

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini penulis akan menyajikan analisis dan pembahasan dari hasil penelitian mengenai tanggapan responden mengenai Motivasi Pelayanan Publik dan Profesionalisme Kerja pegawai yang berinteraksi dan melayani wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Hasil penelitian didapatkan berdasarkan data yang penulis peroleh dari 57 tanggapan responden pada kuesioner yang penulis sebarakan. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui pengaruh hubungan antara Motivasi Pelayanan Publik terhadap Profesionalisme Kerja Pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

##### 5.1.1 Karakteristik Responden

Penulis mengumpulkan 57 responden yang terdiri atas jenis kelamin, usia, unit kerja, lama bekerja, dan pendidikan terakhir. Berikut merupakan hasil karakteristik responden:

##### 1. Jenis Kelamin

**Tabel 5.1 Karakteristik responden berdasarkan Jenis kelamin**

Instrumen	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-Laki	27	47,4
Perempuan	30	52,6
Total	57	100

Berdasarkan tabel distribusi karakteristik responden dengan kategori jenis kelamin dapat diketahui dari 57 responden sebanyak 27 responden dengan persentase 47,4% merupakan pegawai berjenis kelamin laki-laki. Sedangkan 30 responden dengan

persentase 52,6% merupakan responden berjenis kelamin perempuan. Maka, dapat diketahui bahwa mayoritas pegawai yang berinteraksi dan memberikan pelayanan kepada wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying adalah perempuan.

## 2. Usia

**Tabel 5.2 Karakteristik responden berdasarkan usia**

<b>Instrumen</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
20 - 30 Tahun	9	15,8
31 - 40 Tahun	27	47,4
41 - 50 Tahun	14	24,6
51 - 60 Tahun	7	12,3
≥ 61 Tahun	0	0
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel distribusi karakteristik responden dengan kategori usia, dapat diketahui dari 57 responden yang memiliki rentang usia 20 - 30 tahun sebanyak 9 responden dengan frekuensi sebesar 15,8%. 27 responden memiliki rentang usia 31 - 40 dengan frekuensi sebesar 47,7% dan 14 responden memiliki rentang usia 41 - 50 dengan frekuensi sebesar 24,6%, serta 7 responden yang memiliki rentang usia 51 - 60 tahun dengan frekuensi sebesar 12,3%. Maka dapat diketahui bahwa mayoritas pegawai yang berinteraksi dan memberikan pelayanan kepada wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying memiliki rentang usia 31 - 40 tahun.

## 3. Unit Kerja

**Tabel 5.3 Karakteristik responden berdasarkan unit kerja**

<b>Instrumen</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Seksi Pelayanan	14	24,6
Seksi Pengawas (II dan VI)	14	24,6
Seksi Pemeriksa, Penilaian, dan Penagihan	7	12,3
Seksi Penjamin Kualitas Data	4	7
Fungsional Pemeriksa Pajak (FPP)	18	31,6
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel karakteristik responden dengan kategori unit kerja, dapat diketahui dari 57 responden sebanyak 14 responden berasal dari Seksi Pelayanan dengan persentase 24,6%, 14 responden dengan persentase sebesar 24,6% berasal dari Seksi Pengawas yang meliputi Pengawas II dan Pengawas VI, 7 responden dengan persentase sebesar 12,3% berasal dari Seksi Pemeriksa, Penilaian, dan Penagihan, kemudian sebanyak 4 responden dengan persentase sebesar 7% berasal dari Seksi Penjamin Kualitas Data, dan 18 responden dengan persentase sebesar 31,6% berasal dari Fungsional Pemeriksa Pajak (FPP). Maka, dapat diketahui mayoritas pegawai yang berinteraksi dan memberikan pelayanan kepada wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying adalah unit Fungsional Pemeriksa Pajak (FPP).

## 4. Lama Bekerja

**Tabel 5.4 Karakteristik responden berdasarkan lama bekerja**

<b>Instrumen</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
1 - 5 Tahun	0	0
6 - 10 Tahun	21	36,8
11 - 15 Tahun	8	14
16 - 20 Tahun	13	22,8
≥ 21 Tahun	15	26,3
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel karakteristik responden dengan kategori lama bekerja, dapat diketahui dari 57 responden yang telah bekerja selama rentang waktu 6 - 10 tahun sebanyak 21 responden dengan persentase sebesar 36,8%, sebanyak 8 responden telah bekerja selama rentang waktu 11 - 15 tahun dengan persentase 14%, 13 responden dengan frekuensi sebesar 22,8% telah bekerja selama rentang waktu 16 - 20 tahun, dan 15 responden dengan frekuensi sebesar 26,3% telah bekerja selama rentang waktu ≥ 21 tahun. Maka dapat diketahui mayoritas rentang waktu lama bekerja pegawai yang berinteraksi dan memberikan pelayanan kepada wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying adalah 6 - 10 tahun lamanya.

## 5. Pendidikan Terakhir

**Tabel 5.5 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir**

<b>Instrumen</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
SMK/SMA/Sederajat	1	1,8
D3	10	17,5
S1	36	63,2
S2	10	17,5
S3	0	0
Total	57	100

Berdasarkan tabel distribusi karakteristik responden dengan kategori pendidikan terakhir dapat diketahui dari 57 responden yang memiliki pendidikan terakhir di SMA/SMK/Sederajat adalah 1 responden dengan persentase 1,8%, 10 responden dengan persentase 17,5% memiliki pendidikan terakhir D3, 36 responden dengan persentase sebesar 63,2% berpendidikan S1, dan 10 responden dengan persentase 17,5% berpendidikan terakhir S2. Maka dapat diketahui mayoritas pendidikan terakhir pegawai yang berinteraksi dan memberikan pelayanan kepada wajib pajak di Kantor Pelayanan Bandung Cibeunying adalah S1.

### **5.1.2 Analisis Motivasi Pelayanan Publik (X)**

Untuk mengetahui persepsi atau tanggapan responden terhadap variabel motivasi pelayanan publik, penulis menggunakan nilai persentase skor. Variabel motivasi pelayanan publik terdiri atas dimensi ketertarikan untuk partisipasi publik, dimensi komitmen terhadap nilai-nilai publik, dimensi Bela Rasa, dan dimensi pengorbanan diri.

#### **1. Dimensi Ketertarikan untuk Partisipasi Publik**

Ketertarikan untuk partisipasi publik pada pegawai yang berinteraksi dan melayani wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying dalam proses pelaksanaan pelayanan publik.

**Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Dimensi Ketertarikan untuk Partisipasi Publik**

No	Pertanyaan		1	2	3	4	5	Median
			STS	TS	N	S	SS	
1.	Ketertarikan dalam partisipasi publik	F	0	10	14	22	11	4
		%	0	17,5	24,6	38,6	19,3	
2.	Berbagi pandangan tentang kebijakan publik	F	0	3	12	24	18	5
		%	0	5,3	21,1	42,1	31,6	
3.	Puas terhadap orang lain yang mendapat manfaat	F	0	0	3	12	39	5
		%	0	0	5,3	26,3	68,4	

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi dimensi ketertarikan terhadap ketertarikan untuk partisipasi publik, dinyatakan bahwa sebanyak 38,6% responden merasa setuju dalam ketertarikan pembuatan kebijakan/program publik, 42,1% responden menjawab setuju untuk berbagi pandangan tentang kebijakan publik dengan rekan sangat menarik, dan 68,4% responden sangat setuju memiliki perasaan puas melihat seseorang mendapat manfaat dari program yang melibatkan mereka.

**Tabel 5.7 Kategori Dimensi Ketertarikan untuk Partisipasi Publik**

Interval	Keterangan	Frekuensi	Persentase
3 - 4	Sangat Rendah	0	0%
5 - 6	Rendah	0	0%
7 - 8	Cukup	1	1,75%
9 - 10	Tinggi	11	19,30%

11 - 15	Sangat Tinggi	45	78,95%
Total		57	100%
Median			5

Dapat diketahui dari 57 responden, tingkat ketertarikan pegawai terhadap ketertarikan untuk partisipasi publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying berada di kategori sangat tinggi dengan rentang interval 11 - 15 sebanyak 78,95%, sedangkan kategori rendah dan cukup rendah sebanyak 0%.

## 2. Dimensi Komitmen terhadap Nilai-Nilai Publik

Komitmen terhadap nilai-nilai publik pada pegawai yang berinteraksi dan memberikan pelayanan kepada wajib pajak menunjukkan kecenderungan untuk mementingkan nilai-nilai dalam pelayanan publik yang menempatkan kepentingan masyarakat di atas kepentingan diri sendiri.

**Tabel 5.8 Distribusi Frekuensi Dimensi Komitmen terhadap Nilai-Nilai Publik**

No	Pertanyaan		1	2	3	4	5	Median
			STS	TS	N	S	SS	
1.	Melayani publik adalah kewajiban	F	0	0	2	21	34	5
		%	0	0	3,5	36,8	59,6	
2.	Pelayanan publik itu penting	F	0	0	1	11	45	5
		%	0	0	1,8	19,3	78,9	
3.	Menempatkan kepentingan masyarakat di atas kepentingan diri sendiri	F	0	5	18	22	12	4
		%	0	8,8	31,6	38,6	21,1	

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi dimensi komitmen terhadap nilai-nilai publik, dinyatakan bahwa sebanyak 59,6% responden menjawab sangat setuju dalam menganggap melayani publik adalah kewajiban, 78,9% responden menjawab sangat setuju dalam menjawab pelayanan publik itu penting, dan 38,6% responden menjawab setuju untuk lebih suka melihat pejabat publik melakukan yang terbaik untuk seluruh komunitas meskipun merugikan kepentingan mereka.

**Tabel 5.9 Kategori Dimensi Ketertarikan Terhadap Nilai-Nilai Publik**

Interval	Keterangan	Frekuensi	Persentase
3 - 4	Sangat Rendah	0	0%
5 - 6	Rendah	0	0%
7 - 8	Cukup	0	0%
9 - 10	Tinggi	3	5,26%
11 - 15	Sangat Tinggi	54	94,74%
Total		57	100%
Median			5



Diketahui dari 57 responden, tingkat ketertarikan pegawai terhadap nilai nilai publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying berada di kategori sangat tinggi dengan rentang interval 11 - 15 sebanyak 94,74%, sedangkan kategori cukup hingga sangat rendah sebanyak 0%.

### 3. Dimensi Bela Rasa

Bela Rasa pada pegawai yang berinteraksi dan memberikan pelayanan kepada wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying adalah dengan kesediaan pegawai untuk memberi layanan yang didasarkan atas rasa iba atau perhatian yang lembut.

**Tabel 5.10 Distribusi Frekuensi Dimensi Bela Rasa**

No	Pertanyaan		1	2	3	4	5	Median
			STS	TS	N	S	SS	
1.	Memiliki naluri iba (prihatin)	F	0	6	6	35	10	4
		%	0	10,5	10,5	61,4	17,5	
2.	Peringat saling bergantung satu sama lain	F	0	1	2	13	41	5
		%	0	1,8	3,5	22,8	71,9	
3.	Simpati dengan penderitaan orang lain (simpati)	F	0	0	2	31	24	5
		%	0	0	3,5	54,4	42,1	
4.	Patriotisme termasuk mengurus kesejahteraan masyarakat	F	0	0	1	32	24	5
		%	0	0	1,8	56,1	42,1	

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi dimensi Bela Rasa, dinyatakan bahwa sebanyak 61,4% responden menjawab setuju jika merasa sulit untuk menahan emosi ketika menyaksikan orang lain dalam kesusahan. Sebanyak 71,9% responden menjawab sangat setuju jika peristiwa

sehari-hari menjadi pengingat bahwa kita saling bergantung satu sama lain, sedangkan 1,8% responden lainnya menjawab tidak setuju. 54,4% responden menjawab setuju jika merasa bersimpati pada keadaan seseorang yang kurang mampu, dan 3,5% lainnya memilih menjawab netral. Sebanyak 56,1% responden menjawab setuju dalam menyatakan sikap patriotisme termasuk dengan mengurus kesejahteraan masyarakat, dan 1,8% lainnya memilih menjawab netral.

**Tabel 5.11 Kategori Dimensi Bela Rasa**

<b>Interval</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
4 - 6	Sangat Rendah	0	0%
7 - 9	Rendah	0	0%
10 - 12	Cukup	0	0%
13 - 15	Tinggi	7	12,28%
16 - 20	Sangat Tinggi	50	87,72%
Total		57	100%
Median			5

Diketahui dari 57 responden, tingkat Bela Rasa pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying berada di kategori sangat tinggi dengan rentang interval 16 - 20 sebanyak 87,72%, sedangkan kategori cukup hingga sangat rendah memiliki persentase 0%.

#### **4. Dimensi Pengorbanan Diri**

Pengorbanan diri pada pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying yang berinteraksi dan memberikan pelayanan kepada wajib pajak adalah dengan mengarahkan pegawai untuk melaksanakan tugas dan fungsi kemanusiaannya

dengan mendahulukan pekerjaan dibandingkan kepentingan pribadi, berkorban untuk kebaikan masyarakat, dan berkontribusi dalam komunitas.

**Tabel 5.12 Distribusi Frekuensi Dimensi Pengorbanan Diri**

No	Pertanyaan		1	2	3	4	5	Median
			STS	TS	N	S	SS	
1.	Memberikan pelayanan lebih berarti bagi masyarakat meskipun tidak dibayar	F	0	5	9	33	10	4
		%	0	8,8	15,8	57,9	17,5	
2.	Perubahan berarti untuk masyarakat	F	0	2	8	25	22	4
		%	0	3,5	14,0	43,9	38,6	
3.	Siapa berkorban untuk kebaikan masyarakat	F	0	0	4	38	15	5
		%	0	0	7,0	66,7	26,3	
4.	Menempatkan (mendahulukan) kewajiban pekerjaan dibandingkan diri saya sendiri	F	0	2	6	19	30	5
			0	3,5	10,5	33,3	52,6	

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi dimensi pengorbanan diri, dinyatakan bahwa sebanyak 57,9% responden menjawab setuju untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat lebih berarti meskipun tidak dibayar, 43,9% responden menyatakan setuju dalam membuat perubahan dalam masyarakat lebih berarti bagi mereka daripada meraih pencapaian pribadi, kemudian sebanyak 66,7% responden menjawab setuju atas kesiapannya berkorban untuk kebaikan masyarakat, dan sebanyak 52,6% responden menjawab sangat setuju dalam percaya untuk menempatkan (mendahulukan) pekerjaan dibandingkan dirinya sendiri.

**Tabel 5.13 Kategori Dimensi Pengorbanan Diri**

<b>Interval</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
4 - 6	Sangat Rendah	0	0%
7 - 9	Rendah	0	0%
10 - 12	Cukup	2	3,50%
13 - 15	Tinggi	14	24,57%
<b>16 - 20</b>	<b>Sangat Tinggi</b>	<b>41</b>	<b>71,93%</b>
Total		57	100%
Median			4

Diketahui dari 57 responden, tingkat pengorbanan diri pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying berada di kategori sangat tinggi dengan rentang interval 16 - 20 sebanyak 71,93%, sedangkan kategori rendah hingga sangat rendah memiliki persentase 0%.

### 5.1.3 Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Motivasi Pelayanan Publik

**Tabel 5.14 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Variabel Motivasi Pelayanan Publik**

<b>Dimensi</b>	<b>Median</b>	<b>Interpretasi</b>
Ketertarikan Partisipasi Publik	5	Sangat Tinggi
Komitmen Terhadap Nilai-Nilai Publik	5	Sangat Tinggi
Bela Rasa	5	Sangat Tinggi
Pengorbanan Diri	4	Tinggi

Berdasarkan tabel rekapitulasi hasil tanggapan responden variabel motivasi pelayanan publik sebagai variabel independen (X), sebanyak tiga dimensi memiliki median 5 dengan interpretasi sangat tinggi, dan satu dimensi memiliki median 4 dengan interpretasi tinggi.

**Tabel 5.15 Kategori Variabel Motivasi Pelayanan Publik (X)**

<b>Interval</b>	<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
14 - 24	Sangat Rendah	0	0%
25 - 35	Rendah	0	0%
36 - 46	Sedang	0	0
47 - 67	Tinggi	52	91,23%
68 - 70	Sangat Tinggi	5	8,77%
Total		57	100%
Median		5	

Dapat dilihat pada tabel 5.14 dan 5.15 bahwa seluruh dimensi pada variabel Motivasi Pelayanan Publik memperoleh nilai median paling tinggi adalah 5, di mana seluruh dimensi pada Motivasi Pelayanan Publik bernilai tinggi dan masuk ke interval 47 - 67. Maka berdasarkan data di atas menunjukkan motivasi pelayanan publik pada pegawai dalam berinteraksi dan memberikan pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying sudah baik.

#### **5.1.4 Analisis Profesionalisme Kerja (Y)**

Untuk mengetahui persepsi atau tanggapan responden terhadap variabel profesionalisme kerja, penulis menggunakan nilai persentase skor. Variabel profesionalisme kerja terdiri atas dimensi pengabdian pada profesi, kewajiban sosial, kemandirian, keyakinan terhadap peraturan profesi, dan hubungan dengan sesama profesi.

##### **1. Dimensi Pengabdian Pada Profesi**

Pengabdian pada profesi pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying yang berinteraksi dan memberikan pelayanan kepada wajib pajak ditunjukkan dengan adanya komitmen terhadap pekerjaannya

dengan merasa antusias dan semangat dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab, kukuh pendirian pada pekerjaannya, serta memberikan kontribusi yang berarti bagi masyarakat.

**Tabel 5.16 Distribusi Frekuensi Dimensi Pengabdian Pada Profesi**

No	Pertanyaan		1	2	3	4	5	Median
			STS	TS	N	S	SS	
1.	Berdedikasi terhadap pekerjaan	F	0	0	2	16	39	5
		%	0	0	3,5	28,1	68,4	
2.	Antusias dan semangat dalam menjalankan tugas	F	0	0	0	27	30	5
		%	0	0	0	47,4	52,6	
3.	Tingkat idealisme yang tinggi di bidang pekerjaan (pelayanan publik)	F	0	1	8	23	25	4
		%	0	1,8	14,0	40,4	43,9	
4.	Kukuh pendirian pada pekerjaannya	F	1	11	13	26	6	4
		%	1,8	19,3	22,8	45,6	10,5	
5.	Kontribusi yang berarti	F	0	0	1	26	30	5
		%	0	0	1,8	45,6	52,6	

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi dimensi pengabdian pada profesi, dinyatakan bahwa sebanyak 68,4% responden menjawab sangat setuju jika mereka merasa berdedikasi terhadap pekerjaannya, 52,6% responden menjawab sangat setuju merasa antusias dan bersemangat menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka, kemudian 1,8% responden menjawab tidak setuju dalam melihat semangat idealisme yang tinggi dari orang-orang yang bekerja pada bidang pelayanan publik, sedangkan 43,9% responden yang lain menjawab sangat

setuju dalam hal tersebut, 45,6% responden menjawab setuju dalam pernyataan kebanyakan orang tetap bertahan dalam pekerjaannya walaupun pendapatan mereka kecil, tetapi terdapat 1,8% responden yang menjawab sangat tidak setuju untuk hal tersebut, terdapat 53,6% responden yang menjawab sangat setuju untuk merasa bahwa pekerjaannya memiliki kontribusi yang berarti, sedangkan 1,8% responden lainnya menjawab netral.

**Tabel 5.17 Kategori Dimensi Pengabdian pada Profesi**

<b>Interval</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
5 - 8	Sangat Rendah	0	0%
9 - 12	Rendah	0	0%
13 - 16	Cukup	0	0%
17 - 20	Tinggi	25	43,86%
<b>21 - 25</b>	<b>Sangat Tinggi</b>	<b>32</b>	<b>56,14%</b>
Total		57	100%
Median			5

Diketahui dari 57 responden, tingkat pengabdian pada profesi pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying berada di kategori sangat tinggi dengan rentang interval 21 - 25 sebanyak 56,14%, sedangkan kategori cukup hingga sangat rendah memiliki persentase 0%.

## **2. Dimensi Kewajiban Sosial**

Kewajiban sosial pegawai yang berinteraksi dan memberikan pelayanan kepada wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying adalah dengan merasa yakin untuk berkomitmen melayani kepentingan publik melalui pekerjaannya yang dipercaya sebagai profesi penting dan bermanfaat bagi masyarakat.

Tabel 5.18 Distribusi Frekuensi Dimensi Kewajiban Sosial

No	Pertanyaan		1	2	3	4	5	Median
			STS	TS	N	S	SS	
1.	Merasa profesi lain lebih penting	F	0	0	1	26	30	3
		%	0	0	1,8	45,6	52,6	
2.	profesi saya sangat penting	F	0	2	15	24	16	4
		%	0	3,5	26,3	42,1	28,1	
3.	Skala pekerjaan untuk dipenuhi	F	0	1	3	16	37	5
		%	0	1,8	5,3	28,1	64,9	
4.	Profesi saya membuat saya <i>stress</i>	F	0	11	9	20	17	4
		%	0	19,3	15,8	35,1	29,8	
5.	Pekerjaan saya menjadi salah satu yang paling penting dan tidak tergantung	F	0	6	15	21	15	4
		%	0	10,5	26,3	36,3	26,3	

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi dimensi kewajiban sosial, dinyatakan bahwa sebanyak 52,6% responden menjawab sangat setuju jika merasa profesi lain lebih penting bagi masyarakat daripada profesinya sendiri, sedangkan 1,8% responden lainnya menjawab netral. 42,1% responden menjawab setuju jika merasa profesi dirinya lebih penting bagi masyarakat, dan 3,5% responden lainnya menjawab tidak setuju. 64,9% responden menjawab sangat setuju jika merasa pekerjaan ini sangat penting dan kritis untuk dipenuhi kebutuhannya dan 1,8% responden lainnya menjawab tidak setuju. Sebanyak 35,1% responden menjawab setuju untuk pentingnya profesi dirinya, kadang-kadang membuat mereka *stress* dan 19,3% lainnya menjawab tidak setuju. Kemudian sebanyak 36,3% responden menjawab setuju dalam



pekerjaan mereka merupakan salah satu pekerjaan yang paling penting dan tidak tergantikan, 26,3% lainnya ada yang menjawab sangat setuju dan tidak setuju dalam hal tersebut.

**Tabel 5.19 Kategori Dimensi Kewajiban Sosial**

Interval	Keterangan	Frekuensi	Persentase
5 - 8	Sangat Rendah	0	0
9 - 12	Rendah	0	0
13 - 16	Cukup	10	17,54%
17 - 20	Tinggi	33	57,90%
21 - 25	Sangat Tinggi	14	24,56%
Total		57	100%
Median			4

Diketahui dari 57 responden, tingkat kewajiban sosial pada pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying berada di kategori tinggi dengan rentang interval 17 - 20 sebesar 57,90%, sedangkan kategori rendah dan sangat rendah memiliki persentase 0%.

### 3. Dimensi Kemandirian

Kemandirian pegawai yang berinteraksi dan memberikan pelayanan kepada wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying ditandai dengan kemampuan untuk melakukan apa yang terbaik menurut dirinya sendiri tanpa harus selalu bergantung dengan orang lain, seperti menyelesaikan tugas dengan minimal pengawasan, mampu untuk mengambil keputusan dan menyelesaikan masalah secara mandiri, dan kepercayaan diri dalam menjalankan tugas serta tanggung jawabnya.

Tabel 5.20 Distribusi Frekuensi Dimensi Kemandirian

No	Pertanyaan		1	2	3	4	5	Median
			STS	TS	N	S	SS	
1.	Membuat keputusan sendiri	F	2	17	9	18	11	4
		%	3,5	29,8	15,8	31,6	19,3	
2.	Tidak memiliki kesempatan untuk menilai diri sendiri	F	6	23	13	10	5	2
		%	10,5	40,4	22,8	17,5	8,8	
3.	Keputusan yang dibuat harus ditinjau ulang	F	1	3	13	19	21	4
		%	1,8	5,3	22,8	33,3	36,8	
4.	Memiliki kontrol dan kebebasan dalam sebuah pekerjaan	F	6	16	17	12	6	3
		%	10,5	28,1	29,8	21,1	10,5	
5.	Keputusan yang saya buat ditinjau oleh orang lain	F	1	1	12	29	14	4
		%	1,8	1,8	21,1	50,9	24,6	

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi dimensi kemandirian, dinyatakan bahwa 31,6% responden menjawab setuju jika mereka membuat keputusan sendiri sehubungan dengan apa yang harus dilakukan dalam pekerjaan mereka dan 3,5% responden lainnya menjawab sangat tidak setuju. Sebanyak 40,4% responden menjawab tidak setuju jika mereka tidak memiliki banyak kesempatan untuk menjalankan penilaian terhadap diri sendiri, sedangkan 8,8% lainnya menjawab sangat setuju. 36,8% responden menjawab sangat setuju jika keputusan yang dibuat haruslah ditinjau ulang, sedangkan 1,8% responden lainnya menjawab sangat tidak setuju akan hal tersebut. 19,8% responden menjawab netral dalam kepemilikan kontrol penuh pada segala situasi yang berhubungan dengan pekerjaan, sedangkan 10,5% lainnya ada yang menjawab

sangat tidak setuju dan terdapat yang sangat setuju dengan hal tersebut. Sebanyak 50,9% responden menyatakan bahwa sebagian besar keputusannya ditinjau oleh orang lain, dan 1,8% lainnya menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju.

**Tabel 5.21 Kategori Dimensi Kemandirian**

Interval	Keterangan	Frekuensi	Persentase
5 - 8	Sangat Rendah	0	0%
9 - 12	Rendah	1	1,75%
13 - 16	Cukup	24	42,11%
17 - 20	Tinggi	27	47,37%
21 - 25	Sangat Tinggi	5	8,77%
Total		57	100%
Median			4

Diketahui dari 57 responden, tingkat kemandirian pada pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying berada di kategori tinggi dengan rentang interval 17 - 20 sebesar 47,37%, sedangkan kategori sangat rendah memiliki persentase 0%.

#### **4. Dimensi Keyakinan Terhadap Peraturan Profesi**

Keyakinan terhadap peraturan profesi pada pegawai yang berinteraksi dan memberikan pelayanan kepada wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying adalah dengan munculnya keyakinan dalam membentuk kesadaran profesi dengan mengembangkan kolejial seperti membaca untuk memperkaya pengetahuan dan keterampilan, rutin dalam menghadiri pertemuan, dan menerapkan aturan yang ditetapkan.

**Tabel 5.22 Distribusi Frekuensi Dimensi Keyakinan Terhadap Peraturan Profesi**

No	Pertanyaan		1	2	3	4	5	Median
			STS	TS	N	S	SS	
1.	Membaca jurnal terpercaya untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan	F	3	10	10	22	12	4
		%	5,3	17,5	17,5	38,6	21,1	
2.	Rutin menghadiri pertemuan	F	9	13	19	14	2	3
		%	15,8	22,8	33,8	24,6	3,5	
3.	Fokus organisasi untuk segelintir anggota	F	20	17	10	9	1	2
		%	35,1	29,8	17,5	15,8	1,8	
4.	Percaya diri dengan kemampuan diri	F	0	8	12	30	7	4
		%	0	14,0	21,1	52,6	12,3	
5.	Organisasi menetapkan standar (aturan)	F	1	0	1	15	40	5
		%	1,8	0	1,8	26,3	70,2	

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi dimensi keyakinan terhadap peraturan profesi, dinyatakan bahwa 38,6% responden menjawab setuju untuk membaca jurnal terpercaya untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka, sedangkan 5,3% responden lainnya menjawab sangat tidak setuju. Sebanyak 33,8% responden memilih alternatif jawaban netral dalam secara teratur menghadiri rapat/pertemuan tingkat kota, 3,5% lainnya menjawab sangat setuju dan 15,8% responden lainnya menjawab sangat tidak setuju. 35,1% responden menjawab sangat tidak setuju bahwa organisasi tempat mereka bekerja, hanya berfokus pada kebutuhan segelintir anggota daripada rata-rata anggota, sedangkan 1,8% lainnya menjawab sangat setuju terkait hal tersebut. Sebesar 52,6% responden menjawab setuju dalam merasa

percaya diri dengan kemampuan diri dan tidak bergantung pada pedoman (seperti orang lain), sedangkan 12,3% lainnya menjawab sangat setuju atas pernyataan tersebut. Kemudian sebanyak 70,2% responden menjawab sangat setuju bahwa merasa organisasi perlu menetapkan standar perilaku profesional dan konsisten untuk semua pegawai, sedangkan 1,8% lainnya menjawab netral dan menjawab sangat tidak setuju.

**Tabel 5.23 Kategori Dimensi Keyakinan Terhadap Peraturan Profesi**

<b>Interval</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
5 - 8	Sangat Rendah	0	0%
9 - 12	Rendah	2	3,51%
13 - 16	Cukup	22	38,60%
17 - 20	Tinggi	29	50,88%
21 - 25	Sangat Tinggi	4	7,01%
Total		57	100%
Median			4

Diketahui dari 57 responden, tingkat keyakinan terhadap peraturan profesi pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying berada di kategori tinggi dengan rentang interval 17 - 20 sebesar 50,88%, sedangkan kategori sangat rendah memiliki persentase 0%.

### **5. Dimensi Hubungan dengan Sesama Profesi**

Hubungan dengan sesama profesi pada pegawai yang berinteraksi dan memberikan pelayanan kepada wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying adalah dengan munculnya keyakinan untuk saling menilai pekerjaan yang bermanfaat untuk peningkatan kualitas kerja dan saling bertukar kompetensi satu sama lain, serta menilai kemampuan kerja rekan.

**Tabel 5.24 Distribusi Frekuensi Dimensi Hubungan dengan Sesama Profesi**

No	Pertanyaan		1	2	3	4	5	Median
			STS	TS	N	S	SS	
1.	Yakin akan kompetensi rekan kerja	F	0	0	3	23	31	5
		%	0	0	5,3	40,4	54,4	
2.	Transparansi dalam pekerjaan rekan	F	11	25	12	7	2	2
		%	19,3	43,9	21,1	12,3	3,5	
3.	Ketidakpastian dalam penilaian kompetensi	F	23	15	10	4	5	2
		%	40,4	26,3	17,5	7,0	8,8	
4.	Kurangnya kesempatan dalam mengamati kinerja rekan kerja	F	6	24	11	12	4	2
		%	10,5	42,1	19,3	21,1	7,0	
5.	Kepercayaan yang menilai kemampuan kerja	F	0	0	13	19	25	4
		%	0	0	22,8	33,3	43,9	

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi dimensi hubungan dengan sesama profesi, dinyatakan bahwa sebanyak 54,4% responden menjawab setuju atas keyakinan akan kompetensi yang dimiliki oleh rekan kerja mereka, sedangkan 5,3% lainnya memilih menjawab netral. 43,9% responden menjawab tidak setuju atas merasa sulit untuk mengetahui apa yang dilakukan rekan kerjanya terhadap pekerjaannya, sedangkan 3,5% lainnya menjawab sangat setuju. Sebanyak 40,4% responden menjawab sangat tidak setuju untuk menjawab tidak ada cara untuk dapat menilai kompetensi rekan kerja mereka, dan 7% lainnya menjawab tidak setuju. Selanjutnya sebanyak 42,1% responden yang menjawab tidak setuju untuk kurangnya kesempatan dalam mengamati kinerja rekan kerja mereka, dan 7% lainnya menjawab sangat setuju atas pernyataan

tersebut. Sebanyak 43,9% responden menjawab sangat setuju untuk rekan kerja mereka mengetahui seberapa baik dirinya dalam melakukan sebuah pekerjaan dan 22,8% lainnya menjawab netral akan pernyataan tersebut.

**Tabel 5.25 Kategori Dimensi Hubungan dengan Sesama Profesi**

<b>Interval</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
5 - 8	Sangat Rendah	0	0%
9 - 12	Rendah	3	5,26%
13 - 16	Cukup	36	63,16%
17 - 20	Tinggi	12	21,05%
21 - 25	Sangat Tinggi	6	10,53%
Total		57	100%
Median			2

Diketahui dari 57 responden, tingkat hubungan dengan sesama profesi pada pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying berada di kategori cukup dengan rentang interval 13 - 16 sebesar 63,16%, sedangkan kategori sangat rendah memiliki persentase 0%.

### **5.1.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Profesionalisme Kerja**

**Tabel 5.26 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Variabel Profesionalisme Kerja**

<b>Dimensi</b>	<b>Median</b>	<b>Interpretasi</b>
Pengabdian Pada Profesi	5	Sangat Tinggi
Kewajiban Sosial	4	Tinggi
Kemandirian	4	Tinggi
Keyakinan Terhadap Peraturan Profesi	4	Tinggi
Hubungan dengan Sesama Profesi	2	Rendah

Berdasarkan tabel rekapitulasi di atas dari seluruh dimensi variabel profesionalisme kerja sebagai variabel dependen (Y), satu dimensi memiliki median 5 dengan interpretasi sangat tinggi, tiga dimensi memiliki median 4 dengan interpretasi tinggi, dan satu dimensi memiliki median 2 dengan interpretasi rendah.

**Tabel 5.27 Kategori Variabel Profesionalisme Kerja (Y)**

<b>Interval</b>	<b>Kategori Respon</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
25 - 44	Sangat Rendah	0	0%
45 - 64	Rendah	0	0%
65 - 84	Sedang	18	31,58%
<b>85 - 104</b>	<b>Tinggi</b>	<b>34</b>	<b>59,65%</b>
105 - 125	Sangat Tinggi	5	8,77%
Total		57	100%
Median		4	

Dapat dilihat pada tabel 5.26 dan 5.27 bahwa seluruh dimensi pada variabel Profesionalisme Kerja memperoleh nilai paling tinggi adalah 4, di mana seluruh dimensi pada Profesionalisme Kerja bernilai tinggi dan masuk ke rentang interval 85 - 104. Maka berdasarkan data di atas



menunjukkan profesionalisme kerja pada pegawai dalam berinteraksi dan memberikan pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying sudah cukup baik.

### 5.1.6 Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

Penulis menggunakan aplikasi *software IBM SPSS Statistic* untuk membantu dalam pengujian normalitas *Kolmogorov-Smirnov test*, maka hasil yang didapat dari perhitungan uji normalitas sebagai berikut:

**Tabel 5.28 Hasil Perhitungan Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual	
N		57	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	4.42583641	
Most Extreme Differences	Absolute	.083	
	Positive	.083	
	Negative	-.055	
Test Statistic		.083	
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.200 <sup>d</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>e</sup>	Sig.	.415	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.402
		Upper Bound	.427

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

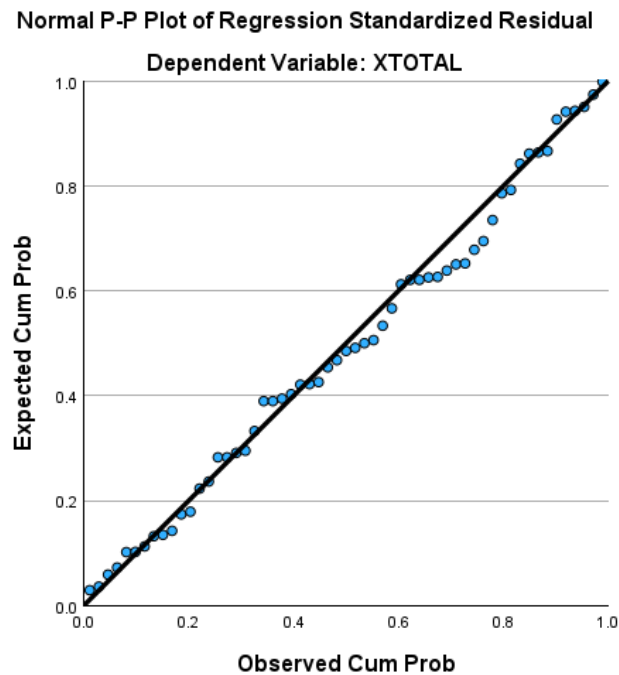
Berdasarkan hasil uji normalitas, dapat diperoleh nilai uji Sig. Uji *Kolmogorov-Smirnov Test* sebesar 0,200. Sedangkan nilai *p-value* lebih besar dari  $\alpha$  (0,05). Maka dapat disimpulkan bahwa residual data berdistribusi: Normal.

Pengujian Normalitas dapat dilakukan dengan metode gambar *Normal Probability Plot* dengan aplikasi *software IBM SPSS Statistic*, dan dengan sadar pengambilan keputusan didasarkan pada:

→ Jika data menyebar di sekitar garis diagonal serta mengikuti garis, dapat dikatakan jika model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

→ Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti garis, dapat dikatakan model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

**Grafik 5.1 Garis Diagonal Normalitas**



Dapat dilihat bahwa penyebaran data masih sejalur dengan garis diagonal, maka dapat dikatakan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

## 2. Uji Linearitas

Dengan menggunakan bantuan aplikasi *software IBM SPSS Statistic*, didapatkan hasil proses dari perhitungan uji linearitas adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.29 Hasil Perhitungan Uji Linearitas**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
XTOTAL * YTOTAL	Between Groups	(Combined)	791.177	27	29.303	1.261	.270
		Linearity	367.948	1	367.948	15.839	<.001
		Deviation from Linearity	423.230	26	16.278	.701	.819
	Within Groups		673.700	29	23.231		
	Total		1464.877	56			

Berdasarkan tabel di atas, dapat diperoleh nilai signifikansi di baris *Deviation from Linearity* pada Tabel Anova sebesar 0,819. Dikarenakan sig.  $> 0,05$ , maka dapat diambil kesimpulan bahwa data yang sudah diuji bersifat linear sehingga dapat memenuhi syarat linearitas.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dapat digunakan untuk melihat ketidaksamaan varians dari residual satu kepengamatan lain.

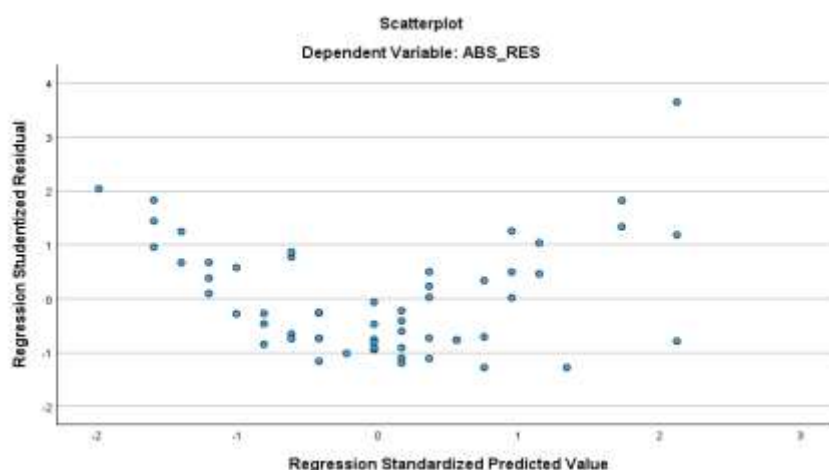
**Tabel 5.30 Hasil Uji Perhitungan Uji Heteroskedastisitas**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.978	4.366		.224	.824
	XTOTAL	.041	.074	.075	.557	.580

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Berdasarkan tabel di atas, didapatkan nilai signifikansi (Sig.) untuk variabel Motivasi Pelayanan Publik sebesar 0,580. Dikarenakan nilai sig. Tersebut lebih besar dari  $\alpha$  (0,05) maka dapat dikatakan data uji tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas. Hal ini didukung dengan adanya grafik *Scatterplot*, sebagai berikut:

**Grafik 5.2 Scatterplot Heteroskedastisitas**



Berdasarkan grafik di atas, terlihat bahwa titik-titik penyebaran tidak membentuk pola dan menyebar secara acak. Titik-titik juga menyebar di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadinya heteroskedastisitas pada model regresi ini sehingga model regresi layak dipakai untuk analisa berikutnya dengan regresi linear sederhana.

### 5.1.7 Analisis Koefisien Korelasi

**Tabel 5.31 Hasil Uji Perhitungan Korelasi**

		<b>Correlations</b>		
			XTOTAL	YTOTAL
Spearman's rho	XTOTAL	Correlation Coefficient	1.000	.477**
		Sig. (2-tailed)	.	<.001
		N	57	57
	YTOTAL	Correlation Coefficient	.477**	1.000
		Sig. (2-tailed)	<.001	.
		N	57	57

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil tabel di atas dapat diketahui bahwa:

→ Nilai Signifikansi (Sig.) = < ,001

Nilai sig. < ,001 diartikan sebagai lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa Motivasi Pelayanan Publik memiliki pengaruh terhadap Profesionalisme Kerja.

→ Korelasi = 0,477

Nilai korelasi Motivasi Pelayanan Publik terhadap Profesionalisme Kerja adalah sebesar 0,477 dan berada pada kriteria sedang (*moderate*) berdasarkan derajat kekuatan korelasi.

Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif sedang (*moderate*) antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Adapun

maksudnya adalah perubahan nilai pada Variabel Motivasi Pelayanan Publik berhubungan positif secara agak kuat dengan perubahan nilai pada Variabel Profesionalisme Kerja.

### 5.1.8 Uji Determinasi

Uji Determinasi digunakan untuk melihat seberapa kuat variabel motivasi pelayanan publik terhadap variabel profesionalisme kerja. Secara sederhana, koefisien determinasi dapat dirumuskan dengan mengkuadratkan nilai korelasi ( $r$ ), sehingga dapat dihitung seperti:

$$\begin{aligned} KD &= r^2 \times 100\% \\ &= 0,477^2 \times 100\% \\ &= 0,227 \times 100\% \\ &= 22,7\% \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, diperoleh nilai *R-Square* sebesar 0,277 atau 22,7%. Nilai tersebut memiliki arti bahwa kuat pengaruh variabel Motivasi Pelayanan Publik terhadap Profesionalisme Kerja Pegawai adalah sebesar sebesar 22,7%, untuk sisanya sebesar 77,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

### 5.1.9 Analisis Regresi Linier Sederhana (Uji Pengaruh)

**Tabel 5.32 Hasil Uji Perhitungan Koefisien Regresi**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	34.047	13.161		2.587	.012
	XTOTAL	.952	.222	.501	4.295	<.001

a. Dependent Variable: YTOTAL

Berdasarkan tabel hasil oleh data SPSS di atas, maka diketahui nilai persamaan regresi linear sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

$$Y = 34,047 + 0,952x$$

Koefisien yang terdapat pada persamaan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

$\alpha = 34,047$  memiliki arti bahwa, apabila variabel motivasi pelayanan publik sama dengan nol atau konstan, maka profesionalisme kerja memiliki nilai sebesar 34,047 satuan.

$\beta = 0,952$  memiliki arti, apabila motivasi pelayanan publik mengalami peningkatan sebesar satu satuan, dan nilai variabel lain konstan atau sama dengan nol. Maka nilai variabel profesionalisme kerja diperkirakan akan mengalami peningkatan sebesar 0,952 satuan.

### 5.1.10 Uji Hipotesis (Uji t)

Adapun statistik yang akan diuji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Hipotesis nul ( $H_0$ ): tidak terdapat pengaruh Motivasi Pelayanan Publik terhadap Profesionalisme Kerja Pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.
- Hipotesis Alternatif ( $H_1$ ): terdapat pengaruh Motivasi Pelayanan Publik terhadap Profesionalisme Kerja Pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

**Tabel 5.33 Hasil Uji Perhitungan Hipotesis (Uji t)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	34.047	13.161		2.587	.012
	XTOTAL	.952	.222	.501	4.295	<.001

a. Dependent Variable: YTOTAL

Kriteria pengujian : berdasarkan nilai signifikansi 5% atau 0,05:

1. Jika nilai  $\mu < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak, dan  $H_1$  diterima, atau Motivasi Pelayanan Publik berpengaruh terhadap Profesionalisme Kerja.

2. Jika nilai  $\mu > 0,05$ , maka  $H_1$  ditolak, dan  $H_0$  diterima, atau Motivasi Pelayanan Publik tidak berpengaruh terhadap Profesionalisme Kerja.

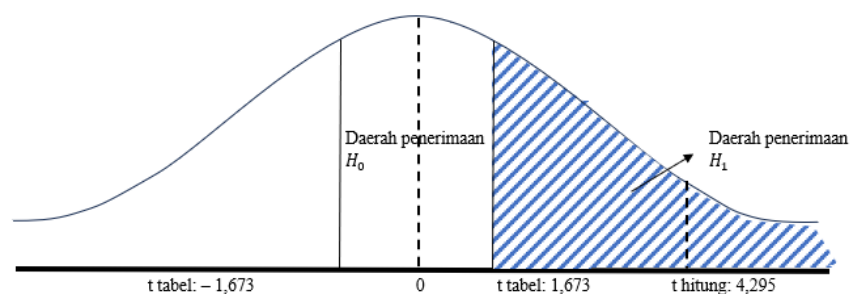
Berdasarkan tabel hasil uji t di atas, dapat dilihat bahwa nilai  $\mu$  yang diperoleh adalah  $< 0,001$  yang artinya nilai  $\mu < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak, atau Motivasi Pelayanan Publik berpengaruh terhadap Profesionalisme Kerja Pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

Berdasarkan perbandingan nilai t hitung dengan tabel:

1. Jika nilai t hitung  $\geq$  t tabel, maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak atau Motivasi Pelayanan Publik berpengaruh terhadap Profesionalisme Kerja.
2. Jika nilai t hitung  $\leq$  t tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak atau Motivasi Pelayanan Publik tidak berpengaruh terhadap Profesionalisme Kerja

Tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 5% dan derajat kebebasan (df) =  $57 - 2 = 55$  sehingga ditemukan nilai t tabel adalah 1,673. Jika berdasarkan tabel hasil uji t di atas, dapat dilihat bahwa t hitung adalah 4,295. Artinya nilai t hitung  $4,295 \geq$  t tabel 1,673 dan bernilai positif. Kemudian dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak atau Motivasi Pelayanan Publik berpengaruh terhadap Profesionalisme Kerja Pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

**Grafik 5.3 Kurva Hipotesis**



## 5.2 Pembahasan

### 5.2.1 Motivasi Pelayanan Publik

berdasarkan hasil survey kuesioner yang dilakukan terhadap 57 responden, diperoleh hasil analisis keseluruhan variabel Motivasi Pelayanan Publik menunjukkan bahwa motivasi pelayanan publik memiliki median 5 dan berada pada kategori tinggi pada rentang interval 47 - 67 di mana hasil tersebut menunjukkan jika variabel motivasi pelayanan publik adalah kuat.

**Dimensi Ketertarikan untuk Partisipasi Publik** mengacu pada pegawai yang tertarik dalam proses pelaksanaan pelayanan publik. Dimensi ini memiliki median sebesar 5 dan berada masuk pada kategori rentang interval 11 - 15, yaitu sangat tinggi. Hasil data tersebut menunjukkan bahwa pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying tertarik dalam proses pelaksanaan pelayanan publik.

**Dimensi Komitmen terhadap Nilai-Nilai Publik** mengacu kepada kecenderungan pegawai untuk mementingkan nilai-nilai dalam pelayanan publik yang menempatkan kepentingan masyarakat di atas kepentingan diri sendiri. Dimensi ini memiliki median sebesar 5 dan berada masuk pada kategori rentang interval 11 - 15, yaitu sangat tinggi. Hasil data tersebut menunjukkan bahwa pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying telah menjalankan komitmen terhadap nilai-nilai publik.

**Dimensi Bela Rasa** mengacu pada kesediaan pegawai untuk memberi layanan yang didasarkan atas rasa iba atau perhatian yang lembut. Dimensi ini memiliki median sebesar 5 dan berada masuk pada kategori rentang interval 16 - 20, yaitu sangat tinggi. Hasil data tersebut menunjukkan bahwa pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying telah memiliki rasa Bela Rasa dalam memberikan pelayanan.

**Dimensi Pengorbanan Diri** mengacu pada pengarahan pada pegawai untuk melaksanakan tugas dan fungsi kemanusiaannya dengan mendahulukan pekerjaan dibandingkan kepentingan pribadi, berkorban untuk kebaikan, dan berkontribusi dalam komunitas. Dimensi ini memiliki



median sebesar 4 dan berada masuk pada kategori rentang interval 16 - 20, yaitu sangat tinggi. Hasil data tersebut menunjukkan bahwa pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cibeunying telah melakukan pengorbanan diri dalam melaksanakan tugas dan fungsi kemanusiaannya.

### **5.2.2 Profesionalisme Kerja**

Berdasarkan hasil survey kuesioner yang dilakukan terhadap 57 responden, diperoleh hasil analisis keseluruhan variabel Profesionalisme Kerja yang menunjukkan bahwa profesionalisme kerja memiliki median 4 dan berada pada kategori rentang interval 85 - 104, di mana hasil tersebut menunjukkan jika variabel profesionalisme kerja adalah kuat.

**Dimensi Pengabdian Pada Profesi** mengacu pada komitmen pegawai yang total pada pekerjaannya dengan merasa antusias dan semangat dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab, kukuh pendirian pada pekerjaannya, serta memberikan kontribusi yang berarti bagi masyarakat. Dimensi ini memiliki median sebesar 5 dan masuk berada pada kategori rentang interval 21 - 25, yaitu sangat tinggi. Hasil data tersebut menunjukkan bahwa pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cibeunying telah melaksanakan pengabdian pada profesi.

**Dimensi Kewajiban Sosial** mengacu pada keyakinan serta perilaku pegawai untuk berkomitmen melayani kepentingan publik memulai pekerjaannya yang dipercaya sebagai profesi penting dan bermanfaat bagi masyarakat. Dimensi ini memiliki median sebesar 4 dan masuk dalam kategori rentang interval 17 - 20, yaitu tinggi. Hasil data tersebut menunjukkan bahwa pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying telah melaksanakan kewajiban sosial.

**Dimensi Kemandirian** mengacu pada kemampuan pegawai untuk melakukan apa yang terbaik menurutnya tanpa harus selalu bergantung dengan orang lain, seperti menyelesaikan tugas dengan minimal pengawasan, mampu untuk mengambil keputusan dan menyelesaikan masalah secara mandiri, dan kepercayaan diri dalam menjalankan tugas serta tanggung jawabnya.

Dimensi ini memiliki median sebesar 4 dan masuk dalam kategori rentang interval 17 -20, yaitu tinggi. Hasil data tersebut menunjukkan bahwa pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying telah memiliki serta melaksanakan kemandirian dalam pekerjaannya.

**Dimensi Keyakinan Terhadap Peraturan Profesi** mengacu pada keyakinan pegawai dalam membentuk kesadaran profesi dengan mengembangkan kesadaran kolegiat seperti membaca untuk memperkaya pengetahuan dan keterampilan, rutin dalam menghadiri pertemuan tingkat kota, dan menetapkan aturan yang ditetapkan. Dimensi ini memiliki median sebesar 4 dan masuk dalam kategori rentang interval 17 - 20, yaitu tinggi. Hasil data tersebut menunjukkan bahwa pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying telah meyakini peraturan profesi dalam melakukan pekerjaannya.

**Dimensi Hubungan dengan Sesama Profesi** mengacu pada keyakinan pegawai untuk saling menilai pekerjaan yang bermanfaat untuk peningkatan kualitas kerja dengan menunjukkan transparansi dalam sebuah pekerjaan dan menilai kemampuan kerja rekan. Dimensi ini memiliki median sebesar 2 dan termasuk dalam kategori rentang interval 13 -16, yaitu cukup. Hasil data tersebut menunjukkan bahwa pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying memiliki keyakinan yang cukup dalam hubungan dengan sesama profesi.

### **5.2.3 Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik terhadap Profesionalisme Kerja Pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying**

Berdasarkan hasil uji dan perhitungan yang dilakukan penulis terhadap 57 responden, ditemukan bahwa terdapat pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap profesionalisme kerja. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi (Sig.)  $<,001$  yang jauh di bawah nilai 0,05 (5%), ( $<,001 < 0,05$ ). Selain itu terdapat temuan nilai korelasi sebesar 0,477 dan berada pada kriteria Sedang (*moderate*) berdasarkan derajat kekuatan korelasi, sehingga dapat diartikan bahwa terdapatnya pengaruh yang cukup atau relatif antara motivasi pelayanan publik dengan profesionalisme kerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

Hasil analisis regresi linier memberikan wawasan tambahan dengan koefisien regresi sebesar 0,952. Interpretasi dari nilai tersebut adalah bahwa peningkatan dalam motivasi pelayanan publik berpotensi mendorong kenaikan profesionalisme kerja sebesar 95,2%.

Berdasarkan uji hipotesis lebih lanjut memperkuat temuan, bahwa  $t$  hitung sebesar 4,295 yang melebihi dari  $t$  tabel sebesar 1,673, maka  $H_0$  ditolak, mengkonfirmasi jika adanya pengaruh signifikan motivasi pelayanan publik terhadap profesionalisme kerja di Instansi KPP Pratama Bandung Cibeunying.

Kemudian jika berdasarkan uji determinasi, memberikan perspektif tambahan dengan nilai *R-Square* sebesar  $0,227 \times 100\%$  yang menghasilkan nilai 22,7. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa motivasi pelayanan publik memberikan pengaruh sebesar 22,7% pada profesionalisme kerja, sedangkan untuk sisa nilainya dipengaruhi oleh adanya faktor lain.

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, uji, dan temuan penulis mengenai pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap profesionalisme kerja dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Ditemukan terdapat pengaruh antara motivasi pelayanan publik terhadap profesionalisme kerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Hal tersebut dibuktikan melalui uji statistik yang menghasilkan nilai signifikansi (Sig.)  $< 0,001$  yang lebih kecil dari  $0,05$ . Selain itu koefisien korelasi sebesar  $0,477$  menunjukkan pengaruh yang tergolong “sedang (*moderate*)” berdasarkan skala kekuatan korelasi. Penelitian lebih lanjut pada uji t yang dilakukan menghasilkan nilai positif dan melebihi  $0,05$ , semakin memperkuat bukti adanya pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap profesionalisme kerja. Besar pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap profesionalisme kerja yaitu  $22,7\%$  dan sisanya diengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini. Jika motivasi pelayanan publik meningkat maka profesionalisme kerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying pun akan mengalami peningkatan.
2. Motivasi pelayanan publik yang dimiliki oleh pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying dinyatakan sangat kuat, hal tersebut didukung berdasarkan nilai rata-rata jawaban responden pada masing-masing dimensi pada variabel. Pada dimensi ketertarikan untuk berpartisipasi publik memiliki nilai rata-rata sebesar  $5$  dengan kriteria jawaban “sangat setuju”. Pada dimensi komitmen terhadap nilai-nilai publik memiliki nilai rata-rata  $5$  dengan kriteria jawaban “sangat setuju”.

Pada dimensi bela rasa memiliki nilai rata-rata 5 dengan kriteria jawaban “setuju”. Pada dimensi pengorbanan diri memiliki nilai rata-rata 4 dengan kriteria jawaban “setuju”.

3. Profesionalisme kerja pada pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying dapat dinyatakan tinggi. Hal tersebut didukung dari nilai rata-rata jawaban responden pada masing-masing dimensi pada variabel ini. Pada dimensi pengabdian pada profesi memiliki nilai rata-rata sebesar 5 dengan kriteria jawaban “sangat setuju”. Pada dimensi kewajiban sosial memiliki rata-rata sebesar 4 dengan kriteria jawaban “sangat setuju”. Pada dimensi kemandirian memiliki rata-rata sebesar 4 dengan kriteria jawaban “setuju”. Pada dimensi keyakinan terhadap peraturan profesi memiliki nilai rata-rata sebesar 4 dengan kriteria jawaban “setuju”. Pada dimensi hubungan sesama profesi memiliki nilai rata-rata sebesar 2 dengan kriteria jawaban “tidak setuju”.

Berdasarkan temuan-temuan ini, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang cukup substansial antara motivasi pelayanan publik dan tingkat profesionalisme kerja pada pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

## 6.2 Saran

Berdasarkan hasil temuan penelitian dan analisis yang telah dilakukan, penulis memiliki beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying serta peneliti di masa mendatang, yaitu:

1. Untuk dapat meningkatkan motivasi pelayanan publik pada pegawai di institusi, perlu adanya kegiatan yang dapat membangkitkan motivasi internal diri pegawai dengan memberikan penghargaan serta pengakuan. Melalui memublikasikan nama-nama pegawai yang memiliki prestasi di *website* resmi ataupun media sosial, pegawai akan lebih termotivasi lagi dalam melakukan pekerjaan sehingga hal tersebut dapat meningkatkan citra institusi kepada publik.

2. Pihak institusi dapat mengoptimalkan rapat *virtual* dengan rekan kerja dan memanfaatkan sarana *Group WhatsApp* untuk dapat saling berkomunikasi, diskusi, dan berkolaborasi antar pegawai sehingga dapat mengurangi kendala akibat adanya pembatasan waktu kerja di kantor.
3. Bagi peneliti yang berminat melakukan studi lanjutan dalam topik ini, disarankan untuk mempertimbangkan perluasan cakupan penelitian. Hal ini dapat dilakukan melalui peningkatan jumlah sampel untuk mendapatkan gambaran yang lebih luas. Selain itu, eksplorasi variabel-variabel tambahan yang berpotensi mempengaruhi profesionalisme kerja, seperti etos kerja dan budaya organisasi dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam dan holistik terhadap dinamika kinerja dalam konteks pelayanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Anne, M. K. *Dynamics of Public Service Motivation*. 2012. Denmark: Aarhus University. Hlm 10 & 13
- Direktorat Jenderal Pajak. (2022). *Buku Profil KPP Pratama Bandung Cibeunying*.
- Freidson, E. (1994). *Professionalism reborn: Theory, prophecy and policy*. Cambridge: Polity Press.
- Hasibuan, A. (2017). *Etika Profesi Profesionalisme Kerja*. Medan: UISU Press
- Moeljono, D. (2003). *Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- S. Billett et al. (eds.), *International Handbook of Research in Professional and Practice-based Learning*. Springer International Handbooks of Education.
- Silalahi, Ulber. (2011). *Asas-Asas Manajemen*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Silalahi, Ulber. (2012). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Silalahi, Ulber. (2018). *Metodologi Interpretasi Data dan Interpretasi Hasil untuk Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Sinambela, L. Poltak, dkk. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara: Jakarta

### JURNAL

- Andersen & Serritzlew. (2012). *Does Public Service Motivation Affect the Behavior of Professionals?*, *International Journal of Public Administration*, 35:1, 19-29, DOI: [10.1080/01900692.2011.635277](https://doi.org/10.1080/01900692.2011.635277)
- Barlett, J.E. & Kortlik, J. & Higgins, C.. (2001). *Organizational Research: Determining Appropriate Sample Size in Survey Research*. *Information, Technology, Learning, and Performance Journal*. 19.

- Carter, M., Hesselgreaves, H., Crampton, P., Burford, B., McLachlan, J., & Illing, J. (2015). *Measuring Professionalism as a Multi-dimensional Construct*. Centre for Medical Education Research. Durham University.
- Denhardt, J.V., & Denhardt, R.B. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering* (4th ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315709765>
- Dingwall, R. (1996). *Professions and social order in a global society*. Plenary paper presented at the ISA Working Group 02 conference, Nottingham, UK.
- Evetts, J. (2014). *The Concept of Professionalism: Professional Work, Professional Practice and Learning*. In: Billett, S., Harteis, C., Gruber, H. (eds) *International Handbook of Research in Professional and Practice-based Learning*. Springer International Handbooks of Education. Springer, Dordrecht. [https://doi.org/10.1007/978-94-017-8902-8\\_2](https://doi.org/10.1007/978-94-017-8902-8_2)
- Hall, R. H. (1968). Professionalization and Bureaucratization. *American Sociological Review*, 33(1), 92–104. <https://doi.org/10.2307/2092242>
- James L. Perry, Antecedents of Public Service Motivation, *Journal of Public Administration Research and Theory*, Volume 7, Issue 2, April 1997, Pages 181–197 (4-5), <https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.jpart.a024345>
- Kennedy, K. N., & Ramsey, R. (1995). *Psychometric Evaluation of the Hall Professionalism Scale*. *Psychological Reports*, 77(1), 331–338. DOI: <https://doi.org/10.2466/pr0.1995.77.1.331>
- Kim, S. (2017). *Public Service Motivation, Organizational Social Capital, and Knowledge Sharing in the Korean Public Sector*. *Public Performance & Management Review*. *Review*, 41(1), 130–151, (4). DOI:10.1080/15309576.2017.1358188



- Kim, S., & Vandenabeele, W. (2010). *A strategy for building public service motivation research internationally*. *Public Administration Review*, 70(5), 701–709. doi:10.1111/j.1540-6210.2010.02198.x
- Kim, S. (2009). *Revising Perry's Measurement Scale of Public Service Motivation*. *The American Review of Public Administration*, Vol 39 No. 2, March 2009. 149-163. DOI: 10.1177/0275074008317681
- Kjeldsen, A.M. (2009). *Sektor og/eller profession? En empirisk undersøgelse af forskelle i public service motivation blandt offentligt og privat ansatte med forskellig professionaliseringsgrad*. Master's thesis, Department of Political Science, Aarhus University, Aarhus, Denmark
- Kjeldsen. (2013). *Dynamics of Public Service Motivation: Attraction–Selection and Socialization in the Production and Regulation of Social Services*. <https://doi.org/10.1111/puar.12154>
- McCabe, B. & Ponomariov, B. (2017). *Professionalism vs. Public Service Motivation: Can Public Administration Education Alleviate the Tension?*. *Administrative Theory & Praxis*, 39:2, 80-99, DOI: 10.1080/10841806.2017.1309802
- Muskanan, K. (2015). *Analisis Motivasi Berprestasi Atlet Pusat Pendidikan dan Latihan Olahraga Pelajar (PPLP) Provinsi Nusa Tenggara Timur*. *Jurnal Kebijakan & Administrasi Publik*, 19 (2), 105–113. Diambil dari <http://jurnal.ugm.ac.id/jkap>
- Perry, James L. *Bringing Society In: Toward a Theory of Public Service Motivation*. (2000). <http://dx.doi.org/10.1093/oxfordjournals.jpart.a024277>
- Perry, James, L. And Louis Recascino Wise. *The Motivational Bases of Public Service*. (*Public Administration Review* 50 May/June 1990) Hlm. 367-373

- Primaditya, C. Y. (2023). *Pengaruh Risiko Perbankan Terhadap Tingkat Kesehatan Bank Pada Perbankan Umum Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2017-2022* (Doctoral dissertation, UNDIP: Fakultas Ekonomika dan Bisnis)
- Sangmook Kim, Wouter Vandenaabeele, Bradley E. Wright, Lotte Bøgh Andersen, Francesco Paolo Cerase, Robert K. Christensen, Céline Desmarais, Maria Koumenta, Peter Leisink, Bangcheng Liu, Jolanta Palidauskaite, Lene Holm Pedersen, James L. Perry, Adrian Ritz, Jeannette Taylor, Paola De Vivo, Investigating the Structure and Meaning of Public Service Motivation across Populations: Developing an International Instrument and Addressing Issues of Measurement Invariance, *Journal of Public Administration Research and Theory*, Volume 23, Issue 1, January 2013, Pages 79–102 (80), <https://doi.org/10.1093/jopart/mus027>
- Sarwono, J., & MSI, C. P. (2019). *Mengubah data ordinal ke data interval dengan metode suksesif interval (MSI)*.
- Sheard, Judithe. 2018. *Research Methods (Second Edition)*. Hlm. 429-452  
<https://doi.org/10.1016/C2016-0-03932-3>
- Snizek, E. W. (2013). *Hall's Professionalism Scale: An Empirical Reassessment*. *American Sociological Review*, Vol 37, No. 1 (Feb., 1972), pp. 109-114.
- Thomas, S. (eds.). *Professionalism, Professional Commitment, and Performance*. *Accounting Behavioral Research*, Volume 26, 269–289, ISSN: 1475-1488/ doi:10.1108/S1475-148820230000026010
- Vandenaabeele, W., Scheepers, S., & Hondeghem, A. (2006). *Public Service Motivation in an International Comparative Perspective: The UK and Germany*. *Public Policy and Administration*, 21(1), 13-31. <https://doi.org/10.1177/095207670602100102>

Wise, Lois Recascino. *The Public Service Culture*. In *Public Administration Concepts and Cases*, 7th ed. Edited by Richard J. Stillman II, Boston: Houghton Mifflin. (2000). Hlm 342-353

Yair Re'em. *Motivating Public Sector Employees: An Application-oriented Analysis of Possibilities and Partial Tools*. (Hertie School Government, 2010). Hlm 20.

## **DASAR HUKUM**

Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan serta Pengembangan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah untuk Masyarakat

Peraturan Badan Kepegawaian Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Pedoman Tata Cara Dan Pelaksanaan Pengukuran Indeks Profesionalitas Aparatur Sipil Negara

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38/Permen PANRB/2018 tentang Pengukuran Indeks Profesionalitas Aparatur Sipil Negara

Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum

Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 2009 Pasal 1 tentang Prinsip-Prinsip Pemerintahan yang baik

## **SUMBER INTERNET**

Buku Profil Kanwil DJP Jawa Barat 1 Tahun 2020. Diakses melalui [s.id/tasyajabar1](https://s.id/tasyajabar1). Diakses pada tanggal 8 Juni 2024, pukul 12.41 WIB.

Kementerian Keuangan Direktorat Jenderal Pajak. Diakses melalui <https://www.pajak.go.id/index.php/id/struktur-organisasi>. Diakses pada tanggal 24 Mei 2024, pukul 20.31 WIB.

Ombudsman RI Tangani 26 Ribu Kasus Pelayanan Publik Sepanjang 2023. Diakses melalui [Ombudsman RI Tangani 26 Ribu Kasus Pelayanan Publik Sepanjang 2023 \(detik.com\)](https://www.detik.com/indonesia/politik-dan-governance/news/detik/ombudsman-ri-tangani-26-ribu-kasus-pelayanan-publik-sepanjang-2023). Diakses pada tanggal 21 Juli 2024, pukul 22.00 WIB.

Video Profil KPP Pratama Bandung Cibeunying. Diakses melalui <https://www.youtube.com/watch?v=0GNMjf5mjIY&t=5s>. Diakses pada tanggal 14 Juni 2024.