

**PENGARUH PROFESIONALITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP CITRA LEMBAGA PADA SUKU DINAS
PENANGGULANGAN KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN
KELURAHAN MANGGARAI JAKARTA SELATAN**

¹ Arrafi Al Hakam, ² Khikmatul Islah

^{1,2}Fakultas Ilmu Administrasi, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAM

¹ arrafialhakam.11@gmail.com; ² islahzone@gmail.com

ABSTRACT

The performance of Fire Prevention and Rescue Department is deemed slowly by community, this can be seen from the result of the study conducted by Safitri and news on online media. This certainly can affect the institution image of the Fire Prevention and Rescue Department. This study aims at finding out the Influence of Professionalism and Service Quality on Institution Image at Fire Prevention and Rescue Department of South Jakarta at Manggarai Village Area. This study used quantitative approach and is correlational type. The population of this study was 34,871 people at Manggarai Village, South Jakarta using Slovin formula with the sample of 100 people. The sampling technique used was Accidental Sampling. The data sampling technique used was questionnaire and data analysis technique was multiple regression. The result of the study showed that the Influence of Professionalism and Service Quality on Institution Image at Fire Prevention and Rescue Department of South Jakarta at Manggarai Village Area has been proven positive and significant both partially and simultaneously.

Keywords; professionalism, service quality, institution image

A. PENDAHULUAN

Petugas pemadam kebakaran adalah petugas atau dinas yang dilatih dan bertugas untuk menanggulangi kebakaran. Petugas pemadam kebakaran selain terlatih untuk menyelamatkan korban dari kebakaran, mereka juga dilatih untuk menyelamatkan korban kecelakaan lalu lintas, gedung runtuh, dan lain-lain. Petugas pemadam kebakaran mencegah, melawan dan memadamkan api serta memberikan bantuan dalam keadaan darurat lainnya, melindungi kehidupan dan harta benda serta melakukan upaya penyelamatan.

Petugas kebakaran mempunyai tugas menanggapi/bereaksi ketika alarm kebakaran berbunyi dan panggilan bantuan lainnya, seperti mobil dan kecelakaan industri, ancaman bom dan keadaan darurat lainnya, diantaranya:

Mengawasi dan memadamkan api dengan menggunakan perlengkapan yang dikerjakan oleh tangan dengan kemampuan tenaga tertentu dan pemadaman dengan bahan kimia. Memadamkan api khusus dan menggunakan perlengkapan khusus di perusahaan industri. Menyelamatkan orang-orang dari gedung yang terbakar, tempat kecelakaan dan orang-orang yang terperangkap dalam situasi berbahaya. Mencegah atau membatasi penyebaran bahaya zat/bahan ketika terjadi kebakaran dan kecelakaan. Petugas pemadam kebakaran memberitahukan kepada masyarakat tentang pencegahan kebakaran.

Slogan "pantang pulang sebelum padam" yang menjadi ciri khas pemadam kebakaran. Profesionalitas yang dimiliki oleh setiap petugas pemadam kebakaran menjadikan tugas mereka cepat selesai dan meminimalisir terjadinya korban jiwa. Meskipun saat terjadi kebakaran bahaya selalu mengintai mereka dan bahkan nyawa petugas dipertaruhkan dalam memadamkan kebakaran yang terjadi. Petugas pemadam kebakaran merupakan pahlawan bagi korban kebakaran terlebih lagi saat ada korban yang terjebak dalam kobaran api, para petugas dengan berani berusaha menyelamatkan korban yang terjebak di dalamnya. Profesionalitas kinerja petugas pemadam kebakaran sangat dibutuhkan guna mengantisipasi resiko kecelakaan saat menanggulangi kebakaran.

Untuk kasus kebakaran di Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta, dapat dikatakan tinggi dan banyak menimbulkan korban luka dan meninggal baik dari kalangan petugas pemadam kebakaran maupun masyarakat. Tentunya, kasus kebakaran yang terjadi banyak menimbulkan kerugian baik materi maupun non materi. Kerugian tersebut sangat dirasakan oleh masyarakat. Terlebih lagi penanganan petugas pemadam kebakaran masih dinilai lamban oleh masyarakat. Oleh sebab itu, diharapkan profesionalitas petugas pemadam kebakaran sangat dibutuhkan guna meminimalisir kerugian yang dialami masyarakat. Dengan profesionalitas yang tinggi petugas pemadam kebakaran diharapkan terampil dan handal dalam menangani peristiwa kebakaran sehingga pemadaman api kebakaran berjalan cepat dan tepat.

Masih tingginya tingkat kebakaran yang terjadi. Hal ini tentunya akan berdampak terhadap citra Dinas Pemadam Kebakaran itu sendiri. Terlebih lagi, sebagaimana diketahui dalam jurnal Alifia Intan Safitri, dengan judul “Analisis Kinerja Organisasi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang”, diketahui pelayanan yang diberikan Dinas Pemadam Kebakaran belum optimal karena masih terdapat hal-hal yang menjadi kebutuhan masyarakat namun belum mampu terpenuhi. Sebagai contoh terlambatnya petugas pemadam kebakaran tiba di lokasi kebakaran”.

Citra buruk Dinas Pemadam Kebakaran menjadi polemik yang harus segera ditangani. Oleh sebab itu, Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Provinsi DKI Jakarta membuat survei kepuasan masyarakat masalah pelayanan petugas pemadam kebakaran setelah terjadinya kebakaran ataupun penyelamatan. . Hasil kepuasan masyarakat ini ada indeks penilaiannya tentunya ada parameter dan dasar-dasar tertentu untuk tentunya ada Standar Pelayanan Minimal (SPM). SPM disusun Kemendagri yang akan berlaku diseluruh Indonesia. Karena SPM adalah amanat dari Undang-Undang No 23 Tahun 2014 jadi pemerintah Daerah menyelenggarakan yang menggunakan pedoman pada standar. Amanat Peraturan Gubernur (Pergub) No 197 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik, sesuai dengan instruksi kepala Dinas agar segera melakukan survei kepuasan pelayanan Dinas Damkar Provinsi DKI Jakarta.

Tugas petugas pemadam kebakaran tak hanya sekadar memadamkan api. Seorang petugas pemadam kebakaran juga dituntut untuk mampu melakukan pencegahan dan penyelamatan. Petugas juga diharapkan mampu memberikan edukasi terkait deteksi dini terhadap potensi terjadinya kebakaran. Selain itu, petugas pemadam kebakaran juga rutin melakukan simulasi penanggulangan bahaya kebakaran di gedung perkantoran.

Diketahui dari hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Fatmah (2009) faktor kelalaian masyarakat mendominasi sebagai penyebab kebakaran. Hal tersebut memunculkan pertanyaan besar tentang ketidakpedulian masyarakat terhadap berbagai penyuluhan dan pendekatan yang dilakukan jajaran Dinas Pemadaman Kebakaran Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Mengingat dalam satu wilayah kelurahan ditemukan kejadian kebakaran sampai belasan kali.

Kegiatan penanggulangan bencana yang efektif secara ideal dilakukan melalui tiga tahap kegiatan. Pertama, upaya pencegahan atau mitigasi dan kesiagaan pada saat sebelum terjadi bencana. Kedua, upaya penyelamatan pada saat terjadi bencana. Ketiga, upaya rehabilitasi dan rekonstruksi setelah kejadian bencana.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sugiyono (2015:7), mengatakan: Pendekatan kuantitatif dinamakan metode traditional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Metode ini disebut sebagai metode *positivistik* karena berlandaskan pada filsafat *positivisme*. Metode ini disebut sebagai metode ilmiah atau scientific karena metode ini telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu kongkrit, empiris, objektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini juga disebut metode *discovery* karena dengan metode ini dapat ditemukan dan dikembangkan berbagai iptek baru. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

Jenis penelitian ini adalah korelasional. Sugiyono (2015:7), mengatakan “Penelitian korelasional bertujuan meneliti sejauhmana variasi pada satu faktor berkaitan dengan variasi pada faktor lain”. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Profesionalitas dan kualitas pelayanan terhadap citra lembaga pada Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan PB Jakarta Selatan Wilayah Kelurahan Manggarai.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, meliputi:

1. Kusioner (angket)

Merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut. Daftar pertanyaan dapat bersifat terbuka, yaitu jika jawaban tidak ditentukan sebelumnya oleh peneliti dan dapat bersifat tertutup, yaitu alternatif jawaban telah ditentukan sebelumnya oleh peneliti. Pernyataan kusioner dalam penelitian ini diskor berdasarkan skala Likert yang menggunakan 4 kategori jawaban, yaitu:

Tabel 3.2 Kategori Skala Likert

SS	Sangat Setuju	Nilai 4
S	Setuju	Nilai 3
TS	Tidak Setuju	Nilai 2
STS	Sangat Tidak Setuju	Nilai 1

(Sumber: Sugiyono, 2015:142)

2. Pengamatan (Observasi)

Menurut Mulyadi (2020 : 179) pengamatan merupakan kegiatan pengumpulan data yang secara alamiah dalam melakukan penelitian ilmiah. Pengamatan atau observasi adalah kegiatan melihat, memperhatikan secara cermat dan teliti suatu fenomena yang dapat dijadikan data untuk memberikan sebuah penjelasan atas pertanyaan yang berkaitan dengan fenomena yang diamati tersebut. Pengamatan dalam penelitian ini menggunakan rating scale, dimana pernyataan responden diberi skor Sangat Setuju diberi nilai 4, Setuju diberi nilai 3, Tidak setuju diberi nilai 2 dan Sangat Tidak Setuju diberi nilai 1.

3. Studi Literatur

Pada tahap ini penulis melakukan pencarian terhadap landasan-landasan teori yang diperoleh dari berbagai buku referensi, internet dan jurnal.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Nonprobabilitas Sampling* dengan metode *accidental sampling* yaitu penarikan sampel dilakukan secara kebetulan (Sugiyono, 2015:58). Artinya, penarikan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara kebetulan kepada siapa saja masyarakat yang berdomisili di Kelurahan Manggarai Jakarta Selatan bertemu dengan penulis saat dilakukan penelitian.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik responden dalam penelitian ini diuraikan mengenai jenis kelamin, usia, status, pendidikan terakhir dan pekerjaan sebagai berikut:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Uraian	Frekuensi	Prosentase
Jenis kelamin	a. Pria	36	36%
	b. Wanita	64	64%
	Total	100	100.0%
Usia	a. 21 – 30 tahun	9	9%
	b. 30 – 40 tahun	36	36%
	c. 41 – 50 tahun	44	44%
	d. > 51 tahun	11	11%
	Total	100	100.0%
Status	a. Menikah	78	78%
	b. Belum menikah	22	22%
	Total	100	100.0 %
Tingkat Pendidikan	a. SD	3	3%
	b. SMP	4	4%
	c. SMA	78	78%
	d. DIPLOMA	3	3%
	e. S1	10	10%
	f. S2 & S3	2	2%
	Total	100	100.0 %
Pekerjaan	a. PNS	2	2%
	b. Swasta	24	24%
	c. Wirausaha	33	33%
	d. Ibu Rumah Tangga	41	41%
	e. Pelajar	0	0%

	Total	100	100.0 %
--	-------	-----	---------

(Sumber: Data Primer yang diolah bulan Juli tahun 2020)

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Profesionalitas (X_1)

Pengukuran validitas instrumen diperoleh dari hasil uji coba instrumen terhadap 30 responden awal. Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor yang diperoleh dari setiap butir pertanyaan dengan skor total untuk setiap variabel. Nilai r tabel pada jumlah data (n) = 30 dengan taraf signifikansi 0.05 adalah 0.361. Kriteria pengujian dilakukan dengan cara membandingkan hasil perhitungan, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir instrumen dianggap valid, tetapi sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir instrumen dianggap tidak valid.

Dari hasil analisis instrumen yang disebarkan dalam uji coba variabel Profesionalitas (X_1) sebanyak 10 butir pertanyaan, seluruh butir pertanyaan adalah valid pada taraf signifikansi 0.05, $n = 30$, $r_{tabel} = 0.361$.

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Profesionalitas (X_1)

Item pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel} ($n = 30$, $\alpha = 0.05$)	Keterangan
X1_1	0,549	0.361	Valid
X1_2	0,772	0.361	Valid
X1_3	0,788	0.361	Valid
X1_4	0,634	0.361	Valid
X1_5	0,708	0.361	Valid
X1_6	0,800	0.361	Valid
X1_7	0,727	0.361	Valid

X1_8	0,714	0.361	Valid
X1_9	0,786	0.361	Valid
X1_10	0,516	0.361	Valid

(Sumber: Olah Data SPSS)

Perhitungan reliabilitas instrumen penelitian variabel Profesionalitas (X_1) dilakukan dengan uji statistik *Cronbach Alpha* berdasarkan hasil perhitungan koefisien reliabilitas instrument, dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.3 Hasil Uji Reliability Statistics (X_1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,914	,920	10

(Sumber: Olah Data SPSS)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui hasil uji reliabilitas dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha* tersebut $\alpha = 0.05$ diperoleh koefisien reliabilitas instrument $r_{hitung} = 0.914$. Dengan demikian disimpulkan bahwa instrumen Profesionalitas (X_1) yang disusun, sangat reliabel untuk digunakan dalam penelitian.

b. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

Pengukuran validitas instrumen diperoleh dari hasil uji coba instrumen terhadap 30 responden awal. Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor yang diperoleh dari setiap butir pertanyaan dengan skor total untuk setiap variabel. Nilai r tabel pada jumlah data (n) = 30 dengan taraf signifikansi 0.05 adalah 0.361. Kriteria pengujian dilakukan dengan cara membandingkan hasil perhitungan, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir instrumen dianggap valid, tetapi sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir instrumen dianggap tidak valid.

Dari hasil analisis instrumen yang disebarkan dalam uji coba variabel Kualitas Pelayanan (X_2) sebanyak 10 butir pertanyaan, seluruh butir pertanyaan adalah valid pada taraf signifikansi 0.05, $n = 30$, r tabel = 0.361.

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

Item pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel} ($n = 30$, $\alpha = 0.05$)	Keterangan
X2_1	0,806	0.361	Valid
X2_2	0,781	0.361	Valid
X2_3	0,570	0.361	Valid
X2_4	0,773	0.361	Valid
X2_5	0,570	0.361	Valid
X2_6	0,685	0.361	Valid
X2_7	0,806	0.361	Valid
X2_8	0,515	0.361	Valid
X2_9	0,745	0.361	Valid
X2_10	0,452	0.361	Valid

(Sumber: Olah Data SPSS)

Perhitungan reliabilitas instrumen penelitian variabel Kualitas Pelayanan (X_2) dilakukan dengan uji statistik *Cronbach Alpha* berdasarkan hasil perhitungan koefisien reliabilitas instrument, dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliability Statistics (X₂)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,905	,908	10

(Sumber: Olah Data SPSS)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui hasil uji reliabilitas dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha* tersebut $\alpha = 0.05$ diperoleh koefisien reliabilitas instrument $r_{hitung} = 0.905$. Dengan demikian disimpulkan bahwa instrumen Kualitas Pelayanan (X₂) yang disusun, sangat reliabel untuk digunakan dalam penelitian.

c. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Citra Lembaga (Y)

Pengukuran validitas instrumen diperoleh dari hasil uji coba instrumen terhadap 30 responden awal. Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor yang diperoleh dari setiap butir pertanyaan dengan skor total untuk setiap variabel. Nilai r tabel pada jumlah data (n) = 30 dengan taraf signifikansi 0.05 adalah 0.361. Kriteria pengujian dilakukan dengan cara membandingkan hasil perhitungan, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir instrumen dianggap valid, tetapi sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir instrumen dianggap tidak valid.

Dari hasil analisis instrumen yang disebarkan dalam uji coba variabel Citra Lembaga (Y) sebanyak 10 butir pertanyaan, seluruh butir pertanyaan adalah valid pada taraf signifikansi 0.05, $n = 30$, r tabel = 0.361.

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Lembaga (Y)

Item pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel} ($n = 30$, $\alpha = 0.05$)	Keterangan
Y_1	0,551	0.361	Valid

Y_2	0,415	0.361	Valid
Y_3	0,588	0.361	Valid
Y_4	0,592	0.361	Valid
Y_5	0,370	0.361	Valid
Y_6	0,758	0.361	Valid
Y_7	0,695	0.361	Valid
Y_8	0,513	0.361	Valid
Y_9	0,740	0.361	Valid
Y_10	0,528	0.361	Valid

(Sumber: Olah Data SPSS)

Perhitungan reliabilitas instrumen penelitian variabel Citra Lembaga (Y) dilakukan dengan uji statistik *Cronbach Alpha* berdasarkan hasil perhitungan koefisien reliabilitas instrument, dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.7 Hasil Uji Reliability Statistics (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,863	,861	10

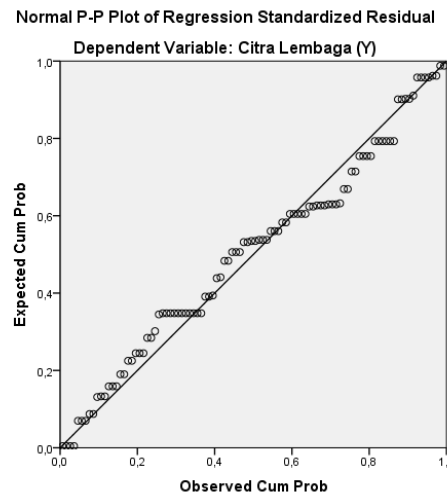
(Sumber: Olah Data SPSS)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui hasil uji reliabilitas dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha* tersebut $\alpha = 0.05$ diperoleh koefisien reliabilitas instrumen $r_{hitung} = 0.863$. Dengan demikian disimpulkan bahwa instrumen Citra Lembaga (Y) yang disusun, sangat reliabel untuk digunakan dalam penelitian.

3. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas



(Sumber: Olah Data SPSS)

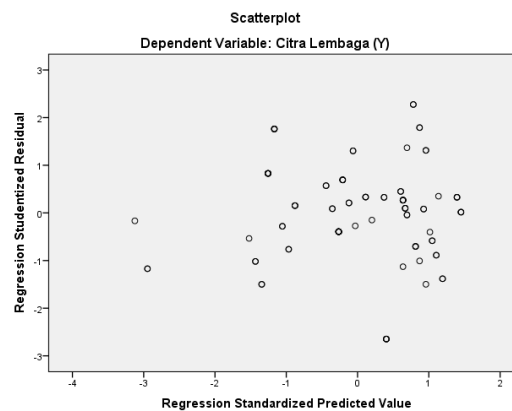
Berdasarkan gambar 4.3 di atas, menunjukkan bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka data terdistribusi dengan normal sehingga dapat dikatakan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan lain, atau gambaran hubungan antara nilai yang diprediksi dengan *studentized delete residual* nilai tersebut.

Model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki persamaan variance residual suatu periode pengamatan dengan pengamatan yang lain atau adanya hubungan antara nilai yang diprediksi dengan *studentized delete residual* nilai tersebut sehingga dapat dikatakan model tersebut homoskedastisitas.

Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar *scatterplot* model tersebut. Analisa pada gambar *scatterplot* yang menyatakan model regresi linear tidak terdapat heteroskedastisitas jika;

- 1) Titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0.
- 2) Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
- 3) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar lagi.
- 4) Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola.

Berdasarkan karakteristik tersebut, digambarkan bahwa model ini terhindar dari gejala heteroskedastisitas.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis temuan di lapangan, maka dapat diketahui mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 64 orang atau 54%. Mayoritas responden berusia antara 41-50 tahun yaitu sebesar 44 orang atau (44%). Mayoritas responden berstatus sudah menikah yaitu sebanyak 78 orang atau (78%), sedangkan tingkat pendidikan mayoritas responden berpendidikan SMA yaitu sebanyak 78 orang (78%). Sedangkan pekerjaan responden mayoritas kesehariannya adalah sebagai ibu rumah tangga yaitu sebanyak 41 orang atau (41%).

Hasil analisis regresi diketahui nilai korelasi (r) sebesar 0,984. Angka R , di atas menunjukkan bahwa pengaruh Profesionalitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Citra Lembaga pada Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran Dan Penyelamatan Jakarta Selatan Kelurahan Manggarai berpengaruh positif, searah dan sangat kuat diperoleh korelasi (r) = 0.984.

Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memproduksi variasi variabel dependen.

Berdasarkan Hasil analisis regresi berganda, diketahui nilai angka R Square (R^2) atau Koefisien Determinasi (KD) sebesar 0.968. Angka $RSquare$ disebut juga sebagai Koefisien Determinasi. Besarnya angka Koefisien Determinasi 0.968 atau (96.8%) Citra Lembaga pada Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran Dan Penyelamatan Jakarta Selatan di Kelurahan Manggarai dipengaruhi Profesionalitas dan Kualitas Pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 3.2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

1. Pengaruh Profesionalitas (X_1), terhadap Citra Lembaga (Y)

Dari hasil uji hipotesis uji t diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$ $16.698 > 1.98$), berpengaruh signifikan $0.000 < 0.05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya Profesionalitas secara parsial berpengaruh terhadap Citra Lembaga. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Donevan (2015) hasil penelitian menunjukkan ada indikasi kuat bahwa ketika aparat desa meningkat Profesionalitas (tinggi) akan mendorong peningkatan kualitas layanan publik. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Erna (2017), diketahui profesionalitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2), terhadap Citra Lembaga (Y)

Dari hasil perhitungan uji t di atas dapat diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6.456 > 1.98$), berpengaruh signifikan $0.000 < 0.05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap Citra

Lembaga. Hasil penelitian sejalan dengan penelitian Mutmainah (2017) diketahui kualitas layanan dan citra perusahaan merupakan anteseden dari kepuasan pelanggan, tetapi kepuasan pelanggan secara mengejutkan tidak memiliki positif dan signifikan berpengaruh pada loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Erna (2017), diketahui kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan..

3. Pengaruh Profesionalitas dan Kualitas Pelayanan (X_2), terhadap Citra Lembaga (Y)

Dari hasil perhitungan uji F di atas dapat diketahui $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($1452,565 > 9.28$) dengan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$ atau 5%. Maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel Profesionalitas dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Citra Lembaga pada Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran Dan Penyelamatan Jakarta Selatan di Kelurahan Manggarai. Hasil penelitian sejalan dengan penelitian Mutmainah (2017) diketahui Profesionalitas dan Kualitas Layanan berpengaruh terhadap citra perusahaan.

D. SIMPULAN

Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berupa E-Samsat menunjukkan berbagai indikator keberhasilan, hal ini terlihat dari indikator difusi inovasi sebagaimana dikemukakan oleh (Rogers, 2003) yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati. Permasalahan seperti seperti antrian yang menumpuk dapat diatasi dengan inovasi yang berbasis pada keuntungan relative, kurangnya kemauan masyarakat dalam membayar pajak dikarenakan jarak tempuh antara rumah dengan kantor Samsat dapat diatasi dengan inovasi berdasarkan kesesuaian melalui mobil samsat keliling dan pungutan liar dan praktek calo dapat diatasi melalui inovasi berdasarkan kemudahan diamati. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di beberapa daerah sudah berjalan namun hasilnya belum seperti apa yang dharapka oleh pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Carlborg, P., Kindström, D., & Kowalkowski, C. (2014). The evolution of service innovation research: A critical review and synthesis. *Service Industries Journal*, 34(5), 373–398. <https://doi.org/10.1080/02642069.2013.780044>
- Chen, J., Walker, R. M., & Sawhney, M. (2020). Public service innovation: a typology. *Public Management Review*, 22(11), 1674–1695. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1645874>
- Defrian, D., Sururi, A., & Hasanah, B. (2021). Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Samsat di Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 163-174.
- Dwiyanto, Agus. 2008. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. Hlm: 136
- Dziallas, M., & Blind, K. (2019). Innovation indicators throughout the innovation process: An extensive literature analysis. *Technovation*, 80– 81(February 2017), 3–29. <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2018.05.005>
- Gustafsson, A., Snyder, H., & Witell, L. (2020). Service Innovation: A New Conceptualization and Path Forward. *Journal of Service Research*, 23(2), 111–115. <https://doi.org/10.1177/1094670520908929>
- Hidayati, N. (2016). E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus tentang Faktor-faktor Penghambat Inovasi Layanan E-Samsat Jatim di Kabupaten Gresik). *Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga, Kebijakan dan Manajemen Publik*, 4, 103.
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. Electronic Government. Yogyakarta : Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Kapoor, K. K., Dwivedi, Y. K., & Williams, M. D. (2014). Rogers' Innovation Adoption Attributes: A Systematic Review and Synthesis of Existing Research. In *Information Systems Management* (Vol. 31, Nomor 1). <https://doi.org/10.1080/10580530.2014.854103>
- Kurniawan, Luthfi J. Mokhamad Najih. 2008. Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik. Malang: Trans Publishing
- Milya Sari, A. (2020). Penelitian Kepustakaan (Library Research) dalam Penelitian Pendidikan IPA. *NATURAL SCIENCE: Jurnal Penelitian Bidang IPA dan Pendidikan IPA*, 41-53.
- Organisation for Economic Cooperation and Development OECD. (2005). Oslo Manual: The Measurement of Scientific and Technological Activities: Proposed Guidelines for Collecting and Interpreting Technological Innovation Data.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). New York: Free Press.

- Saud, Udin, Syaefudin. 2010. Inovasi Pendidikan. Bandung: Alfabeta
- Sosiawan, Edwi Arief. 2008. Tantangan dan Hambatan Implementasi E-Government di Indonesia. Makalah disampaikan dalam Seminar Nasional Informatika 2008.
- Setyawan, N. R., Kalalinggi, R., & Anggraeiny, R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat di Kantor Samsat Kota Samarinda. *EJournal Pemerintahan Integratif*, 7(1), 11-20.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: CV Alfabeta.
- Sururi, A. (2014). Inovasi Kebijakan Publik (Tinjauan Konseptual dan Empiris). *Sawala Administrasi Negara*, 4(3), 1– 14.
- Witell, L., Snyder, H., Gustafsson, A., Fombelle, P., & Kristensson, P. (2016). Defining service innovation: A review and synthesis. *Journal of Business Research*, 69(8), 2863–2872. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2015.12.055>
- Yuliani, S. (2007). Mewujudkan Birokrasi Yang Pro-Citizen. *Jurnal Ilmu Administrasi Fisip Uns*, 3(1)
- Yuvina, V., Soesiantoro, A., & Zakariya, Z. (2022). INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI PROGRAM E-SAMSAT DI KOTA SURABAYA. *PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)*, 2(02), 30-33.
- Zed, M. (2008). Metode penelitian kepustakaan. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Zubaidah, E., & Lubis, E. F. (2021). Inovasi Layanan Aplikasi e-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, 14(2), 120-125.