

## Abstrak

### **Wildan Luthfi Nir'aripin : Pengaruh Profesionalisme Pegawai terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung.**

Tujuan penelitian ini untuk mengukur adakah pengaruh profesionalisme pegawai terhadap pelayanan publik di kantor Kementerian Agama Kota Bandung. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi statistik parametris, yaitu koefisien korelasi product moment dan analisis regresi linier berganda.

Metode penelitian menggunakan metode penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif, jenis data yang digunakan yaitu data kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah wawancara, observasi, studi kepustakaan dan penyebaran angket kepada 80 responden

Penulis menggunakan teori Profesionalisme Kerja Pegawai dari Martin Jr dalam variabel independen (X) dimana teori yang diteliti berjumlah 4 dimensi dan teori Pelayanan Publik dari Zeith, Parasuraman dan Berry dalam variabel dependen (Y) dengan teori yang diteliti berjumlah 4 dimensi.

Berdasarkan pengolahan data angket didapatkan hasil mengenai Profesionalisme kerja pegawai mendapatkan skor 5344 antara rentang 4352 dan 5376 dalam kategori tinggi yaitu rata-rata sebesar 83,5%. Pelayanan publik mendapatkan skor 5343 antara rentang 4352 dan 5376 berkategori tinggi yaitu rata-rata 83,48%.

Sedangkan berdasarkan penghitungan pengaruh profesionalisme kerja pegawai sebesar 82,9% terhadap pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung. Sehingga dapat disimpulkan terjadi pengaruh tinggi secara positif dan signifikan, sedangkan sisanya 17,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

**Kata Kunci: Profesionalisme Pegawai, Pelayanan Publik.**