

PENGARUH KUALITAS KERJA DAN PROFESIONALISME KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI BADAN KEPEGAWAIAN DAN SUMBER DAYA MANUSIA KOTA PADANG

Atika Eka Putri¹, Habibatul Hidayati²

^{1,2}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi "KBP"

Corresponding Author: ¹atikaep2000@gmail.com, ²habibatulhidayati@akbpstie.ac.id

Article History

Received: 20-11-2022

Revised: 30-11-2022

Accepted: 11-12-2022

Keywords:

Work Quality; Work Professionalism; Service Quality

ABSTRACT:

This research was conducted to determine, and identify whether there is a significant effect of work quality and work professionalism on service quality. This research was conducted at the Agency for Personnel and Human Resources Development (BKPSDM) Padang City. This study used a quantitative. Determination of the sample in this formula slovin sampling, a sample of 97 employees who had received service at the Agency for Personnel and Human Resources Development (BKPSDM) of Padang City was obtained. The data in this study were collected through questionnaires distributed to respondents. Data analysis was performed using classical assumption test and multiple linear regressions. The results of processing this data analysis indicate that there is a positive influence on the quality of work on the Quality of Service at BKPSDM Adjusted R Square of 0.180%, the significance value of 0.000 is less than 0.05. Work professionalism has a significant effect on satisfaction of Service Quality Adjusted R Square by 0.265%. The significance value of 0.000 is less than 0.05. Parsially work quality and work professionalism have a significant effect on service quality of 0.176%, the significance value of 0.000 is less than 0.05.

PENDAHULUAN

Setiap organisasi baik pemerintah maupun swasta dituntut agar dapat mengoptimalkan sumber daya manusianya, serta bagaimana cara mengelola sumber daya manusia. Pengelolaan sumber daya manusia tidak dapat dilepaskan dari faktor pegawai yang diharapkan mampu berprestasi semaksimal mungkin demi tercapainya suatu tujuan organisasi pemerintah. Untuk mengatur tata pelaksanaan penyelenggaraan organisasi, perlu diciptakan pengaturan administrasi pemerintah atau suatu mekanisme sistematis yang menjamin terwujudnya fungsi-fungsi pemerintahan, yang lebih baik dan akurat, dengan demikian sumber daya manusia yang dimiliki oleh suatu institusi dapat teratur dengan baik demi menggapai visi dan misi organisasi tersebut (Hasibuan, 2017).

Menurut (Wijaksono, 2017), kualitas kerja diartikan sebagai keterampilan di dalam suatu pelaksanaan pekerjaan, yang memiliki berkualitas tinggi, dapat diandalkan, teliti sehingga mudah dipahami oleh pegawai yang memiliki rasa tanggung jawab yang besar terhadap pekerjaan. Kemudian, menurut Sudarma, (2012) kualitas kerja adalah ukuran seberapa berguna suatu pekerjaan dalam mencapai tujuan menyelesaikan suatu tugas.

Untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik dibutuhkan kualitas kerja dan profesionalisme pegawai dalam menjalankan tugas disebuah organisasi, Kualitas kerja adalah kualitas pegawai dalam melakukan tugas, Profesionalisme kerja merupakan salah satu prasyarat peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas kerja juga merupakan kualitas yang ada pada personil seperti: wawasan, kecakapan, dan kehandalan yang dipunyai oleh pegawai (Hasibuan, 2017). Salah satu wujud hasil kerja optimal yang memberikan kesan kualitas kerja positif dalam organisasi yang harus menjadi milik seorang pegawai, pegawai harus mampu menghasilkan kerja yang terbaik, salah satunya tercermin dari kualitas kerja pegawai dan Kualitas pelayanan tersebut dikatakan baik jika masyarakat senang dengan hasil kerja dan pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan dibutuhkan agar pegawai dapat berhasil melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam segala hal Hasibuan, (2017).

Permasalahan utama dalam sebuah organisasi terletak pada manajemen sumber daya manusianya, kekuatan utama dalam organisasi juga terletak pada manajemen sumber daya manusianya yang berfungsi sebagai peninggalan dan komponen utama dalam melaksanakan pelayanan dalam organisasi. Oleh sebab itu penting bagi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia untuk memperhatikan pegawainya agar kualitas pelayanannya berjalan dengan baik, karena pegawai sebagai penggerak organisasi akan menentukan berhasil atau tidaknya sebuah organisasi, kualitas pelayanan dalam sebuah organisasi sangat penting sebagai citra organisasi sebagai pelayanan Sudarma,(2012). Maka dari itu pegawai sangat penting bagi organisasi dalam mencapai tujuan. Hal ini dibuktikan dengan data jumlah kunjungan pegawai yang melakukan pelayanan di bawah ini:

Tabel 1.

Data Kunjungan Pegawai di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Periode Januari-Desember 2021

No	Jenis Layanan	Jumlah Pegawai
1	Kenaikan Pangkat	1440
2	Karsu/ Karis	285
3	Pensiun PNS (BUP)	266
4	Pensiun PNS (Janda/ Duda)	29
5	Tugas dan Izin Belajar	85
6	Satya Lencana	486
Jumlah		2591

Sumber: Data BKPSDM Kota Padang

Berdasarkan pengamatan penulis dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Padang belum maksimal, sehingga masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki seperti mengenai kurangnya jumlah SDM yang menangani masalah pelayanan sehingga saat melakukan pelayanan menjadi kurang maksimal dikarenakan kurangnya tenaga kerja.

LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Menurut Hasibuan,(2017) kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Mengenai kualitas pelayanan, bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani karena merekalah yang menikmati layanan sehingga kualitas pelayanan dapat diukur berdasarkan harapan-harapan pelanggan dalam memenuhi kepuasan.

Profesionalisme Kerja

Menurut Hasibuan,(2017) bahwa profesionalisme kerja sangat dibutuhkan dalam organisasi. Diperlukan sumber daya manusia yang profesional, akan menciptakan kemampuan yang baik dan komitmen dari orang-orang bekerja dalam organisasi tersebut sekaligus dapat membina citra organisasi.

Kualitas Kerja

Menurut Wijaksono,(2017) kualitas kerja merupakan proses dimana organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja tersebut dilaksanakan dengan baik, tertib, dan benar serta dapat membantu meningkatkan motivasi kerja sekaligus meningkatkan loyalitas organisasi dari para karyawan atau pegawai.

Pengaruh Kualitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Dalam penelitian (Ceswirdani, 2017) berdasarkan pengaruh kualitas kerja pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Wijaksono, 2017) dimana terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas kerja dan kualitas pelayanan. Pelayanan akan bermanfaat dan berkualitas jika semua perangkat yang terlibat dalam pelayanan itu dapat diintegrasikan dengan baik. Maka diperlukan kualitas kerja disetiap pengelolaan pelayanan kepada masyarakat. Pengelolaan pelayanan yang baik akan mendatangkan manfaat dan nilai bagi semua pihak.

Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis 1 dapat diajukan sebagai berikut:

H1 : Kualitas Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Menurut (Hasibuan, 2017), profesionalisme pegawai mempunyai pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik yaitu apabila profesionalisme pegawai meningkat maka kualitas pelayanan publik yang dihasilkan juga akan mengalami peningkatan. Oleh karena itu, profesionalisme memegang peranan yang sangat penting dan mutlak diperlukan, khususnya di BKPSDM yang berfungsi sebagai unit pelayanan para pegawai OPD sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga pada hal ini profesional kerja perlu mendapat perhatian.

Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis 2 dapat diajukan sebagai berikut :

H2 : Profesionalisme Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan untuk penelitian ini metode penelitian kuantitatif dimana akan terjadi suatu pendekatan peneliti yang bersifat objektif yang berbentuk angka serta menggunakan pengujian statistik. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang pernah melakukan pelayanan di BKPSDM periode Januari-Desember 2021.

Sampel adalah bagian dari populasi yang diteliti. Teknik sampel yang digunakan disini yaitu dengan menggunakan rumus slovin dengan 97 Responden.

Tabel 2
Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Operasional Variabel	Indikator	Sumber
Kualitas Kerja (X ₁)	Kualitas kerja ialah kegiatan pelaksanaan tugas pegawai yang mengacu pada prosedur pencapaian tujuan dalam organisasi tempat dimana ia bekerja dengan memprioritaskan kualitas proses kerja maupun kualitas hasil produk atau jasa bagi pelayanan publik.	1) Potensi diri 2) Hasil kerja optimal 3) Proses kerja 4) Antusiasme	(Ceswirdani,2017)
Profesionalisme Kerja (X ₂)	Profesionalisme kerja adalah keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh masyarakat.	1. Kreatifitas 2. Inovasi 3. Responsifitas	(Ramadhan, 2018)
Kualitas Pelayanan (Y)	Kualitas pelayanan adalah sebagai bentuk suatu sikap yang membandingkan antara pelayanan yang dirasakan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen.	1. Ekonomi 2. Efisiensi 3. Efektif 4. Keadilan 5. Keandalan	(Hardiansyah, 2017)

Teknik Analisis Data

Uji Validitas

Uji validitas adalah derajat ketetapan data sesungguhnya yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan begitu data yang valid yaitu data “yang tidak berbeda” dengan data yang dilaporkan peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian (Sugiyono, 2017). Adapun indikator yang mengukur validitas ini yaitu Corrected Item Total Correction (CITC) dengan standar 0,300.

Uji Reabilitas

Reliabilitas adalah yang berhubungan dengan derajat konsistensi, stabilitas data atau temuan. Dalam pandangan kuantitatif suatu data yang dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti sama dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama atau peneliti objek penelitian dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama, atau peneliti sama dalam waktu berbeda menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2017). Adapun indikator yang mengukur reabilitas ini yaitu Cronthbatch Alpha (CA) dengan standar 0,6

Uji Deskriptif TCR (Tingkat Capaian Responden)

Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Analisis deskriptif digunakan dengan menggunakan tabel frekuensi untuk melihat bagaimana penyebaran data dalam suatu variabel.

Uji Normalitas

Uji ini bertujuan untuk menilai bagaimana data pada sebuah kelompok ataupun variabel, apakah sebaran data yang disebarakan tersebut terdistribusi normal atau tidak (Sugiyono, 2017). Indikator yang mengukur dalam uji normalitas yaitu One Sampel Kormogorof Smirnov Test dengan standar Alpha 0,05

Uji Multikolinearitas

Uji ini digunakan untuk melihat ada atau tidak hubungan (kolerasi) antara sesama variabel bebas, indikator yang mengukur dalam uji multikolinearitas yaitu Variance Inflation Factor (VIF) dan Tolerance dengan standar untuk $VIF < 10$ dan $Tolerance > 0,1$.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji adanya perbedaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lainnya, yang mana jika hal ini terjadi maka disimpulkan bahwa terdapat gejala heteroskedastisitas, indikator yang mengukur dalam uji heteroskedostisitas yaitu uji gleder dengan standar 0,05.

Analisis Regresi berganda

Analisis Regresi Berganda bertujuan untuk menguji hubungan pengaruh antara satu variabel terhadap variabel lain atau digunakan untuk meramalkan sesuatu keadaan naik turunnya variabel dependen, apabila dua ataupun lebih variabel independen (Nugroho, 2005)

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Dimana Y adalah *Turnover Intention*, X1 adalah Religiusitas, X2 adalah Kepuasan Kerja, α adalah Koefisien Konstanta, β_1 adalah Koefisien regresi untuk Ekuitas merek, dan β_2 Koefisien untuk Harga.

Uji Hipotesis

Uji T

Menurut Sugiyono (2017) uji T pada dasarnya digunakan menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individu dalam mempengaruhi variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan signifikan level 0,05. Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka hipotesis tersebut diterima Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka hipotesis tersebut ditolak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Hasil uji validitas dalam penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid karena semua item tersebut memiliki nilai t hitung $> r$ tabel yaitu sebesar 0,361 dengan nilai signifikan $< 0,05$.

Tabel 3.
Uji Validitas Variabel Kualitas Kerja (X1)

Item Pernyataan	Nilai r _{hitung}	Nilai r _{tabel} (n=30, α=0,05)	Keterangan
1	0,760	0,361	Valid
2	0,531	0,361	Valid
3	0,873	0,361	Valid
4	0,801	0,361	Valid
5	0,712	0,361	Valid
6	0,898	0,361	Valid
7	0,897	0,361	Valid
8	0,568	0,361	Valid

Uji Validitas Profesionalisme Kerja (X2)

Item Pernyataan	Nilai r _{hitung}	Nilai r _{tabel} (n=30, α=0,05)	Keterangan
1	0,721	0,361	Valid
2	0,798	0,361	Valid
3	0,794	0,361	Valid
4	0,717	0,361	Valid
5	0,908	0,361	Valid
6	0,676	0,361	Valid

Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Y)

Item Pernyataan	Nilai r _{hitung}	Nilai r _{tabel} (n=30, α=0,05)	Keterangan
1	0,648	0,361	Valid
2	0,577	0,361	Valid
3	0,919	0,361	Valid
4	0,868	0,361	Valid
5	0,884	0,361	Valid
6	0,690	0,361	Valid
7	0,919	0,361	Valid
8	0,919	0,361	Valid
9	0,919	0,361	Valid
10	0,868	0,361	Valid

Uji Realibilitas

Setelah melakukan uji validitas kemudian dilanjutkan dengan uji reliabilitas. Hasil olahan data tersebut dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Rule of thumb	Kesimpulan
Kualitas kerja	0.885	0,600	Realiabel
profesionalisme Kerja	0.848	0,600	Realiabel
Kualitas pelayanan	0.946	0,600	Realiabel

Sumber: Data diolah SPSS

Dari hasil uji reliabel, dihasilkan nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel kualitas kerja, profesionalisme kerja, dan kualitas pelayanan lebih besar dari 0,6 yang memberikan hasil bahwa variabel yang diteliti dapat dikatakan reliabel.

Uji Asumi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 4
Hasil Uji Normalitas

Asymp. Sig. (2-tailed)	Kolmogorov-Smirnov Z	Alpha	Kesimpulan
0,200	0,076	0,05	Terdistribusi Normal

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai *asymp.sig* menunjukkan nilai > dari 0,05 yaitu 0,200. Demikian data dapat dikatakan data berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 5
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Variance Inflation Factor	Tolerance	Kesimpulan
Kualitas kerja	1.262	0.792	Bebas gejala multikolinearitas
Profesionalisme Kerja	1.262	0.792	Bebas Gejala Multikolinearitas

Berdasarkan uji multikolinearitas diatas dapat diketahui bahwa nilai tolerance dari variabel variabel kualitas kerja dan profesionalisme Kerja lebih besar dari nilai 0.1 dan nilai VIF lebih kecil dari nilai 10 Maka dapat disimpulkan tidak terjadi masalah multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 6
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Alpha	Keterangan
Kualitas kerja (X1)	0.663	0.05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
profesionalisme Kerja (X2)	0.718	0.05	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil uji Heteroskedastisitas di atas dapat dilihat bahwa nilai signifikan untuk variabel kualitas kerja dan profesionalisme Kerja diatas 0.05 dapat disimpulkan pada penelitian ini tidak terjadinya gejala heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Berganda

Berdasarkan perhitungan analisis regresi berganda antara kualitas kerja (X1), profesionalisme Kerja (X2), serta kualitas pelayanan (Y) dalam perhitungannya dapat diperoleh hasil pada tabel dibawah ini:

Tabel 7
Ringkasan Hasil Analisis Regresi Berganda

Variabel Terikat	Konstanta dan Variabel Bebas	Koefisien Regresi
Kualitas pelayanan (Y)	Konstanta (a)	2.170
	Kualitas kerja (X1)	0.122
	profesionalisme Kerja (X2)	0.167

Sumber: Data diolah SPSS

Berdasarkan table diatas dapat diperoleh model persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

$$Y = 20.442 + 0.521 (X_1) + 0.115 (X_2)$$

Persamaan regresi memperlihatkan hubungan antara variabel *independen* dengan variabel *dependen* secara parsial, dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Nilai *Constanta* adalah = 20.442 artinya jika diasumsikan kualitas kerja dan profesionalisme Kerja bernilai 0 maka kualitas pelayanan bernilai tetap 20.442 satuan.
2. Nilai $X_1 = 0.521$ artinya Koefisien regresi kualitas kerja menunjukkan arah positif. Hal ini berarti jika kualitas kerja meningkat sebesar satu satuan maka kualitas pelayanan akan meningkat sebesar 0.521 satuan.
3. Nilai $X_2 = 0.115$ artinya Koefisien regresi profesionalisme Kerja menunjukkan arah positif. Hal ini berarti jika profesionalisme Kerja meningkat sebesar satu satuan maka kualitas pelayanan akan meningkat sebesar 0.115 satuan.

Hasil Pengujian Hipotesis**Uji T**

Untuk mengetahui pengaruh kualitas kerja dan professionalisme Kerja terhadap kualitas pelayanan, maka dilakukan pengujian hipotesis melalui uji t dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 8
Hasil Perhitungan Koefisien Regresi (Uji T)

Variabel Bebas	T Tabel	T hitung	Sig.	Kesimpulan
Kualitas kerja (X1)	1.98	3.853	0.000	H ₁ diterima
profesionalisme Kerja (X2)	1.98	0.699	0.000	H ₂ diterima

Sumber: Data SPSS

Berdasarkan hasil uji t pada tabel diatas dapat dilakukan analisa sebagai berikut:

1. Hasil uji diatas dapat dilihat bahwa kualitas kerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y), hal ini dikarenakan nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel ($3,853 > 1,98$) dengan nilai sign lebih kecil dari nilai alpha ($0.000 < 0.05$).
2. Hasil uji diatas dapat dilihat bahwa profesionalisme kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y), hal ini dikarenakan nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel ($0,699 > 1,98$) dengan nilai sign lebih kecil dari nilai alpha ($0.000 < 0.05$).

Pengaruh Kualitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil hipotesis pertama, ditemukan hasil bahwa variabel kualitas kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan. Hal ini dibuktikan dari hasil olah data menggunakan bantuan software SPSS 26, ditemukan nilai signifikansi variabel Kualitas kerja terhadap Kualitas Pelayanan sebesar $0,000 < 0.05$. Berdasarkan hasil tersebut dapat dipahami bahwa variabel Kualitas kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Padang secara signifikan dengan tingkat kepercayaan mencapai 100%.

Hal ini sesuai yang dikemukakan oleh (Hasibuan, 2017) salah satu wujud proses kerja yang menggambarkan kesan kualitas kerja positif dalam suatu organisasi adalah dengan melaksanakan pekerjaan berdasarkan prosedur yang ada dalam organisasi dan perilaku setiap pegawai dalam menjalankan suatu pekerjaan yang dapat membantu kegiatan pencapaian tujuan organisasi apabila disertai dengan hasil kerja yang optimal.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Puput Wahyu Lestari (2015) dengan berjudul Pengaruh Kualitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Pajak Daerah Provinsi Kepulauan Riau Samsat Tanjung Pinang membuktikan bahwa kualitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, semakin tinggi kualitas kerja maka kualitas pelayanan juga akan meningkat, begitu pula sebaliknya semakin rendah kualitas kerja maka rendah pula kualitas pelayanan.

Dari teori diatas dapat kita ketahui bahwa kualitas kerja dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, karena dengan adanya kualitas kerja yang baik disuatu instansi pelayanan akan memudahkan tujuan instansi tersebut dengan sumber daya manusia yang berkualitas tentunya. Pelayanan akan bermanfaat dan berkualitas jika semua perangkat yang terlibat dalam pelayanan itu dapat diintegrasikan dengan baik. Maka diperlukan kualitas kerja disetiap pengelolaan pelayanan kepada masyarakat. Pengelolaan pelayanan yang baik akan mendatangkan manfaat dan nilai bagi semua pihak.

Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data ditemukan hasil bahwasanya variabel Profesionalisme kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan. Hal ini dibuktikan dari hasil olah data menggunakan bantuan software SPSS 26, ditemukan nilai signifikansi variabel Profesionalisme kerja terhadap Kualitas Pelayanan sebesar $0,000 < 0.05$. Berdasarkan hasil tersebut dapat dipahami bahwa Profesionalisme kerja terhadap Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan dengan tingkat kepercayaan mencapai 100%.

menurut (Ramadhan, 2018) profesionalisme pegawai mempunyai pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik yaitu apabila profesionalisme pegawai meningkat maka kualitas pelayanan publik yang dihasilkan juga akan mengalami peningkatan. Oleh karena itu, profesionalisme memegang peranan yang sangat penting dan mutlak diperlukan, khususnya di BKPSDM yang berfungsi sebagai unit pelayanan para pegawai OPD sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga pada hal ini profesional kerja perlu mendapat perhatian.

Keberhasilan kualitas pelayanan dipengaruhi profesionalisme kerja dari sumber daya manusianya. Untuk itu, BKPSDM berusaha meningkatkan kualitas pelayanan agar mencapai tujuan dari organisasi tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Yeyen Suci Hardiyanti (2019) dengan judul Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kendari yang menghasilkan adanya hubungan positif dan signifikan dari profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dikatakan baik apabila profesionalisme kerja pegawai juga baik. Dengan kata lain, kualitas pelayanan yang baik dapat dipengaruhi oleh profesionalisme kerja dari pegawai. Dengan demikian profesionalisme kerja dalam suatu organisasi sangat dibutuhkan untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik.

Hal ini juga didukung oleh penelitian Wenti Nuria Raharja (2020) dengan judul Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Medan Denai Kota Medan menunjukkan adanya pengaruh yang kuat dan signifikan antara profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan. Semakin profesionalisme pegawai dalam bekerja maka akan meningkatkan kualitas pelayanan pada instansi tersebut.

Dari teori diatas dapat kita ketahui bahwa profesionalisme kerja dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, karena profesionalisme kerja dengan menerapkan hal-hal yang memberi semangat dalam bekerja, meningkatkan kreatifitas dalam bekerja hingga dapat memberikan inovasi kepada pegawai lainnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian Pengaruh kualitas kerja dan profesionalisme Kerja terhadap kualitas pelayanan di Badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia kota padang, dari pembahasan yang diolah menggunakan SPSS diperoleh bahwa kualitas kerja dan profesionalisme Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada di Badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia (BKPSDM) kota padang.

UCAPAN TERIMAKASIH

Segala puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT serta penulis ucapkan terima kasih kepada ketua dan wakil ketua STIE “KBP”, dan dosen pembimbing yang telah memberikan dukungan, arahan, motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan artikel

penelitian ini. Serta Badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia kota padang yang memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ceswirdani. (2017). Pengaruh kompetensi dan kualitas kerja terhadap prestasi kerja pegawai di kantor kecamatan kuranji. *Manajemen Dan Kewirausahaan*, 8(1), 6.
- [2] Fajar Aisyah, M. (2015). Pengaruh kualitas sumber daya manusia dan profesionalisme kerja terhadap kinerja karyawan. *Manajemen*, 12(34), 62.
- [3] Hardiansyah. (2017). Kualitas Pelayanan Publik. *Journal of Bussiness Reaserchserch*, 43(6), 1–250.
- [4] Hasibuan, A. (2017). *Etika Profesionalisme Kerja* (A. Hasibuan (ed.); pertama). UISU Press.
- [5] Nugroho, B. A. (2005). *Strategi Jitu Memilih Metode Statistic Penelitian Dengan SPSS*. Yogyakarta : Andi.
- [6] Ramadhan, G. (2018). Analisis hubungan profesionalisme kerja pegawai terhadap kinerja pegawai pada kantor pencatatan sipil Banjarmasin. *Admistrasi Publik*, 1(15), 1–9.
- [7] Sudarma, K. (2012). Analisis Kinerja dan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 3(1), 76–83.
- [8] Sugiyono. (2017). *metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Alfabeta.
- [9] Wijaksono, B. (2017). Pengaruh Kualitas Kerja terhadap Kinerja Bank BNI Syariah Cabang Bogor. *Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 3(2), 254–265. <https://doi.org/10.17358/JABM.3.2.254>