

## Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Pada Kantor Kesbangpol Kabupaten Kediri)

Drs. Sigit Prasetya, M.Si<sup>1)</sup> Prastiwi Mardijani<sup>2)</sup> Yohana Febianty Wibowo<sup>3)</sup>

1) Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi,  
Universitas Pawayatan Daha Kediri, Indonesia

2) Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi,  
Universitas Pawayatan Daha Kediri, Indonesia

\*Email Korespondensi : <sup>1)</sup> [sigitprasetya1021@gmail.com](mailto:sigitprasetya1021@gmail.com) <sup>2)</sup> [prasti071052@gmail.com](mailto:prasti071052@gmail.com) <sup>3)</sup> [yohanafebianty@gmail.com](mailto:yohanafebianty@gmail.com)

### Abstrak

Profesionalisme merupakan kemampuan dan keterampilan pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai bidang dan tingkatannya. Profesionalisme pegawai yang baik berkaitan erat dengan kompetensi birokrasi dalam memenuhi tuntutan tugas serta memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Selain itu, karakteristik pekerjaan juga menjadi faktor penting yang mempengaruhi kinerja pegawai, karena kesesuaian antara individu dan pekerjaannya akan mendorong orientasi kerja yang lebih optimal, tanggung jawab, serta hasil kerja yang memuaskan.. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan pada instansi pemerintahan. Metode penelitian yang digunakan kuantitatif. Hasil penelitian Penelitian ini menunjukkan bahwa profesionalisme kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan di kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Kabupaten Kediri. Hasil uji signifikansi menunjukkan nilai  $0,000 < 0,05$  sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa profesionalisme kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan diterima. Berdasarkan hasil uji Koefisien Determinasi, diperoleh nilai korelasi (R) sebesar 0,704 yang menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara profesionalisme kerja dan kualitas pelayanan. Adapun nilai R Square sebesar 0,495 menunjukkan bahwa 49,5% kualitas pelayanan dipengaruhi oleh profesionalisme kerja, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa profesionalisme kerja memberikan kontribusi penting terhadap peningkatan kualitas pelayanan, meskipun pengaruhnya masih tergolong sedang.

**Kata kunci:** profesionalisme kerja, kualitas pelayanan, kinerja pegawai, pelayanan publik.

### Abstract

*Professionalism is the ability and skills of employees in carrying out tasks according to their fields and levels. Good employee professionalism is closely related to bureaucratic competence in fulfilling task demands and providing quality public services. In addition, job characteristics are also important factors that influence employee performance, because the suitability between individuals and their jobs will encourage more optimal work orientation, responsibility, and satisfactory work results. This study aims to determine the effect of work professionalism on service quality in government agencies. The research method used is quantitative. Research results This study shows that work professionalism has a significant influence on service quality at the National Unity and Politics Agency (Kesbangpol) office in Kediri Regency. The results of the significance test show a value of  $0.000 < 0.05$  so that the hypothesis stating that work professionalism has a significant effect on service quality is accepted. Based on the results of the Determination Coefficient test, a correlation value (R) of 0.704 is obtained, indicating a strong relationship between work professionalism and service quality. The R Square value of 0.495 indicates that 49.5% of service quality is influenced by work professionalism, while the rest is influenced by other factors outside this study. Thus, it can be concluded that work professionalism makes a significant contribution to improving service quality, although its impact is still considered moderate.*

**Keywords:** work professionalism, service quality, employee performance, public service.

## PENDAHULUAN

Profesionalisme adalah suatu kemampuan dan keterampilan sesuai dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan keterampilan sesuai dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. Profesionalisme adalah kecocokan (fitness) antara kemampuan yang dimiliki birokrasi (bureaucratic competence) dengan kebutuhan tugas (task-requirement) (Kurniawan, A., 2012). Menurut Siagian (2012) profesionalisme adalah keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan. Selain profesionalisme kerja, adapun faktor lainnya yang turut mempengaruhi kurang maksimalnya kerja pegawai Bakesbangpol Kabupaten Kediri berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan yaitu berkaitan dengan karakteristik pekerjaan. Karakteristik pekerjaan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Karakteristik pekerjaan menentukan kesesuaian orang dengan suatu bidang pekerjaan tertentu dan memungkinkan seseorang untuk lebih berhasil dalam bidang yang di tekuninya. Dengan pemahaman terhadap karakteristik pekerjaan di harapkan karyawan tersebut akan semakin berorientasi di bidang pekerjaannya. Karyawan akan menekuni pekerjaan dengan konsentrasi dan tanggung jawab yang di sertai perasaan senang sampai di peroleh hasil yang memuaskan. Jika seorang karyawan memiliki karakteristik yang sesuai dengan pekerjaannya maka kinerjanya akan meningkat (Hackman dan Oldham dalam Robbins dan Judge, 2015). Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, rutinitas, dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik (public reform) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Beratnya tugas Pemerintahan, mempersyaratkan tersedianya aktor-aktor birokrasi yang dilakoni oleh Aparatur Sipil Negara , tidak hanya dari segi jumlah, tetapi juga memerlukan kemampuan profesionalisme dan kualitas moral yang berbanding lurus dengan tuntutan kebutuhan. Dalam dunia kerja profesionalisme pegawai harus dimiliki setiap karyawan untuk meningkatkan pengembangan instansi. Kompetensi profesionalisme pegawai

sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin dalam perilaku sehari-hari. Oleh karena itu, setiap karyawan dituntut untuk dapat melaksanakan tugas dan fungsinya secara profesional yaitu memiliki kinerja yang baik. Menurut Bayuaji (2017:15) menyatakan profesionalisme merupakan sebuah sikap kerja profesional yang tiada lain adalah perilaku karyawan yang mengacu pada kecakapan, keahlian dan disiplin dalam bentuk komitmen dari para anggota suatu profesi yang mendasari tindakan atau aktifitas seseorang yang merupakan sikap dalam menekuni pekerjaan sesuai dengan bidang keahliannya yang dikuasai dengan melaksanakan aturan-aturan kode etik profesi yang berlaku dalam hubungannya dengan masyarakat untuk menghasilkan kerja yang terbaik. Menurut Edo, Christian, dan Aji (2017:3) profesionalisme adalah *role/competency*, artinya suatu kemampuan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkat masing-masing. Profesionalisme birokrasi ini menjadi sangat penting sebab tingkat kebutuhan dan kepentingan masyarakat yang sudah semakin kompleks. Untuk itu, dalam rangka memperbaiki kesan birokrasi agar menjadi birokrasi yang profesional sehingga mampu memberikan pelayanan yang prima. Rasa puas masyarakat dalam pelayanan akan terpenuhi ketika apa yang diberikan oleh aparatur pemerintah sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama ini. Kotler (dalam Tjiptono, 2014 : 26) mendefinisikan, “layanan sebagai setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun”. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2011:59). Lewis dan Booms dalam (Wijaya, 2011) menjelaskan kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan komponen penting dalam persepsi konsumen, juga sangat penting dalam pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik kualitas maka jasa yang diberikan maka akan semakin baik pula citra jasa tersebut dimata konsumen.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu data yang diperoleh dianalisis menggunakan prosedur statistik seperti uji validitas, reliabilitas, normalitas, heteroskedastisitas, regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi. Tujuan penelitian kuantitatif ini adalah menguji hipotesis mengenai pengaruh profesionalisme kerja (variabel X) terhadap kualitas

pelayanan (variabel Y) pada pegawai kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bakesbangpol) Kabupaten Kediri.

Instrumen penelitian adalah alat bantu atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasil yang lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga mudah diolah. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup yang harus diisi oleh para pegawai kantor Bakesbangpol Kabupaten Kediri.

## HASIL PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pembahasan terkait pengaruh profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kediri Hasil perhitungan regresi menunjukkan bahwa profesionalisme kerja (X) berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y) Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kediri. Dalam hal ini membuktikan bahwa salah satu cara untuk profesionalisme kerja adalah dengan cara memberikan kualitas pelayanan dengan sebaik-baiknya. Dengan adanya pelayanan yang baik, maka terciptalah profesionalisme kerja. Setelah pegawai merasa puas dengan jasa yang diterima. Maka dari itu, instansi dari sekarang harus memikirkan dengan matang betapa pentingnya profesionalisme kerja kepada sesama pegawai melalui kualitas pelayanan. Sesuai dengan hasil uji Koefisien Determinasi yang menunjukkan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,704 yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen karena nilai R mendekati angka 1. Nilai R Square sebesar 0,495 yang berarti bahwa 49,5% variabel kualitas pelayanan dipengaruhi variabel profesionalisme kerja. Hal ini menunjukkan bahwa profesionalisme (X) yang dirasakan pegawai mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kediri. Akan tetapi pengaruh dari profesionalisme kerja tidak cukup kuat hanya sebesar 49,5% berarti untuk kualitas pelayanan sesama pegawai itu tidak banyak dipengaruhi dari profesionalisme kerja tetapi dari hal lainnya.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti dapat menyimpulkan beberapa hal mengenai pengaruh profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kediri sebagai berikut:

1. Profesionalisme Kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan kantor Kesbangpol Kabupaten Kediri. Hasil penelitian diperoleh nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  yang menyatakan bahwa profesionalisme kerja pengaruh terhadap signifikan kualitas pelayanan kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kediri, diterima.
2. Besar pengaruh variabel profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kediri dapat dilihat dari hasil uji Koefisien Determinasi bahwa koefisien korelasi ( $R$ ) sebesar 0,704 yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen karena nilai  $R$  mendekati angka 1. Hal itu menunjukkan semakin besar nilai  $X$  maka semakin besar pula nilai  $Y$ . Nilai  $R$  Square sebesar 0,495 yang berarti 49,5% kepuasan pelanggan dipengaruhi variabel profesionalisme kerja. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan mempunyai pengaruh yang kurang kuat terhadap kualitas pelayanan pada kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kediri.

## SARAN

Berdasarkan penelitian dan hasil analisis yang diperoleh, maka dapat disampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Sehubungan telah dilakukan penelitian tentang pengaruh profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kediri, maka diharapkan dapat dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan dan sebagai bahan evaluasi instansi untuk menjadikan kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kediri menjadi lebih baik.
2. Kualitas Pelayanan yang diberikan selama ini kepada pegawai agar selalu ditingkatkan agar antar pegawai semakin puas, percaya dan memiliki profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan pada kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kediri.

## REFERENSI

- Bayuaji, A. (2017). *Profesionalisme Kerja dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Pegawai*. Jakarta: Penerbit XYZ.
- Edo, A., Christian, Y., & Aji, R. (2017). *Profesionalisme Aparatur dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Penerbit ABC.
- Kurniawan, A. (2012). *Profesionalisme Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Cendekia.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Perilaku Organisasi* (Edisi ke-16). Jakarta: Salemba Empat. (mengutip teori Hackman dan Oldham)
- Siagian, S. P. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2011). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Indeks.