

Original Research

## Pengaruh profesionalisme kerja dan kinerja pegawai melalui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan Unit Layanan Terpadu Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Kalimantan Tengah

*The influence of work professionalism and employee performance through service quality on users' satisfaction of the integrated service unit of the Education Quality Assurance Institute in Central Kalimantan*

Rangguni Cemerlaning Tias<sup>1,\*</sup>, Meitiana<sup>2</sup>, Tresia Kristiani<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kalimantan Tengah

<sup>2</sup> Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Palangka Raya

\* Korespondensi: Rangguni Cemerlaning Tias (Email: rangguni.c.tias@gmail.com, Phone: +6281351666865)

<https://e-journal.upr.ac.id/index.php/jem>

<https://doi.org/10.37304/jem.v2i3.4388>

Received: 11 May 2021

Revised: 15 July 2021

Accepted: 18 July 2021

### Abstract

*This study aims to provide empirical evidence on the direct influence of professionalism, employee performance, service quality on service users' satisfaction at the integrated service unit of the Education Quality Assurance Institute in Central Kalimantan (ULT LPMP Kalimantan Tengah). The PLS intelligent analysis tool was used to assess the perceptions of 87 respondents from ULT LPMP visitor data in 2019. The results show that, first, work professionalism, employee performance, and service quality have a direct positive effect on service user satisfaction. Second, work professionalism and employee performance have a direct positive effect on service quality, but work professionalism does not directly affect service user satisfaction through service quality. Finally, employee performance has a direct positive effect on service user satisfaction through service quality.*

### Keywords

*Work professionalism, employee performance, service quality, service user satisfaction*

### Intisari

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris tentang pengaruh langsung profesionalisme, kinerja pegawai, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa pada unit pelayanan terpadu Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Kalimantan Tengah (ULT LPMP Kalimantan Tengah). Alat analisis cerdas PLS digunakan untuk menilai persepsi 87 responden dari data pengunjung LPMP ULT tahun 2019. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, pertama, profesionalisme kerja, kinerja karyawan, dan kualitas layanan berpengaruh positif langsung terhadap kepuasan pengguna layanan. Kedua, profesionalisme kerja dan kinerja pegawai berpengaruh positif langsung terhadap kualitas pelayanan, namun profesionalisme kerja tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna jasa melalui kualitas pelayanan. Terakhir, kinerja karyawan berpengaruh positif langsung terhadap kepuasan pengguna jasa melalui kualitas layanan.

### Kata kunci

Profesionalisme kerja, kinerja pegawai, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna jasa

## 1. PENDAHULUAN

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan. Disamping itu penyelenggara berkewajiban menyusun dan

menetapkan standar pelayanan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Sesuai Permendikbud Nomor 27 Tahun 2018, setiap unit kerja di lingkungan kementerian tersebut perlu menyusun standar pelayanan sebagai acuan kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif, efisien, dan akuntabel. Standar Pelayanan

adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Sejak diberlakukannya Peraturan Presiden Nomor 97 tahun 2014 tentang Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu, maka layanan pendidikan dan kebudayaan yang ditangani unit kerja masing-masing di lingkungan Kemdikbud dikelola secara terpadu satu pintu yang di koordinasikan oleh Biro Komunikasi dan Layanan Masyarakat, Sekretariat Jendrak Kemdikbud. Pada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan pelayanan terpadu satu pintu dinamakan Unit Layanan Terpadu (ULT). Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan (Saraswati, 2018). Profesionalisme merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Kinerja petugas sebagai syarat penting untuk meningkatkan kepuasan pengunjung, maka setiap pegawai dituntut untuk senantiasa meningkatkan dan menjalankan tugasnya secara optimal sehingga pada akhirnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan publik dapat dijadikan standar tolak ukur dari hasil kinerja pemerintah itu sendiri sudah berjalan dengan baik atau masih ada yang perlu dibenahi. Jika kualitas pelayanan publik tersebut belum berhasil terwujud sesuai tujuan maka pelayanan publik belum berjalan dengan baik sesuai dengan kepuasan yang ada. Berdasarkan hasil data analisis pengunjung tahun 2018-2019, pelayanan publik di Unit Layanan Terpadu LPMP Provinsi Kalimantan Tengah belum sepenuhnya berjalan dengan baik atau sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Hasil survei kepuasan pelanggan yang dilakukan ULT LPMP Kalimantan Tengah menunjukkan bahwa penilaian terhadap petugas pelayanan belum ada kenaikan yang signifikan.

Berdasarkan hal tersebut diperlukan upaya mengkonfirmasi ulang adanya analisis tentang profesionalisme, kinerja pegawai, kualitas pelayanan dan Kepuasan pengunjung terhadap kinerja pegawai pada Unit Layanan Terpadu LPMP Kalimantan Tengah. Oleh sebab itu dilaksanakan melakukan penelitian tentang pengaruh profesionalisme kerja dan kinerja pegawai melalui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan Unit Layanan Terpadu (ULT) Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (Lpmp) Kalimantan Tengah.

## 2. METODOLOGI

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Penelitian ini merupakan penelitian sumber daya manusia, yang membahas mengenai standar pelayanan publik, profesionalisme, Kepuasan pengunjung, dan kinerja pegawai. Penelitian ini dilakukan di LPMP Kalimantan Tengah dengan alamat Jalan Cilik Riwut Km. 4,5 No. 74

Palangka Raya Kalimantan Tengah. Penelitian diperkirakan dilaksanakan selama 2 (bulan) bulan yaitu dari bulan Mei sampai dengan bulan Juni 2020. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan metode pengumpulan data yang disebut purposive sampling. Jumlah sampel yang digunakan yaitu sebanyak 87 responden yang berasal dari pengguna layanan dalam Unit Layanan Terpadu LPMP Kalimantan Tengah yang mayoritasnya adalah guru mulai dari jenjang Sekolah Menengah Pertama hingga Sekolah Menengah Atas. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner (angket). Data yang diperoleh dianalisis dan diuji hipotesis dengan menggunakan teknik analisis PLS (*Partial Least Square*) melalui software SmartPLS.

Variabel-variabel yang diteliti atau diamati dalam penelitian ini adalah Profesionalisme ( $X_1$ ), Kinerja Karyawan ( $X_2$ ) sebagai variabel bebas atau variabel eksogen dan Kualitas Pelayanan (Y) sebagai variabel intervening serta variabel Kepuasan Pengunjung (Z) sebagai variabel terikat atau variabel endogen.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Uji Instrumen Penelitian

- Uji Validitas

Pada *convergent validity* (Tabel 1) terlihat bahwa semua indikator memiliki nilai *outer loading* > 0,6. Temuan ini menyimpulkan bahwa semua indikator dalam model ini dapat dikatakan memiliki validitas yang baik. Dengan kata lain, indikator yang digunakan sebagai alat ukur dari setiap variabel mampu mengukur variabelnya masing-masing secara tepat.

- Uji Reabilitas

Hasil output SEM-PLS pada Tabel 2 menunjukkan nilai *composite reliability* hampir mendekati dari batas toleransi 0,6. Berikutnya, nilai *average variance extract* (AVE) lebih tinggi dari batasan yang direkomendasikan yaitu > 0,5. Temuan ini menunjukkan bahwa semua konstruk atau variabel di dalam model penelitian ini memiliki reliabilitas yang baik.

Tabel 2. Uji Reabilitas

Variabel	Reliabilitas Komposit	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)
Profesionalisme Kerja ( $X_1$ )	0,821	0,534
Kinerja Pegawai ( $X_2$ )	0,969	0,759
Kualitas Pelayanan (Y)	0,953	0,671
Kepuasan Pengguna Layanan (Z)	0,946	0,688

Tabel 1. Outer loading

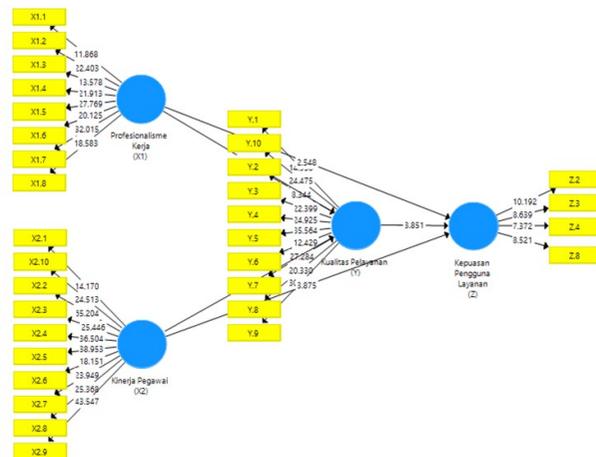
Item Soal	Profesionalisme Kerja (X1)	Kinerja Pegawai (X2)	Kualitas Pelayanan (Y)	Kepuasan Pengguna Layanan (Z)
X1.1	0,732			
X1.2	0,839			
X1.3	0,786			
X1.4	0,878			
X1.5	0,859			
X1.6	0,839			
X1.7	0,865			
X1.8	0,829			
X2.1		0,819		
X2.2		0,821		
X2.3		0,926		
X2.4		0,872		
X2.5		0,870		
X2.6		0,891		
X2.7		0,858		
X2.8		0,868		
X2.9		0,874		
X2.10		0,909		
Y.1			0,797	
Y.2			0,847	
Y.3			0,668	
Y.4			0,835	
Y.5			0,864	
Y.6			0,896	
Y.7			0,726	
Y.8			0,849	
Y.9			0,836	
Y.10			0,848	
Z.2				0,767
Z.3				0,741
Z.4				0,719
Z.8				0,696

3.2 Analisis Jalur Pengujian Hipotesis

• Model Struktural Penelitian

Model struktural penelitian di dapat dari hasil pengujian inner model dijalankan dengan bootstrapping menggunakan software SMART-PLS. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara konstruk eksogen (variabel independen) dan endogen (variable dependen).

Evaluasi Inner Model ditentukan oleh X1, X2, Z, dan Y, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1. Panah antara indikator X1 dan X2 menunjuk ke variabel, menunjukkan bahwa analisis menggunakan indikator Z dan Y untuk menghitung persepsi. Tanda panah di antara metrik ini menunjukkan hipotesis. Selanjutnya nilai R-Square dari konstruk yang ditunjukkan pada Tabel 3 menunjukkan pengujian model struktural (inner model).



Gambar 1. Evaluasi inner model

Hasil pada Tabel 3 menunjukkan nilai R-squared Adjusted untuk variabel kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,283 dan kepuasan pengguna layanan (Z) sebesar 0,243. Bukti empiris ini mengindikasikan bahwa perubahan Profesionalisme kerja (X1) dan kinerja pegawai (X2) dapat menjelaskan perubahan dari kualitas pelayanan (Y) sebesar 28 %. Bukti tersebut juga mengindikasikan bahwa profesionalisme kerja (X1) dan kinerja pegawai (X2) , dan kualitas pelayanan (Y) mampu menjelaskan perubahan dari kepuasan pengguna layanan (Z) sebesar 24,3% dan sisanya hanya dapat dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

Tabel 3. Nilai R Square

Variabel Laten	R Square	Adjusted R Square
Y (Kualitas Pelayanan)	0,308	0,283
Z (Kepuasan Pengguna Layanan)	0,260	0,243

#### • Hipotesis Penelitian

Hasil perhitungan juga digunakan untuk menguji hipotesis. Pengujian hipotesis akan dilakukan dengan bantuan komputer menggunakan software SmartPLS Versi 3 dengan tahap alpha 0,05. Hipotesis penelitian adalah untuk melihat apakah terdapat pengaruh langsung positif profesionalisme kerja terhadap kepuasan pelanggan jasa. Tabel 4 memberikan gambaran hasil studi dengan menggunakan program SmartPLS Versi 3.

#### 4. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian hipotesis penelitian yang diajukan, semua variabel bebas berpengaruh positif langsung terhadap variabel terikat. Terdapat korelasi positif antara hasil penelitian sebelumnya dengan penelitian ini. Oleh karena itu, hasil penelitian ini mendukung teori dan temuan penelitian sebelumnya. Hasil penelitian dibahas di bawah ini untuk setiap hipotesis untuk memberikan gambaran yang lebih akurat.

Tabel 4. Rangkuman hasil uji hipotesis

No	Hipotesis Penelitian	Koefisien	Koefisien Pengaruh	t <sub>statistik</sub>	t <sub>tabel</sub>	p-value	Keterangan
1	Terdapat pengaruh langsung positif Profesionalisme Kerja terhadap Kepuasan Pengguna Layanan	0,05	0,341	2,548	1,988	0,011	Berpengaruh signifikan
2	Terdapat pengaruh langsung positif Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pengguna Layanan	0,05	0,383	3,875	1,988	0,000	Berpengaruh signifikan
3	Terdapat pengaruh langsung positif Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan	0,05	0,370	3,851	1,988	0,000	Berpengaruh signifikan
4	Terdapat pengaruh langsung positif Profesionalisme Kerja terhadap Kualitas Pelayanan	0,05	0,251	2,461	1,988	0,014	Berpengaruh signifikan
5	Terdapat pengaruh langsung positif Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan	0,05	0,345	3,347	1,988	0,001	Berpengaruh signifikan
6	Tidak terdapat pengaruh langsung positif Profesionalisme Kerja terhadap Kepuasan Pengguna Layanan melalui Kualitas Pelayanan	0,05	0,093	1,838	1,988	0,067	Tidak berpengaruh signifikan
7	Tidak terdapat pengaruh langsung positif Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pengguna Layanan melalui Kualitas Pelayanan	0,05	0,128	2,630	1,988	0,067	Berpengaruh signifikan

#### **4.1 Pengaruh Langsung Profesionalisme Kerja (X1) terhadap Kepuasan Pengguna Layanan (Z)**

Berdasarkan hasil analisis dan perhitungan statistik pengaruh profesionalisme kerja terhadap kepuasan pengguna layanan diperoleh; koefisien jalur sebesar 0,341; nilai t statistik sebesar 2,548 yang lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $\alpha=0,05$ ) sebesar 1,988.

Profesionalisme dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. Profesionalisme menyangkut kecocokan (fitness), antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (bureaucratic-competence) dengan kebutuhan tugas (task-requirement), terpenuhi kecocokan antara kemampuan dengan kebutuhan merupakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional. Artinya keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi (Siagian, 2009). Untuk menciptakan kader profesionalisme dalam melaksanakan misi institusi persyaratan dasarnya adalah tersedianya sumber daya manusia yang handal, pekerjaan yang terprogram dengan baik, dan waktu yang tersedia untuk melaksanakan program tersebut serta adanya dukungan dana yang memadai dan fasilitas yang mendukung (Tamrin, 2009). Karena profesionalisme tersebut maka kepuasan pengunjung meningkat akibat adanya keinginan konsumen dan harapan konsumen telah terpenuhi dengan baik sesuai yang seharusnya diterima. Maka upaya kepuasan konsumen merupakan strategi jangka panjang yang baik serta memerlukan kemitraan baik menyangkut dana maupun profesionalisme sumber daya manusia yang harus dilakukan oleh lembaga.

Teori tersebut mendukung penelitian tentang Profesionalisme Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan oleh Debora et al. (2016) pada Kantor Kelurahan Padang Sarai Kecamatan Koto Tengah Padang, yang menghasilkan Profesionalisme kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Tamrin, A.S., pada tahun 2017 dengan hasil Profesionalisme kerja pegawai memiliki hubungan dan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat Kepuasan pengunjung.

Berdasarkan teori dan penelitian sebelumnya penelitian ini membuktikan bahwa profesionalisme kerja secara simultan mempengaruhi kepuasan pengguna layanan secara positif dan signifikan. Artinya, pada ULT LPMP Kalimantan Tengah profesionalisme kerja mempengaruhi kepuasan pengguna layanan secara positif dan signifikan, tinggi rendahnya profesionalisme kerja di ULT LPMP Kalimantan Tengah dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kepuasan pengguna layanan. Hal ini disebabkan karena kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada pengguna layanan dan ULT LPMP Kalimantan Tengah selalu dilengkapi materi-materi secara visual yang berkaitan dengan layanannya. Dengan demikian hipotesis penelitian yang diajukan telah teruji secara empiris

sekaligus dapat menjustifikasikan teori-teori yang mendasarinya.

#### **4.2 Pengaruh Langsung Kinerja Pegawai (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)**

Berdasarkan hasil analisis dan perhitungan statistik pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan diperoleh; koefisien jalur sebesar 0,345; nilai t statistik sebesar 3,347 yang lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $\alpha=0,05$ ) sebesar 1,988.

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama (Ratnasari dan Hartati, 2019). Penilaian kinerja merupakan satu cara yang dilakukan untuk menilai prestasi kerja seorang pegawai apakah mencapai target pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Secara umum kriteria yang digunakan dalam penilaian kinerja pegawai, yaitu kualitas, kuantitas, waktu yang digunakan, jabatan yang dipegang, absensi, dan ketenangan dalam melaksanakan pekerjaan. Termasuk di dalamnya adalah kualitas pelayanan.

Teori di tersebut mendukung penelitian tentang kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh Anggraini (2017) pada pegawai Kelurahan Jati Padang Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai meningkatkan kualitas pelayanan, berpengaruh secara positif dan signifikan. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Wowor et al. (2019) pada pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa, penelitian ini menjelaskan Kinerja pegawai berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Kedua variabel mempunyai hubungan fungsional yang berpola linear dan bersifat kontribusif. Apabila pelayanan publik ditingkatkan kualitasnya, maka akan mendorong peningkatan kinerja pegawai, khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. Sehingga, hasil penelitian tersebut juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan di ULT LPMP Provinsi Kalimantan Tengah.

Berdasarkan teori dan penelitian sebelumnya penelitian ini membuktikan bahwa kinerja pegawai secara simultan mempengaruhi kualitas pelayanan secara positif dan signifikan. Artinya, pada ULT LPMP Kalimantan Tengah kinerja pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan secara positif dan signifikan, tinggi rendahnya kinerja pegawai di ULT LPMP Kalimantan Tengah dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kualitas pelayanan. Hal ini disebabkan karena pegawai ULT LPMP Kalimantan Tengah sangat responsif dan handal dalam memberikan pelayanan sehingga memberikan rasa nyaman yang membuktikan kinerja pegawai di ULT LPMP Kalimantan Tengah sangat baik dalam memberikan layanan. Dengan demikian hipotesis penelitian yang diajukan telah teruji secara empiris

sekaligus dapat menjustifikasikan teori-teori yang mendasarinya.

#### **4.3 Pengaruh Langsung Kualitas Pelayanan (Y) terhadap Kepuasan Pengguna Layanan (Z)**

Berdasarkan hasil analisis dan perhitungan statistik pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan diperoleh; koefisien jalur sebesar 0,370; nilai tstatistik sebesar 3,851 yang lebih besar dari ttabel ( $\alpha=0,05$ ) sebesar 1,988.

Kepuasan pelayanan menurut Kepmenpan No Kep/25/M/Pan/M.2014 adalah hasil pendapat dan penilaian terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik. Secara umum, kepuasan dapat diartikan sebagai adanya kebersamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan konsumen. Masyarakat sebagai konsumen sekaligus pelanggan, akan merasa puas apabila kinerja layanan pada pelayanan publik yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan begitu sebaliknya. Salah satu indikator dari kepuasan pengguna layanan adalah perasaan puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang pelanggan harapkan (Nasution, 2001). Sehingga penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di ULT LPMP Kalimantan Tengah dimana kualitas pelayanan mempengaruhi secara simultan terhadap kepuasan pengguna layanan.

Penelitian kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung dilakukan oleh Anisa (2018) pada masyarakat yang pernah membuat SKTM di Kantor Desa Helvetia, penelitian ini menghasilkan Pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Helvetia. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Yuswantoro (2019) pada warga Kelurahan Ringinanom Kota Kediri, penelitian ini menjelaskan bahwa pelayanan One Stop Service dan kenyamanan dalam pelayanan warga kelurahan Ringinanom ternyata berpengaruh terhadap Kepuasan masyarakat kelurahan Ringinanom Kota Kediri. Berdasarkan penelitian tersebut dapat di tarik kesimpulan bahwa penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di ULT LPMP Kalimantan Tengah dimana kualitas pelayanan mempengaruhi secara simultan terhadap kepuasan pengguna layanan.

Berdasarkan teori dan penelitian sebelumnya penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan secara simultan mempengaruhi kepuasan pengguna layanan secara positif dan signifikan. Artinya, pada ULT LPMP Kalimantan Tengah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pengguna layanan secara positif dan signifikan, tinggi rendahnya kualitas pelayanan di ULT LPMP Kalimantan Tengah dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kepuasan pengguna layanan. Hal ini di sebabkan karena pegawai ULT LPMP Kalimantan Tengah memberikan penanganan keluhan diberikan dengan baik, memberikan perhatian terhadap pengguna layanan, dan memberikan pengertian dan toleransi terhadap pengguna layanan apabila terjadi

masalah, hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan di ULT LPMP Kalimantan Tengah sangat baik dalam memberikan layanan. Dengan demikian hipotesis penelitian yang diajukan telah teruji secara empiris sekaligus dapat menjustifikasikan teori-teori yang mendasarinya.

#### **4.4 Pengaruh Langsung Profesionalisme Kerja (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)**

Berdasarkan hasil analisis dan perhitungan statistik pengaruh profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan diperoleh; koefisien jalur sebesar 0,251; nilai tstatistik sebesar 2,461 yang lebih besar dari ttabel ( $\alpha=0,05$ ) sebesar 1,988.

Profesional adalah orang yang terampil, andal dan sangat bertanggung jawab dalam menjalankan profesinya sedangkan profesionalisme berarti memiliki kapabilitas, berdisiplin pada pelaksanaan tugas, berorientasi pada pencapaian hasil dan memiliki integritas yang tinggi (Utojo, 2019). Orang-orang profesional adalah orang-orang yang diandalkan dan dipercaya karena mereka ahli, terampil, punya ilmu pengetahuan, bertanggung jawab, tekun, penuh disiplin, dan serius dalam menjalankan tugas pekerjaannya. Hubungan profesionalisme dengan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan, apabila layanan dilakukan secara profesional, maka kualitas layanan dapat melebihi harapan pelanggan (Tjiptono, 2015).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian tentang profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Wahyudi dan Prasetyo (2020) pada pegawai pada kantor Samsat Kabupaten Pamekasan, dengan hasil penelitian profesionalisme berpengaruh positif secara simultan dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di kantor bersama Samsat Kabupaten Pamekasan. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Annisa, 2019 pada Pegawai Dalam Kantor Kecamatan Longkali Kabupaten Paser dengan hasil yang sama profesionalisme kinerja pegawai mempunyai pengaruh yang kuat serta signifikan dalam kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan teori dan penelitian sebelumnya penelitian ini membuktikan bahwa profesionalisme kerja secara simultan mempengaruhi kualitas pelayanan secara positif dan signifikan. Artinya, pada ULT LPMP Kalimantan Tengah profesionalisme kerja mempengaruhi kualitas pelayanan secara positif dan signifikan, tinggi rendahnya profesionalisme kerja di ULT LPMP Kalimantan Tengah dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kualitas pelayanan. Hal ini di sebabkan karena sarana dan prasarana di ULT LPMP Kalimantan Tengah mendukung dan sistem pelayanan yang jelas. Dengan demikian hipotesis penelitian yang diajukan telah teruji secara empiris sekaligus dapat menjustifikasikan teori-teori yang mendasarinya.

#### **4.5 Pengaruh Langsung Kinerja Pegawai (X2) terhadap Kepuasan Pengguna Layanan (Z)**

Berdasarkan hasil analisis dan perhitungan statistik

pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pengguna layanan diperoleh; koefisien jalur sebesar 0,383; nilai tstatistik sebesar 3,875 yang lebih besar dari ttabel ( $\alpha=0,05$ ) sebesar 1,988.

Kinerja merupakan bagian bagian fundamental dari sebuah instansi dalam rangka mendukung pencapaian sasaran dan tujuan institusi itu sendiri. Selanjutnya kinerja menjadi organ dalam sebuah instirtusi yang mengorganisirpelaksanaan dan penyelesaian segala hal yang sifatnya administratif. Rivai dan Sagala (2006) menyatakan bahwa kinerja merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi yang dihasilkan oleh karyawan yang sesuai dengan peranannya pada sebuah institusi. Menurut Sedarmayanti (2005) kata "to appraise" (menilai) adalah "menetapkan harga untuk" atau "menilai suatu benda". Jika menggunakan istilah "penilaian kinerja". Berarti kita terlibat dalam proses menentukan penilaian dalam sebuah lembaga, dengan maksud meningkatnya dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna layanan. Sejalan dengan definisi dari Kepuasan pengunjung didefinisikan oleh Tjiptono dan Chandra, (2012) sebagai "upaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu memadai", definisi ini mengacu pada kata kepuasan (satisfaction) yang berasal dari bahasa latin yakni "satis" (yang berarti cukup baik, memadai), dan "facio" (yang berarti melakukan atau membuat).

Teori di tersebut mendukung penelitian tentang kinerja pegawai terhadap kepuasan pengguna layanan dilakukan oleh Amardin (2017) pada pegawai di kantor desa serta masyarakat Desa Sekerat Kecamatan Bengolan Kabupaten Kutai Timur, penelitian ini menghasilkan kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap optimalisasi pelayanan umum di desa Sekerat Kecamatan Bengolan Kabupaten Kutai Timur. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Handayani dan Suryani (2019) pada masyarkat penerima layanan di Kecamatan Kota Kabupaten Kudus dengan hasil yang sama yaitu kinerja karyawan mempengaruhi secara simultan terhadap Kepuasan pengunjung. Berdasarkan penelitian tersebut dapat di tarik kesimpulan bahwa penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di ULT LPMP Kalimantan Tengah dimana kinerja karyawan mempengaruhi secara simultan terhadap kepuasan pengguna layanan.

Berdasarkan teori dan penelitian sebelumnya penelitian ini membuktikan bahwa kinerja pegawai secara simultan mempengaruhi kepuasan pengguna layanan secara positif dan signifikan. Artinya, pada ULT LPMP Kalimantan Tengah kinerja pegawai mempengaruhi kepuasan pengguna layanan secara positif dan signifikan, tinggi rendahnya kinerja pegawai di ULT LPMP Kalimantan Tengah dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kepuasan pengguna layanan. Hal ini di sebabkan karena pegawai ULT Kalimantan Tengah memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah diatur lembaga dan pegawai dapat menyelesaikan pelaksanaan pelayanan dengan baik yang membuktikan kinerja pegawai di ULT LPMP Kalimantan Tengah sangat baik dalam memberikan

layanan. Dengan demikian hipotesis penelitian yang diajukan telah teruji secara empiris sekaligus dapat menjustifikasikan teori-teori yang mendasarinya.

#### **4.6 Pengaruh Tidak Langsung Profesionalisme Kerja (X1) terhadap Kepuasan Pengguna Layanan (Z) melalui Kualitas Pelayanan (Y)**

Berdasarkan hasil analisis dan perhitungan statistik pengaruh tidak langsung profesionalisme kerja terhadap kepuasan pengguna layanan melalui kualitas pelayanan diperoleh; koefisien jalur sebesar 0,093; nilai tstatistik sebesar 1,838 yang lebih besar dari ttabel ( $\alpha=0,05$ ) sebesar 1,988.

Profesional adalah orang yang terampil, andal dan sangat bertanggung jawab dalam menjalankan profesinya sedangkan profesionalisme berarti memiliki kapabilitas, berdisiplin pada pelaksanaan tugas, berorientasi pada pencapaian hasil dan memiliki integritas yang tinggi (Utojo, 2019). Profesionalisme 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 pelanggan. Parasuraman (Kheng et al. 2010) menyebutkan bahwa layanan berarti tingkat perbedaan yang timbul dari layanan proses dan interaksi antara penyedia layanan dengan konsumen. Kualitas layanan telah dikonseptualisasikan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan mengenai layanan yang akan diterima dan persepsi layanan yang diterima. Kualitas layanan adalah sebuah konsep. Kotler (2018) meyakini kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena kinerja yang dirasakan membandingkan produk (atau hasil) dengan harapan mereka. Zeithaml et al. (2014: 75) mendefinisikan kepuasan sebagai respon atau tanggapan tentang pemenuhan kebutuhan konsumen. Kepuasan adalah penilaian mengenai karakteristik atau produk atau layanan khusus, atau produk itu sendiri, yang memberikan tingkat kenikmatan konsumen terkait dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan perilaku konsumen ini. Perilaku konsumen didefinisikan sebagai tindakan yang diterima langsung oleh konsumen dalam memperoleh, mengkonsumsi, dan memakai produk atau layanan, termasuk proses keputusan yang mendahului tindakan.

Patandianan et al. (2018) melakukan kajian hubungan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan melalui kepuasan pengunjung (pasien) Puskesmas di Kabupaten Polewali Mandar dan menyimpulkan bahwa profesionalisme SDM berpengaruh pada kualitas layanan melalui kepuasan peserta BPJS yang terdaftar di Puskesmas di Kabupaten Polewali Mandar, Sulawesi Barat. Sehingga penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di ULT LPMP Kalimantan Tengah dimana profesionalisme kerja mempengaruhi secara simultan terhadap kualitas pelayanan melalui kepuasan pengguna layanan.

Berdasarkan teori dan penelitian sebelumnya penelitian ini membuktikan bahwa profesionalisme kerja secara

simultan mempengaruhi kualitas pelayanan melalui kepuasan pengguna layanan secara positif dan signifikan. Artinya, pada ULT LPMP Kalimantan Tengah profesionalisme kerja mempengaruhi kualitas pelayanan melalui kepuasan pengguna layanan secara positif dan signifikan, tinggi rendahnya profesionalisme di ULT LPMP Kalimantan Tengah dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kualitas pelayanan melalui kepuasan pengguna layanan. Hal ini disebabkan karena pegawai ULT LPMP Kalimantan Tengah memberikan prosedur, persyaratan, kedisiplinan, bertanggung jawab, memiliki kompetensi, kesopanan dan Keramahan, serta kenyamanan lingkungan, sehingga memberikan kenyamanan bagi setiap pelanggan, hal ini membuktikan bahwa profesionalisme kerja di ULT LPMP Kalimantan Tengah sangat baik dalam memberikan layanan. Dengan demikian hipotesis penelitian yang diajukan telah teruji secara empiris sekaligus dapat menjustifikasikan teori-teori yang mendasarinya.

#### **4.7 Pengaruh Tidak Langsung Kinerja Pegawai (X2) terhadap Kepuasan Pengguna Layanan (Z) melalui Kualitas Pelayanan (Y)**

Berdasarkan hasil analisis dan perhitungan statistik pengaruh tidak langsung kinerja pegawai terhadap kepuasan pengguna layanan melalui kualitas pelayanan diperoleh; koefisien jalur sebesar 0,128; nilai tstatistik sebesar 2,630 yang lebih besar dari ttabel ( $\alpha=0,05$ ) sebesar 1,988.

Keberhasilan pelayanan tidak terlepas dari kemampuan organisasi dan kinerja pegawai dalam melayani sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat. Albrecht dan Zemke dalam Dwiyanto (2006) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi pelayanan, strategi pelayanan dan pelanggan (customers). Dari pernyataan tersebut maka dapat diketahui bahwa suatu pelayanan yang baik dari suatu organisasi tidak dapat dipisahkan dari sumber daya manusia atau kinerja pegawainya. Pegawai terutama petugas layanan merupakan seseorang yang selalu berinteraksi dan berkomunikasi secara langsung dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Mangkunegara (2016) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja seseorang sangat diperlukan sebab dari kinerja (performance) tersebut dapat diketahui seberapa baik kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat. Berdasarkan apa yang telah diuraikan dan dijelaskan diatas, kepuasan masyarakat adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan pada pelayanan publik yang diperoleh oleh masyarakat setelah membandingkan dengan apa yang diharapkan.

Penelitian tentang pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pengunjung melalui kualitas pelayanan dilakukan oleh Handayani dan Suryani (2019) pada masyarakat

penerima layanan di Kecamatan Kota Kabupaten Kudu dengan hasil penelitiannya adalah ada pengaruh secara tidak langsung antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. Sehingga penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di ULT Kalimantan Tengah dimana kinerja pegawai mempengaruhi secara simultan terhadap kualitas pelayanan melalui kepuasan pengguna layanan.

Berdasarkan teori dan penelitian sebelumnya penelitian ini membuktikan bahwa kinerja pegawai secara simultan mempengaruhi kualitas pelayanan melalui kepuasan pengguna layanan secara positif dan signifikan. Artinya, pada ULT LPMP Kalimantan Tengah kinerja pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan melalui kepuasan pengguna layanan secara positif dan signifikan, tinggi rendahnya kinerja pegawai di ULT LPMP Kalimantan Tengah dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kualitas pelayanan melalui kepuasan pengguna layanan. Hal ini disebabkan karena pegawai ULT Kalimantan Tengah memberikan pelayanan kepada pengguna layanan lebih cepat, memiliki keterampilan teknis untuk menyelesaikan pelayanan tepat pada waktunya dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan teliti sesuai yang diharapkan, sehingga memberikan kenyamanan bagi setiap pelanggan, hal ini membuktikan bahwa kinerja pegawai di ULT LPMP Kalimantan Tengah sangat baik dalam memberikan layanan. Dengan demikian hipotesis penelitian yang diajukan telah teruji secara empiris sekaligus dapat menjustifikasikan teori-teori yang mendasarinya.

## **5. KESIMPULAN**

Berdasarkan data yang diperoleh dalam penelitian ini dapat diambil tiga kesimpulan. Pertama, profesionalisme kerja, kinerja pegawai, dan kualitas pelayanan berpengaruh langsung positif terhadap kepuasan pengguna layanan. Selanjutnya, profesionalisme kerja dan kinerja pegawai berpengaruh langsung positif terhadap kualitas pelayanan, akan tetapi profesionalisme kerja tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna layanan melalui kualitas pelayanan. Terakhir, kinerja pegawai berpengaruh langsung positif terhadap kepuasan pengguna layanan melalui kualitas pelayanan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Anggraini, Y. 2017. Hubungan Fungsi Afektif Keluarga dengan Perilaku Kenakalan Remaja di SMK Cendana Padang Panjang Tahun 2016. *Menara Ilmu*, 11(76), 155-165.
- Anisa, S. 2018. *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

- Medan).
- Debora, S., Candra, Y., & Nurlina, N. 2016. Pengaruh Pelayanan Prima dan Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Manajemen dan Kewirausahaan*, 7(1), 43-57.
- Handayani, L., & Suryani, N. 2019. Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 743-757.
- Kheng, L. L., Mahamad, O., & Ramayah, T. 2010. The impact of service quality on customer loyalty: A study of banks in Penang, Malaysia. *International journal of marketing studies*, 2(2), 57-66.
- Kotler, P. 2018. *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Kedua belas. Jakarta: Indeks.
- Mangkunegara, A.A. P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution, M. N. 2001. *Manajemen mutu terpadu (total quality management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Patandianan, S., Ratnawati, T., & Sardjono, S. 2018. Influence Of Capital Funds, Infrastructure Means, And Professionalism Human Resources On Service Quality And Patient Satisfaction Of Puskesmas District Polewali Mandar West Sulawesi. *Archives of Business Research*, 6 (2), 10-18
- Ratnasari, S. L., SE, M., & Hartati, Y. 2019. *Manajemen Kinerja Dalam Organisasi*. Penerbit Qiara Media.
- Rivai, V., & Sagala, E. J. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Saraswati, E. I. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Customer Service Dalam Pengurusan Surat Keterangan Rencana Kota Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya. *Jurnal Aplikasi Administrasi*, 19(1), 10-18.
- Sedarmayanti. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama, Bandung
- Siagian, S. P. 2000. *Administrasi Pembangunan*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Siagian, S. P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi.1, Cetakan.17 Jakarta, Bumi Aksara,
- Tamrin, A. S., Rumapea, P., & Mambo, R. 2017. Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Kantor PT. Taspen Cabang Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(046), 1-9.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. 2012. *Pemasaran Strategik: Mengupas Pemasaran Strategic, Branding Strategy, Hingga E-marketing*. Andi Offset. Yogyakarta. 492 hlm.
- Tjiptono, F. 2015. *Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4*. Cv. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjokrowinoto, M. 1996. *Pembangunan: dilema dan tantangan*. Pustaka Pelajar.
- Utojo, H. I. 2019. *Manajemen Pengadaan Barang dan Jasa*. Deepublish.
- Wahyudi, S., & Prasetyo, I. 2020. Pengaruh Komunikasi, Tingkat Pendidikan, Dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pamekasan. *Map (Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik)*, 3(2), 262-275.
- Wowor, F., Rorong, A., & Mambo, R. 2019. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(75), 1-6.
- Yuswantoro, E. 2019. Pengaruh Pelayanan Sistem Terpadu Satu Pintu/One Stop Service Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Ringinanom Kota Kediri. *Revitalisasi*, 5(2), 38-42.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. 2014. *Marketing de serviços-: a empresa com foco no cliente*. AMGH Editoran.