

Pengaruh Kinerja dan Profesionalisme Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banjarmasin

Raisa Nurrahima Pratiwi¹, Purboyo², Teguh Wicaksono^{3*}

^{1,2,3} Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, Indonesia

Alamat: Jl. Adhyaksa No.2 Kayutangi, Banjarmasin

Korespondensi penulis: teguh.uniska@gmail.com

Abstract. *This study aims to determine and analyze: (1) Performance affects the quality of public services at the National and Political Unity Agency of Banjarmasin City, (2) Employee Work Professionalism affects the Quality of Public Services at the National and Political Unity Agency of Banjarmasin City, (3) Performance and Professionalism of Employee Work affects the Quality of Public Services Badan Kesatuan Bangsa dan Politik in Banjarmasin. The approach used in this study is using a quantitative approach. The population in this study amounted to 30 people who were sampled in this study using saturated sampling techniques. Data were collected using questionnaires measured using Likert scales. Data processing using the SPSS computer program version 26.0. The results of the study proved that partially (1) performance did not have a positive and significant influence on the quality of public services, (2) work professionalism had a positive and significant influence on the quality of public services and (3) work performance and professionalism had a positive and significant influence on the quality of public services.*

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

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis : (1) Kinerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banjarmasin, (2) Profesionalisme Kerja Pegawai berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banjarmasin, (3) Kinerja dan Profesionalisme Kerja Pegawai berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banjarmasin. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yakni menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 30 orang yang merupakan sampel di penelitian ini dengan menggunakan teknik sampling jenuh. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diukur menggunakan skala likert. Pengolahan data menggunakan program komputer SPSS versi 26.0. Hasil penelitian membuktikan bahwa secara parsial (1) kinerja tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, (2) profesionalisme kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dan (3) kinerja dan profesionalisme kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Kata kunci: Kinerja, Profesionalisme Kerja, Kualitas Pelayanan Publik.

1. LATAR BELAKANG

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik merupakan unsur pelaksanaan urusan pemerintah bidang kesatuan bangsa dan politik dalam negeri yang dipimpin oleh kepala badan yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada walikota melalui sekretaris daerah. Tugas dan fungsi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik antara lain yakni menyusun program kerja badan serta perumusan kebijakan teknis dan pembinaan urusan bina ideologi, wawasan kebangsaan, karakter bangsa, politik dalam negeri, ketahanan ekonomi, sosial, budaya, agama, organisasi kemasyarakatan, penanganan konflik, dan kewaspadaan nasional. Dalam melaksanakan sebuah tugas dan fungsinya sebagai penyelenggaraan politik dalam negeri

tentunya setiap pegawai dituntut untuk senantiasa berpegang teguh terhadap nilai moral, komitmen dan tanggung jawab. Kinerja memiliki makna sebagai suatu hasil kerja atau perilaku kerja oleh seseorang yang memiliki unsur standar pencapaian yang harus dipenuhi, dan bagi yang mencapai standar yang telah ditetapkan berarti berkinerja baik atau sebaliknya yang tidak memenuhi atau mencapai standar tersebut dikategorikan berkinerja kurang atau tidak baik dalam suatu periode (Wicaksono & Gazali, 2021). Sedangkan profesionalisme kerja adalah kemampuan dan keterampilan pegawai dalam melaksanakan proses dan prosedur pelaksanaan kegiatan kerja yang dipercayakan kepada seseorang pegawai sesuai dengan bidang, maupun tingkatan masing-masing, sehingga menciptakan hasil yang baik dan maksimal (Atika, 2021).

Dalam kaitannya dengan pelayanan, kinerja dan profesionalitas merupakan dasar yang harus dimiliki oleh seorang pegawai dan nantinya akan berdampak pada hasil dari pelayanan yang diberikan. Pelayanan merupakan kunci awal dari keberhasilan dalam berbagai aspek usaha maupun aktivitas sebuah organisasi (Amaliyah et al., 2024). Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang memiliki nilai dipasar sasaran di mana kemampuannya memberikan manfaat dan kepuasan, termasuk hal ini adalah benda, jasa, organisasi, tempat, orang dan ide (Asrari & Anwari, 2024). Maka dari itu, hendaknya sebuah organisasi mampu menyediakan jasa pelayanan yang baik secara maksimal dengan cara memperhatikan kinerja maupun keprofesionalan pegawainya dalam bekerja. Berdasarkan hasil studi pendahuluan ditemukan permasalahan mengenai kinerja dan profesionalisme kerja pegawai dalam pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banjarmasin kurangnya rasa tanggung jawab yang ditandai dengan ketidak disiplin pegawai dalam memberikan pelayanan, terhambatnya dalam pembuatan surat permohonan izin penelitian dikarenakan ASN yang bertugas untuk mendatangi surat tersebut jarang ada ditempat sehingga itu juga menjadi salah satu hambatan dalam pembuatan surat permohonan izin penelitian bagi mahasiswa/i yang ingin meminta surat tersebut dengan segera.

2. KAJIAN TEORITIS

Kinerja merupakan pencapaian hasil kerja terhadap sumber-sumber secara ekonomi dan berkaitan dengan finansial maupun non finansial. Kinerja adalah perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga persatuan waktu (lazimnya per jam) (Pramularso, 2020). Kinerja merupakan suatu perilaku organisasional dengan secara langsung berhubungan sebagai pencapaian tugas, di mana sebutan tugas sendiri bersumber dari pemikiran keaktifan yang dibutuhkan oleh pegawai (Rahayu & Dahlia, 2023). Dalam mengukur suatu kinerja dapat

dilihat dari beberapa indikatornya yaitu: (Kualitas Kerja, Kuantitas Kerja, Ketepatan Waktu, Efektifitas, dan Komitmen) (Azkiya et al., 2022) .

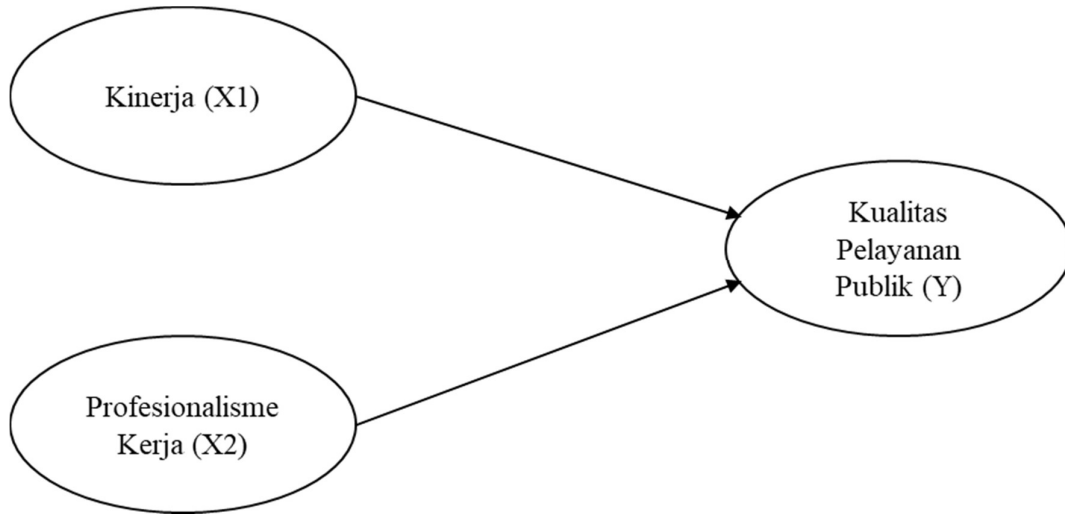
Profesionalisme dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan (Gandura et al., 2021). Profesionalisme menyangkut kecocokan antar kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi dengan persyaratan tugas, terpenuhinya kecocokan antara kemampuan dengan persyaratan tugas merupakan salah satu syarat terbentuknya pegawai-pegawai yang professional (Utomo, 2020). Artinya, keahlian dan kemampuan aparat mengarah pada tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi. Profesionalisme juga mengacu pada sikap serta komitmen anggota profesi untuk bekerja berdasarkan standar yang tinggi serta kode etik profesinya (Siregar, 2020). Karakteristik profesionalisme dapat dilihat dari indikator yang mencakup Kreatifitas, Penemuan, dan Responsifitas (Rusmilawati et al., 2020).

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No:62/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang dikenal dengan konsep pelayanan prima (Amin, 2020). Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Kabhe, 2022). Indikator yang dapat mengukur suatu pelayanan publik yakni: Tangible (nyata), Reliability (kepercayaan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan) dan Emphaty (perhatian) (Novita et al., 2023).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan menggunakan metode eksplanatif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan alat untuk olah data menggunakan statistik dan hasil yang didapatkan berupa angka dan penelitian ini melakukan penyebaran kuesioner data bisa diperoleh dengan objektif dan uji menggunakan proses validitas dan reabilitas (Sugiyono, 2015). Data primer dalam penelitian ini berupa kuesioner/angket yang dibagikan kepada seluruh pegawai Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banjarmasin. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu kuesioner/angket. Teknik Sampling dalam penelitian ini yaitu teknik sampel jenuh, dengan jumlah sampel 30 responden.

Berikut adalah kerangka berpikir yang digunakan dalam menggambarkan hubungan pengaruh dari setiap variabel dalam suatu penelitian.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Adapun dalam penelitian ini memiliki hipotesis sebagai berikut:

- H1 : Kinerja berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banjarmasin
- H2 : Profesionalisme Kerja Pegawai berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banjarmasin
- H3 : Kinerja dan Profesionalisme Kerja Pegawai berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banjarmasin.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen penelitian valid atau tidaknya bisa dilakukan dengan membandingkan hasil sig (2-tailed) dengan 0,05 atau 5%.

Adapun hasil uji validitas disajikan pada tabel 1 berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

| Variabel | Item | R _{hitung} | R _{tabel} | Keterangan |
|--------------|------|---------------------|--------------------|------------|
| Kinerja (X1) | X1.1 | 0,690 | | Valid |
| | X1.2 | 0,719 | | Valid |
| | X1.3 | 0,831 | | Valid |
| | X1.4 | 0,701 | | Valid |
| | X1.5 | 0,785 | | Valid |

| | | | | |
|-------------------------------|------|-------|-------|-------|
| | X1.6 | 0,781 | 0,361 | Valid |
| | X1.8 | 0,871 | | Valid |
| | X1.9 | 0,818 | | Valid |
| Profesionalisme (X2) | X2.1 | 0,796 | | Valid |
| | X2.2 | 0,932 | | Valid |
| | X2.3 | 0,911 | | Valid |
| | X2.4 | 0,870 | | Valid |
| | X2.5 | 0,891 | | Valid |
| | X2.6 | 0,826 | | Valid |
| Kualitas Pelayanan Publik (Y) | Y.1 | 0,792 | | Valid |
| | Y.2 | 0,863 | Valid | |
| | Y.3 | 0,917 | Valid | |
| | Y.4 | 0,854 | Valid | |
| | Y.5 | 0,821 | Valid | |
| | Y.6 | 0,901 | Valid | |
| | Y.7 | 0,763 | Valid | |
| | Y.8 | 0,749 | Valid | |
| | Y.9 | 0,813 | Valid | |
| | Y.10 | 0,802 | Valid | |

Sumber: data primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 1, diketahui bahwa semua item memiliki nilai R-hitung lebih besar dari R-tabel. Dengan demikian seluruh item yang digunakan dalam penelitian adalah valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas digunakan untuk mengetahui bahwa data yang didapat bisa dipercaya atau tidak. Adapun item dalam kuesioner dinyatakan reliabel apabila nilai cronbach's $> 0,60$ dan sebaliknya. Berikut hasil dari uji reliabilitas disajikan pada tabel 2 berikut.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | Cronbach Alpa | Batas Nilai | Keterangan |
|-------------------------------|---------------|-------------|------------|
| Kinerja (X1) | 0,908 | 0,6 | Reliabel |
| Profesionalisme (X2) | 0,937 | 0,6 | Reliabel |
| Kualitas Pelayanan Publik (Y) | 0,946 | 0,6 | Reliabel |

Sumber: data primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 2, diketahui bahwa variabel kinerja, profesionalisme dan variabel kualitas pelayanan publik memiliki nilai Cronbach Alpha $> 0,60$. Dengan demikian seluruh item pada variabel penelitian adalah reliabel.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas ini menggunakan model One Sample Kolmogrov-Smirnov dengan kriteria jika nilai sig. $> 0,05$ maka dapat dinyatakan bahwa data penelitian berdistribusi

normal dan jika nilai sig. $< 0,05$ di nyatakan data penelitian tidak berdistribusi normal. Berikut hasil uji normalitas disajikan pada tabel 3 berikut.

Tabel 3. Hasil Uji One Sample Kolmogrov-Smirnov

| Asymp. Sig. (2-tailed) | Alpa | Keterangan |
|------------------------|------|----------------------|
| 0,127 | 0,05 | Berdistribusi normal |

Sumber: data primer diolah, 2024

Dari uji normalitas menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dapat dilihat bahwa diperoleh nilai sig. $0,127 > 0,05$. Maka penelitian ini dinyatakan berdistribusi dengan normal.

4. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menentukan apakah variabel independen dan dependen bebas dalam model regresi yang dibangun memiliki kolerasi tinggi atau sempurna (Rastiawan, 2023). Adapun Multikolenearitas dinyatakan ada jika nilai VIF > 10 dan tolerance $< 0,10$ dan sebaliknya. Berikut hasil uji multikolinearitas disajikan pada tabel 4 berikut.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

| Variabel | Tolerance | VIF | Keterangan |
|----------------------|-----------|-------|---------------------------------|
| Kinerja (X1) | 0,163 | 6,147 | Tidak terjadi multikolinearitas |
| Profesionalisme (X2) | 0,163 | 6,147 | Tidak terjadi multikolinearitas |

Sumber: data primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4, dapat diketahui bahwa variabel kinerja maupun profesionalisme masing-masing memiliki nilai tolerance $> 0,10$ yakni 0,163 dan nilai VIF < 10 yakni 6,147. Maka, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas.

5. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menunjukkan adanya hubungan dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut merupakan hasil uji regresi linier berganda disajikan pada tabel 5 berikut.

Tabel 5. Hasil Regresi Linier Berganda

| Variable | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 4,020 | 4,782 | | ,841 | ,408 |
| Kinerja (X1) | ,066 | ,296 | ,053 | ,224 | ,824 |
| Profesionalisme (X2) | 1,398 | ,405 | ,819 | 3,449 | ,002 |
| Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik R : 0,868 R Square : 0,753 F : 41,060 t-tabel : 1,706 F-tabel : 3,35 | | | | | |

Sumber: data primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 5 dapat dijelaskan analisis regresi linier berganda sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (a) memiliki nilai sebesar 4,020 yang merupakan konstanta atau keadaan saat variabel kualitas pelayanan publik belum dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu variabel kinerja dan profesionalisme. Jika variabel independent tidak ada maka variabel kualitas pelayanan publik tidak mengalami perubahan.
2. Nilai koefisien regresi Kinerja sebesar 0,066, menunjukkan bahwa variabel kinerja mempunyai pengaruh positif terhadap variabel kualitas pelayanan publik yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel kinerja maka akan mempengaruhi variabel kualitas pelayanan publik sebesar 0,066, dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.
3. Nilai koefisien regresi Profesionalisme sebesar 1,398, menunjukkan bahwa variabel profesionalisme mempunyai pengaruh positif terhadap variabel kualitas pelayanan publik yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel kinerja maka akan mempengaruhi variabel kualitas pelayanan publik sebesar 1,398, dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

6. Pengujian Hipotesis

Uji parsial merupakan pengujian kepada koefisien regresi secara parsial, untuk mengetahui signifikansi secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan tabel 5, menunjukkan hasil signifikansi dari masing-masing variabel bebas. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. Variabel kinerja memiliki nilai signifikansi sebesar 0,824. Berdasarkan nilai signifikansi variabel yang lebih besar dari taraf signifikansi yaitu $0,824 > 0,05$ dan memiliki nilai t-hitung yang lebih kecil dari t-tabel yaitu $0,224 < 1,706$, maka dapat

disimpulkan bahwa H1 yang menyatakan bahwa kinerja berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banjarmasin adalah ditolak.

2. Variabel profesionalisme memiliki nilai signifikansi sebesar 0,002. Berdasarkan nilai signifikansi variabel yang lebih kecil dari taraf signifikansi yaitu $0,002 < 0,05$ dan memiliki nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel yaitu $3,449 > 1,706$, maka dapat disimpulkan bahwa H2 yang menyatakan bahwa Profesionalisme Kerja Pegawai berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banjarmasin adalah diterima.
3. Variabel kinerja dan profesionalisme memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000. Berdasarkan nilai signifikansi variabel yang lebih kecil dari taraf signifikansi yaitu $0,000 < 0,05$ dan memiliki nilai F-hitung lebih besar dari F-tabel yaitu $41,060 > 3,35$, maka dapat disimpulkan bahwa H3 yang menyatakan bahwa Kinerja dan Profesionalisme Kerja Pegawai berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banjarmasin adalah diterima.

7. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan tabel 5, dapat diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,753 atau 75,3%. Maka dapat dikatakan bahwa kepuasan pelayanan publik dipengaruhi oleh kinerja dan profesionalisme sebesar 0,753 atau 75,3% dan sisanya 0,247 atau 24,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

Pembahasan

1. Pengaruh Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan pengujian hipotesis yang telah dilakukan diketahui bahwa kinerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banjarmasin. Hal ini disebabkan keterbatasan sumber daya yang dimiliki oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banjarmasin, baik dari segi anggaran, sumber daya manusia, maupun infrastruktur yang menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat, tidak efisien, dan kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu pelayanan yang diberikan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banjarmasin mungkin saja dianggap baik dari segi kinerja dan hasil yang diberikan, akan tetapi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat bisa saja bersifat subjektif. Ada kemungkinan bahwa walaupun kinerja yang baik telah dilakukan, namun harapan atau ekspektasi masyarakat terhadap

pelayanan tersebut tidak terpenuhi, sehingga menimbulkan ketidakpuasan. Hal ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh (Islamiyah et al., 2021; Mulasari & Suratman, 2021; Bamba et al., 2024) dimana hasil penelitiannya menyatakan bahwa kinerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Kinerja pegawai yang lebih baik berarti kualitas pelayanan publik yang lebih baik pula. Sebaliknya, semakin rendah kinerja pegawai berarti kualitas pelayanan publik semakin rendah.

2. Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan pengujian hipotesis yang telah dilakukan diketahui bahwa Profesionalisme Kerja Pegawai berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banjarmasin. Hal ini menandakan profesionalisme yang tinggi berarti adanya standar kerja yang jelas, kompetensi yang memadai, serta sikap dan perilaku yang sesuai dengan etika kerja yang pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Kesbangpol Kota Banjarmasin kepada masyarakat. Selain itu juga profesionalisme menciptakan keterpercayaan dari masyarakat terhadap instansi pemerintah. Dengan adanya profesionalisme yang tinggi, masyarakat akan merasa yakin bahwa pelayanan yang diberikan oleh Badan Kesbangpol Kota Banjarmasin akan dilakukan dengan baik, jujur, dan transparan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Amin, 2020) yang menyatakan bahwa profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

3. Pengaruh Kinerja dan Profesionalisme Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan pengujian hipotesis yang telah dilakukan diketahui bahwa Kinerja dan Profesionalisme Kerja Pegawai berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banjarmasin. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja dan profesionalisme pegawai berperan penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik. Kinerja memastikan bahwa tugas dilaksanakan dengan baik dan tepat waktu, sementara profesionalisme menjamin bahwa pelayanan diberikan dengan standar yang tinggi, etika yang baik, dan transparansi, yang pada akhirnya membangun kepercayaan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Rusmilawati et al., 2020) yang menyatakan bahwa baik kinerja maupun profesionalisme memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan publik.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan pembahasan yang telah dilakukan disimpulkan bahwa Kinerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banjarmasin. Meskipun kinerja yang dilakukan oleh Badan tersebut mungkin dinilai baik dari segi pelaksanaan, hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kinerja tidak cukup untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara signifikan. Hal ini bisa disebabkan oleh keterbatasan sumber daya seperti anggaran, sumber daya manusia, dan infrastruktur yang kurang memadai. Selain itu, persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan mungkin lebih bersifat subjektif dan bergantung pada harapan mereka yang mungkin tidak selalu terpenuhi.

Profesionalisme memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banjarmasin. Profesionalisme yang tinggi, yang mencakup standar kerja yang jelas, kompetensi yang memadai, serta sikap dan perilaku yang sesuai dengan etika kerja, terbukti meningkatkan kualitas pelayanan publik. Profesionalisme juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Kinerja dan profesionalisme kerja pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banjarmasin. Kinerja yang optimal memastikan pelayanan dilakukan dengan efektif dan efisien, memenuhi ekspektasi masyarakat, sementara profesionalisme yang tinggi mencerminkan tanggung jawab, kompetensi, dan etika kerja yang baik, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh sejauh mana pegawai dapat menjalankan tugas mereka secara kompeten dan profesional.

Mengingat bahwa kinerja tidak terbukti signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, disarankan untuk meneliti variabel lain yang mungkin memiliki pengaruh lebih besar. Contohnya, variabel seperti kepuasan kerja, motivasi, atau penggunaan teknologi informasi dalam proses pelayanan dapat dipertimbangkan untuk melihat bagaimana faktor-faktor ini mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Penelitian di masa depan juga dapat mempertimbangkan aspek-aspek kultural dan sosial yang mungkin mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja dan profesionalisme. Memahami konteks lokal dan karakteristik masyarakat yang dilayani dapat memberikan wawasan yang lebih dalam tentang bagaimana kualitas pelayanan publik dipersepsikan.

6. DAFTAR REFERENSI

- Amaliyah, A. S., Rosilawati, M., & Masnawati, E. (2024). Analisis Evaluasi Kualitas Pelayanan di K3 Mart Graha Pena Surabaya: Pengalaman Konsumen. *Riset Ilmu Manajemen Bisnis Dan Akuntansi*, 2(3), 109–116. <https://doi.org/10.61132/rimba.v2i3.1114>.
- Amin, M. (2020). Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pemerintahan. *Public Policy*, 1(2), 137-152. <https://dx.doi.org/10.51135/PublicPolicy.v1.i2.p137-152>.
- Asrari, Z., & Anwari, M. K. (2024). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Nasabah terhadap Kepuasan Perusahaan Bank Syariah Indonesia Cabang Pontianak. *Riset Ilmu Manajemen Bisnis Dan Akuntansi*, 2(3), 220–229. <https://doi.org/10.61132/rimba.v2i3.1148>.
- Atika, K. (2021). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Profesionalisme Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PIN (Persero) Pelaksana Pembangkit Bukit Asam Tanjung Enim. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 355-366.
- Azkiya, B. M., Tanjung, H., & Gustiawati, S. (2022). Pengaruh Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 3(1), 84-95.
- Bamba, P. A. M., Ahmad, K., Azis, A., Mas'ud, A. A., & Fitriani, N. (2024). Pengaruh Perilaku dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamasa. *Jurnal Manarang Manajemen dan Bisnis*, 2(2), 52-62. <https://doi.org/10.31605/jurnal%20manarang.v2i2.3314>.
- Gandura, N., Rasyid, A., Yunus, Y. A., Roslina, R., & Jusuf, A. H. (2021). Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura. *The Journal of Business and Management Research*, 4(1).
- Islamiyah, A. N., Alyas, A., & Parawu, H. E. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(5), 1874-1891.
- Kabhe, B. A. H. (2022). Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sukolilo Surabaya. *PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(03), 39-53.
- Mulasari, H., & Suratman, B. (2021). Pengaruh motivasi dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan buduran kabupaten sidoarjo. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 9(1), 198-210. <https://doi.org/10.26740/jpap.v9n1.p198-210>.
- Novita, S., Artiningsih, D. W., & Wicaksono, T. (2023). ANALYSIS OF SERVICE QUALITY IN INCREASING CUSTOMER SATISFACTION AT BORNEO INDOOR FUTSAL IN. *Proceeding: Islamic University of Kalimantan*.
- Pramularso, E. Y. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 68-74.

- Rahayu, S., & Dahlia, D. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 6(1), 370-386.
- Rusmilawati, R., Arifin, J., & Suparti, H. (2020). Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 3(2), 570-584.
- Siregar, K. H. (2020). Pengaruh profesionalisme kerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. ISS indonesia medan. *Jurnal Visi Ekonomi Akuntansi dan Manajemen*, 2(1), 1-12.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Manajemen* (Edisi 4). Bandung: Alfabeta.
- Utomo, L. P. (2020). Pengaruh profesionalisme, budaya kerja terhadap kinerja internal auditor, dengan kepuasan kerja sebagai variabel moderator. *JMD: Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara*, 3(1), 79-92.
- Wicaksono, T., & Gazali, M. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Sebagai Variabel Intervening. *At-Tadbir: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 5(1), 22–34. <https://doi.org/10.31602/atd.v5i1.3219>.