

**PENGARUH PROFESIONALISME DAN PELATIHAN TERHADAP
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN
KEUANGAN DAERAH KOTA SOLOK**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Studi
Strata Satu (S1) Pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi*



Disusun Oleh :

SRI ZHENI EVIANDA

NPM: 171000461201043

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN SOLOK
2023**

**Pengaruh Profesionalisme dan Pelatihan Terhadap Peningkatan Kualitas
Pelayanan Publik Pada Dinas Badan Keuangan Daerah Kota Solok**

**Sri Zheni Evianda
171000461201043**

Universitas Mahaputra Muhammad Yamin

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh profesionalisme dan pelatihan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pada badan keuangan daerah kota solok, sampel pada penelitian ini sebanyak 60 Pegawai pada badan keuangan daerah kota solok dengan metode purposive Sampling. Berdasarkan hasil analisis statistik, dapat disimpulkan bahwa Profesionalisme secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan publik, hal ini dibuktikan dengan menggunakan uji t dengan nilai signifikan $0,001 < \alpha 0,05$ dan nilai t_{hitung} adalah $3,689 > t_{tabel} 1,672$. Berdasarkan hasil analisis statistik dapat disimpulkan bahwa Pelatihan secara parsial berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan publik. Hal ini dibuktikan dengan menggunakan uji t dengan nilai signifikan $0,000 < \alpha 0,05$ dan nilai t_{hitung} adalah $4,821 > t_{tabel} 1,672$. Secara simultan Profesionalisme dan Pelatihan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan publik. Hal ini dibuktikan dengan menggunakan uji f dengan nilai signifikan $0,000 < \alpha 0,05$ dan nilai f_{hitung} adalah $71,994 > f_{tabel} 3,16$. Hal ini juga dapat dilihat dari nilai R Square sebesar 0,716 atau 71,6% dan dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti sebesar 28,4%, dan berdasarkan interpretasi hasil analisis regresi berganda maka didapatkan persamaan: $Y = 7.170 + 0.380X_1 + 0.4762X_2 + e$

Kata Kunci: Profesionalisme, Pelatihan, Kualitas Pelayanan publik

**The Influence of Professionalism and Training on Improving the Quality of
Public Services at the Solok City Regional Financial Services Agency**

Sri Zheni Evianda
171000461201043

Mahaputra Muhammad Yamin University

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of professionalism and training on improving the quality of public services in the regional financial institutions of the city of Solok, the sample in this study were 60 employees at the regional financial institutions of the city of Solok with a purposive sampling method.

Based on the results of statistical analysis, it can be interpreted that professionalism partially has a significant effect on the quality of public services, this is evidenced by using the t test with a significant value of $0.001 < \alpha 0.05$ and the tcount value is $3.689 > \text{table } 1.672$. Based on the results of statistical analysis, it can be interpreted that training partially affects the quality of public services. This is proven by using the t test with a significant value of $0.000 < \alpha 0.05$ and the tcount is $4.821 > \text{table } 1.672$. Simultaneously Professionalism and Training affect the Quality of Public Services. This is proven by using the f test with a significant value of $0.000 < \text{from sig } \alpha 0.05$ and the fcount value is $71.994 > \text{f table } 3.16$. This can also be seen from the R Square value of 0.716 or 71.6% and is influenced by other variables that have not been studied by 28.4% , and based on the interference of the results of multiple regression analysis, the equation is obtained: $Y = 7.170 + 0.380X_1 + 0.4762X_2 + e$

Keywords:*Professionalism, Training, Public Service Quality*

DAFTAR PUSTAKA

- Afifa, Z. (2020). *Pengaruh pelatihan kerja terhadap kualitas pelayanan dimediasi komitmen organisasi (Studi Pada Hotel Ubud Kota Malang)*.
- Amalia. (2017). Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Samarinda. *Administrasi Publik*, 1(1), 1–10.
- Amin, M. (2020). Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pemerintahan. *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, 1(2), 137–152.
- Aminullah. (2018a). Kualitas Pelayanan (Telaah Implementasi Dalam Penyelenggaraan Diklat Pusdiklat Tenaga Teknis Pendidikan Dan Keagamaan). *Andragogi Jurnal Diklat Teknis*, VI(1), 87–103.
- Aminullah. (2018b). Profesionalisme dan kualitas pelayanan (telaah implementasi dalam penyelenggaraan diklat pusdiklat tenaga teknis pendidikan dan keagamaan). *Jurnal Diklat Teknis*, VI(1), 87–103.
- Annisa, N., Kusuma, A. R., & Hasanah, N. (2019). Pengaruh tingkat pendidikan dan profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan di kantor kecamatan long kali kabupaten paser. *EJournal Pemerintahan Integratif*, 7(3), 427–437.
- Asih, N. B. (2014). *Pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Jember*.
- Azisah, N., Salim, A., & Khalid, I. (2020). Pengaruh tingkat pendidikan, pelatihan dan motivasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan pegawai di RSUD Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar. *Competitiveness*, 9(1), 72–84.

- Baharuddin, A., Alhabsyi, T., & Utami, H. N. (2021). Pelatihan, Kompensasi dan Disiplin Kerja terhadap Prestasi Karyawan. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 6(2), 56–68.
- Basir, M. A. (2016). Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan, Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Baubau. *Jurnal Ilmu Pemerintahan : Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah*, 1(1), 85–106.
- Dyastuti, I. A. (2018). Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1), 255–267.
- Gunawan, H. (2019). Pengaruh pelatihan terhadap pengembangan karier (studi kasus PNS dinas pekerjaan umum Kabupaten Maros). *Bongaya Journal of Research in Management*, 2(1), 1–10.
- Hendrawardani, B., & Masngudi. (2020). Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis) Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Perangkat Desa Terhadap Tingkat. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 4(2), 234–251.
- Hidayat, A. T., & Agustina, T. (2020). Pengaruh Pelatihan, Kompetensi, Kompensasi, dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Polisi Lalu Lintas Polresta Banjarmasin. *Business Innovation and Entrepreneurship Journal*, 2(1), 48–53.
- Kumara, I. W. S. E., & Utama, I. W. M. (2016). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Mediasi Kepemimpinan Pada Hotel Satriya Cottages Kuta-Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(3), 1–30.
- Kuswati, R. E. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari*

Kabupaten Gunungkidul.

- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi*, 7(2), 113–125.
- Muliana, Baharuddin, & Budiman. (2019). Pengaruh Diklat, Insentif, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Kesyahbandaran Utama Makassar. *Journal of Management*, 2(3), 1–11.
- Ningrum. (2017). *Pengaruh Penggunaan Metode Berbasis Pemecahan Masalah (Problem Solving) Terhadap Hasil Belajar Ekonomi Siswa Kelas X Semester Genap Man 1 Metro Tahun Pelajaran 2016/2017*. 5(1), 145–151.
- Novianti, Endri, & Darlius. (2018). Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, VIII(1), 90–108.
- Nurazizah. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie*.
- Nurbaiti. (2013). *Analisis Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Pt. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Kabupaten Nagan Raya Skripsi*.
- Pakpahan, E. S. (2016). Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang). *Jurnal Adminstrasi Publik*, 2(1), 116–121.
- Pissa, T. J. (2018). Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik. *Publik Reform UNDHAR MEDAN*, 3(1), 263–297.
- Pranata, O. S. (2018). Pengaruh pelatihan terhadap kompetensi dan kinerja karyawan (Studi pada karyawan tetap di PT Bank Tabungan Pensiunan

- Nasional Syariah Malang Divisi Mobile Marketing Syariah). *Biomass Chem Eng*, 3(2), 1–163.
- Prastowo, A. (2011). Metode Penelitian Kualitatif. In *Metode Penelitian Kualitatif* (pp. 208–220).
- Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa). *Among Makarti*, 10(19), 70–90.
- Rachman, paloma paramita. (2012). *Analisis pengaruh variabel makro terhadap return indeks sembilan sektor pada bursa efek Indonesia*.
- Rianti, S., Rusli, Z., Yuliani, F., Bina, K., Jl, W., & Pekanbaru, P. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(3), 412–419.
- S, E. R. (2016). *Pengaruh kreativitas belajar dan pemanfaatan media pembelajaran menggunakan macromedia flash 8 terhadap hasil belajar ekonomi DI SMP NEGERI 22 BANDAR LAMPUNG tahun pelajaran 2015/2016*.
- Saputra, A. T. (2015). Pengaruh Variabel Makro Ekonomi terhadap Profitabilitas Perbankan Syariah di Indonesia periode 2010-2013. In *Ekonomi Dan Bisnis*.
- Setyowati, H., & Ningsih, R. (2016). Pengaruh faktor fundamental, risiko sistematis dan ekonomi makro terhadap return saham syariah yang tergabung di Jakarta islamic index (JII) pada periode 2010 – 2014. *Jurnal Kajian Bisnis*, 24(1), 54–70.
- Sinaga, P. P. H. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada*

Warnet Chamber Semarang).

Suci, S. (2020). *Pengaruh pendidikan dan pelatihan (DIKLAT) serta prestasi kerja terhadap pengembangan karir pegawai pada Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi Dan Usaha Mikro Kabupaten Serdang Bedagai.*

Sugiyono. (2015). *statika penelitian.pdf* (Ke-26). alfabeta.

Suharman. (2019). *Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Kejaksaan Negeri Mataram Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.*

Sukmawati¹, I., & Massie, J. D. D. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt Air Manado. *Jurnal EMBA*, 3(3), 729–742.

Tarigan, H. I., Manurung, Y. S., & Marpaung, W. (2019). Loyalitas Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan Jasa Transportasi Online. *Philanthropy Journal of Psychology*, 3(1), 34–47.

Taufik, M. (2018). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Balai Diklat Keagamaan Kota Makassar. *Nuevos Sistemas de Comunicación e Información*, 1(1), 1–80.

Wijayanti, T. (2022). *Pembinaan profesionalisme dan disiplin kerja guru di MTs Sunan Kalijaga Gladagsari Boyolali Tahun Ajaran 2021/2022.*

Wulandari, E. (2016). *Pengaruh sistem pengendalian intern dan kompensasi terhadap perilaku etis karyawan pada pt. Pegadaian (persero) cabang syariah palembang.*

Ida Nirwana dan afniyeni, (2022). *Pengaruh Pelatihan dan Pemberdayaan Masyarakat dalam Pengembangan Usaha Masyarakat di Kelurahan Kubang Sirakuk Selatan Kota Sawahlunto*