

TESIS

**PENGARUH KOMPETENSI DAN PENEMPATAN KERJA
TERHADAP PELAYANAN DENGAN PROFESIONALISME
PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN TANAH BUMBU**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Magister (S2)
Pada Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan**



SAYYIDAH

NIM. 2220421320023

PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

BANJARMASIN

2024

PENGESAHAN TESIS

Judul Tesis : Pengaruh Kompetensi Dan Penempatan Kerja Terhadap Pelayanan Dengan Profesionalisme Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tanah Bumbu

Nama : Sayyidah

N I M : 2220421320023

Disetujui :
Komisi Penguji

Penguji I

Drs. H. Setia Budhi, M.Si, Ph.D
NIP. 196501011990031008

Penguji II

Dr. Mahyuni, S.Sos, M.AP
NIP. 197304052002121006

Penguji III

Dr. Taufik Arbain, M.Si
NIP. 197403072002121003

Diketahui :

Koordinator Program Studi
Magister Ilmu Pemerintahan,

Dr. H. Samahuddin Muharram, S.IP, M.Si
NIP. 197212272006041003

Dekan,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ULM,

Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si
NIP. 197301221998021001

Tanggal Lulus : 27 Juni 2024

Tanggal Wisuda :

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sayyidah

NIM : 2220421320023

Program Studi : Magister Ilmu Pemerintahan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Magister baik di Universitas Lambung Mangkurat maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Tesis ini adalah asli penelitian saya sendiri dan benar-benar hasil karya saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dosen pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis saya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Batulicin, Juni 2024
Penulis,



Sayyidah



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
PASCASARJANA**

SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI

NOMOR : 292UN8.4/SE/2024

Sertifikat ini diberikan kepada:

Sayyidah

Dengan Judul Tesis :

**Pengaruh Kompetensi dan Penempatan Kerja Terhadap Pelayanan Dengan Profesionalisme
Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tanah Bumbu**

**Telah dideteksi tingkat plagiasinya dengan kriteria toleransi \leq 20%, dan
dinyatakan Bebas dari Plagiasi.**

Banjarmasin, 16 Juli 2024

Direktur,



Prof. Dr. Ir. Danang Biyatmoko, M.Si.

NIP 196805071993031020



ABSTRAK

Sayyidah, 2024. Pengaruh Kompetensi dan Penempatan Kerja terhadap Pelayanan dengan Profesionalisme pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tanah Bumbu. Di bawah bimbingan Setia Budhi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kompetensi dan Penempatan Kerja terhadap Pelayanan dengan Profesionalisme pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tanah Bumbu.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dengan metode *explanatory research*. Populasi penelitian adalah pegawai dan masyarakat di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tanah Bumbu yaitu sebanyak 50 orang. Menggunakan teknik sampling insidental, maka sampel penelitian ini berjumlah 50 orang. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan uji asumsi klasik dan uji analisis jalur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Kompetensi memiliki nilai $t_{hitung} 1,267 < t_{tabel} 2,010$ dengan taraf signifikan $0,212 > 0,05$ maka kompetensi tidak memiliki pengaruh parsial dan tidak signifikan terhadap pelayanan pada BKPSDM Kabupaten Tanah Bumbu. 2) Penempatan Kerja memiliki nilai $t_{hitung} 2,550 > t_{tabel} 2,010$ dengan taraf signifikan $0,014 < 0,05$ maka penempatan kerja memiliki pengaruh parsial dan signifikan terhadap pelayanan pada BKPSDM Kabupaten Tanah Bumbu. 3) Profesionalisme memiliki nilai $t_{hitung} 4,341 > t_{tabel} 2,010$ dengan taraf signifikan yaitu $0,000 < 0,05$ maka profesionalisme memiliki pengaruh parsial dan signifikan terhadap pelayanan BKPSDM Kabupaten Tanah Bumbu. 4) Kompetensi dan penempatan kerja memiliki nilai $F_{hitung} 5,707 > F_{tabel} 3,20$ dengan taraf signifikan $0,006 < 0,05$ maka kompetensi dan penempatan kerja memiliki pengaruh simultan dan signifikan terhadap profesionalisme pada BKPSDM Kabupaten Tanah Bumbu. 5) Kompetensi melalui profesionalisme memiliki nilai $t_{hitung} 1,6878 < t_{tabel} 2,010$ maka kompetensi tidak memiliki pengaruh terhadap pelayanan melalui profesionalisme pada BKPSDM Kabupaten Tanah Bumbu. 6) Penempatan kerja melalui profesionalisme memiliki nilai $t_{hitung} 3,7968 > t_{tabel} 2,010$ maka penempatan kerja memiliki pengaruh terhadap pelayanan melalui profesionalisme pada BKPSDM Kabupaten Tanah Bumbu.

Sebagai bahan masukan bagi instansi untuk aktif dalam mengembangkan kompetensi yang dimiliki pegawai dan memperhatikan sistem penempatan kerja. Bagi pegawai agar meningkatkan kompetensi sesuai bidang masing-masing dan sesuai kebutuhan instansi.

Kata Kunci: Kompetensi, Penempatan Kerja, Pelayanan, Profesionalisme.

ABSTRACT

Sayyidah, 2024. The Influence of Competence and Job Placement on Service with Professionalism at the Personnel and Human Resources Development Agency of Tanah Bumbu Regency. Under the guidance of Setia Budhi.

This research aims to determine the influence of Competence and Job Placement on Service with Professionalism at the Personnel and Human Resources Development Agency of Tanah Bumbu Regency. This research employed a quantitative approach using explanatory research method. The population consists of 50 employees and community members of Personnel and Human Resources Development Agency of Tanah Bumbu Regency. Using an incidental sampling technique, the sample size of this study is 50 individuals. This research instrument utilized a questionnaire. Data analysis employed classical assumption tests and path analysis techniques.

The result show that: 1) Competence has a $t_{value} 1.267 < t_{table} 2.010$ with a significance level $0.212 > 0.05$, indicating no partial and significant influence of competence on service at the Personnel and Human Resources Development Agency of Tanah Bumbu Regency. 2) Job Placement has a $t_{value} 2.550 > t_{table} 2.010$ with a significance level $0.014 < 0.05$, indicating a partial and significant influence of job placement on service at the Personnel and Human Resources Development Agency of Tanah Bumbu Regency. 3) Professionalism shows a $t_{value} 4.341 > t_{table} 2.010$ with a significance level of $0.000 < 0.05$, indicating a partial and significant influence of professionalism on service at the Personnel and Human Resources Development Agency of Tanah Bumbu Regency. 4) Both Competence and Job Placement have an F_{value} of $5.707 > F_{table} 3.20$ with a significance level $0.006 < 0.05$, indicating a simultaneous and significant influence on professionalism at the Personnel and Human Resources Development Agency of Tanah Bumbu Regency. 5) Competence through professionalism shows a $t_{value} 1.6878 < t_{table} 2.010$, indicating no influence of competence on service through professionalism at the Personnel and Human Resources Development Agency of Tanah Bumbu Regency. 6) Job Placement through professionalism shows a $t_{value} 3.7968 > t_{table} 2.010$, indicating an influence of job placement on service through professionalism at the Personnel and Human Resources Development Agency of Tanah Bumbu Regency.

As input for agencies to be active in developing competencies of their employees and paying attention to the work placement system. For employees to improve their competencies according to their respective fields and the needs of the agencies.

Key Words: Competence, Job Placement, Service, Professionalism.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur dipanjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa karena berkat kasih dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “PENGARUH KOMPETENSI DAN PENEMPATAN KERJA TERHADAP PELAYANAN DENGAN PROFESIONALISME PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN TANAH BUMBU” yang disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan program Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Lambung Mangkurat.

Tesis ini adalah salah satu bentuk upaya agar penelitian yang akan dilakukan oleh penulis lebih terarah dan mempunyai panduan yang jelas sehingga mampu dipertanggungjawabkan jika disusun menjadi sebuah tesis sebagai salah satu syarat kelulusan dari program Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Lambung Mangkurat.

Dengan penuh kerendahan hati dan hormat penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Ali Bachri, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
3. Bapak Prof. Dr. Ir. Danang Biyatmoko, M.Si selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Lambung Mangkurat;

4. Bapak Drs. H. Setia Budhi, M.Si, Ph.D selaku Dosen Pembimbing/Penguji I yang telah memberikan arahan dan bimbingannya dan banyak memberikan inspirasi;
5. Bapak Dr. Mahyuni, S.Sos., M.AP selaku Dosen Penguji II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan kepada penulis selama penyusunan tesis ini;
6. Bapak Dr. Taufik Arbain, M.Si selaku Dosen Penguji III yang telah memberikan kesempatan dan waktu serta memberikan masukan terhadap penyusunan tesis ini;
7. Seluruh dosen pengajar serta staf Program Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Lambung Mangkurat atas ilmu dan pengetahuan selama proses perkuliahan berlangsung;
8. Bapak Rusdiansyah selaku Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tanah Bumbu yang telah berkenan mengizinkan saya untuk melakukan penelitian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tanah Bumbu;
9. Ibunda Hadijah, Ayahanda Hanafi, Muhammad Anis, Na'imah dan Muhammad Najib yang sangat penulis cintai dan sayangi. Berkat do'a merekalah penulis mampu menyelesaikan tesis ini;
10. Kepada penyemangat dan penguji saya, Muhammad Zainal Rifie yang selalu penuh pengertian tentang kondisi penulis selama menempuh pendidikan dan perkuliahan.

11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan tesis ini dari awal sampai dengan selesai.

Penulis menyadari dalam tesis ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, oleh karena itu penulis dengan senang hati menerima kritik, saran yang membangun guna perbaikan tulisan berikutnya.

Akhir kata penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Batulicin, Juni 2024

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sayyidah', written in a cursive style.

Sayyidah

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	13
2.2 Tinjauan Teori	16
2.2.1 Pengertian Kompetensi	16
2.2.1.1 Indikator Kompetensi	17
2.2.1.2 Jenis-Jenis Kompetensi	19
2.2.1.3 Pengertian Penempatan Kerja	21
2.2.1.4 Indikator Penempatan Kerja	22
2.2.1.5 Jenis-Jenis Penempatan Kerja	23
2.2.1.6 Tujuan Penempatan Kerja	24
2.2.1.7 Metode Penempatan Kerja	25
2.2.2 Pengertian Pelayanan Publik	26
2.2.2.1 Indikator Pelayanan Publik	27
2.2.2.2 Standar Pelayanan Publik	28
2.2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	29
2.2.2.4 Kualitas Pelayanan Publik	30
2.2.3 Pengertian Profesionalisme	32
2.2.3.1 Indikator Profesionalisme	33
2.2.3.2 Cara Mewujudkan Profesionalisme	34
2.3 Model Penelitian	34
2.4 Hipotesis Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Pendekatan Penelitian	37
3.2 Tipe Penelitian	37

3.3 Lokasi Penelitian.....	38
3.4 Populasi dan Sampel	38
3.4.1 Populasi.....	38
3.4.2 Sampel.....	39
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	39
3.5.1 Variabel Bebas (<i>Independent</i>).....	39
3.5.2 Variabel Terikat (<i>Dependent</i>)	40
3.5.3 Variabel Intervening.....	40
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.7 Teknik Pengukuran Data.....	43
3.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	43
3.8.1 Uji Validitas	43
3.8.2 Uji Reliabilitas	44
3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	45
3.8.3.1 Uji Normalitas.....	45
3.8.3.2 Uji Multikolinieritas.....	46
3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	46
3.9 Teknik Analisa Data.....	47
3.9.1 Uji Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	47
3.9.2 Uji Sobel.....	48
BAB IV GAMBARAN UMUM	50
4.1 Gambaran Umum.....	50
4.1.1 Profil Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tanah Bumbu.....	50
4.1.2 Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi.....	50
4.1.3 Lokasi.....	56
4.1.4 Keadaan Pegawai, Sarana dan Prasarana Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tanah Bumbu	56
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	59
5.1 Hasil Penelitian	59
5.1.1 Deskripsi Profil Responden.....	59
5.1.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
5.1.1.2 Responden Berdasarkan Pendidikan	60
5.1.1.3 Responden Berdasarkan Usia.....	60
5.1.1.4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia	61
5.1.1.5 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan ..	62
5.1.1.6 Responden Berdasarkan Usia dan Pendidikan.....	62
5.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	63
5.1.2.1 Kompetensi (X_1).....	64
5.1.2.2 Penempatan Kerja (X_2)	71

5.1.2.3 Pelayanan (Y).....	78
5.1.2.4 Profesionalisme (Z).....	85
5.2 Uji Persyaratan Analisis.....	91
5.2.1 Uji Validitas	91
5.2.2 Uji Reliabilitas	95
5.3 Uji Asumsi Klasik.....	97
5.3.1 Uji Normalitas.....	97
5.3.2 Uji Multikolinearitas	101
5.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	103
5.4 Pengujian Hipotesis.....	104
5.4.1 Uji Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	104
5.4.2 Uji Sobel.....	107
5.5 Pembahasan.....	110
5.5.1 Pengaruh Kompetensi (X ₁) terhadap Pelayanan (Y).....	110
5.5.2 Pengaruh Penempatan Kerja (X ₂) terhadap Pelayanan (Y).....	114
5.5.3 Pengaruh Profesionalisme (Z) terhadap Pelayanan (Y).....	116
5.5.4 Pengaruh Kompetensi (X ₁) dan Penempatan Kerja (X ₂) terhadap Profesionalisme (Z).....	119
5.5.5 Pengaruh Kompetensi (X ₁) terhadap Pelayanan (Y) melalui Profesionalisme (Z).....	124
5.5.6 Pengaruh Penempatan Kerja (X ₂) terhadap Pelayanan (Y) melalui Profesionalisme (Z).....	126
 BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	 130
6.1 Kesimpulan	130
6.2 Saran.....	131
 DAFTAR PUSTAKA	 132
 LAMPIRAN.....	 136

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Tingkat Pendidikan Pegawai.....	6
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel.....	40
Tabel 4.1. Jumlah PNS BKPSDM Kabupaten Tanah Bumbu Berdasarkan Kualifikasi Pendidikan	56
Tabel 4.2. Jumlah PNS BKPSDM Kabupaten Tanah Bumbu Berdasarkan Pangkat dan	57
Tabel 4.3. Jumlah PNS BKPSDM Golongan Kabupaten Tanah Bumbu Berdasarkan Tingkat Eselonering	57
Tabel 5.1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 5.2. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	60
Tabel 5.3. Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	61
Tabel 5.4. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia	61
Tabel 5.5. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan....	62
Tabel 5.6. Distribusi Responden Berdasarkan Usia dan Pendidikan	63
Tabel 5.7. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kompetensi (X_1).....	64
Tabel 5.8. Pegawai dapat menyelesaikan keluhan sesuai dengan SOP karena sesuai dengan pengetahuannya	65
Tabel 5.9. Pegawai tidak mengalami kesulitan dalam melayani karena memiliki pengetahuan yang baik	65
Tabel 5.10. Pegawai memiliki pemahaman yang baik atas keluhan yang disampaikan.....	66
Tabel 5.11. Pegawai memiliki solusi yang tepat dan membantu untuk menyelesaikan keluhan	67
Tabel 5.12. Pegawai memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan.....	67
Tabel 5.13. Pegawai memberikan pelayanan dengan sepenuh hati	68
Tabel 5.14. Pegawai terbuka dalam memberikan informasi	68
Tabel 5.15. Pegawai memberikan perilaku yang sama kepada setiap tamu yang datang	69
Tabel 5.16. Pegawai melayani dengan sepenuh hati dan ramah kepada masyarakat.....	69

Tabel 5.17. Pegawai bersikap antusias dan kooperatif saat memberikan pelayanan.....	70
Tabel 5.18. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Penempatan Kerja (X ₂).....	71
Tabel 5.19. Latar belakang pendidikan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat	72
Tabel 5.20. Pendidikan menunjang pegawai dalam memberikan solusi kepada masyarakat.....	72
Tabel 5.21. Pengetahuan yang dimiliki pegawai menjadi pertimbangan dalam penempatan kerja	73
Tabel 5.22. Pengetahuan yang dimiliki pegawai membantu masyarakat dalam menyelesaikan keluhan	73
Tabel 5.23. Pegawai harus bekerja di tempat yang sesuai dengan keterampilan yang dimilikinya.....	74
Tabel 5.24. Pegawai harus memiliki inisiatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	75
Tabel 5.25. Keterampilan sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	75
Tabel 5.26. Pengalaman kerja sangat menentukan hasil pelayanan yang baik.....	76
Tabel 5.27. Pegawai harus memiliki pengalaman yang sesuai dengan bidang pekerjaannya	77
Tabel 5.28. Pengalaman yang dimiliki pegawai membantu dalam menyelesaikan masalah.....	77
Tabel 5.29. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Pelayanan (Y)	78
Tabel 5.30. Fasilitas sarana dan prasarana pada BKPSDM Kab. Tanah Bumbu mendukung pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.....	79
Tabel 5.31. Pegawai pada BKPSDM Kab. Tanah Bumbu selalu memakai seragam pada jam kerja.....	79
Tabel 5.32. Pegawai menyelesaikan urusan pelayanan secara tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan	80
Tabel 5.33. Setiap pegawai yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dapat memberikan pelayanan yang maksimal.....	81
Tabel 5.34. Pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat dan tepat	81
Tabel 5.35. Pegawai selalu sigap dalam membantu dan melayani masyarakat	82
Tabel 5.36. Pegawai memiliki kompetensi untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat	82

Tabel 5.37. Pegawai menguasai produk pelayanan yang masyarakat butuhkan....	83
Tabel 5.38. Pegawai melayani dan menyampaikan informasi dengan tutur kata yang sopan.....	83
Tabel 5.39. Pegawai menjadi pendengar yang baik dan menanggapi keluhan dengan solusi yang tepat	84
Tabel 5.40. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Profesionalisme (Z).....	85
Tabel 5.41. Pegawai memberikan perlakuan yang sama dalam memberikan pelayanan.....	85
Tabel 5.42. Pegawai selalu konsisten (secara rutin berkelanjutan) dalam memberikan pelayanan.....	86
Tabel 5.43. Masyarakat bebas menanyakan hal-hal yang tidak dimengerti tanpa adanya diskriminasi.....	87
Tabel 5.44. Pegawai memberikan informasi-informasi yang terkait dengan pengurusan pelayanan yang masyarakat lakukan	87
Tabel 5.45. Pegawai memiliki hubungan yang baik dengan sesama rekan kerjanya.....	88
Tabel 5.46. Pegawai yang bekerja memiliki kompetensi yang baik	88
Tabel 5.47. Pegawai teliti dalam menjalankan pekerjaannya	89
Tabel 5.48. Masyarakat mempercayakan berbagai urusan pelayanan untuk dikerjakan oleh pegawai.....	90
Tabel 5.49. Pegawai menerima kritik dan saran dengan baik dari masyarakat	90
Tabel 5.50. Produk layanan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat	91
Tabel 5.51. Uji Validitas Data Instrumen Variabel Kompetensi (X_1)	92
Tabel 5.52. Uji Validitas Data Instrumen Variabel Penempatan Kerja (X_2)	93
Tabel 5.53. Uji Validitas Data Instrumen Variabel Pelayanan (Y).....	93
Tabel 5.54. Uji Validitas Data Instrumen Variabel Profesionalisme (Z).....	94
Tabel 5.55. Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Kompetensi (X_1)	95
Tabel 5.56. Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Penempatan Kerja (X_2).....	96
Tabel 5.57. Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Pelayanan (Y)	96
Tabel 5.58. Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Profesionalisme (Z)	97
Tabel 5.59. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	100
Tabel 5.60. Hasil Uji Multikolinearitas Profesionalisme	101
Tabel 5.61. Hasil Uji Multikolinearitas Pelayanan	102

Tabel 5.62. Hasil Sub Struktur 1	105
Tabel 5.63. Hasil Sub Struktur 2	105
Tabel 5.64. Hasil Uji Simultan	106
Tabel 5.65. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) variabel kompetensi dan penempatan kerja terhadap profesionalisme	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Model Penelitian	35
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	52
Gambar 5.1. Grafik Histogram Profesionalisme.....	98
Gambar 5.2. Grafik Histogram Pelayanan	98
Gambar 5.3. Grafik Normal P-Plot Profesionalisme	99
Gambar 5.4. Grafik Normal P-Plot Pelayanan.....	99
Gambar 5.5. Uji Heteroskedastisitas Profesionalisme	103
Gambar 5.6. Uji Heteroskedastisitas Pelayanan	104