

Model Work-Life Balance dan Profesionalisme Pegawai Bagian Pelayanan Publik Sebagai Variabel Intervening Pada Ditlantas Polda Sumatera Barat

Work-Life Balance Model and Employee Professionalism in the Public Service Section as Intervening Variable at the Traffic Directorate of West Sumatra Regional Police

Novriadi Fernando, Jhon Veri & Lusiana

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Putra Indonesia YPTK Padang, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh work-life balance dan profesionalisme terhadap kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan publik sebagai variabel intervening di Ditlantas Polda Sumatera Barat. Penelitian dilakukan terhadap 82 responden dari total 468 personil menggunakan metode SEM dengan SmartPLS 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa work-life balance berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai. Profesionalisme juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai. Kualitas pelayanan publik terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Namun, pengaruh work-life balance terhadap kinerja melalui kualitas pelayanan publik tidak signifikan. Sebaliknya, profesionalisme memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja melalui kualitas pelayanan publik sebagai variabel intervening. Hal ini menunjukkan bahwa keseimbangan kehidupan kerja dan profesionalisme sama-sama penting untuk meningkatkan kinerja. Namun, profesionalisme memiliki peran mediasi yang lebih kuat melalui kualitas pelayanan publik. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan profesionalisme dan perhatian terhadap work-life balance dalam upaya memperbaiki pelayanan publik dan kinerja pegawai di Ditlantas Polda Sumatera Barat.

Kata Kunci: kinerja pegawai, profesionalisme, kualitas pelayanan public

Abstract

This study aims to examine the influence of work-life balance and employee professionalism on employee performance, with the quality of public services as an intervening variable at the Traffic Directorate of the West Sumatra Regional Police (Ditlantas Polda Sumatera Barat). The research involved 82 respondents selected through random sampling from a total population of 468 personnel, using Structural Equation Modeling (SEM) with SmartPLS 3. The findings show that work-life balance has a positive and significant impact on both public service quality and employee performance. Similarly, professionalism has a positive and significant effect on public service quality and employee performance. Public service quality itself has a positive and significant influence on employee performance. However, the indirect effect of work-life balance on employee performance through public service quality is not significant. In contrast, professionalism significantly affects employee performance through public service quality as an intervening variable. These results indicate that both work-life balance and professionalism play important roles in improving performance, with professionalism showing a stronger mediating effect through service quality. Overall, the study highlights the importance of enhancing professionalism and maintaining a healthy work-life balance to improve public service delivery and employee performance at Ditlantas Polda Sumatera Barat.

Keywords: employee performance, work-life balance, professionalism, quality of public services

How to Cite: Fernando, N., Veri, J. & Lusiana (2026) Model Kinerja Pegawai: Work-Life Balance dan Profesionalisme Pegawai Dengan Kualitas Pelayanan Publik Sebagai Variabel Intervening Pada Ditlantas Polda Sumatera Barat, *Economics, Business and Management Science Journal*, 6 (1) 2026: 8-17

PENDAHULUAN

Untuk menciptakan tata pemerintah yang baik untuk masyarakat, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada setiap masyarakat tanpa mengenal bermacam golongan masyarakat. Idealnya masyarakat selalu menginginkan pelayanan publik yang terbuka, transparan, efektif, dan juga efisien. Disini pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat seharusnya bertanggung jawab dan juga berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur bagi keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh ASN, oleh sebab itu harus difokuskan pada pelayanan yang berkualitas ke masyarakat (Lestari & Santoso, 2022).

Ditlantas Polda Sumbar sebagai salah satu pelayan publik dituntut untuk terus meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan efisien kepada masyarakat. Sebagai instansi yang bertanggung jawab atas kelancaran lalu lintas, penegakan hukum, serta penerbitan surat-surat kendaraan, petugas Ditlantas harus memiliki kompetensi yang tinggi, kedisiplinan, serta kemampuan untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan regulasi terkini. Hal ini penting agar dapat menciptakan suasana lalu lintas yang aman dan tertib, serta memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang prima.

Fenomena yang terjadi bahwa capaian PNPB Ditlantas Polda Sumbar per Juni 2025 baru mencapai 27,83% dari target tahunan. Hampir semua jenis layanan, mulai dari SIM, STNK, BPKB, hingga TNKB, realisasinya masih di bawah 30%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai Ditlantas masih perlu dioptimalkan, baik dari segi efisiensi pelayanan, sosialisasi kepada masyarakat, maupun inovasi layanan digital. Capaian yang masih rendah ini tidak semata mencerminkan kurangnya partisipasi masyarakat, tetapi juga menjadi cerminan kinerja pegawai dalam mendorong kepatuhan, mempercepat pelayanan, dan meningkatkan kualitas layanan publik.

Kinerja pegawai mempunyai hubungan erat dengan pemberdayaan sumber daya manusia karena merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi (Soelistya, 2021). Menurut (Rivai, 2020) kinerja adalah kualitas dan kuantitas dari pencapaian tugas-tugas, baik yang dilakukan individu, kelompok maupun perusahaan. Kinerja dijadikan sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan/ kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu.

Ada banyak faktor yang mampu mempengaruhi kinerja Ditlantas Polda Sumatera Barat, salah satunya adalah *work-life balance*. Menurut (Salim, 2021), *work-life balance* adalah suatu keadaan seimbang pada dua tuntutan dimana pekerjaan dan kehidupan seorang individu adalah sama. Dimana *work-life balance* pada pandangan pekerja merupakan pilihan mengola kewajiban kerja serta pribadi ataupun tanggung jawab akan keluarga. Lain halnya untuk pandangan perusahaan, istilah ini merupakan tantangan membentuk budaya yang mendukung dalam instansi. Pegawai yang memiliki *work-life balance* yang baik cenderung lebih sehat secara fisik dan mental. Mereka bisa lebih fokus dan produktif dalam menjalankan tugas di lapangan, seperti mengatur lalu lintas, memberikan pelayanan publik, atau menjalankan tugas administratif. Selain itu, ketika pegawai bisa mengelola waktu dengan baik, stres yang diakibatkan oleh pekerjaan yang berlebihan dapat diminimalkan. Hal ini memungkinkan mereka untuk tetap tenang dalam situasi yang penuh tekanan, misalnya saat menangani kecelakaan atau keramaian di jalan.

Selain *work-life balance*, profesionalisme juga menjadi hal yang penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Menurut (Siva, Badaruddin, & Harlindah, 2022), profesionalisme adalah orang yang mempunyai profesi atau pekerjaan purna waktu, dan hidup dari pekerjaan itu dengan mengandalkan suatu keahlian yang tinggi. Sebagai seorang yang profesional harus bertanggung jawab penuh dalam bertindak lebih dari sekedar memenuhi tanggung jawab diri sendiri maupun dengan ketentuan hukum dan peraturan masyarakat. Profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin melalui prilakunya sehari-hari dalam organisasi. Tingkat kemampuan pegawai yang tinggi akan lebih cepat mengarah kepada pencapaian tujuan organisasi yang telah direncanakan sebelumnya, sebaliknya apabila tingkat kemampuan pegawai rendah kecenderungan tujuan organisasi yang akan dicapai akan lambat bahkan menyimpang dari rencana semula. Istilah kemampuan menunjukkan potensi untuk

melaksanakan tugas yang mungkin dan tidak mungkin dilakukan. Kalau disebut potensi, maka kemampuan disini baru merupakan kekuatan yang ada di dalam diri seseorang (Putri & Chaidir, 2022).

Selain faktor yang ada dari dalam diri pegawai, faktor luar seperti kualitas pelayanan public juga menjadi penting dalam mengukur kinerja organisasi. Kualitas pelayanan ini menjadi sangat penting untuk organisasi, oleh sebab itu organisasi harus meningkatkan kinerja terhadap pegawainya agar kualitas pelayanannya meningkat. Dengan adanya hasil kerja yang di inginkan seimbang dengan visi dan misi yaitu memberikan pelayanan yang baik maka akan meningkatkan suatu kualitas pelayanan. Agar dapat menjalankan kebutuhan masyarakat dalam bentuk administrasi setiap pegawai diharuskan menjalankan kerjanya sehingga hasil kerja dalam melayani masyarakat baik dan tercapai visi misi dan tujuan yang ingin dicapai (Potolau, 2020).

Penelitian yang serupa pernah dilakukan oleh (Anggara & Winarno, 2020), (Rumawas, 2020), (Muhammad Rosidi & Mujiasih, 2022) dan (Bienwi-Patrick, Ledum, B. Chima Onuoha, & Best C. Eke, 2020) yang menemukan bahwa *work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian dari (Sudarman, 2022) dan (Hisyam, Silalahi, Sahara, Sriwati, & Sauri, 2022) menemukan bahwa profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Selain itu penelitian dari (Somantri, 2021) dan (Rosmi & Syamsir, 2021) dan (Asgaruddin, 2023) juga menemukan bahwa profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. (Chikazhe, Bhebhe, Tukuta, Chifamba, & Nyagadza, 2023) dan (Maaruf Mahdy, Samdin, Hatani, & Masri, 2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kinerja pegawai..

Berdasar fenomena dan penelitian terdahulu, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk melihat sejauh mana pengaruh *work-life balance* dan profesionalisme pegawai terhadap kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan publik sebagai variabel intervening pada Ditlantas Polda Sumatera Barat

METODE PENELITIAN

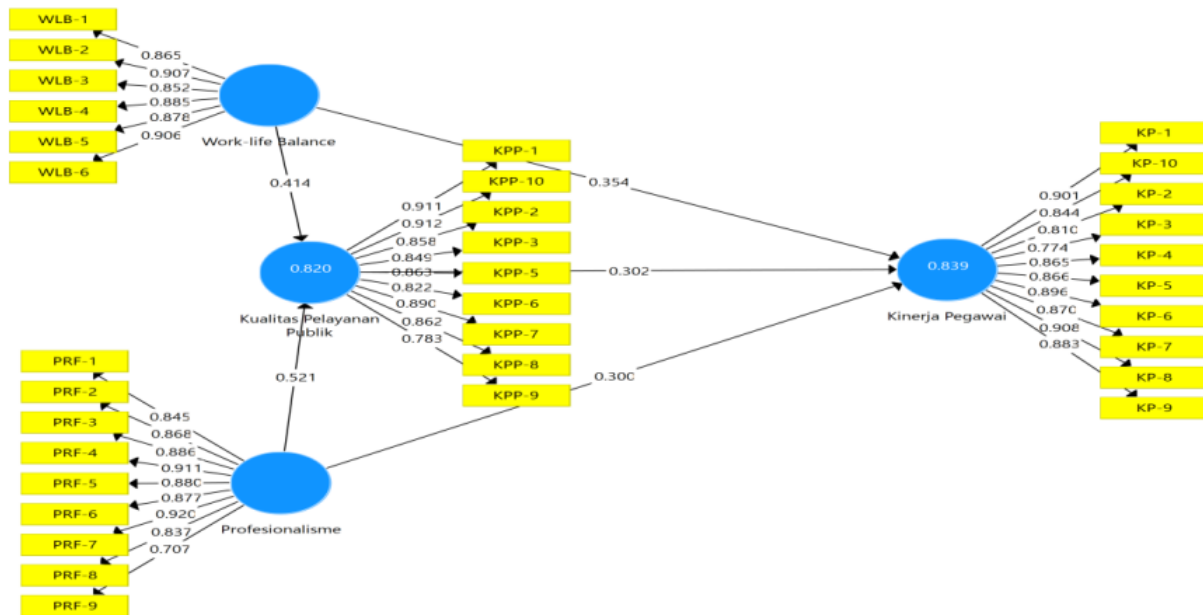
Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah hubungan kausal atau hubungan sebab-akibat. Data diperoleh dari hasil *survey* dimana dengan membagikan kuesioner kepada responden yang menjadi obyek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Ditlantas Polda Sumatera Barat yang berjumlah sebanyak 468 pegawai. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik random sampling sehingga sampel dari penelitian ini adalah seluruh pegawai yang berjumlah 82 pegawai. Pemilihan sampel sebanyak 82 responden (pegawai) dari populasi 468 dilakukan berdasarkan pertimbangan metodologis untuk penerapan Structural Equation Modeling (SEM) dan aturan praktis 10:1 (sepuluh kasus per parameter bebas). Selain itu, populasi relatif homogen dan pengumpulan data dibatasi oleh ketersediaan sumber daya, sehingga 82 responden dipandang cukup untuk memperoleh estimasi parameter yang stabil

Penelitian ini menggunakan alat analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan program *partial least square* (PLS). PLS merupakan pendekatan berbasis komponen untuk pengujian model persamaan struktural atau biasa disebut SEM. PLS didasarkan pada gagasan yang memiliki dua prosedur iteratif yang menggunakan estimasi kuadrat terkecil untuk model tunggal dan *multi-komponen*. Dengan menerapkan prosedur, algoritma ini bertujuan untuk meminimalkan *varians* dari semua variabel dependen, oleh karena itu penyebab dan arah antara semua variabel perlu didefinisikan secara jelas. PLS terbagi atas model pengukuran dan model struktural.

HASIL PENELITIAN

Outer Model atau *Measurement Model*

Pengujian *outer model* dilakukan berdasarkan hasil uji coba angket yang telah dilakukan untuk seluruh variabel penelitian. Suatu item atau butir pernyataan dianggap valid jika memiliki nilai korelasi atau nilai convergen validity di atas 0,7



Gambar 1. Outer Model

Pada pengujian *Outer Model*, semua item pada masing-masing variabel dinyatakan valid karena memiliki nilai outer loading >0,7.

Penilaian *Average Variance Extracted (AVE)*

Berikut akan disajikan nilai AVE untuk seluruh konstruk (variabel) pada Tabel 1.

Tabel 1. Average Variance Extracted

Variabel Penelitian	Average Variance Extracted (AVE)	Cut Off	Keterangan
Kinerja Pegawai	0,744	0,5	Konstruk yang baik
Work-life Balance	0,778	0,5	Konstruk yang baik
Profesionalisme	0,741	0,5	Konstruk yang baik
Kualitas Pelayanan Publik	0,743	0,5	Konstruk yang baik

Berdasarkan tabel 1 dapat disimpulkan bahwa semua konstruk atau variabel di atas memenuhi kriteria validitas yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *Average Variance Extracted (AVE)* di besar dari 0.50 sebagaimana kriteria yang direkomendasikan.

Reliabilitas

Reliabilitas variabel dikatakan baik apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,70 (Ghozali, 2018). Dalam penelitian ini uji *Cronbach's Alpha* adalah sebagai berikut:

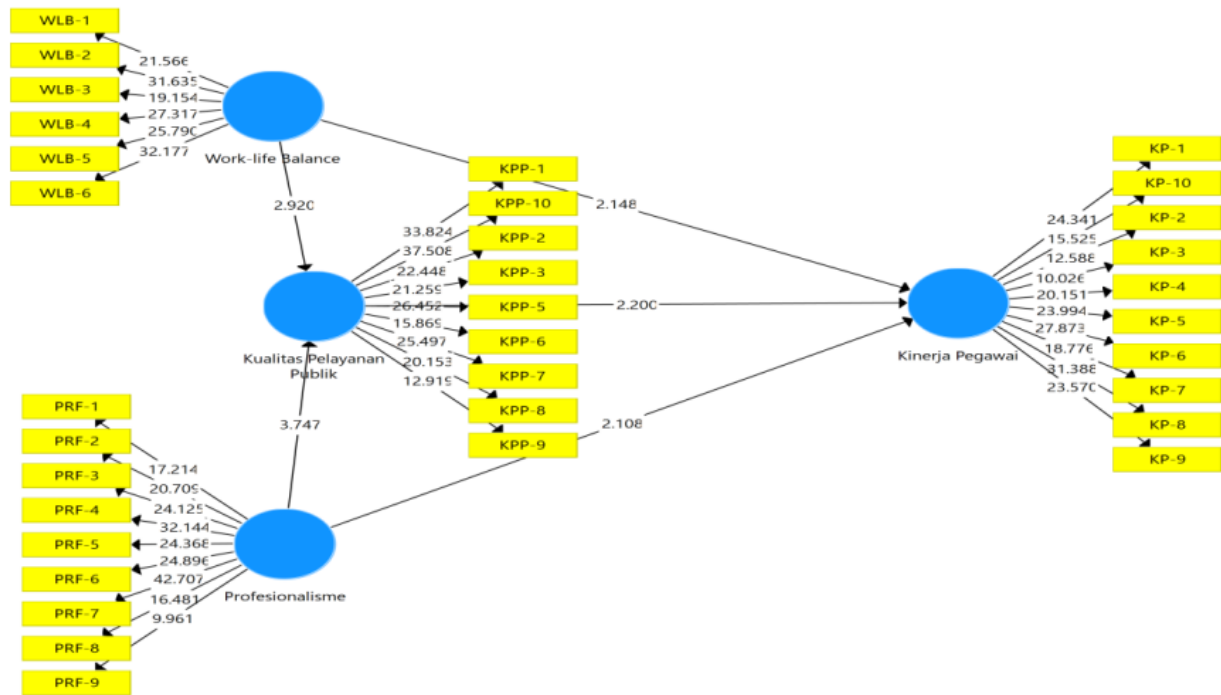
Tabel 2. Composite Reliability

Variabel Penelitian	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Cut Off	Keterangan
Kinerja Pegawai	0,961	0,967	0,7	Reliabel
Work-life Balance	0,943	0,955	0,7	Reliabel
Profesionalisme	0,956	0,963	0,7	Reliabel
Kualitas Pelayanan Publik	0,956	0,963	0,7	Reliabel

Berdasarkan tabel 2, menunjukkan bahwa pada pernyataan dari masing-masing variabel semuanya dinyatakan reliabel, hal ini dikarenakan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70.

Inner Model (Model Struktural)

Dalam penelitian ini Structural (Inner) Model adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Inner Model

Berikutnya sebagaimana yang dijelaskan sebelumnya penilaian inner model maka dievaluasi melalui nilai *R-Squared*, untuk menilai pengaruh konstruk laten eksogen tertentu terhadap konstruk laten endogen apakah mempunyai pengaruh yang substantive. Berikut estimasi *R-Square* pada Tabel 3 :

Tabel 3. Evaluasi R-Square

	R Square	R Square Adjusted
Kinerja Pegawai	0,839	0,833
Kualitas Pelayanan Publik	0,820	0,816

Pada tabel 3 menunjukkan pengujian terhadap model structural yang dilakukan dengan melihat nilai *R-square* yang merupakan uji *goodness-fit* model. Tabel diatas menggambarkan bahwa variabel kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh variabel *work-life balance* dan profesionalisme serta kualitas pelayanan publik sebesar 0,839 atau 83,9% dan sisanya 16,1% lainnya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini. Kualitas Pelayanan Publik dipengaruhi oleh *work-life balance* dan profesionalisme sebesar 0,820 atau 82%, sedangkan sisanya 18% persen lainnya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini seperti kepuasan kerja, kompetensi, disiplin kerja, dan variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

Uji Hipotesis (*Resampling Bootstrapping*)

Berikut adalah hasil uji hipotesis yang dapat dilihat dari tabel 4 dan 5:

Tabel 4. Pengaruh Langsung (Direct)

Pengaruh Langsung	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Ket
Work-life Balance - Kualitas Pelayanan Publik	0,414	0,402	0,142	2,920	0,004	Diterima
Profesionalisme - Kualitas Pelayanan Publik	0,521	0,531	0,139	3,747	0,000	Diterima
Work-life Balance - Kinerja Pegawai	0,354	0,340	0,165	2,148	0,032	Diterima
Profesionalisme - Kinerja Pegawai	0,300	0,322	0,142	2,108	0,035	Diterima
Kualitas Pelayanan Publik - Kinerja Pegawai	0,302	0,292	0,137	2,200	0,028	Diterima

Tabel 5. Pengaruh Tidak Langsung (Indirect)

Pengaruh Tidak Langsung	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Ket
Work-life Balance - Kualitas Pelayanan Publik - Kinerja Pegawai	0,125	0,122	0,081	1,546	0,123	Ditolak
Profesionalisme - Kualitas Pelayanan Publik - Kinerja Pegawai	0,158	0,150	0,076	2,085	0,038	Diterima

DISKUSI

Pengaruh *Work-life Balance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil uji hipotesis, didapatkan bahwa variabel *Work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, hal ini dikarenakan nilai $t_{\text{statistic}}$ (2,920) > nilai t_{hitung} (1,96) dengan P_{Value} 0,004 < 0,05. Maka **H₁ diterima**. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi persepsi pegawai tentang *work-life balance*, maka akan semakin meningkat Kualitas Pelayanan Publik di Ditlantas Polda Sumatera Barat. Temuan ini memberikan gambaran bahwa pegawai yang mampu menjaga keseimbangan antara peran profesional dan peran personal cenderung memiliki tingkat kepuasan, motivasi, serta kondisi psikologis yang lebih stabil. Kondisi tersebut berpengaruh langsung terhadap kinerja mereka dalam memberikan pelayanan publik. Pegawai yang tidak terbebani dengan konflik antara pekerjaan dan kehidupan pribadi akan lebih fokus, sabar, serta responsif dalam menjalankan tugas, sehingga kualitas pelayanan publik yang diberikan meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang ditemukan oleh oleh (Rizan, Hanoum, & Kresnamurti, 2022) dan (Shalahuddin, 2021) yang menemukan bahwa *work-life balance* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil yang serupa juga ditemukan oleh (Naufalia, 2020) yang juga menemukan bahwa *work-life balance* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan public. Pegawai yang mampu menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dengan kehidupan personal cenderung memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi, yang pada gilirannya meningkatkan motivasi dan kinerja mereka dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil uji hipotesis, didapatkan bahwa variabel Profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, hal ini dikarenakan nilai $t_{\text{statistic}}$ (3,747) > nilai t_{hitung} (1,96) dengan P_{Value} 0,032 < 0,05. Maka **H₂ diterima**. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi persepsi pegawai tentang profesionalisme, maka akan semakin meningkat Kualitas Pelayanan Publik di Ditlantas Polda Sumatera Barat. Profesionalisme dalam pelayanan publik mencakup berbagai aspek, mulai dari kompetensi teknis, integritas moral, kemampuan komunikasi, hingga sikap tanggung jawab terhadap tugas. Pegawai yang memiliki tingkat profesionalisme tinggi cenderung bekerja sesuai standar operasional prosedur (SOP), berpegang teguh pada etika pelayanan, serta mengedepankan kepentingan masyarakat. Kondisi ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Robbins dan Judge (dalam Natika & Septianti, 2023) yang menyatakan bahwa profesionalisme merupakan faktor penting dalam meningkatkan efektivitas organisasi, karena pegawai yang profesional akan memberikan pelayanan yang konsisten, akurat, serta dapat dipercaya oleh publik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang ditemukan oleh (Putri & Chaidir, 2022) dan (Amin, 2020) yang menemukan bahwa profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Selain itu penelitian dari (Kabhe, 2022) juga menemukan bahwa profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Pegawai yang profesional memiliki pemahaman yang mendalam tentang tugas dan tanggung jawab mereka, sehingga mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Pengaruh *Work-life balance* Terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil uji hipotesis, didapatkan bahwa *Work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, hal ini dikarenakan nilai $t_{\text{statistic}} (2,148) > \text{nilai } t_{\text{hitung}} (1,96)$ dengan $P_{\text{Value}} 0,001 > 0,05$. Maka **H₃ diterima**. Hasil ini mengindikasikan bahwa persepsi pegawai tentang *work-life balance* mampu memberikan peningkatan terhadap kinerja pegawai di Ditlantas Polda Sumatera Barat. Temuan ini memberikan gambaran bahwa penerapan *Work-life balance* di Ditlantas Polda Sumatera Barat mampu mendorong pegawai untuk bekerja lebih optimal. Pegawai yang merasa kehidupannya seimbang antara pekerjaan dan aktivitas pribadi cenderung lebih termotivasi, memiliki konsentrasi yang baik, serta mampu menyelesaikan tugas dengan lebih efektif. Selain itu, kondisi keseimbangan ini juga menurunkan potensi stres kerja, meningkatkan kepuasan kerja, dan pada akhirnya berdampak positif pada produktivitas serta kinerja organisasi secara keseluruhan.

Hasil penelitian sejalan dengan hasil penelitian yang didapatkan oleh (Anggara & Winarno, 2020) dan (Rumawas, 2020) yang menemukan bahwa *work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Kemudian, penelitian dari (Muhammad Rosidi & Mujiasih, 2022) juga menemukan bahwa *work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa pentingnya keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil uji hipotesis, didapatkan bahwa variabel Profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, hal ini dikarenakan nilai $t_{\text{statistic}} (2,108) > \text{nilai } t_{\text{hitung}} (1,96)$ dengan $P_{\text{Value}} 0,035 < 0,05$. Maka **H₄ diterima**. Hasil ini mengindikasikan bahwa persepsi pegawai terhadap profesionalisme mampu memberikan kontribusi yang berarti terhadap peningkatan kinerja mereka. Temuan ini mengindikasikan bahwa pegawai yang bekerja secara profesional cenderung lebih disiplin, konsisten, serta memiliki komitmen yang tinggi terhadap pekerjaan. Profesionalisme membuat pegawai tidak hanya sekadar menyelesaikan tugas sesuai perintah, tetapi juga berupaya memberikan hasil yang terbaik sesuai standar kerja yang telah ditetapkan. Selain itu, profesionalisme juga tercermin dari kemampuan pegawai dalam menjaga integritas, bersikap objektif, serta mampu bekerja sama dengan baik dalam lingkungan organisasi. Hal ini tentunya berdampak pada peningkatan produktivitas dan efektivitas kerja yang selaras dengan tujuan organisasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang didapatkan oleh (Sudarman, 2022) dan (Hisyam et al., 2022) yang menemukan bahwa profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Selain itu penelitian dari (Somantri, 2021) juga menemukan bahwa profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Profesionalisme merupakan faktor penting yang tidak hanya meningkatkan kualitas individu pegawai, tetapi juga menjadi landasan utama bagi organisasi dalam mencapai keberhasilan dan daya saing yang berkelanjutan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil uji hipotesis, didapatkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja pegawai, hal ini dikarenakan nilai $t_{\text{statistic}} (2,200) > \text{nilai } t_{\text{hitung}} (1,96)$ dengan $P_{\text{Value}} 0,028 < 0,05$. Maka **H₅ diterima**. Hasil ini mengindikasikan bahwa Kualitas Pelayanan Publik adalah salah satu faktor yang mampu meningkatkan kinerja pegawai di Ditlantas Polda Sumatera Barat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan publik yang diberikan, maka semakin baik pula kinerja pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Kualitas pelayanan publik yang mencakup aspek kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kejelasan prosedur, memberikan dorongan positif bagi pegawai untuk bekerja lebih optimal. Ketika masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, hal ini secara tidak langsung akan meningkatkan motivasi kerja pegawai untuk mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas kerjanya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil yang didapatkan oleh (Potolau, 2020) dan (Haryati, 2021) dan menemukan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kinerja

pegawai. Selain itu penelitian dari (Tri Lestari & Wilma Zuarko Adji, 2024) yang juga menemukan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Kualitas pelayanan publik merupakan faktor strategis yang perlu mendapatkan perhatian serius dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai.

Pengaruh *Work-life balance* Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil uji hipotesis keenam, didapatkan bahwa *work-life balance* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja pegawai melalui Kualitas Pelayanan Publik, hal ini dikarenakan nilai $t_{\text{statistic}} (1,546) < \text{nilai } t_{\text{hitung}} (1,96)$ dengan $P_{\text{Value}} 0,123 > 0,05$. **H₆ ditolak**. Hasil ini mengindikasikan bahwa *work-life balance* melalui kualitas pelayanan publik bukan merupakan faktor yang mampu meningkatkan kinerja pegawai. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun pegawai memiliki tingkat *work-life balance* yang baik, hal tersebut tidak serta-merta memperkuat kualitas pelayanan publik yang mereka berikan, sehingga tidak berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai. Artinya, faktor *work-life balance* lebih berperan pada aspek kepuasan kerja dan kondisi psikologis pegawai, namun belum mampu diterjemahkan menjadi peningkatan kualitas layanan yang berpengaruh pada kinerja secara keseluruhan. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa dalam konteks penelitian ini, kualitas pelayanan publik tidak berhasil menjadi variabel mediasi yang menjembatani hubungan antara *work-life balance* dan kinerja pegawai. Hal ini bisa disebabkan oleh adanya faktor-faktor lain, seperti motivasi kerja, dukungan organisasi, atau profesionalisme, yang lebih dominan dalam membentuk kinerja pegawai dibandingkan dengan pengaruh keseimbangan kehidupan kerja.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil yang didapatkan oleh (Latifah Nimas Sayekti & Suhartini, 2022) yang mendapatkan hasil bahwa *work-life balance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja melalui Kualitas Pelayanan Publik. Hasil yang berbeda ditemukan oleh (Rumawas, 2020) yang menemukan bahwa *work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Kemudian, penelitian dari (Muhammad Rosidi & Mujiasih, 2022) juga menemukan bahwa *work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil uji hipotesis, didapatkan bahwa variabel Profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja pegawai melalui Kualitas Pelayanan Publik, hal ini dikarenakan nilai $t_{\text{statistic}} (2,085) > \text{nilai } t_{\text{hitung}} (1,96)$ dengan $P_{\text{Value}} 0,038 < 0,05$. **H₇ diterima**. Hasil ini mengindikasikan bahwa Profesionalisme merupakan faktor penentu dalam meningkatkan kinerjanya dan meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Ditlantas Polda Sumatera Barat. Temuan ini menunjukkan bahwa tingkat profesionalisme pegawai pada Ditlantas Polda Sumatera Barat menjadi faktor yang sangat penting dalam menentukan kinerja pegawai, khususnya ketika dikaitkan dengan kualitas pelayanan publik yang mereka berikan. Pegawai yang memiliki profesionalisme tinggi akan menunjukkan sikap disiplin, tanggung jawab, kompetensi, dan integritas dalam melaksanakan tugas, sehingga berdampak langsung pada kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut pada akhirnya mendorong peningkatan kinerja pegawai secara menyeluruh. Dengan kata lain, profesionalisme bukan hanya memengaruhi kinerja secara langsung, tetapi juga memperkuat kualitas pelayanan publik sebagai variabel mediasi. Hal ini menegaskan bahwa untuk meningkatkan kinerja pegawai Ditlantas Polda Sumatera Barat, diperlukan upaya berkelanjutan dalam membangun budaya profesionalisme.

Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian yang ditemukan oleh (Sudarman, 2022) dan (Hisyam et al., 2022) yang menemukan bahwa profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Selain itu penelitian dari (Somantri, 2021) juga menemukan bahwa profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Kualitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan sehingga berdampak positif terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka hasil penelitian dapat disimpulkan *work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. *Work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. *Work-life balance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai melalui kualitas pelayanan publik sebagai intervening. Profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai melalui kualitas pelayanan publik sebagai intervening di ditlantas Polda Sumatera Barat.

Bagi bagian SDM Ditlantas Polda Sumatera Barat, hasil penelitian ini bisa dijadikan tambahan acuan untuk merancang kebijakan yang lebih mendukung keseimbangan kehidupan kerja, seperti pengaturan beban kerja yang proporsional, pemberian jadwal kerja yang fleksibel sesuai kondisi tertentu, serta program kesejahteraan pegawai. Upaya ini diharapkan dapat mengurangi tingkat stres kerja dan meningkatkan motivasi pegawai dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Ditlantas Polda Sumatera Barat juga disarankan untuk terus memperbaiki standar operasional prosedur (SOP) pelayanan, memperkuat sistem evaluasi kinerja pelayanan, serta meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan publik. Selain itu, penting juga untuk menumbuhkan budaya pelayanan yang responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

REFERENSI

- Amin, Muhammad. (2020). Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pemerintahan. *Public Policy (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*. <https://doi.org/10.51135/Publicpolicy.V1.I2.P137-152>
- Anggara, Rivaldi Wira, & Winarno, Alex. (2020). Pengaruh Worklife Balance Dan Budaya Perusahaan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Divisi Sumber Daya Manusia Pt Bio Farma (Persero). *Image : Jurnal Riset Manajemen*. <https://doi.org/10.17509/Image.V9i1.24029>
- Asgaruddin, Asgaruddin. (2023). Work Professionalism Through Work Discipline On Employee Performance (A Literature Study Human Resource Management). *Dinasti International Journal Of Management Science*. <https://doi.org/10.31933/Dijms.V4i6.1943>
- Bienwi-Patrick, Ledum, B. Chima Onuoha, & Best C. Eke. (2020). Work Life Balance And Employee Performance In The Nigerian Oil And Gas Industry. *Epra International Journal Of Multidisciplinary Research (Ijmr)*. <https://doi.org/10.36713/Epra5284>
- Busro. (2022). Teori-Teori Manajemen Sdm. In *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Chikazhe, Lovemore, Bhebhe, Thomas, Tukuta, Marian, Chifamba, Oniwel, & Nyagadza, Brighton. (2023). Procurement Practices, Leadership Style And Employee-Perceived Service Quality Towards The Perceived Public Health Sector Performance In Zimbabwe. *Cogent Social Sciences*. <https://doi.org/10.1080/23311886.2023.2198784>
- Handika, Rebi Fara. (2020). Aliansi Strategis Dan Kinerja Perusahaan: Perspektif Teori Institusional. *Jurnal Manajemen Strategik Dan Simulasi Bisnis*. <https://doi.org/10.25077/Mssb.1.2.83-90.2020>
- Haryati, Ade. (2019). Dampak Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Pdam Kota Bogor. *Administrasi Publik*.
- Hisyam, Magneta, Silalahi, Rudi Yanto Batara, Sahara, Sahara, Sriwati, Sriwati, & Sauri, Sofyan. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Profesionalisme Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Perwira Adika Tria. *Jurnal Bening*.
- Kabhe, Bruno Agustio Hadyono. (2022). Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sukolilo Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*.
- Latifah Nimas Sayekti, & Suhartini. (2022). Work Life Balance Dan Work Engagement : Dampaknya Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Aplikasi Bisnis*. <https://doi.org/10.20885/jabis.Vol19.Iss1.Art2>
- Lestari, Ratna Ani, & Santoso, Agus. (2022). Pelayanan Publik Dalam Good Governance. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*. <https://doi.org/10.30742/juispol.V2i1.2134>
- Maaruf Mahdy, La Ode Nur Zain, Samdin, Hatani, La, & Masri, Muh. (2022). Employee Performance And Quality Of Public Service Based On Self Efficiency Perspective, Quality Of Work Life And Interpersonal Trust. *Quality - Access To Success*. <https://doi.org/10.47750/Qas/23.190.13>
- Muhammad Rosidi, & Mujiasih. (2022). Pengaruh E-Training, E-Leadership Dan Work Life Balance Terhadap

Novriadi Fernando, Jhon Veri & Lusiana, Model Kinerja Pegawai: Work-Life Balance dan Profesionalisme Pegawai Dengan Kualitas Pelayanan Publik Sebagai Variabel Intervening Pada Ditlantas Polda Sumatera Barat

- Employee Performance Pada Masa Covid-19. *Jurnal Publikasi Ekonomi Dan Akuntansi*. <https://doi.org/10.51903/jupea.V2i2.286>
- Natika, Luki, & Septianti, Livia Putri. (2023). Profesionalisme Aparatur Sipil Negara. *The World Of Public Administration Journal*. <https://doi.org/10.37950/Wpaj.V5i1.1653>
- Naufalia, Viani. (2020). Pengaruh Worklife Balance Dan Employee Engagement Terhadap Turnover Intention Di Elzatta Hijab Jakarta. *Jurnal Utilitas*.
- Ni Wayan Dian Irmayani. (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Penerbit Deepublish Cv Budi Utama*.
- Potolau, Michel. (2020). Pengaruh Etika Birokrasi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kantor Camat Di Kota Bitung. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*. <https://doi.org/10.31289/publika.V7i2.3078>
- Putri, Windri Serli, & Chaidir. (2022). Pengaruh Etika Birokrasi Dan Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Bangun Purba. *Journals Of Indonesian Multidisciplinary Research*. <https://doi.org/10.61291/joinmr.V1i1.5>
- Rivai, Veithzal. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia In Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik. *Pt Raja Grafindo Persada*.
- Rizan, Mohamad, Hanoum, Farah Chalida, & Kresnamurti, Agung. (2022). Peran Work-Life Balance Dan Stress Kerja Dalam Menciptakan Kepuasan Kerja Serta Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Oleh Tenaga Kesehatan Rumah Sakit Di Karawang. *Jrmsi - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*. <https://doi.org/10.21009/jrmsi.013.2.08>
- Rosmi, Rosmi, & Syamsir, Syamsir. (2021). *The Effect Of Integrity And Professionalism On Employee Performance In Digital Era*. <https://doi.org/10.4108/Eai.21-10-2020.2311846>
- Rumawas, Schevell Vialara Sainariane Johnly Piow. (2020). Pengaruh Worklife Balance Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Pln (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis Unsrat*.
- Salim, Varent Agustina. (2021). Pengaruh Modal Psikologis Dan Kesadaran Penuh Terhadap Keseimbangan Kehidupan-Kerja Pada Tenaga Kependidikan Wanita. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*. <https://doi.org/10.30872/psikoborneo.V9i3.6499>
- Shalahuddin, Ahmad. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Work Life Balance Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Kubu Raya. *Equator Journal Of Management And Entrepreneurship (Ejme)*. <https://doi.org/10.26418/Ejme.V9i2.49362>
- Siva, Badaruddin, & Harlindah. (2022). Pengaruh Kompetensi Dan Budaya Organisasi Melalui Profesionalisme Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*.
- Soelistya, Djoko. (2021). Buku Ajar: Manajemen Sumber Daya Manusia (Msdm) Strategy. *Nizamia Learning Center Sidoarjo*.
- Somantri, Bambang. (2021). Kontribusi Profesionalisme Kerja Dan Komitmen Organisasi Sebagai Faktor Pendukung Pada Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Lembaga Inspektorat Kabupaten Sukabumi. *Cakrawala Repositori Imwi*. <https://doi.org/10.52851/Cakrawala.V4i2.85>
- Sudarman, Enjang. (2022). Pengaruh Profesionalisme Dan Disiplin Pegawai Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Di Kecamatan Cikampek Kabupaten Karawang. *Aliansi: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*. <https://doi.org/10.46975/Aliansi.V17i1.123>
- Tri Lestari, Anisa, & Wilma Zuarko Adji. (2024). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Astananyar. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*. <https://doi.org/10.47467/Alkharaj.V6i4.938>