

**PROFESIONALISME KERJA TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK DESA BARINGIN KECAMATAN MAIWA KABUPATEN  
ENREKANG**

**Miranda<sup>1</sup>, Muhammad Iqbal<sup>2</sup>, Hardianti<sup>3</sup>**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

Email Korespondensi: mirha085341@gmail.com

Email: iqbal.sidrap@gmail.com; hardianti@umsrappang.ac.id

**ABSTRACT**

This study aims to determine professionalism and the quality of public services in Baringin Village, and the influence of work professionalism on improving the quality of public services in Baringin Village. This study used a quantitative descriptive approach with 72 sumber datats using a random sampling technique. Data were collected through observation, questionnaires, and literature review, then analyzed using IBM SPSS Statistics 21.0. The results of the study indicate that work professionalism at the Baringin Village Office is categorized as good, with the following percentages: a) Ability 67.2%, b) Quality 63.8%, c) Facilities 59.4%, d) Infrastructure 65.2%, e) Human resources 61.2%, f) Technology 63.6%, g) Reliability 62.2%. Meanwhile, service quality at the Baringin Village Office is categorized as quite good, with the following percentages: a) Physical evidence 65.4%, b) Reliability 60.2%, c) Responsiveness 59.4%, d) Assurance 61.8%, e) Empathy 56.6%. Based on the results of the simple linear regression test, the F-value > F-table (6.485 > 0.227), so it can be concluded that work professionalism has quite an influence on the quality of public services in Baringin Village, Maiwa District, Enrekang Regency.

**Keywords:** Work professionalism, Quality, Service.

**ABSTRAK**

Dalam penulisan ini bertujuan agar memahami Profesionalisme, kualitas pelayanan di Desa Baringin, Hubungan Profesionalisme tugas Terhadap Kemajuan Kelayakan Peyajian umum di Daerah Baringin. Dalam penulisan ini memanfaatkan pendekatan deskriptif kuantitatif dan jumlah sumber data sejumlah 72 orang melalui teknik *random sampling*. Data dikumpulkan melalui observasi, kuesioner, dan studi pustaka, lalu dianalisis memanfaatkan aplikasi IBM SPSS Statistics 21.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Profesionalisme tugas di Kantor Desa Baringin dikategorikan baik dan hasil pemaparan: a) Kemampuan 67,2%, b) Kelayakan 63,8%, c) Peralatan 59,4% d) Instrumen 65,2%, e) Sumber daya manusia 61,2% f) Teknologi 63,6% g) Keandalan 62,2%. Sedangkan Kelayakan peyajian di kantor Daerah Baringin dikategorikan cukup baik dan hasil pemaparan a) Bukti fisik 65,4%, b) Keandalan 60,2%, c) Daya Tanggap 59,4%, d) Jaminan 61,8%, e) Empati 56,6%. Sesuai hasil tes regresi linear sederhana Nilai Fhitung > Ftabel (6.485 > 0,227), Sehingga bisa disimpulkan bahwa Profesionalisme tugas cukup berhubungan terhadap kelayakan kualitas pelayanan publik Desa Baringin Kecamatan Maiwa Kabupaten Enrekang.

**Kata kunci:** Profesionalisme kerja, Kualitas, Pelayanan.

**PENDAHULUAN**

Peyajian umum diketahui bahwa bagian unsur penting pemerintahan berupaya memenuhi kebutuhan warga secara efisien dan efektif. Pemerintah, baik di tingkat pusat maupun wilayah, memiliki kewajiban agar menyediakan penyajian umum memadai guna meningkatkan kesejahteraan warga. bagian konteks

**Penerbit:**

**LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)**

[redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id](mailto:redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id)

336

Indexed



SINTA 5

PKP|INDEX



pemerintahan daerah, penyajian umum menjadi semakin penting sebab daerah diketahui bahwa unit pemerintahan paling dekat dan warga. Oleh sebab itu, kelayakan peyajian umum di tingkat daerah sangat menentukan kepuasan dan kesejahteraan warga daerah.

Profesionalisme aparatur daerah diketahui bahwa dampak utama bagian menentukan mutu peyajian umum. Profesionalisme mencakup berbagai elemen, termasuk kompetensi, tim aparatur terbaik, dan keandalan mereka bagian memberikan penyajian kepada warga. Sesuai data Kementerian bagian Negeri masa 2003, sekitar 65% daerah di Indonesia masih menghadapi tantangan bagian peyajian umum akibat rendahnya kompetensi aparatur daerah. Lebih lanjut, survei masa 2002 oleh Badan Pusat Statistik (BPS) memperlihatkan bahwa hanya 40% warga daerah puas dan penyajian umum diberikan oleh pemerintah daerah. Profesionalisme diketahui bahwa pola pikir bagian bekerja didukung oleh informasi dan kemampuan teknis di bidang seseorang, serta berlandaskan untuk etika dan moral serta memiliki karakter mengejar akibat utama, berdedikasi terhadap tanggung jawab, memiliki inisiatif, empati, bekerja bagian tim, memiliki tekad, dan pilihan tulus agar membantu kepentingan warga seharusnya dilayani (Aminullah, 2008).

Sesuai observasi dilakukan untuk tanggal 2 Desember 2024, peneliti mengamati bahwa Pemerintah Desa Baringin belum memiliki peraturan tertulis mengenai jam operasional kantor daerah. Hal ini mengakibatkan sering terjadinya ketidakhadiran petugas untuk saat warga datang agar melakukan peyajian. Di kantor Desa Baringin tidak memiliki jadwal tugas jelas dan transparan. Ketiadaan data ini bisa mengakibatkan kebingungan bagi warga mencari penyajian, sebab mereka kurang memahami jam tugas kantor. Hal ini bisa menyebabkan warga datang ke kantor, tetapi staf belum tiba. Akibatnya, penyajian kepada warga umum terlambat dan tidak lagi tepat waktu.

Menurut Sari dkk (2014:118) Kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan lima indikator dimensi kualitas pelayanan yaitu, tampilan (*tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiviness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). (Aria Mulyapradana, S.Psi. & Lazulfa, 2018). Salah satu indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Sari dkk (2014:118) adalah keandalan (*reliability*), yang merujuk pada kemampuan aparatur desa dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu, tidak ada keterlambatan, dan dapat diandalkan. Namun kenyataannya, di Desa Baringin pelayanan yang ada tidak sepenuhnya sesuai dengan teori tersebut. di kantor Desa Baringin tidak terdapat jadwal jam kerja yang terpasang secara jelas di area yang mudah terlihat oleh masyarakat. Kondisi ini menyebabkan masyarakat sudah ada ditempat tetapi pegawai belum datang. Sehingga, pelayanan kepada masyarakat mengalami keterlambatan dan tidak tepat waktu. Ketidaksesuaian antar teori keandalan dan kondisi nyata di Desa Baringin menunjukkan bahwa ada aspek yang perlu ditingkatkan salah satunya, yaitu perbaikan jadwal jam kerja kepada masyarakat agar masyarakat dapat merasakan manfaat dari pelayanan yang lebih responsive dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik.

Beberapa penelitian juga mendukung pentingnya perbaikan aspek profesionalisme di sektor pelayanan publik. Misalnya, Sari dan Susanto (2020) menyatakan bahwa peningkatan kompetensi dan etika kerja berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan, sedangkan Hartono dan Sari (2002) menyoroiti bahwa system manajemen sumber daya manusia yang terintegrasi dapat meminimalkan kesalahan administrasi dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Temuan ini memperkuat urgensi untuk mengkaji secara empiris hubungan antara profesionalisme kerja dan kualitas pelayanan, khususnya di lingkungan pemerintah desa.

Salah satu alasan utama mengapa pelayanan publik menjadi hal yang strategis dan perlu diprioritaskan adalah karena saat ini kualitas penyelenggaraan pelayanan publik tergolong rendah dan erat kaitannya dengan lemahnya tata kelola pemerintahan. Pelayanan publik yang tidak optimal berdampak langsung pada masyarakat, memicu ketidakpuasan serta menurunnya kepercayaan terhadap kinerja pemerintah. Kondisi ini mencerminkan lemahnya manajemen dalam penyelenggaraan pemerintahan secara umum. Profesionalisme dan kualitas pelayanan publik merupakan dua hal yang

saling berkaitan. Artinya, peningkatan profesionalisme pegawai akan berdampak langsung pada peningkatan mutu pelayanan publik. Transformasi dalam birokrasi pemerintah menuju sikap yang lebih profesional dan berkinerja optimal menjadi sebuah kebutuhan yang harus dipenuhi oleh setiap lembaga pemerintahan sebagai indikator keberhasilan dalam melayani masyarakat. Namun, profesionalisme dan kinerja tinggi tidak akan terwujud tanpa adanya kemauan untuk berubah. Dalam konteks ini, pelayanan publik tidak dapat berjalan secara efektif apabila tidak disertai dengan profesionalitas pegawai dalam menciptakan tata kelola instansi yang baik.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2006), metode penelitian kuantitatif bisa diartikan sebagai strategi penelitian berlandaskan untuk filsafat positivisme, digunakan agar meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data dan memanfaatkan unit penelitian, dan analisis data dan memanfaatkan data kuantitatif, dan tujuan agar mengtes hipotesis telah ditentukan sebelumnya. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Baringin yang pernah menerima pelayanan publik di Kantor Desa Baringin selama periode Agustus hingga Desember 2024, dengan total jumlah responden sebanyak 72 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik **random sampling**, yaitu metode di mana setiap anggota populasi memiliki peluang atau kesempatan yang sama untuk terpilih sebagai sampel (Amin, 2020).

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui instrumen berupa kuesioner tertutup yang disusun menggunakan skala Likert dengan lima tingkat pilihan. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan perangkat lunak statistik SPSS versi 21 for Windows. Analisis data mencakup uji instrumen, yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas, serta pengujian hipotesis melalui uji-t dan uji-F. Untuk menguji keseluruhan hipotesis dalam penelitian ini, digunakan analisis regresi linear sederhana dengan model persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

## PEMBAHASAN

### Uji Deskriptif Responden

Tabel 1: Hasil Uji Deskriptif

Deskripsi Responden	Keterangan	Jumlah	Persentase
Berdasarkan Jenis Kelamin	Laki – laki	36	50%
	Perempuan	36	50%
Total		72	100
Berdasarkan Usia	17- 35 Tahun	38	53%
	36 – 45 Tahun	27	38%
	46 – 55 Tahun	7	10%
Total		72	100%
Berdasarkan Tingkat Pendidikan	SD	7	10%
	SMP	17	24%
	SMA	34	47%
	Universitas	14	19%
Total		72	100%

Sumber : Hasil olah data kuesioner,2025

**Hasil Uji Instrumen Penelitian**

Berdasarkan hasil uji instrumen yang dianalisis menggunakan software SPSS versi 21, diketahui bahwa seluruh nilai *r* hitung melebihi nilai *r* tabel sebesar 0,227. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan dalam instrumen dinyatakan **valid** dan layak digunakan untuk mengukur setiap variabel dalam penelitian. Demikian pula pada uji reliabilitas, diperoleh nilai Cronbach’s Alpha untuk seluruh item berada di atas angka 0,60. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini **reliabel** dan memiliki tingkat konsistensi internal yang cukup baik, sehingga dapat dipercaya dalam mengukur variabel yang diteliti.

**Uji Validitas X dan Y**

**Tabel 2: Hasil Uji Validitas X  
Correlations**

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	-.052	.259*	.103	.070	.047	.015	.468**
	Sig. (2-tailed)		.664	.028	.388	.561	.696	.899	.000
	N	72	72	72	72	72	72	72	72
X2	Pearson Correlation	-.052	1	-.074	.074	.026	.061	.085	.380**
	Sig. (2-tailed)	.664		.534	.539	.828	.612	.479	.001
	N	72	72	72	72	72	72	72	72
X3	Pearson Correlation	.259*	-.074	1	.142	.154	-.288*	-.025	.375**
	Sig. (2-tailed)	.028	.534		.233	.196	.014	.834	.001
	N	72	72	72	72	72	72	72	72
X4	Pearson Correlation	.103	.074	.142	1	-.062	.101	.087	.448**
	Sig. (2-tailed)	.388	.539	.233		.602	.400	.466	.000
	N	72	72	72	72	72	72	72	72
X5	Pearson Correlation	.070	.026	.154	-.062	1	.016	.130	.437**
	Sig. (2-tailed)	.561	.828	.196	.602		.897	.278	.000
	N	72	72	72	72	72	72	72	72
X6	Pearson Correlation	.047	.061	-.288*	.101	.016	1	.458**	.439**
	Sig. (2-tailed)	.696	.612	.014	.400	.897		.000	.000
	N	72	72	72	72	72	72	72	72
X7	Pearson Correlation	.015	.085	-.025	.087	.130	.458**	1	.559**
	Sig. (2-tailed)	.899	.479	.834	.466	.278	.000		.000
	N	72	72	72	72	72	72	72	72
TOTAL	Pearson Correlation	.468**	.380**	.375**	.448**	.437**	.439**	.559**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.001	.000	.000	.000	.000	
	N	72	72	72	72	72	72	72	72

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber Data: Hasil olah SPSS 21.0

Berdasarkan output yang diperoleh, pengujian validitas data dilakukan dengan membandingkan nilai *r* hitung dengan *r* tabel. Hasilnya menunjukkan bahwa: X1 memperoleh nilai 0,468 > 0,227; X2 sebesar 0,380 > 0,227; X3 sebesar 0,375 > 0,227; X4 sebesar 0,448 > 0,227; X5 sebesar 0,437 > 0,227; X6 sebesar 0,439 > 0,227; dan X7 sebesar 0,559 > 0,227. Dengan demikian, seluruh tujuh item pertanyaan yang berkaitan dengan variabel Profesionalisme Kerja dinyatakan valid, karena masing-masing nilai *r* hitung lebih besar daripada *r* tabel, sehingga layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Uji Validitas Y

		Correlations					
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	.225	.044	.065	.115	.538**
	Sig. (2-tailed)		.058	.714	.590	.337	.000
	N	72	72	72	72	72	72
Y2	Pearson Correlation	.225	1	-.014	.224	-.103	.560**
	Sig. (2-tailed)	.058		.908	.059	.390	.000
	N	72	72	72	72	72	72
Y3	Pearson Correlation	.044	-.014	1	-.042	.215	.451**
	Sig. (2-tailed)	.714	.908		.727	.070	.000
	N	72	72	72	72	72	72
Y4	Pearson Correlation	.065	.224	-.042	1	.081	.544**
	Sig. (2-tailed)	.590	.059	.727		.498	.000
	N	72	72	72	72	72	72
Y5	Pearson Correlation	.115	-.103	.215	.081	1	.474**
	Sig. (2-tailed)	.337	.390	.070	.498		.000
	N	72	72	72	72	72	72
TOTAL	Pearson Correlation	.538**	.560**	.451**	.544**	.474**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	72	72	72	72	72	72

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber Data: Hasil olah SPSS 21.0

Berdasarkan output yang diperoleh, uji validitas data dilakukan dengan membandingkan nilai *r* hitung dengan *r* tabel. Hasil analisis menunjukkan bahwa: Y1 memiliki nilai 0,538 > 0,227; Y2 sebesar 0,560 > 0,227; Y3 sebesar 0,451 > 0,227; Y4 sebesar 0,544 > 0,227; dan Y5 sebesar 0,474 > 0,227. Dengan demikian, kelima item pertanyaan yang berkaitan dengan variabel Kualitas Pelayanan Publik dinyatakan valid, karena seluruh nilai *r* hitung melebihi nilai *r* tabel.

**Tabel 3: Hasil Uji Reliabilitas**  
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	72	100
	Excluded <sup>a</sup>	0	0
	Total	72	100

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure

Penyajian data menunjukkan jumlah kasus yang layak untuk dianalisis, serta data yang dikeluarkan beserta persentasenya. Hasilnya menunjukkan bahwa terdapat 72 data yang valid, atau setara dengan 100%, dan tidak terdapat data yang dikeluarkan (exclude) dari proses analisis.

**Tabel 4: Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana**

**Uji Hipotesis**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.592	2.096		6.485	.000
	PROFESIONALISME KERJA	.272	.094	.092	7.772	.000

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Sumber Data: Hasil Olah SPSS 21.0

1) Menentukan t hitung

Dari output yang didapatkan t hitung adalah 6.485

2) Menentukan t tabel

Tabel t bisa dilihat untuk tabel statistik dan signifikansi 5%, yaitu  $2,25/2$  (tolak ukur) = 2,227 dan derajat df = n-2, yaitu  $72-2 = 70$ . Hasil diperoleh dari tabel t diketahui bahwa 2,227.

3) periksa kinerja

- Jika angka t hitung < t tabel, maka Ha diterima.

- Jika t hitung > t tabel, maka H0 tidak diambil

4) Membuat kesimpulan

Nilai t hitung > t tabel ( $6,485 > 2,227$ ). Dan demikian, H0 tidak diambil dan Ha tidak diambil. Hal ini sering terjadi. Dan demikian, bisa disimpulkan bahwa profesionalisme tugas berhubungan terhadap kemajuan kelayakan peyajian umum di Daerah Baringin, Wilayah Maiwa, Bagian Enrekang.

**Tabel 5: Hasil Uji Simultan ( Uji F )**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	163.607	1	163.607	66.596	.000 <sup>b</sup>
	Residual	423.671	70	6.052		
	Total	427.278	71			

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

b. Predictors: (Constant), PROFESIONALISME KERJA

Sumber Data: Hasil Olah SPSS 21.0

Tabel ANOVA menjelaskan apakah terdapat hubungan nyata (besar) dari tolak ukur profesionalisme lukisan (X) terhadap kelayakan peyajian umum (Y). Dari keluaran tersebut, terlihat bahwa F hitung diketahui bahwa 66.596 dan tingkat kepentingan probabilitas  $0,000 < 0,05$ , sehingga model regresi bisa digunakan agar memprediksi kelayakan tolak ukur peyajian umum.

**KESIMPULAN**

Terdapat hubungan luas antara profesionalisme tugas dan kelayakan penyajian umum. Sesuai hasil tes regresi linier sederhana dilakukan memanfaatkan SPSS, nilai F hitung = 6,485 lebih besar daripada nilai F tabel = 2,227. Dan demikian, Ha bersifat generik dan H0 tidak diambil. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik profesionalisme tugas aparatur daerah, semakin tinggi pula kelayakan penyajian umum diberikan kepada warga. Artinya, setiap peningkatan dalam profesionalisme kerja aparatur akan secara langsung berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik di desa tersebut. Lebih lanjut, R-squared yang diperoleh mengindikasikan bahwa variabel profesionalisme kerja memberikan kontribusi yang cukup besar dalam menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel kualitas pelayanan publik.

## REFERENSI

- Ali, M. M., Hariyati, T., Pratiwi, M. Y., & Afifah, S. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Penerapan Nya Dalam Penelitian. *Education Journal*, 2(2).
- Ambia, N. (2018). Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorame Barat Kecamatan Medan Perjuangan. *Publik Reform Undhar Medan*, 1, 214–262.
- Amin, M. (2020). Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pemerintahan. *Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis*.
- Aminullah, A. (2018). Profesionalisme dan Kualitas Pelayanan. *Andragogi: Jurnal Diklat Teknis Pendidikan Dan Keagamaan*, 6(1), 87–103. <https://doi.org/10.36052/andragogi.v6i1.49>
- Andriyani, Y. (2016). Profesionalisme kerja pegawai dalam penyelenggaraan administrasi pelayanan publik di Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda. *Administrasi Negara*, 4(1), 2320–2333.
- Aria Mulyapradana, S.Psi., M., & Lazulfa, A. I. (2018). Tata Kelola Administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT . BAM. *Institusi Politeknik Ganseha Medan*, 1, 14–24. <https://www.jurnal.polgan.ac.id/index.php/juripol/article/download/86/51>
- Ikbal, M., Syarifuddin, H., & Saifullah. (2019). Pengaruh Profesionalisme Kerja Aparat Terhadap Kualitas Kerja Di Kantor Desa Bulu Wattang Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal Moderat*, 5(1), 16–31.
- Maksum, M., Edward, E., & Indrawijaya, S. (2022). Pengaruh Profesionalisme Kerja , Karakteristik Pekerjaan dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Non Medis pada Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Jambi. *Ilmu Manajemen Terapan*, 4(2), 151–162.
- Marlianti, M. (2017). Studi Tentang Profesionalisme Aparatur Dalam Pelaksanaan Good Governance Di Kec. Linggang Bigung, Kab. Kutai Barat. *Jurnal Paradigma (JP)*, 2(1), 155. <https://doi.org/10.30872/jp.v2i1.350>
- Monintja, V. L., Sambiran, S., & Mantiri, M. S. (2008). Profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Studi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 287.
- Panjaitan, R. S., Siregar, H. N., Dalimunte, N., Pembinaan, U., Indonesia, M., Kerja, L., & Kerja, S. (2024). Pengaruh profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan publik dengan variabel pemoderasi insentif di kantor camat medan amplas kota medan. *Genta Mulia*, 15(1), 401–408.
- Pioh2, A. W. O. N., & Undap, G. (2017). Profesionalisme Kerja Perangkat Kelurahan Dalam Pelayanan Publik Di Kleurahan Kotamobagu Kecamatan Kotamobagu Barat. *Ilmu Pemerintahan*, 2.
- Podungge, A. W., & Aneta, A. (2020). Profesionalisme Pegawai Ditinjau Dari Aspek Pengorganisasian Dalam Pelayanan Publik. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 9(1), 55. <https://doi.org/10.31314/pjia.9.1.55-65.2020>
- Ramadhan, G. (2018). Analisis Hubungan Profesionalisme Kerja Pegawai Ali, M. M., Hariyati, T., Pratiwi, M. Y., & Afifah, S. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Penerapan Nya Dalam Penelitian. *Education Journal*, 2(2).
- Ambia, N. (2018). Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorame Barat Kecamatan Medan Perjuangan. *Publik Reform Undhar Medan*, 1, 214–262.
- Amin, M. (2020). Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pemerintahan. *Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis*.
- Aminullah, A. (2018). Profesionalisme dan Kualitas Pelayanan. *Andragogi: Jurnal Diklat Teknis Pendidikan Dan Keagamaan*, 6(1), 87–103. <https://doi.org/10.36052/andragogi.v6i1.49>
- Andriyani, Y. (2016). Profesionalisme kerja pegawai dalam penyelenggaraan administrasi pelayanan publik di Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda. *Administrasi Negara*, 4(1), 2320–2333.

- Aria Mulyapradana, S.Psi., M., & Lazulfa, A. I. (2018). Tata Kelola Administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT . BAM. *Institusi Politeknik Ganesha Medan, 1*, 14–24. <https://www.jurnal.polgan.ac.id/index.php/juripol/article/download/86/51>
- Ikkal, M., Syarifuddin, H., & Saifullah. (2019). Pengaruh Profesionalisme Kerja Aparat Terhadap Kualitas Kerja Di Kantor Desa Bulu Wattang Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal Moderat, 5*(1), 16–31.
- Maksum, M., Edward, E., & Indrawijaya, S. (2022). Pengaruh Profesionalisme Kerja , Karakteristik Pekerjaan dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Non Medis pada Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaheer Jambi. *Ilmu Manajemen Terapan, 4*(2), 151–162.
- Marlianti, M. (2017). Studi Tentang Profesionalisme Aparatur Dalam Pelaksanaan Good Governance Di Kec. Linggang Bigung, Kab. Kutai Barat. *Jurnal Paradigma (JP), 2*(1), 155. <https://doi.org/10.30872/jp.v2i1.350>
- Monintja, V. L., Sambiran, S., & Mantiri, M. S. (2008). Profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Studi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa). *Journal of Chemical Information and Modeling, 53*(9), 287.
- Panjaitan, R. S., Siregar, H. N., Dalimunte, N., Pembinaan, U., Indonesia, M., Kerja, L., & Kerja, S. (2024). Pengaruh profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan publik dengan variabel pemoderasi insentif di kantor camat medan amplas kota medan. *Genta Mulia, 15*(1), 401–408.
- Pioh2, A. W. O. N., & Undap, G. (2017). Profesionalisme Kerja Perangkat Kelurahan Dalam Pelayanan Publik Di Kleurahan Kotamobagu Kecamatan Kotamobagu Barat. *Ilmu Pemerintahan, 2*.
- Podungge, A. W., & Aneta, A. (2020). Profesionalisme Pegawai Ditinjau Dari Aspek Pengorganisasian Dalam Pelayanan Publik. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi), 9*(1), 55. <https://doi.org/10.31314/pjia.9.1.55-65.2020>
- Ramadhan, G. (2018). Analisis Hubungan Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. *Administrasi Publik, 1*(15), 1–9.
- Regita, S. B., & Izzatusholekha. (2025). Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Gunungsundur. *Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi, 1*.
- Salam, Y. I., Syarif, A., & Tahir, M. (2023). Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Bone. *Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia, 4*(X).
- Siroj, R. A., Afgani, W., Septaria, D., Zahira, G., Kuantitatif, P., Ilmiah, P., & Data, A. (2024). Metode Penelitian Kualitatif Pendekatan Ilmiah Untuk Analisis Data. *Review Pendidikan Dan Pengajaran, 7*, 11279–11289.
- Susanto, J., & Anggraini, Z. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. *Jurnal Administrasi Negara, 25*(2), 105–122. <https://doi.org/10.33509/jan.v25i2.699>
- Titania, M. Y. (2023). Kualitas Dan Kepatuhan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan), 7*(1), 281–293. <https://doi.org/10.58258/jisip.v7i1.4160>
- Ubaidillah, M. (2019). Pengaruh Tata Kelola Terhadap Akuntabilitas Pengelolaan Dana Desa Dengan Profesionalisme Sdm Dan Integritas Sebagai Variabel Intervening. *JIFA (Journal of Islamic Finance and Accounting), 2*(1), 15–27. <https://doi.org/10.22515/jifa.v2i1.1590>