

## TINGKAT PROFESIONALISME APARATUR KECAMATAN DALAM PELAYANAN PUBLIK: STUDI KASUS DI KECAMATAN BANGUN PURBA

Kiki Aulia Trimahua<sup>1(a)</sup>, Sitti Rahmah<sup>2(b)</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

<sup>a)</sup>12170524377@students.uin-suska.ac.id, <sup>b)</sup>sitti.rahmah@uin-suska.ac.id

### INFORMASI ARTIKEL

#### Article History:

Dikirim:

30-04-2025

Diterbitkan Online:

01-06-2025

#### Kata Kunci:

Pelayanan Publik,

Profesionalisme, Aparatur

Pemerintah

#### Keywords:

Public Service,

Professionalism, Government

Apparatus

#### Corresponding Author:

sitti.rahmah@uin-suska.ac.id

#### DOI:

<https://doi.org/10.24036/publicness.v4i2.263>

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting keberhasilan tata kelola pemerintahan, khususnya di tingkat kecamatan sebagai ujung

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat profesionalisme aparatur pemerintah dalam pelayanan publik di Kantor Camat Bangun Purba, Kabupaten Rokan Hulu. Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Informan terdiri dari camat, kepala seksi, staf, dan masyarakat pengguna layanan. Analisis mengacu pada teori Martin Jr. dalam Thoha (2001) yang mencakup lima indikator: kemahiran, kesiapan, tanggung jawab, disiplin, dan sikap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar ASN menunjukkan sikap dan tanggung jawab yang baik, masih ditemukan kekurangan signifikan pada aspek kemahiran, kesiapan, dan disiplin terutama pada tenaga honorer. Implikasi dari penelitian ini mendorong pemerintah daerah untuk menyusun kebijakan peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan berkelanjutan dan sistem evaluasi kinerja berbasis indikator profesionalisme, serta memperluas kesempatan bagi tenaga honorer dalam pengembangan kompetensi.

### ABSTRACT

This study aims to evaluate the level of professionalism of government officials in public services at the Bangun Purba Sub-District Office, Rokan Hulu Regency. The research method employs a qualitative descriptive approach, utilizing a case study. Data were collected through in-depth interviews, direct observation, and documentation. Informants consisted of sub-district heads, section heads, staff, and service user communities. The analysis refers to Martin Jr.'s theory, as presented in Thoha (2001), which includes five indicators: proficiency, readiness, responsibility, discipline, and attitude. The results showed that although most ASNs demonstrated good attitudes and commitment, there were still significant shortcomings in aspects such as proficiency, readiness, and discipline, especially among honorary staff. The implications of this study encourage local governments to develop policies that increase the capacity of their apparatus through continuous training and a performance evaluation system based on professional indicators, as well as expanding opportunities for honorary personnel in competency development.

tombak pelayanan. Kecamatan Bangun Purba di Kabupaten Rokan Hulu memegang peran penting sebagai perpanjangan tangan pemerintah kabupaten dalam memberikan pelayanan administrasi dan pengaduan masyarakat.

Berdasarkan data Kantor Camat Bangun Purba tahun 2025, jumlah pegawai berjumlah 21 orang, terdiri dari 7 orang berstatus PNS dan 14 orang tenaga honorer. Dari sisi pendidikan, sebanyak 10 orang berpendidikan S1, 10 orang lulusan SMA, dan 1 orang SMP. Ketimpangan kualifikasi pendidikan ini mencerminkan potensi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan yang berkualitas. Beberapa pejabat struktural seperti Kasubag Umum dan Keuangan diketahui masih berpendidikan SLTA, yang tentu berdampak pada keterbatasan kompetensi manajerial dan teknis.

Profesionalisme menjadi kunci utama dalam memastikan bahwa pegawai mampu bekerja sesuai standar pelayanan minimal. Salah satu teori yang digunakan untuk menilai profesionalisme adalah teori Martin Jr. dalam Thoha (2001), yang mengidentifikasi lima indikator utama profesionalisme aparatur: kemahiran (*proficiency*), kesiapan (*readiness*), tanggung jawab (*responsibility*), disiplin (*discipline*), dan sikap (*attitude*). Kelima indikator ini tidak berdiri sendiri, melainkan saling berkaitan secara fungsional dan sinergis.

- a) Kemahiran merujuk pada penguasaan keterampilan teknis dan administratif dalam menyelesaikan tugas.
- b) Kesiapan mengacu pada kesiapan fisik, mental, dan emosional pegawai dalam menghadapi tantangan.
- c) Tanggung jawab menggambarkan tingkat keseriusan dan kepedulian pegawai terhadap penyelesaian tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d) Disiplin menjadi penanda komitmen pegawai terhadap aturan waktu dan tata tertib kerja.
- e) Sikap mencerminkan perilaku interpersonal yang ditunjukkan melalui etika, keramahan, dan kesediaan membantu masyarakat.

Kelima indikator tersebut saling memengaruhi. Misalnya, kemahiran yang baik tanpa dibarengi sikap yang sopan dapat menurunkan kepuasan publik. Sebaliknya, sikap yang baik tanpa kesiapan teknis juga berpotensi menghambat pelayanan. Oleh karena itu, profesionalisme tidak hanya dilihat dari aspek kemampuan, tetapi juga dari integritas dan perilaku kerja yang holistik.

Untuk memperkaya analisis, penelitian ini juga mempertimbangkan perspektif teori perilaku organisasi yang dikemukakan oleh Stephen P. Robbins (2015), yang menyatakan

bahwa kinerja organisasi sangat dipengaruhi oleh perilaku individu dalam organisasi, yang dalam hal ini adalah aparatur pemerintah. Faktor-faktor seperti motivasi, kepemimpinan, persepsi terhadap aturan, dan budaya kerja turut menentukan tingkat profesionalisme seseorang. Di samping itu, teori pelayanan prima dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) juga digunakan sebagai pelengkap, yang menekankan pentingnya *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* dalam pelayanan publik yang berkualitas.

Dengan mengintegrasikan teori Martin Jr. dengan teori perilaku organisasi dan pelayanan prima, penelitian ini berupaya memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang kondisi profesionalisme aparatur di tingkat kecamatan. Pendekatan ini penting agar rekomendasi yang dihasilkan tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga operasional dan kontekstual sesuai dengan realitas birokrasi lokal.

Kecamatan Bangun Purba memiliki posisi strategis sebagai perpanjangan tangan pemerintah kabupaten dalam memberikan pelayanan administrasi dan pengaduan masyarakat. Namun, berbeda dari studi-studi sebelumnya yang hanya menyoroti profesionalisme secara umum, penelitian ini menghadirkan kebaruan dengan menguraikan secara mendalam keterkaitan antar indikator profesionalisme menurut Martin Jr., serta menyoroti secara kritis disparitas profesionalisme antara ASN dan tenaga honorer sebagai tantangan nyata dalam pelayanan publik di tingkat kecamatan.

Penelitian ini membuka ruang bagi studi lanjutan yang tidak hanya meneliti pengaruh faktor seperti motivasi kerja, lingkungan organisasi, dan gaya kepemimpinan terhadap profesionalisme, tetapi juga mengembangkan instrumen pengukuran kuantitatif seperti skala Likert untuk menilai persepsi masyarakat dan efektivitas kinerja pegawai secara lebih terukur.

Sejalan dengan urgensi peningkatan kualitas pelayanan publik, sejumlah studi telah menyoroti faktor-faktor determinan yang memengaruhi profesionalisme aparatur pemerintah. Efendi (2024) dalam penelitiannya di wilayah pedesaan menyatakan bahwa motivasi kerja dan kompetensi pegawai memiliki kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, dengan kontribusi gabungan sebesar 86,9%. Hal ini

mengindikasikan bahwa unsur internal pegawai seperti dorongan kerja dan penguasaan keterampilan teknis sangat menentukan dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Selaras dengan temuan tersebut, Sugiharto (2023) dalam konteks organisasi teknis daerah menemukan bahwa motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja ASN, di mana 72,5% variasi kinerja dijelaskan oleh tingkat motivasi. Fakta ini menggarisbawahi pentingnya strategi peningkatan motivasi sebagai langkah awal menuju profesionalisme.

Di sisi lain, kepemimpinan juga menjadi dimensi penting dalam membentuk profesionalisme aparatur. Kadir (2022) menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan camat yang bersifat delegatif mampu meningkatkan kinerja pegawai secara signifikan. Sementara itu, Amaliah dan Sakir (2023) menggarisbawahi bahwa kepemimpinan transformasional di tingkat kecamatan dapat menciptakan perubahan perilaku kerja ASN yang lebih proaktif, berintegritas, dan berorientasi pada pelayanan. Studi-studi ini memperlihatkan bahwa kualitas kepemimpinan memiliki peran strategis dalam menggerakkan budaya kerja profesional di lingkungan birokrasi lokal.

Faktor lingkungan kerja juga tidak kalah penting. Nurliah et al. (2023) menyimpulkan bahwa budaya kerja, lingkungan organisasi, dan gaya kepemimpinan secara simultan memengaruhi kinerja ASN secara signifikan. Lingkungan kerja yang kondusif akan mendorong pegawai untuk menunjukkan etos kerja yang tinggi dan menjaga integritas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, profesionalisme tidak semata-mata dipengaruhi oleh faktor individu, namun juga dipengaruhi oleh struktur dan atmosfer organisasi tempat pegawai bekerja.

Temuan-temuan ini menjadi referensi penting dalam melihat konteks profesionalisme aparatur Kantor Camat Bangun Purba, di mana motivasi kerja, kualitas kepemimpinan, dan kondisi organisasi lokal sangat menentukan pencapaian pelayanan publik yang optimal. Efendi, R. K. (2024). Pengaruh Motivasi Kerja dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Perangkat Desa di Kantor Desa se-Kecamatan Ampel.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk

memahami fenomena profesionalisme aparatur dari sudut pandang informan dan konteks sosial tempat mereka bekerja. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan secara mendalam perilaku, sikap, dan kondisi kerja pegawai dalam konteks pelayanan publik di Kantor Camat Bangun Purba. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Camat Bangun Purba, Kabupaten Rokan Hulu.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari hingga Maret 2025. Informan penelitian dipilih secara purposive dengan kriteria: memiliki peran langsung dalam pelayanan publik atau sebagai penerima layanan. Informan dalam penelitian ini dipilih secara purposive, terdiri dari 1 orang Camat, 2 orang Pegawai ASN, dan 5 orang masyarakat yang sedang mengurus keperluan administrasi di kantor kecamatan, sehingga total informan berjumlah 8 orang. Wawancara dilakukan dengan panduan pertanyaan yang mengacu pada lima indikator profesionalisme menurut Martin Jr. dalam Thoha (2001): kemahiran, kesiapan, tanggung jawab, disiplin, dan sikap. Observasi dilakukan untuk melihat langsung praktik pelayanan di lapangan. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data sekunder seperti profil kecamatan, struktur organisasi, dan data kepegawaian.

Teknik analisis data yang digunakan adalah model Miles dan Huberman, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan teknik. Seluruh proses penelitian dilakukan dengan memperhatikan etika penelitian seperti persetujuan informan, kerahasiaan data, dan penggunaan data hanya untuk keperluan akademik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1. Ringkasan Profil Pegawai Kantor Camat Bangun Purba**

Kategori	Jumlah	Keterangan
Total Pegawai	21	7 PNS dan 14 Honorrer
Pendidikan S1	10	Mayoritas PNS
Pendidikan SMA	10	Mayoritas Honorrer
Pendidikan SMP	1	Pegawai non- struktural
Pernah Mengikuti Pelatihan	±13	Sekitar 60% dari total pegawai
Belum Pernah Pelatihan	±8	Terutama dari pegawai honorrer

Sumber: Data Olahan Penelitti dari Kantor Camat Bangun Purba Tahun 2025

Grafik Distribusi Status Pegawai menunjukkan: 33% PNS dan 67% Honorrer. Distribusi status kepegawaian menunjukkan

dominasi tenaga honorer yang memiliki keterbatasan akses terhadap pelatihan teknis dan pembinaan karir. Ketimpangan ini berdampak langsung pada kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Bangun Purba.

Penelitian ini menggunakan teori Martin Jr. dalam Thoha (2001) yang menyatakan bahwa profesionalisme pegawai dapat dilihat dari lima indikator: kemahiran, kesiapan, tanggung jawab, disiplin, dan sikap. Berikut ini adalah temuan berdasarkan masing-masing indikator:

### **Kemahiran**

Secara umum, pegawai di Kantor Camat Bangun Purba telah memiliki kemampuan dasar dalam menjalankan tugas-tugas administratif. Namun, keterampilan dalam penggunaan teknologi informasi masih menjadi kendala bagi sebagian pegawai, terutama tenaga honorer. Hal ini berdampak pada keterlambatan pelayanan berbasis digital.

*"... Secara umum, pegawai kami sudah memiliki kemampuan dasar yang baik dalam menjalankan tugas administrasi. Mereka cukup menguasai proses pengarsipan dan administrasi rutin. Namun, memang masih ada beberapa yang belum terlalu mahir dalam penggunaan teknologi informasi". (Wawancara dengan Camat, Bapak Admiral, SP, 17 Februari 2025)*

*"... Saya rasa pegawainya cukup cekatan, kalau soal surat-menyurat atau administrasi seperti KTP dan surat pengantar cepat dilayani. Tapi kadang kalau sistem error, mereka agak bingung juga." (Wawancara dengan Ibu Tari, 17 Februari 2025)*

Profesionalisme juga berkaitan dengan penguasaan teknologi dan adaptasi terhadap sistem digital. Menurut Kamaly et al. (2023), kualitas ASN harus mencakup kemampuan dalam pengambilan keputusan, penguasaan teknologi informasi, dan kelincahan dalam menghadapi tantangan pelayanan publik modern.

### **Kesiapan**

Kesiapan pegawai dalam melayani masyarakat menunjukkan variasi. Beberapa pegawai menunjukkan kesiapan dan kesabaran yang baik saat menghadapi masyarakat, sementara yang lain masih kurang komunikatif dan tampak tidak siap.

*"... Waktu saya datang ke kantor camat, pegawainya senyum dan langsung tanya keperluan saya apa. Mereka bantu dari awal sampai selesai, walau saya agak bingung waktu itu. Sikap mereka baik, tidak marah atau jutek". (Wawancara dengan Bapak Beni, 18 Februari 2025).*

Menurut Imaniyati et al. (2023), kesiapan pegawai berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan publik, di mana profesionalisme menjadi faktor dominan dibanding kepemimpinan.

### **Tanggung Jawab**

Pegawai ASN di kantor camat umumnya menunjukkan tanggung jawab yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan. Sistem evaluasi dan pengawasan juga berfungsi cukup baik dalam mendorong akuntabilitas kerja.

*"... Iya, di kantor ini ada sistem absensi digital yang wajib diikuti setiap hari. Selain itu, atasan langsung selalu memantau dan mengevaluasi hasil kerja. Kalau ada tugas yang belum selesai atau terlambat, langsung diberi teguran. Kadang juga ada evaluasi mingguan." (Wawancara dengan Ibu Etika, S.Kom, 17 Februari 2025)*

*"... Kalau saya lihat, pegawainya cukup tanggung jawab. Walau antrian panjang, mereka tetap layani sampai habis. Kadang saya datang hampir jam 12 siang, tetap dilayani dengan baik. (Wawancara dengan ibu Rindi, 17 Februari 2025)*

Zein & Septiani (2023) menyatakan bahwa sikap tanggung jawab adalah bagian dari profesionalisme ASN yang mencerminkan dedikasi dan komitmen terhadap tugas pelayanan publik.

### **Disiplin**

Indikator disiplin masih menjadi catatan penting. Beberapa pegawai masih menunjukkan keterlambatan datang dan pulang lebih awal dari waktu yang ditetapkan. Sistem absensi digital telah diterapkan, tetapi belum sepenuhnya efektif.

*"... Secara umum, kedisiplinan cukup baik. Jam masuk dan pulang sudah terpantau. Tapi ya, namanya manusia, kadang ada juga yang datang terlambat. Tapi biasanya kalau ada keperluan yang jelas, kami sampaikan*

ke atasan.”(Wawancara dengan Ibu Etika, S.Kom, 17 Februari 2025)

Madiistriyatno & Sudarman (2022) menambahkan bahwa iklim organisasi dan budaya kerja yang mendukung dapat memperkuat disiplin dan kinerja pegawai secara signifikan.

### Sikap

Sikap pegawai dalam melayani masyarakat umumnya baik, namun tidak merata. Sebagian pegawai menunjukkan keramahan dan komunikasi yang sopan, namun masih ada beberapa yang kurang antusias.

*“ . . . Saya pernah dilayani pegawai yang seperti kurang semangat. Jawabnya singkat dan agak cuek. Tapi saya anggap mungkin dia lagi capek atau ada masalah.”*  
(Wawancara dengan Bapak Firman, 18 Februari 2025)

Yulianto & Harsoyo (2023) menyatakan bahwa sikap aparatur yang komunikatif dan responsif terhadap masyarakat menjadi ciri ASN bertaraf internasional yang berbasis pelayanan prima.

Secara keseluruhan, kelima indikator profesionalisme yang dikaji menunjukkan variasi kualitas antar pegawai, baik dari segi kompetensi maupun etika kerja. ASN cenderung lebih baik dalam tanggung jawab dan sikap, sedangkan tenaga honorer masih membutuhkan peningkatan dari sisi kemahiran, kesiapan, dan kedisiplinan. Faktor seperti pendidikan terakhir, pengalaman kerja, pembinaan, dan pengawasan internal menjadi variabel penentu utama dalam pembentukan profesionalisme pegawai kecamatan.

### PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tingkat profesionalisme aparatur Kantor Camat Bangun Purba berada pada kategori sedang. Indikator sikap dan tanggung jawab menunjukkan hasil yang cukup baik, mencerminkan kesadaran sebagian pegawai terhadap pentingnya pelayanan publik. Namun, indikator kemahiran, kesiapan, dan disiplin masih menjadi tantangan yang perlu dibenahi.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu dicatat. Pertama, lingkup penelitian hanya terbatas pada satu kantor kecamatan, yaitu Kantor Camat Bangun

Purba, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan untuk seluruh kecamatan di Kabupaten Rokan Hulu atau wilayah lain dengan karakteristik berbeda. Kedua, keterbatasan waktu dan sumber daya menyebabkan jumlah informan yang diwawancarai terbatas, sehingga kemungkinan masih ada perspektif lain yang belum tergalikan secara menyeluruh. Ketiga, sebagian besar informan adalah pegawai aktif yang mungkin memberikan jawaban normatif karena kekhawatiran terhadap dampak pernyataan mereka, sehingga dapat mempengaruhi objektivitas data. Keempat, keterbatasan data sekunder terkait evaluasi kinerja pegawai secara kuantitatif membuat analisis lebih bersifat deskriptif-kualitatif tanpa dukungan angka yang komprehensif.

Berdasarkan hasil temuan dan keterbatasan penelitian ini, maka direkomendasikan beberapa langkah operasional sebagai berikut:

- a) Pelatihan Teknis dan Etika Layanan Terjadwal, Pemerintah Kecamatan sebaiknya menyusun kalender pelatihan tahunan yang menjangkau seluruh pegawai, baik ASN maupun tenaga honorer, dengan materi yang mencakup penguasaan teknologi pelayanan dan etika komunikasi publik.
- b) Penerapan Sistem Absensi Digital dan evaluasi berkala, untuk meningkatkan disiplin kerja, perlu diterapkan sistem absensi berbasis sidik jari atau face recognition serta evaluasi kinerja setiap triwulan dengan indikator kuantitatif dan kualitatif.
- c) Pemetaan Kompetensi Pegawai, Lakukan pemetaan kompetensi berdasarkan pendidikan terakhir dan pengalaman kerja guna menyusun penugasan dan pelatihan yang sesuai, terutama untuk tenaga honorer yang selama ini cenderung terpinggirkan dalam program peningkatan kapasitas.
- d) Penerapan Reward and Punishment yang konsisten, pimpinan kecamatan perlu merancang mekanisme penghargaan bagi pegawai berprestasi serta sanksi tegas bagi pelanggar disiplin, guna membentuk budaya kerja yang profesional dan kompetitif.
- e) Studi Lanjutan yang Lebih Komprehensif, penelitian ini membuka ruang bagi studi lanjutan yang tidak hanya meneliti pengaruh faktor seperti

motivasi kerja, lingkungan organisasi, dan gaya kepemimpinan terhadap profesionalisme, tetapi juga mengembangkan instrumen pengukuran kuantitatif seperti skala Likert untuk menilai persepsi masyarakat dan efektivitas kinerja pegawai secara lebih terukur.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amaliah, Y., & Sakir, A. R. (2023). Pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja aparatur sipil negara pada Kantor Camat Lamuru Kabupaten Bone. *Jurnal Riset Profesional Widyakarya*, 1(3). <https://doi.org/10.59581/jrp-widyakarya.v1i3.1014>
- Efendi, R. K. (2024). Pengaruh motivasi kerja dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan perangkat desa di kantor desa se-Kecamatan Ampel.
- Febrianti, L. (2022). Analisis profesionalisme kerja pegawai di kantor camat Payung Sekaki Kota Pekanbaru.
- Imaniyati, A., Syafri, W., Ruhana, F., Kawuryan, M. W., & Hutasoit, I. (2023). The influence of leadership and professionalism on the performance of the education service Depok City, West Java Province. *Asian Journal of Social Humanities*, 3(4). <https://doi.org/10.59888/ajosh.v3i4.484>
- Judijanto, L., Kahar, M. A., & Hasanuddin, A. (2023). Transformation of public services in the implementation of government administration. *International Journal of Service Research*, 2(2). <https://doi.org/10.1234/injoser.v2i2.277>
- Kamaly, N., Syauqi, V., Salsabiil, S., Helmi, & Mukhrijal. (2023). Digital transformation 5.0: Establishing ASN professionalism and integrity in public services. *Proceedings of the International Conference on Social and Political Humanity*, 4. <https://doi.org/10.29103/icospolhum.v4i.412>
- Kadir, M. A. A. (2022). Pengaruh gaya kepemimpinan camat terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Bungaya Kabupaten Gowa. *Jurnal Noken*, 3(1). <https://doi.org/10.33506/jn.v3i1.86>
- Kurniawan, R. C. (2023). Improving the professionalism of human resources for the Indonesian National Police through strengthening supervision. *Indonesian Journal of Administrative and Legal Studies*, 5(1). <https://doi.org/10.15294/ijals.v5i1.66843>
- Madiistriyatno, H., & Sudarman, E. (2022). Organizational climate and professionalism in public service. *Ekonomi: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 3(2), 73–81. <https://doi.org/10.31604/ekonomi.v3i2.73>
- Maryani, S. (2022). Profesionalisme kerja pegawai dalam pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Pangandaran.
- Ningrum, E. P. (2020). Peningkatan profesionalitas menuju legitimasi praktik humas pemerintah Indonesia. *Jurnal Komunikasi Pemerintahan*, 15(2). <https://doi.org/10.47441/jkp.v15i2.127>
- Nurliah, N., Firman, A., & Alwany, H. (2023). Pengaruh budaya kerja, lingkungan kerja dan kepemimpinan terhadap kinerja aparatur sipil negara pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sidrap. *Massaro: Jurnal Ilmiah Multi Disiplin*, 4(2). <https://doi.org/10.37476/massaro.v4i2.2738>
- Nurhakim. (2023). Analisa profesionalitas pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Rantau Kopar Kabupaten Rokan Hilir.
- Nursilowati, D., & Kibtiyani. (2024). Profesionalitas kinerja guru dalam paradigma birokrasi new public service. *Nusantara Islamic Journal*, 2(2). <https://doi.org/10.70260/nij.v2i2.41>
- Pambudi, A., Satlita, L., Indarwati, M. L., & Retnaningdiah, D. (2023). Improving bureaucratic professionalism through the retirement policy of civil servants in the

- Republic of Indonesia. *Public Policy and Administration Research*, 22(2), 117–130. <https://doi.org/10.13165/PPAR-22-2-6213>
- Runkat, R. (2021). Profesionalisme kerja perangkat kelurahan dalam pelayanan administrasi pada masyarakat di Kantor Kelurahan Talikuran Barat Kecamatan Kawangkoan Utara. *Partisipasi Masyarakat pada Pencegahan dan Penanggulangan Virus Corona di Kelurahan Teling Atas Kecamatan Wanea Kota Manado*, VII(102), 43–52.
- Sugiharto, V. (2023). Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja aparatur sipil negara (ASN) pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang Kecamatan Kotanopan Kabupaten Mandailing Natal. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Syariah*, 4(2). <https://doi.org/10.56874/j-mabisya.v4i2.1627>
- Sugiyono. (2016). *Metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2021). *Meningkatkan kinerja manajemen sumber daya manusia*. Kencana Prenada Media Group.
- Vidianto, A. O. (2023). Analisis profesionalisme kerja pegawai pada Kantor Dinas Perkebunan Kabupaten Kuantan Singingi. *Afin*, 121.
- Yulianto, A., & Harsoyo. (2023). Kualitas peningkatan pelayanan publik menuju aparatur sipil negara (ASN) bertaraf internasional. *Mimbar Administrasi*, 20(2). <https://doi.org/10.56444/mia.v20i2.1136>
- Zein, M. H. M., & Septiani, S. (2023). Analysis of the competence and professionalism of the state civil apparatus (ASN) in improving public services in the fire and rescue service. *Journal of Administrative and Social Sciences*, 3(1). <https://doi.org/10.55606/jass.v3i1.1026>