

Profesionalisme Aparatur terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar

Muh. Syamsir¹ Onno Sahlania² Rahman³

^{1,2,3} Universitas Pejuang Republik Indonesia (UPRI) Makassar, Indonesia

E-mail: muh.syamsir@gmail.com ¹ onnosahlia@gmail.com ² doktorrahman@gmail.com ³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat profesionalisme aparatur terhadap kepuasan masyarakat dalam pemberian pelayanan di Kantor Kecamatan Manggala dan pengaruh profesionalisme aparatur terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Manggala. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian kuantitatif. Hasil uji hipotesis penelitian menunjukkan bahwa semua variable independen profesionalisme (kemahiran, kesiapan dan tanggungjawab) berpengaruh secara signifikan pada tingkat kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan di Kantor Camat Manggala, kemudian an variable yang paling berpengaruh adalah variabel kesiapan pegawai, yaitu kemampuan pegawai untuk beradaptasi terhadap cara-cara kerja yang baru dalam memberikan pelayanan, termasuk kesiapan dalam penggunaan teknologi komputer yang serba digital.

Kata Kunci: Profesionalisme Aparatur; Kepuasan Masyarakat; Pelayanan

Abstract

This research aims to determine the level of professionalism of the apparatus on community satisfaction in providing services at the Manggala District Office and the influence of apparatus professionalism on community satisfaction in services at the Manggala District Office. This research uses a quantitative research type. The results of the research hypothesis test show that all the independent variables of professionalism (skill, readiness, and responsibility) have a significant effect on the level of public satisfaction in getting services at the Manggala Subdistrict Office, then the variable that has the most influence is the employee readiness variable, namely the ability of employees to adapt to the method. New ways of working in providing services, including readiness to use completely digital computer technology.

Keyword: Apparatus Professionalism; Community Satisfaction; Service

PENDAHULUAN

Tuntutan masyarakat terhadap peran aparatur negara sebagai agen perubahan masih menjadi bagian dari harapan masyarakat, sebab masyarakat memandang bahwa aparatur negara merupakan representasi dari bagian negara untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhannya terkait layanan publik, oleh sebab itu peran sumber daya aparatur harus semakin baik dan profesional dengan kinerja yang mampu memenuhi harapan masyarakat (Bambang Irawan, 2019). Sumber daya Aparatur adalah merupakan faktor penting dalam rangka mencapai suatu mekanisme kerja yang efisien dan efektif, sebab aparatur merupakan subyek dalam setiap aktifitas pemerintahan. Aparaturlah yang merupakan pelaku penggerak proses mekanisme dalam sistem pemerintahan. Agar mekanisme pemerintah tersebut berjalan dengan sebaik-baiknya, maka aparatur selaku subyek atau pelaku harus memiliki kemampuan yang relevan dengan kebutuhan tugas-tugasnya (Anca & Isandi, 2019)

Pada dasarnya bahwa untuk menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas sehingga mampu menciptakan efisiensi kerja yang diharapkan maka pengembangan PNS dititikberatkan pada pengembangan kompetensi dan kinerja aparatur. (Ruky, 2003) mengemukakan bahwa pengembangan sumber daya manusia dapat berarti suatu proses belajar dan berlatih secara sistematis untuk meningkatkan kompetensi dan kinerja mereka dalam pekerjaannya sekarang dan menyiapkan diri untuk peran dan tanggungjawab yang akan datang. Selanjutnya (Swasto, 2011) mengemukakan bahwa pengembangan sumber daya manusia sebagai pengalaman belajar yang diorganisir pada periode waktu tertentu untuk menentukan kemungkinan perubahan kinerja, atau secara umum untuk meningkatkan kemampuan individu.

Saat ini, disadari bahwa profesionalisme aparatur pemerintah pada umumnya masih mendapat sorotan yang tajam dari masyarakat, terutama karena sikap pengabdian yang rendah, sebagai akibat kemampuan dan motivasi yang rendah. Sama halnya dengan fenomena yang terjadi di Kantor Camat Manggala Kota Makassar, yang merupakan komponen pemerintahan yang melaksanakan sebagian tugas-tugas Walikota Makassar, masih dihadapkan pada berbagai kelemahan profesionalisme sumber daya aparatur, terutama dilihat dari penanganan dan pelayanan masalah-masalah sosial, administrasi pemerintahan (kependudukan) di Kantor Camat Manggala Kota Makassar.

Sehingga penulis meyakini bahwa gagasan tersebut relevan dengan permasalahan yang dihadapi oleh aparatur birokrasi Indonesia maka sebagai upaya untuk memperbaiki berbagai kelemahan dan mengantisipasi perubahan lingkungan maka diperlukan sebuah pemikiran untuk membangun aparatur birokrasi Indonesia yang handal, profesional dan menjunjung tinggi nilai kejujuran serta etika profesi dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara kegiatan pembangunan dan penyelenggara pelayanan publik.

Berbagai faktor yang ikut mempengaruhi terbentuknya birokrat profesional yang handal serta respon terhadap dinamika perubahan dan aspirasi masyarakat, diantaranya faktor pengetahuan, keterampilan dan motivasi untuk menuju pada perubahan model kerja yang positif dalam menjalankan roda pemerintahan dan menyelenggarakan pelayanan publik yang bermental *entrepreneur* serta perubahan gaya kepemimpinan dari *autokratis* menuju gaya kepemimpinan yang *demokratis* dan pembaharu serta didukung dengan model penghargaan yang mencerminkan rasa keadilan diyakini lebih mampu memotivasi prestasi kerja aparatur daripada sekedar meningkatkan kemampuan dan keahlian aparatur yang pada akhirnya akan masuk dalam lingkaran birokrasi yang tidak sehat.

LITERATURE REVIEW

Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Handoko, (1989) mengatakan bahwa Sumber Daya Manusia adalah orang-orang yang memberikan tenaga, bakat, kreatifitas, dan usaha-usahanya kepada kegiatan organisasi. Manajemen sumber daya manusia bertolak dari prinsip-prinsip manajemen, beberapa ahli mengemukakan teori-teori manajemen yang beragam, di antaranya (Stoner, 1968) bahwa: Manajemen (*Management*) adalah proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah ditetapkan.

Menurut (Notoatmodjo, 2009) bahwa manajemen adalah suatu seni mengatur orang lain guna mencapai suatu tujuan atau menyelesaikan pekerjaan. Batasan ini mengandung pengertian bahwa seseorang manajer dalam suatu organisasi dalam memimpin organisasinya untuk mencapai tujuan adalah bersama-sama dengan orang lain atau bawahannya. Hal senada dinyatakan oleh (Hasibuan, 2011) bahwa arti penting upaya-upaya sumber daya manusia adalah bermula dari kenyataan bahwa orang-orang (manusia) merupakan elemen

yang selalu ada di dalam organisasi. Mereka membuat tujuan-tujuan, inovasi, dan mencapai tujuan-tujuan organisasi. (Nawawi, 2018) menyatakan bahwa; sumber daya manusia sesungguhnya salah satu sumberdaya yang terdapat dalam organisasi, yakni semua orang yang melakukan aktifitas organisasi. Dimana menurut pandangan ini dinyatakan bahwa sumber daya manusia itu orang-orang yang melakukan aktifitas dalam organisasi.

Sedangkan menurut (Adrizayani, 2014) bahwa sumber daya manusia pada dasarnya *partner* dari alam yang berada di luar diri mereka dan sekaligus daripada kultur, yakni hasil perubahan menyeluruh yang disebabkan oleh manusia itu sendiri .

Sumber Daya Manusia Aparatur

Fh Sari, (2019) menjelaskan pengertian aparatur sebagai berikut: Aparatur adalah aspek administrasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintah/negara, sebagai alat untuk mencapai tujuan nasional. Sementara itu, (Hasibuan & Malayu, 2020) menjelaskan bahwa kemampuan adalah suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan. Karena kita membicarakan tentang pentingnya faktor manusia yang mempunyai status sebagai pegawai negeri lebih terhusus lagi adalah aparatur pemerintah maka oleh sebab itu saya kutif uraian yang dikeluarkan oleh Depdagri (Budiman, 2015; Hartajunika et al., 2015) tentang peranan aparatur pemerintah yaitu: "Peranan aparatur pemerintah daerah terhadap penyelenggaraan otonomi daerah, kiranya bisa dipahami atas dasar pendapat umum yang menyatakan faktor yang paling menentukan di dalam setiap kehidupan organisas adalah manusia".

Berdasarkan beberapa pertimbangan di atas, maka oleh sebab itu dibutuhkan aparatur yang merupakan tenaga-tenaga ahli dan mampu menjalankan tugas di bidangnya masing-masing dan hanya mengabdikan diri pada kepentingan negara dan rakyat, Karena merupakan unsur aparatur negara dan abdi masyarakat.

Konsep Profesionalisme

Podungge & Aneta, (2020) merumuskan kriteria dan ciri ilmiah profesionalisme sebagai berikut:

- a. Keterampilan yang didasarkan atas pengetahuan teoritis.
- b. Memperoleh pendidikan yang tinggi dan latihan kemampuan diakui oleh rekan sejawatnya.
- c. Ada organisasi profesi yang menjamin berlangsungnya budaya profesi melalui persyaratan yang memasuki organisasi tersebut, yaitu ketaatan pada "kode etik" profesi.

Kecocokan (*fitness*) antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (*bureaucratic-competence*) dengan kebutuhan tugas (*task-requirement*) (Evetts, 2013) juga menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan profesional adalah sebagai berikut: Kemampuan untuk merencanakan, mengkoordinasikan, dan melaksanakan fungsinya secara efisien, inovatif, lentur, dan mempunyai etos kerja tinggi. (Hasibuan, 2011) yang dimaksud dengan profesional adalah : Keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan.

Terbentuknya aparatur profesional menurut pendapat diatas memerlukan pengetahuan dan keterampilan khusus yang dibentuk melalui pendidikan dan pelatihan sebagai instrumen pemutakhiran. Dengan pengetahuan dan keterampilan khusus yang dimiliki oleh aparat memungkinkan untuk menjalankan tugas dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan mutu tinggi, tepat waktu, dan prosedur yang sederhana. Terbentuknya kemampuan dan keahlian juga harus diikuti dengan perubahan iklim dalam dunia birokrasi yang cenderung bersifat kaku dan tidak fleksibel.

Profesionalisme Dalam Pelayanan Publik

Perubahan paradigma birokrasi hanya akan berhasil apabila perubahan itu dilakukan secara menyeluruh dan konsisten. Perubahan tersebut harus meliputi struktur, budaya dan *mindset*, sistem insentif dan pemberdayaan masyarakat sipil sehingga mereka dapat mengontrol secara efektif praktek penyelenggaraan pelayanan publik (Messe & Pangkey, 2018) dengan kata lain bahwa hanya dengan mendorong perubahan secara menyeluruh dan meliputi semua dimensi pelayanan publik, maka reformasi pelayanan publik akan mampu memperbaiki kinerjanya pelayanan publik. Pada saat ini nampak partisipasi warga dan *stakeholders* dalam pelayanan publik sangat sedikit sekali. Pemerintah pada saat ini masih mengembangkan manajemen pelayanan publik yang cenderung menjadikan birokrasi dan pejabatnya sebagai actor dominan yang menguasai keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan (Messe & Pangkey, 2018).

untuk memfasilitasi pengembangan maklumat pelayanan ada beberapa hal yang perlu dilakukan. *Pertama*, mendorong pengembangan kelompok warga pengguna. Adanya wadah bagi para pengguna sangat penting dalam memberdayakan warga sehingga mereka menjadi lebih terorganisir dan memiliki kemampuan berpartisipasi secara lebih efektif. Kelompok pengguna dapat juga berperan sebagai representasi dari warga ketika berdialog dan bernegosiasi dengan birokrasi pelayanan untuk memperjuangkan kepentingan warga. *Kedua*, merubah *mindset* dan visi dari para pejabat birokrasi bahwa warga pengguna memiliki hak-hak politik yang harus dipenuhi terutama dalam penyelenggaraan pelayanan. Warga bukan klien yang dapat diperlakukan seandainya. Perubahan *mindset* sangat penting karena tanpa *mindset* maka akan sangat sulit membayangkan adanya perbaikan kualitas pelayanan. *Ketiga*, pelayanan publik harus ditempatkan sebagai masalah tanggung jawab bersama antara pemerintah dan warga. Karena itu, menjadi tugas semua warga untuk ikut menyelenggarakan pelayanan. *Keempat*, transparansi yang mencakup prosedur, biaya dan waktu pelayanan harus dilakukan dalam setiap pelayanan publik. Tanpa ada transparansi pelayanan maka partisipasi warga tidak akan pernah ditingkatkan. *Terakhir*, perbaikan sistem insentif bagi para penyelenggara pelayanan. Rendahnya insentif yang mereka terima sering membuat mereka cenderung melakukan KKN dan keinginan untuk melakukan KKN akan cenderung membuat mereka tidak transparan dan menghambat adanya partisipasi warga dalam penyelenggaraan pelayanan.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif di mana peneliti bermaksud untuk mencari hubungan antar variabel yang diteliti. Tipe penelitian asosiatif adalah suatu pertanyaan penelitian yang bersifat menghubungkan dua variabel atau lebih, hubungan kausal dan interaktif

Populasi dan Sampel

Populasi adalah kumpulan elemen yang akan diarahkan dalam inference, sedangkan elemen adalah suatu obyek yang dilakukan pengukuran. populasi atau universe ialah jumlah keseluruhan dari unit analisis yang ciri-cirinya akan diduga (Singarimbun & Effendi, 1995) Populasi dapat dibedakan ke dalam dua kelompok, yaitu populasi sampling dan populasi sasaran (Sugiyono, 2016) Karena penelitian ini bertujuan menganalisis profesionalisme pelayanan di Kecamatan Manggala, maka yang menjadi sasaran penelitian adalah pelanggan atau masyarakat yang dilayani. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menerima pelayanan pada Kantor Kecamatan Manggala yang jumlahnya mencapai 50 orang perhari kerja, atau dalam 20 penelitian terdapat populasi sebesar 1000 orang.

Mengingat jumlah populasi yang cukup besar serta kondisi yang kurang tepat dipridiksi, maka sample ditetapkan secara aksidental cluster sampling, di mana penulis menetapkan sampel berdasarkan masyarakat yang dijumpai pada mendapatkan pelayanan

di Kantor Kecamatan Manggala, yang dibatasi pada masing-masing jenis layanan yang diterima masyarakat yang dirinci sebagai berikut :

Tabel 1. Sampel Berdasarkan Jenis dan Jumlah Layanan

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Masyarakat yang di Layani
1	Pelayanan Kependudukan	100 orang
2	Pelayanan Surat Pengantar	40 orang
3	Pelayanan Data	10 orang
	Total	150 orang

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil rekapitulasi analisis tersebut , maka dapat dikatakan bahwa tingkat profesionalisme aparatur dilihat dari tiga dimensi kreatifitas, inovasi dan responsiveness ternyata rata-rata baik dan cenderung sangat baik. Oleh sebab itu dugaan-dugaan pada pra penelitian tentang masih banyaknya pegawai atau aparatur yang kurang profesional menyelenggarakan tugasnya di Kantor Camat Manggala, tidak terbukti.

Meskipun hampir seluruh pelaksanaan tugas di Kantor Camat Manggala, adalah merupakan pekerjaan kelompok, namun keunggulan kerja secara individu tetap terpelihara, hal ini berkaitan dengan karakteristik pribadi dan konsep diri dari pegawai yang bersangkutan dalam memandang perspektif kariernya ke depan, di mana pegawai-pegawai yang memiliki keunggulan dalam bekerja akan mendapatkan peluang dalam mendapatkan kesempatan menduduki jabatan berdasarkan pertimbangan kecakapan (merit system). Keunggulan dalam bekerja juga berimplikasi pada kemampuan organisasi secara menyeluruh dalam menghasilkan produktivitas kerja yang optimal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya penetapan target-target dalam pekerjaan di Kantor Camat Manggala, pada semua bidang yang ada, juga membuat para pegawai yang menerima tanggungjawab tersebut terpacu untuk menyelesaikan semua aspek tugasnya dengan baik.

Bertitik tolak pada kenyataan bahwa besarnya volume pekerjaan dan tanggungjawab yang dipikul oleh pegawai sungguh berat maka keadaan yang demikian memang menuntut adanya aparat yang cakap, tangguh dan berkualitas tinggi terhadap tugas dan tanggung jawabnya. Maka, salah satu cara yang dapat dilakukan guna menciptakan pegawai yang memiliki motivasi tinggi untuk melakukan tugas-tugasnya dengan penuh tanggung jawab sesuai dengan kinerja yang diinginkan oleh organisasi dalam mencapai tujuan kelembagaan. Jadi, pada prinsipnya ada tanggung jawab yang dimiliki oleh organisasi untuk senantiasa mendorong atau merangsang pegawai untuk memotivasi diri dalam meningkatkan prestasi kerja yang baik.

Namun harus diakui, bahwa seiring dengan peningkatan pembangunan, dilihat dari peningkatan volume kepegawaian dan peningkatan anggaran, maka meningkat pula kritik dari masyarakat kepada aparatur negara, khususnya kepada Pegawai Negeri Sipil. Berbagai pernyataan dilontarkan masyarakat, kepada aparatur negara, seperti : kelambanan proses kerja, pelaksanaan program dan proyek yang tak kunjung selesai serta adanya pemborosan-pemborosan. Kritik-kritik ini merupakan tuntutan bagi pemerintah untuk memberikan jawaban sekaligus pemecahan permasalahannya, khususnya dalam pembuatan kebijaksanaan-kebijaksanaan tentang penilaian dan penempatan pegawai pada posisi yang sesuai dengan kemampuan dan beban kerja yang ada.

Kemampuan pegawai untuk melaksanakan tugas-tugasnya sesuai dengan harapan organisasi, pada dasarnya sangat berkaitan dengan kesanggupan untuk melaksanakan tugas-

tugasnya berdasarkan beban kerja yang tersedia. Beban kerja yang dapat diartikan sebagai tanggungjawab yang dapat diterima pegawai berdasarkan uraian tugas dan job diskripsi yang ada, seringkali tidak dapat diwujudkan dengan baik, bahkan beban kerja yang ada tidak mampu untuk dipikul secara efektif, sehingga kadang-kadang ada pekerjaan yang seharusnya dapat diselesaikan dengan baik, namun harus berantakan, bahkan gagal sama sekali.

Seperti halnya pada Kantor Camat Manggala, yang merupakan komponen pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, dalam pelaksanaan tugas pokoknya sehari-hari, juga dihadapkan pada masalah kapasitas kerja pegawainya. Dalam pengamatan yang dilakukan menunjukkan bahwa kadang ada pegawai yang mondar-mandir tidak melakukan pekerjaan apa-apa, sementara dipihak lain ada pegawai yang memiliki kesibukan yang tinggi untuk menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan. Gambaran ini jelas mencerminkan bahwa tidak terjadi distribusi beban pekerjaan yang baik diantara para pegawai, sehingga ada kesenjangan kapasitas pekerjaan dalam organisasi, sebab ada pegawai yang memikul lebih banyak sementara yang lain kurang, meskipun pendapatan atau gaji yang diterima mungkin sama.

Adanya pegawai yang memiliki beban kerja berlebihan dan disisi lain ada yang memiliki beban kerja yang kurang pada dasarnya disebabkan oleh tingkat pengetahuan dan kecakapan serta sikap tanggung jawab pegawai yang ada dalam pekerjaan. Banyak pekerjaan-pekerjaan yang secara teknis memerlukan kecakapan dan keterampilan, seperti pekerjaan untuk pengolahan data kepegawaian, yang memerlukan keterampilan komputer, namun belum semua pegawai yang ada pada bidang tersebut menguasai teknologi komputer, sehingga kadang-kadang beban kerja hanya terfokus kepada segelintir orang saja.

Belum terdistribusinya beban dan volume kerja berdasarkan job diskripsi yang ada di Kantor Camat Manggala, , tentu menjadi hambatan yang sangat berarti dalam penyelesaian-penyelesaian pekerjaan secara efisien dan efektif. Oleh sebab itu masalah kapasitas kerja pada dasarnya akan sangat berkaitan dengan kemampuan dan motivasi seseorang dalam melaksanakan tugas pokoknya.

Orang-orang yang ditempatkan tidak sesuai dengan bidang keahlian dan kemampuannya, akan sangat berpengaruh pada kemampuan memikul beban kerja yang ada. Dari pengamatan yang dilakukan menggambarkan bahwa masih banyak pegawai yang mendapatkan tugas-tugas dalam lingkup organisasi Kantor Camat Manggala, , yang tidak sesuai dengan kemampuan dan kompetensinya, sehingga beban kerja yang ada masih dipikul secara efektif. Bahkan mengindikasikan perlu adanya analisis jabatan kembali untuk menyesuaikan kebutuhan-kebutuhan berdasarkan beban dan volume pekerjaan pada masing-masing bidang di lingkup Kantor Camat Manggala.

KESIMPULAN

Hasil penelitian di Kantor Camat Manggala menunjukkan bahwa profesionalisme aparatur, yang melibatkan kemahiran, kesiapan, dan tanggung jawab pegawai, berjalan optimal. Pengaturan sistem layanan, penyediaan dokumen yang jelas, dan pemanfaatan software mencerminkan kreativitas dan efektivitas aparatur. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan juga tinggi, dengan terpenuhinya target pelayanan dan pencapaian layanan yang cepat dan tepat. Hasil uji hipotesis menegaskan bahwa semua variabel profesionalisme berpengaruh signifikan pada kepuasan masyarakat, dengan kesiapan pegawai menjadi variabel paling berpengaruh, terutama dalam adaptasi terhadap cara kerja baru dan penggunaan teknologi komputer digital.

REFERENSI

Adrizayani, S. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Sistem Informasi Sumber Daya Manusia*.

- Anca, A., & Isandi, P. (2019). Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Desa Karangates Kecamatan Sumberpucung. *Jurnal Valtech*.
- Bambang Irawan, S. S. M. L. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Profesionalisme, Kinerja Pegawai Sebagai Upaya Kepuasan Masyarakat. *Ilmu Manajemen*.
- Budiman, B. (2015). Peningkatan Kinerja Organisasi Publik melalui Pembaruan Struktur Organisasi. *EFISIENSI - KAJIAN ILMU ADMINISTRASI*.
<https://doi.org/10.21831/efisiensi.v6i1.3830>
- Evetts, J. (2013). Professionalism: Value and ideology. *Current Sociology*.
<https://doi.org/10.1177/0011392113479316>
- Fh Sari, A. P. (2019). Manajemen Kepegawaian. *Research Gate*.
- Handoko, H. (1989). Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia. In *BPFE* (p. 2). PBF.
- Hartajunika, G., Sujana, E., & Atmadja, A. T. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi Sektor Publik. *E-Jurnal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha*.
- Hasibuan, M. S. P. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara*.
- Hasibuan, & Malayu. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara*.
- Messe, M. H., & Pangkey, I. (2018). Profesionalisme Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan publik. *Jurnal Civic Education*.
- Nawawi, H. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Kompetitif. *Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi*.
- Notoatmodjo, S. (2009). Pengembangan Sumber Daya Manusia. In *PT. Rineka Cipta* (Vol. 108, p. 24).
http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jspui/bitstream/6789/377/4/Muoz_Zapata_Adriana_Patricia_Articulo_2011.pdf
- Podungge, A. W., & Aneta, A. (2020). Profesionalisme Pegawai Ditinjau Dari Aspek Pengorganisasian Dalam Pelayanan Publik. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*.
<https://doi.org/10.31314/pjia.9.1.55-65.2020>
- Ruky, A. S. (2003). Sumber Daya Manusia Berkualitas Mengubah Visi Menjadi Realitas. In *PT. Gramedia Pustaka Utama* (Vol. 152, Issue 3).
file:///Users/andreataquez/Downloads/guia-plan-de-mejora-institucional.pdf%0Ahttp://salud.tabasco.gob.mx/content/revista%0Ahttp://www.revistaalad.com/pdfs/Guias_ALAD_11_Nov_2013.pdf%0Ahttp://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v6n3.60060.%0Ahttp://www.cenetec.
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (1995). Metode Penelitian Survey, Jakarta, PT. *Pustaka LP3ES Indonesia*.
- Stoner, J. S. . (1968). Manajemen. In *Universitas Indonesia Library* (pp. 63-77).
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D. Bandung: Alfabeta. *Bandung: Alfabeta*.
- Swasto, B. (2011). Pengembangan Kualitas Sumberdaya Manusia. In *Universitas Brawijaya Press*. <http://www.nber.org/papers/w16019>