

Pengaruh Profesionalisme Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Karyawan di Kantor Samsat Wilayah II Kota Palembang

Diajeng Woro Ambiko¹, M. Ichsan Hadjri², Parama Santati³

^{1,2,3} Universitas Sriwijaya

diajenggwa@gmail.com, ichsanhadjri@fe.unsri.ac.id, Santati@unsri.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of human resource professionalism on employee performance in the SAMSAT office regional II, Palembang City. The population in this study is all employees of the SAMSAT office regional II, Palembang City which amounts 72 employees. This study used saturated sampling technique. Data used in this study is primary data that collected by questioners technique. The data analysis technique used is simple linear regression analysis. Based on the result of the study showed that the human resource professionalism had a positive and significant effect on employee performance of the SAMSAT office regional II, Palembang City.
Keywords: Human Resource Professionalism, Employee Performance

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh profesionalisme sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan di kantor SAMSAT Wilayah II Kota Palembang. Populasi dalam penelitian ini seluruh karyawan kantor SAMSAT Wilayah II Kota Palembang yang berjumlah 72 karyawan. Penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Profesionalisme Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di kantor SAMSAT Wilayah II Kota Palembang.

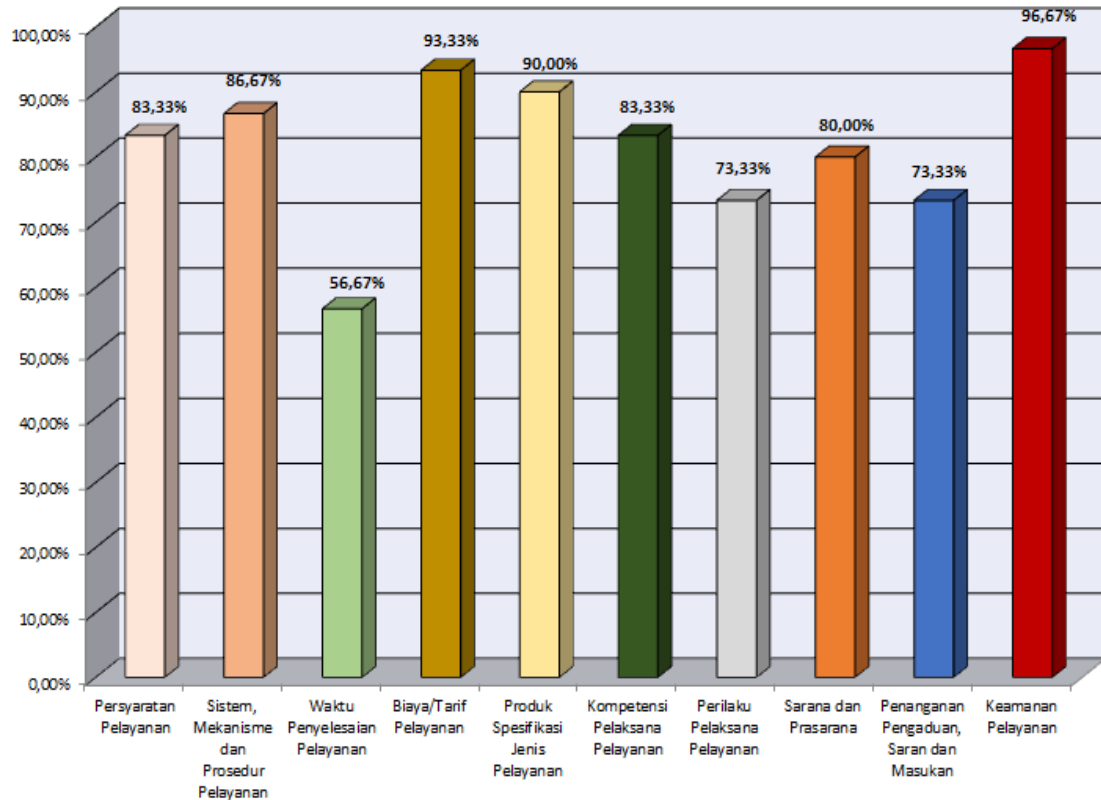
Kata kunci: Profesionalisme Sumber Daya Manusia, Kinerja Karyawan

PENDAHULUAN

Suatu organisasi tentu pada umumnya memiliki tujuan yang hendak dicapai. Sama halnya dalam organisasi pemerintahan yang memiliki tujuan untuk memberi pelayanan pada seluruh warga negara dengan maksimal. Aparat pemerintah dalam menjalankan tanggung jawab beserta tugasnya diharuskan untuk memiliki kemampuan serta keterampilan pada setiap karyawannya. Pentingnya kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) akan menentukan keberhasilan organisasi ke depannya, sehingga akan membuat profesionalisme menjadi salah satu aspek terpenting dalam penentu keberhasilan organisasi atau perusahaan (Hanibe et al., 2018).

Profesionalisme harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik terutama bagi pemberi pelayanan. Dengan adanya profesionalisme yang dimiliki oleh setiap karyawan, para karyawan diharapkan mampu untuk berkomitmen dan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya yang akan berpengaruh pada kinerja

individu dalam pemberian kualitas pelayanan kepada para pengguna jasa (Rusmilawati et al., 2020). Karena hakekatnya, kinerja karyawan berperan penting sebagai syarat dalam peningkatan kepuasan pelanggan, sehingga seluruh karyawan diharuskan agar terus menjalankan tugasnya serta meningkatkan kinerjanya dengan maksimal agar bisa memberi pelayanan terbaik (Hanibe et al., 2018).



Gambar 1. Grafik Survei Kepuasan Masyarakat Oleh Peneliti (2022)

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan penulis terhadap 30 responden yang menjadi pelanggan SAMSAT menyatakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Adapun dari hasil survei tersebut diketahui aspek yang memiliki kepuasan terendah pada posisi pertama ialah pada waktu penyelesaian pelayanan sebesar 56,67%, kemudian diikuti oleh perilaku pelaksana pelayanan sebesar 73,33%, serta yang terakhir adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan sebesar 73,33%.

Pada aspek yang pertama, kondisi yang saat ini terjadi pada waktu penyelesaian pelayanan terlihat banyaknya masyarakat yang ketika ingin mendapatkan pelayanan sering dihadapkan pada ketidakpastian proses penyelesaian. Pada aspek yang kedua, didapati perilaku pelaksana pelayanan yang kurang ramah, pada dasarnya keramahan merupakan jati diri bagi para penyelenggara pelayanan publik terutama saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada aspek ketiga, masih rendahnya kepuasan masyarakat pada aspek penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Disebabkan karena masih terdapat sikap dan perilaku penyelenggara pelayanan yang belum baik dalam menanggapi pengaduan, saran dan masukan yang diberikan masyarakat. Sehingga

dapat disimpulkan berdasarkan dimensi dan indikator kinerja karyawan menurut Robbins (2015) rendahnya ketiga aspek tersebut dapat mencerminkan belum tercapainya kinerja karyawan yang diharapkan organisasi maupun masyarakat yang terlihat dari kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, ketepatan waktu, efektivitas, serta kemandirian.

Berdasarkan data grafik survei kepuasan masyarakat yang dituangkan pada Gambar 1 di atas, keluhan dalam ketiga aspek tersebut juga memiliki kaitan dengan rendahnya sikap profesionalisme yang dimiliki oleh karyawan. Pada aspek waktu penyelesaian pelayanan, di sini karyawan atau penyelenggara pelayanan tidak memiliki pelaksanaan jadwal waktu pemberian pelayanan yang terukur dengan pasti atau dapat dikatakan belum memiliki standar waktu penanganan yang jelas. Hal ini dapat terjadi karena kurangnya kemampuan karyawan dalam menyusun jadwal waktu pelaksanaan pelayanan yang belum diperhitungkan dengan baik. Pada aspek perilaku pelaksana pelayanan terindikasi kurang ramahnya perilaku pelaksana pelayanan yang dapat terlihat dari tindakannya dalam melayani pelanggan. Serta dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan juga didapati adanya sikap dan perilaku penyelenggara pelayanan yang kurang baik dalam menanggapi pengaduan, saran, dan masukan yang diberikan oleh masyarakat. Berdasarkan dimensi dan indikator profesionalisme menurut Siagian (2009) rendahnya kepuasan masyarakat terhadap ketiga aspek tersebut membuktikan belum dimilikinya kemampuan dan keandalan dalam pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat serta belum memiliki kualitas layanan yang dapat memenuhi harapan masyarakat. Maka dari itu berdasarkan penjelasan di atas dapat dikatakan belum tercapainya profesionalisme SDM sesuai dengan yang diharapkan organisasi maupun masyarakat yang terlihat dari kemampuan, kualitas, serta keandalan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan.

Mengingat SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) merupakan ujung tombak yang langsung berkaitan dengan permasalahan masyarakat, sehingga seberapa baiknya profesionalisme seorang karyawan akan berpengaruh terhadap citra kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan di mata masyarakat. Artinya jika kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan di kantor SAMSAT baik, maka secara umum masyarakat akan beranggapan baik terhadap kinerja yang telah diberikan, begitu juga sebaliknya Safitri (2019). Maka dari itu dibutuhkan peningkatan kualitas SDM yang bermutu, yang ahli dalam bidang pekerjaannya masing-masing supaya tercapai kinerja karyawan yang sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pelanggan atau konsumen pelayanan di kantor SAMSAT yang mengharapkan pelayanan yang efektif, efisien, memuaskan dan adil. Bentuk dari pelayanan semacam ini tentunya memerlukan sikap profesionalisme yang mampu beradaptasi dengan berbagai dinamika dan perubahan sosial dalam masyarakat sebagai target dari pelayanan yang diberikan.

TINJAUAN LITERATUR

Profesionalisme Sumber Daya Manusia

Dalam sebuah organisasi setiap karyawan dituntut untuk memiliki sikap profesionalisme sebagaimana yang seharusnya dimiliki dan dilakukan oleh seorang profesional. Menurut Rendy (2020) orang profesional yaitu seseorang yang menjalankan pekerjaan sebab ahli dalam bidangnya serta mencurahkan semua perhatian, tenaga, dan waktunya untuk pekerjaan tersebut. Oleh karena itu, jika suatu perusahaan mempunyai karyawan yang terampil dan profesional, maka hal ini akan membantu perusahaan dalam pencapaian tujuannya secara tidak langsung. Siagian (2009) memberikan pemaparan bahwa profesionalisme merupakan keahlian dan keandalan untuk menjalankan tugas, sehingga terlaksana dengan cermat, tepat waktu, kualitas yang tinggi, serta dalam prosedur yang bisa dipahami dan diikuti pelanggan dengan mudah. Profesionalisme sumber daya manusia mempunyai enam dimensi menurut Siagian (2009) yaitu kemampuan, kualitas, sarana dan prasarana, jumlah sumber daya manusia, teknologi informasi, dan keandalan.

Kinerja Karyawan

Kirom (2015) memberikan definisi komprehensif dari kinerja yaitu istilah umum yang dipergunakan untuk seluruh atau beberapa aktivitas atau tindakan dari suatu organisasi dalam suatu jangka waktu, dengan berdasarkan banyak kriteria di antaranya akuntabilitas manajemen, pertanggung jawaban, dasar efisiensi, biaya masa lalu atau yang diproyeksikan, serta sebagainya. Sementara definisi kinerja berdasarkan penjelasan dari Mangkunegara (2015), yakni hasil kualitas dan kuantitas kerja yang seseorang pegawai capai dalam bertugas sesuai dengan tanggung jawab yang dimiliki. Terdapat lima dimensi kinerja karyawan yang dikemukakan oleh Robbins (2015) yakni, kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian.

METODE PENELITIAN

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kuantitatif yang berasal dari pengisian kuesioner yang disebarkan kepada responden. Sumber data utama dalam penelitian ini adalah sumber data primer yang dikumpulkan dan diproses secara langsung dari suatu objek. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil kuesioner dari responden yaitu karyawan Kantor Samsat Wilayah II Kota Palembang. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yakni menggunakan kuesioner dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan sehubungan dengan masalah penelitian kepada responden yang menjadi karyawan pada Kantor Samsat Wilayah II Kota Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Kantor Samsat Wilayah II Kota Palembang yang berjumlah 72 orang. Peneliti akan menggunakan teknik sampling jenuh yang artinya semua populasi akan digunakan sebagai sampel. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini teknik analisis data penelitian kuantitatif karena peneliti mengumpulkan data dari narasumber dengan mengumpulkan data kuesioner yang diberikan kepada

narasumber untuk menjawab persoalan yang ada di rumusan masalah dalam penelitian. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejumlah 72 karyawan dijadikan responden penelitian ini. Responden sebagian besar di dominasi oleh usia antara 31-40 tahun sebanyak 35 orang atau 48,6% dari jumlah keseluruhan responden penelitian. Berdasarkan profil jenis kelamin mayoritas responden didominasi oleh karyawan dengan jenis kelamin pria sebanyak 38 orang dan wanita sebanyak 34 orang. Pada profil lama bekerja mayoritas responden didominasi oleh karyawan dengan masa kerja 6-10 tahun yang berjumlah 38 orang. Dan pada profil status pernikahan mayoritas responden didominasi oleh karyawan dengan status menikah sebanyak 45 orang dengan persentase 62,5%.

Hasil Uji Instrumen

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Profesionalisme Sumber Daya Manusia

No.	r_{hitung}	r_{tabel}	Kriteria	Kesimpulan
1.	0,407	0,1954	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2.	0,440	0,1954	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3.	0,437	0,1954	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4.	0,407	0,1954	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5.	0,381	0,1954	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
6.	0,373	0,1954	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
7.	0,444	0,1954	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
8.	0,359	0,1954	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
9.	0,393	0,1954	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
10.	0,417	0,1954	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
11.	0,359	0,1954	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
12.	0,407	0,1954	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
13.	0,410	0,1954	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
14.	0,433	0,1954	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
15.	0,420	0,1954	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
16.	0,335	0,1954	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
17.	0,523	0,1954	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
18.	0,536	0,1954	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Data Primer Diolah (2023)

Berdasarkan **Tabel 1** yang menjelaskan hasil uji validitas profesionalisme sumber daya manusia dapat dilihat bahwa pernyataan untuk variabel profesionalisme sumber daya manusia memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Rata-rata nilai r_{hitung} dihasilkan antara 0,33 - 0,53 atau lebih tinggi dari r_{tabel} yang nilainya adalah 0,1954 atau dengan hasil tersebut dinyatakan status valid.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan

No.	r_{Hitung}	r_{Tabel}	Kriteria	Kesimpulan
1.	0,467	0,1954	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2.	0,559	0,1954	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3.	0,467	0,1954	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4.	0,384	0,1954	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5.	0,439	0,1954	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
6.	0,412	0,1954	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
7.	0,533	0,1954	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
8.	0,484	0,1954	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
9.	0,481	0,1954	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
10.	0,399	0,1954	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
11.	0,385	0,1954	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
12.	0,398	0,1954	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
13.	0,454	0,1954	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
14.	0,448	0,1954	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
15.	0,540	0,1954	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Data Primer Diolah (2023)

Berdasarkan **Tabel 2** yang menjelaskan hasil uji validitas kinerja karyawan dapat dilihat bahwa pernyataan untuk variabel kinerja karyawan memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Rata-rata nilai r_{hitung} dihasilkan antara 0,38 – 0,55 atau lebih tinggi dari r_{tabel} yang nilainya adalah 0,1954 atau dengan hasil tersebut dinyatakan status valid.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	<i>Cronbach alpha</i>	Kriteria
1.	Profesionalisme Sumber Daya Manusia	0,716	Reliabel
2.	Kinerja Karyawan	0,719	Reliabel

Sumber : Data Primer Diolah (2023)

Berdasarkan hasil uji realibilitas yang telah dijabarkan pada **Tabel 3** variabel Profesionalisme Sumber Daya Manusia (X) dan variabel Kinerja Karyawan (Y) menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari kedua variabel lebih dari 0,60 sehingga menunjukkan hasil bahwasanya instrumen variabel yang digunakan sebagai alat ukur dinyatakan dapat diandalkan (*reliable*) dan layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Sederhana

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		b	Std. Error	beta		
1	(Constant)	35,458	6,989		5,073	<,001
	Profesionalisme SDM	0,330	0,097	0,376	3,393	0,001

a. *Dependent Variable:* Kinerja Karyawan

Sumber : Data Primer Diolah (2023)

Berdasarkan data pada **Tabel 4** dapat diketahui bahwa hasil dari analisis regresi linear sederhana nilai konstanta (a) sebesar 35,458 dan nilai koefisien regresi dari variabel Profesionalisme SDM (b) sebesar 0,330 serta nilai t_{hitung} adalah sebesar 3,393 dengan nilai signifikansi yakni 0,001. Maka didapat hasil dari perhitungan dengan hasil persamaan sebagai berikut:

$$Y = 35,458 + 0,330X + e$$

Hasil dari perhitungan regresi linear sederhana dijabarkan sebagai berikut :

1. Constant (a) = 35,458

Nilai Constant (a) adalah sebesar 35,458, yang berarti apabila sama sekali tidak adanya profesionalisme sumber daya manusia atau belum menerapkan profesionalisme sumber daya manusia maka nilai kinerja karyawan di kantor SAMSAT Wilayah II Kota Palembang adalah sebesar 35,458 satuan.

2. Koefisien Regresi (b) = 0,330

Hal ini menjelaskan bahwa pada setiap penambahan 1 pada satuan nilai pada variabel profesionalisme sumber daya manusia, maka nilai kinerja karyawan bertambah sebesar 0,330. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif, atau dengan kata lain jika variabel profesionalisme sumber daya manusia ditingkatkan sesuai dengan dimensi variabelnya yakni kemampuan SDM, kualitas SDM, sarana dan prasarana yang baik, jumlah sumber daya manusia yang sesuai, teknologi informasi yang memadai, serta memiliki keandalan yang baik maka variabel kinerja karyawan pun akan meningkat.

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Korelasi (r) dan Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	r	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,376 ^a	0,141	0,129	5,909

a. *Predictors*: (Constant), Profesionalisme SDM

b. *Dependent Variable*: Kinerja Karyawan

Sumber : Data Primer Diolah (2023)

Berdasarkan hasil analisis **Tabel 5** di atas menunjukkan bahwa hasil korelasi (r) dari penelitian ini sebesar 0,376 yang artinya korelasi antara variabel independen dengan variabel dependen memiliki hubungan yang rendah.

Hasil analisis koefisien determinasi (R²) penelitian ini sebesar 0,141 yang artinya kemampuan variabel independen yaitu Profesionalisme SDM memiliki keterikatan dalam menjelaskan variabel dependen yaitu Kinerja Karyawan adalah sebesar 14,1% dengan asumsi variabel lain dianggap konstan sedangkan sisanya 85,9% dijelaskan oleh variabel – variabel pendukung lain yang tidak termasuk dalam variabel penelitian ini.

Pembahasan

Asumsi peneliti bahwa tidak tersedianya alat dan teknologi informasi sesuai dengan yang dibutuhkan serta rendahnya pengetahuan mengenai penggunaan alat dan penggunaan teknologi yang berhubungan dengan pemrosesan informasi akan berdampak pada kinerja karyawan yaitu dalam menyelesaikan pekerjaan. Karyawan yang terkendala dengan penggunaan alat serta penggunaan teknologi yang berhubungan dengan pemrosesan informasi tentunya akan mengganggu proses dalam memberikan pelayanan yang mengakibatkan terjadinya ketidakpastian proses penyelesaian. Sehingga tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan waktu yang diharapkan.

Berdasarkan hasil pengujian regresi linear sederhana menunjukkan bahwa variabel independen yakni Profesionalisme Sumber Daya Manusia berpengaruh terhadap variabel dependen yakni Kinerja Karyawan. Hal ini sesuai dengan nilai koefisien regresi (b) yang bernilai positif, dapat diartikan bahwa arah dari pengaruh variabel Profesionalisme Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Karyawan adalah positif yang dengan kata lain jika variabel Profesionalisme Sumber Daya Manusia ditingkatkan sesuai dengan dimensi variabelnya yakni kemampuan SDM, kualitas SDM, sarana dan prasarana yang baik, jumlah sumber daya manusia yang sesuai, teknologi informasi yang memadai, serta memiliki keandalan yang baik maka variabel Kinerja Karyawan bertambah sebesar 0,330. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya seperti yang dilakukan oleh Amin et al., (2022), Ni Luh Srikasih (2022), Tri Rahmadani et al., (2021) yang menunjukkan bahwa profesionalisme mampu mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan.

Berdasarkan dari hasil analisis koefisien determinasi didapatkan bahwa pada nilai *R Square* adalah sebesar 0,141 yang menunjukkan bahwa variabel X yaitu Profesionalisme Sumber Daya Manusia mampu menjelaskan variabel Y yakni Kinerja Karyawan sebesar 14,1%, dengan kata lain sumbangan variabel profesionalisme sumber daya manusia dalam memberikan informasi yang dibutuhkan guna memprediksi variabel kinerja karyawan hanya sebesar 14,1% sedangkan sisanya 85,9% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak termasuk pada variabel penelitian seperti budaya organisasi, perilaku pemimpin, dan pengambilan keputusan (Afrianti et al., 2021).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan pada penelitian ini, dapat diambil kesimpulan bahwa Profesionalisme Sumber Daya Manusia memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di Kantor SAMSAT Wilayah II Kota Palembang.

Saran

- 1) Bagi pimpinan Kantor SAMSAT Wilayah II Kota Palembang untuk meningkatkan kinerja karyawan perlu adanya *upgrading* berupa pendidikan atau pelatihan untuk menunjang profesionalitas para karyawan dalam memberikan pelayanan khususnya dalam penggunaan alat dan penggunaan teknologi yang berhubungan dengan pemrosesan informasi. Selain itu peneliti juga menyarankan adanya penambahan dan perbaikan sarana dan prasarana sesuai dengan yang dibutuhkan karyawan agar para karyawan dapat bekerja lebih baik lagi dalam menyelesaikan pekerjaannya.
- 2) Dalam memaksimalkan kinerja karyawan Kantor SAMSAT Wilayah II Kota Palembang instansi perlu merangkul dan mengawasi karyawan serta melakukan evaluasi secara berkala mengenai peningkatan dalam hal kuantitas, kualitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian agar karyawan dapat menyelesaikan setiap tugas yang diterima terutama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan tepat waktu serta dapat meningkatkan kemampuan individual dalam memaksimalkan penggunaan alat dan teknologi agar kualitas kerja meningkat.
- 3) Bagi peneliti berikutnya diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sumber acuan atau rujukan dan sebagai bahan pertimbangan agar ketidaksempurnaan pada penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut dengan menambahkan jumlah responden atau menambah variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti variabel kompetensi, motivasi, maupun gaya kepemimpinan agar hasil dari penelitian dapat lebih maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrianti, V., Bayu Putra, R., & Yona Sari, S. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi, Perilaku Kepemimpinan, Pengambilan Keputusan dan Profesionalisme Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Radio Republik Indonesia Kota Padang. *Strategic: Journal of Management Sciences*, 1(2), 70. <https://doi.org/10.37403/strategic.v1i2.16>
- Amin, M., Professionalism, ... Pengaruh, Daya, S., Amin, M., Tinggi, S., Administrasi, I., Said, N., Masohi, P., Kunci, K., Karyawan, K., Pekerjaan, K., & Daya Manusia, S. (2022). Pengaruh Profesionalisme Sumber Daya Manusia Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Camat Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 8(3). <https://doi.org/10.35794/JMBI.V8I3.36755>
- Hanibe, A. M., Sambiran, S., & Kairupan, J. (2018). Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kepulauan Sangihe Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja. *Jurnal Eksekutif*, 1(1). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/view/21109>
- Kirom, H. B. (2015). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta. Pustaka Reka Cipta.
- Mangkunegara, A. . A. P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Ni Luh Srikasih. (2022). Pengaruh Pengalaman Kerja, Profesionalisme dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada LPD di Kecamatan Buleleng. *LITERATUS*, 4(1), 323–328. <https://doi.org/10.37010/LIT.V4I1.787>
- Rendy, S. (2020). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Profesionalisme Karyawan Teknisi Pada Pt Parvi Indahpersada*. <http://repository.unsada.ac.id/cgi/oai2>
- Robbins, S. (2015). *Organizational Behavior. 9th Edition*. New Jersey: Precentice Hall International Inc.
- Rusmilawati, Arifin, J., & Suparti, H. (2020). Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 3(2), 570–584. <http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/299>
- Safitri, R. A. (2019). *Pengaruh Profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN) terhadap Pelayanan Prima di Kantor Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap (SAMSAT) Rantau Prapat Kabupaten Labuhan Batu*.
- Siagian, P. S. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi I, C). Bumi Aksara.
- Tri Rahmadani, R., Widyastuti, Y., & Studi Administrasi Publik, P. (2021). Pengaruh Tingkat Profesionalisme Terhadap Kinerja Pegawai di Badan Pertanahan Nasional Kota Cilegon. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2). <https://doi.org/10.31506/JAP.V11I2.10076>