

## Hubungan Kompetensi Professional dan Pelayan Prima dengan Kinerja Pegawai

Dessy Sabriyani Kahar<sup>1</sup>, Ansar<sup>2</sup>, Arifin<sup>3</sup>

Jurusan Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan  
Universitas Negeri Gorontalo

Email: [Dessysabriyani12@gmail.com](mailto:Dessysabriyani12@gmail.com)

### ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk mengetahui: 1) Hubungan kompetensi profesional dengan kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kota Gorontalo. 2) Hubungan pelayanan prima dengan kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kota Gorontalo. 3) Hubungan antara kompetensi profesional dan pelayanan prima dengan kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kota Gorontalo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif dengan teknik korelasional. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Kompetensi profesional dengan kinerja pegawai memiliki hubungan yang positif dengan koefisien korelasi 73,96%. 2) Pelayanan prima dengan kinerja pegawai memiliki hubungan yang positif dengan koefisien korelasi 75,69%. 3) Kompetensi profesional dan pelayanan prima dengan kinerja pegawai memiliki hubungan yang positif dengan koefisien korelasi 88,9%. Untuk itu disarankan: 1) Bagi Kepala Dinas diharapkan mendesain program untuk mengembangkan kompetensi profesional, pelayanan prima yang tinggi dan kinerja pegawai yang berkesinambungan di instansi yang dipimpin. 2) Bagi pegawai diharapkan meningkatkan kompetensi profesional guna memberikan pelayanan prima dalam memperbaiki kinerja. 3) Bagi peneliti diharapkan dapat memperkuat kemampuan menganalisis mengenai kompetensi profesional dan pelayanan prima dengan kinerja pegawai dengan menggunakan sampel yang lebih besar.

**Kata Kunci:** Kompetensi Professional, Pelayanan Prima, Kinerja Pegawai

### ABSTRACT

*The research objective was to determine: 1) The relationship between professional competence and employee performance in the Gorontalo City Education Office. 2) The relationship between excellent service and employee performance in the Gorontalo City Education Office. 3) The relationship between professional competence and excellent service with employee performance in the Gorontalo City Education Office. The method used in this research is quantitative with correlational techniques. The data collection technique used a questionnaire. The results of this study indicate that: 1) Professional competence and employee performance have a positive relationship with a correlation coefficient of 73.96%. 2) Excellent service with employee performance has a positive relationship with a correlation coefficient of 75.69%. 3) Professional competence and excellent service with employee performance have a positive relationship with a correlation coefficient of 88.9%. For this reason, it is suggested: 1) For the Head of Service, it is expected to design a program to develop professional competence, high service excellence and continuous employee performance in the agency being led. 2) Employees are expected to improve professional competence in order to provide excellent service in improving performance. 3) Researchers are expected to strengthen the ability to analyze professional competences*

**Keywords:** Professional Competence, Excellent Service, Employee Performance

### Sejarah Artikel:

Diterima: Mei 2021

Disetujui: Juni 2021

Dipublikasikan: Juni 2021

## **PENDAHULUAN**

Dinas Pendidikan merupakan institusi yang bertanggungjawab terhadap dunia pendidikan. Dinas pendidikan sangat memerlukan adanya kinerja pegawai untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja merupakan suatu akibat dari persyaratan kerja yang harus dipenuhi oleh pegawai untuk memperoleh hasil maksimal dalam pelaksanaannya, kinerja terletak pada faktor manusia sebagai pelaksana pekerjaan. Kunci keberhasilan suatu institusi terletak pada sumber daya manusia yang dimilikinya. Sumber daya manusia yang menentukan keberlangsungan dalam sebuah instansi.

Kinerja pegawai dapat diukur dari indikator kinerja yang merupakan tolok ukur dalam pencapaian kerja seseorang. Dengan adanya pengukuran kinerja pegawai, organisasi dapat mengetahui sejauh mana tingkat kinerja pegawai sehingga organisasi dapat memberikan umpan balik terhadap hasil pengukuran kinerja, mendorong perbaikan kinerja, dan pengambilan keputusan sehingga organisasi memiliki sumber daya yang berkualitas dan berdaya saing tinggi. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara pada pasal 75 tentang penilaian kinerja, dinyatakan penilaian kinerja Pegawai Negeri Sipil bertujuan untuk menjamin objektivitas pembinaan Pegawai Negeri Sipil yang didasarkan sistem prestasi dan sistem karier. Kinerja pemerintahan kini sedang menjadi perhatian masyarakat, mengingat masih banyaknya kejadian tentang rendahnya kinerja pegawai pada institusi pemerintahan. Artinya bahwa masyarakat terus menuntut agar pemerintah dapat berjalan dengan baik dan bersih atau dengan tata kelola yang baik.

Kinerja pegawai berkaitan erat dengan kompetensi profesional dan pelayanan prima. Profesional merupakan sikap, perilaku, kemampuan, kemahiran, kompetensi untuk melaksanakan tugas dan fungsinya secara baik dan benar sebagaimana yang dilakukan oleh seorang professional. Sedangkan pelayanan prima merupakan sebuah bentuk pemberian layanan yang memenuhi standar kualitas sesuai dengan harapan dan kepuasan customer atau pelanggan. Jika seorang pegawai ingin meningkatkan kinerjanya maka ia perlu meningkatkan profesionalisme dan pelayanan prima, melalui

pendidikan yang terarah, sehingga membentuk mental, sikap, watak, dan perilaku positif sebagai pegawai yang bercirikan professional.

Masaong dan Tilome (2014:11) kinerja adalah sebagai suatu hasil atau taraf kesuksesan yang di capai oleh lembaga, menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu dan di evaluasi oleh orang-orang tertentu. Kinerja juga dapat diartikan sebagai capaian seseorang dalam bekerja. Sedangkan menurut Murphy yang dikutip oleh Sudarmanto (2009:8) mengartikan kinerja adalah semua perilaku yang berkaitan dengan tujuan organisasi atau unit organisasi tempat orang bekerja. Kinerja menurut Murphy ini menekankan pada proses seorang pegawai dalam menjalankan pekerjaannya. Biasanya, penilaian kinerja yang berbentuk proses dilakukan dengan pengamatan langsung dan hal ini sering dilakukan oleh seorang pemimpin saat penilaian berlangsung.

Usaha untuk mencapai kesuksesan dalam sebuah lembaga yaitu dengan mengembangkan kompetensi professional pegawainya. Individu yang ingin meningkatkan kinerjanya maka ia perlu meningkatkan kemampuan melalui pendidikan yang terarah, sehingga membentuk mental, sikap, watak dan perilaku-perilaku positif sebagai pegawai yang professional.

Sedangkan memberikan pelayanan dengan prosedur yang tidak panjang, waktu yang cepat, dan tidak menimbulkan keluhan maka akan tercipta pegawai yang berkualitas. Individu yang ingin meningkatkan kinerja iapun perlu meningkatkan kemampuannya melalui keefektifan dan keefisienan yang diberikan serta pengalaman yang didukung pula dengan peralatan yang memadai.

Kompetensi profesional dan pelayanan prima dari seorang pegawai mencerminkan kualitas pribadi seseorang dan institusinya. Terpenuhinya kcocokan antara kemampuan dengan pelayanan merupakan syarat terbentuknya individu yang professional dan institusi yang berkualitas. Hal ini dapat diartikan bahwa bila keahlian dan kemampuan pegawai sesuai dengan profesi yang dijalani maka kinerja pegawai akan sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Dari hasil observasi lapangan khususnya di Dinas Pendidikan Kota Gorontalo menunjukkan bahwa kinerja pegawai masih kurang optimal. Ada beberapa indikasi yang menunjukkan bahwa kinerja pegawai Dinas Pendidikan Kota Gorontalo kurang optimal

antara lain banyak pegawai yang terlambat datang dan tidak mengikuti apel pagi. Ketidaktepatan waktu dalam menyelesaikan tugas tentunya akan mempengaruhi kinerja pegawai.

Kinerja pegawai menjadi kurang optimal karena kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan tugas, jika pegawai menunda tugas sebelumnya maka tugas yang selanjutnya pun akan tertunda, sehingga dapat mengecewakan pelanggan. Kenyataan lainnya adalah sebagian pegawai kurang memahami tupoksinya dalam bekerja. Kurangnya pemahaman tersebut menyebabkan pegawai tidak dapat bekerja dengan baik dan banyak pekerjaan yang seharusnya diselesaikan tidak dapat dikerjakan tepat pada waktunya. Selain itu, semangat kerja pegawai masih kurang terlihat sehingga menyebabkan pelayanan pegawai tidak menyenangkan kepada pelanggan.

Berdasarkan adanya masalah dan latar belakang di atas maka tujuan penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui hubungan kompetensi profesional dengan kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kota Gorontalo, (2) Untuk mengetahui hubungan pelayanan prima dengan kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kota Gorontalo. (3) Untuk mengetahui hubungan antara kompetensi profesional dan pelayanan prima dengan kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kota Gorontalo

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Pendidikan Kota Gorontalo. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan teknik korelasional. Variabel yang akan diteliti Kompetensi Profesional (X1) dan pelayanan prima (X2) dengan kinerja pegawai (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di Dinas Pendidikan Kota Gorontalo yang berjumlah 134 pegawai, berdasarkan teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan sampel secara acak (Random Sampling) dengan menggunakan rumus dari Taro Yamane dan slovin maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 57 pegawai. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah kuesioner (angket). Uji coba instrumen terdiri dari: (1) uji validitas data, dan (2) uji reliabilitas data. Sedangkan teknik analisis data terdiri dari: (1) analisis deskriptif, (2) pengujian normalitas data, (3) uji linearitas, (4) analisis korelasi parsial, dan (5) analisis korelasi simultan.

## HASIL PENELITIAN

### 1. Kinerja Pegawai (Y)

Hasil pengujian deskriptif analisis jawaban responden ditemukan bahwa frekuensi terbesar yakni pada kelas interval 76-79 dengan frekuensi sebanyak 18 pegawai sedangkan yang terendah yakni pada kelas interval 64-67 sebanyak 3 pegawai dan kelas interval 84-87 yang juga sebanyak 3 pegawai. Hasilnya terlihat bahwa variabel kinerja pegawai ada pada kriteria sangat baik dengan skor 87,62%. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai di Dinas Pendidikan Kota Gorontalo memiliki capaian kinerja yang tinggi untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

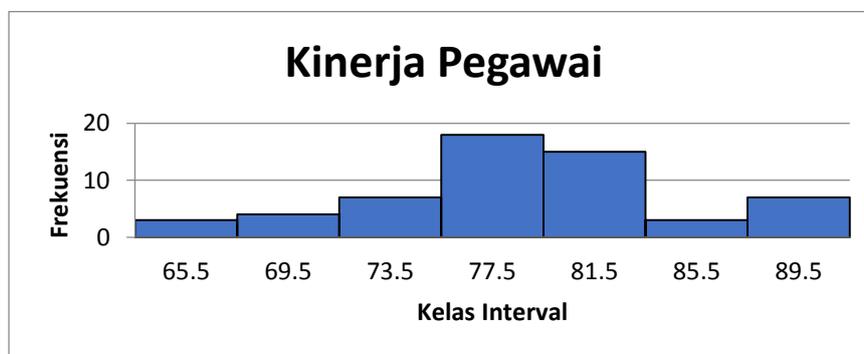


Diagram 4.1: Histogram Variabel Kinerja Pegawai (Y)

### 2. Kompetensi Professional (X1)

Hasil pengujian deskriptif analisis jawaban responden ditemukan bahwa frekuensi terbesar yakni pada frekuensi terbesar yakni pada kelas interval 79-81 dengan frekuensi sebanyak 13 orang sedangkan yang terendah yakni pada kelas interval 70-72 sebanyak 4 orang pegawai. Hasilnya terlihat bahwa variabel kompetensi professional ada pada kriteria sangat baik dengan skor 88,05%. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai di Dinas Pendidikan Kota Gorontalo memiliki keterampilan dan pengetahuan yang tinggi untuk meningkatkan kinerja.

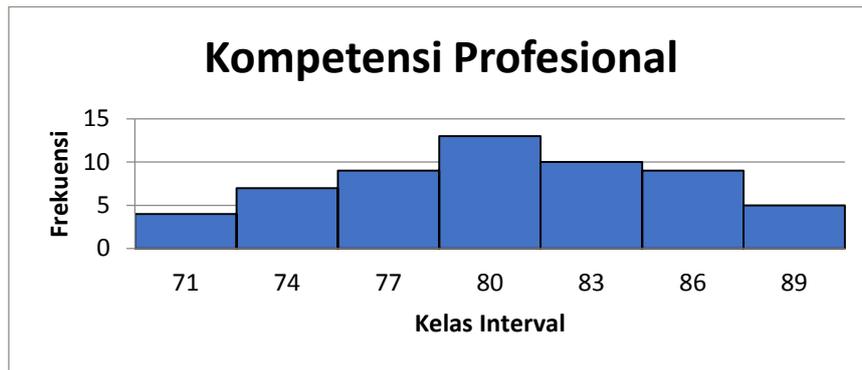


Diagram 4.2: Histogram Variabel Kompetensi Profesional (X1)

### 3. Pelayanan Prima (X2)

Hasil pengujian deskriptif analisis jawaban responden ditemukan bahwa frekuensi terbesar yakni pada kelas interval 86-88 dengan frekuensi sebanyak 12 orang sedangkan yang terendah yakni pada kelas interval 77-79 dengan frekuensi sebanyak 4 orang pegawai. Hasilnya terlihat bahwa variabel pelayanan prima ada pada kriteria sangat baik dengan skor 91,50%. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai di Dinas Pendidikan Kota Gorontalo memiliki kehandalan dalam melayani pelanggan.

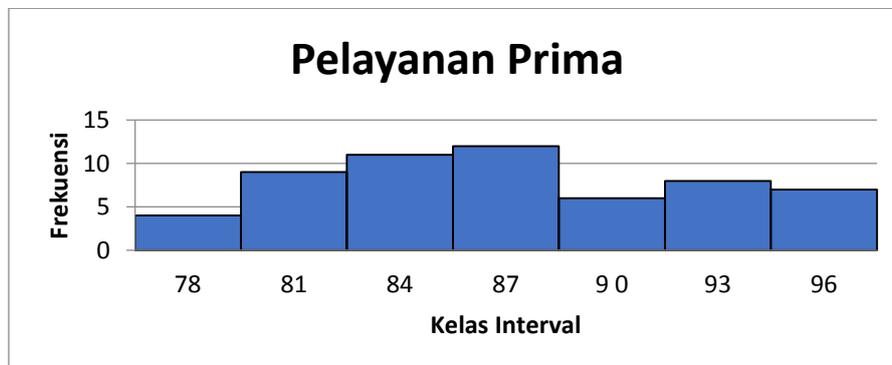


Diagram 4.3: Histogram Variabel Pelayanan Prima (X2)

## PEMBAHASAN

Interpretasi dan pembahasan hasil penelitian mengacu pada hasil pengujian tiga hipotesis, yaitu: (1) hubungan kompetensi profesional dengan kinerja pegawai, (2) hubungan pelayanan prima dengan kinerja pegawai, (3) hubungan secara bersama-sama kompetensi profesional dan pelayanan prima dengan kinerja pegawai.

## **1. Hubungan Kompetensi Profesional dengan Kinerja Pegawai**

Berdasarkan pengujian hipotesis menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi r-hitung untuk variabel kompetensi professional diperoleh sebesar  $r = 0,7396$  sedangkan r-tabel pada tingkat signifikansi 5% dan derajat bebas  $n-2=57-2=55$  sebesar 0,266. Jika dua nilai r ini diandingkan maka nilai r-hitung masih lebih besar dibandingkan dengan nilai r-tabel ( $0,7396 > 0,266$ ). Pada pengujian keberartian koefisien korelasi ternyata harga thitung lebih besar dari tdaftar ( $t_{hitung} > t_{daftar} = 12,50 > 2,02$ ) atau harga thitung telah berada di luar penerimaan  $H_0$ . Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat hubungan dari kompetensi professional dengan kinerja pegawai, diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepercayaan 95% kompetensi professional memiliki hubungan yang signifikan dengan kinerja pegawai besarnya koefisien korelasi 0,7396, dengan kata lain hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat yakni sebesar 73,96%. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kompetensi professional memiliki hubungan yang erat dengan variabel kinerja pegawai.

Temuan ini memberikan informasi bahwa tingkat kompetensi profesional dengan kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kota Gorontalo memiliki hubungan yang signifikan. Menurut Palan (2007:5) kompetensi merupakan deskripsi tugas atau hasil pekerjaan. Sedangkan menurut Spencer (2000:96) kompetensi memberikan identitas pegawainya dari watak, motif, konsep diri pengetahuan dan keterampilan yang mempengaruhi perilaku dan kemampuannya untuk menghasilkan prestasi kerja. Kompetensi terletak pada bagian dalam setiap manusia dan selamanya ada pada kepribadian seseorang dan dapat mendedikasikan tingkah laku dan performansi secara luas pada semua situasi dan tugas pekerjaan. spesifikasi atau sesuatu yang memuat persyaratan minimal yang harus dimiliki seseorang yang melaukan pekerjaan tertentu agar bersangkutan mempunyai kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan hasil baik dan maksimal.

## **2. Hubungan Pelayanan Prima dengan Kinerja Pegawai**

Berdasarkan pengujian hipotesis menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi r-hitung untuk variabel kompetensi professional diperoleh sebesar  $r = 0,7396$  sedangkan r-tabel pada tingkat signifikansi 5% dan derajat bebas  $n-2=57-2=55$  sebesar 0,266. Jika dua nilai r ini diandingkan maka nilai r-hitung masih lebih besar dibandingkan dengan nilai r-tabel

(0,873 > 0,266). Pada pengujian keberartian koefisien korelasi ternyata harga thitung lebih besar dari tdaftar (thitung > tdaftar = 13,08 > 2,02) atau harga thitung telah berada di luar penerimaan H<sub>0</sub>. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat hubungan dari kompetensi professional dengan kinerja pegawai, diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepercayaan 95% kompetensi professional memiliki hubungan yang signifikan dengan kinerja pegawai besarnya koefisien korelasi 0,7569, dengan kata lain hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat yakni sebesar 75,69%. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kompetensi professional memiliki hubungan yang erat dengan variabel kinerja pegawai.

Temuan ini memberikan informasi bahwa tingkat pelayanan prima dengan kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kota Gorontalo memiliki hubungan yang signifikan. Menurut Kotler (2016:16) pelayanan merupakan setiap kegiatan yang dapat diberikan oleh suatu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak perlu berakibat pemilikan sesuatu. Tciptono (2004:52) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan konsumen dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut memenuhi keinginan konsumen. Menurut Moenir (dalam Cindrawati, 2016) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya dua jenis, yaitu pelayanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administrative yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi masa atau negara.

### **3. Hubungan Kompetensi Profesional dan Pelayanan Prima dengan Kinerja Pegawai**

Berdasarkan pengujian hipotesis menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi r-hitung untuk variabel kompetensi professional diperoleh sebesar sedangkan r-tabel pada tingkat signifikansi 5% dan derajat bebas  $n-2=57-2-1=55$  sebesar 1,94. Jika dua nilai r ini dibandingkan maka nilai r-hitung masih lebih besar dibandingkan dengan nilai r-tabel (103,97 > 1,94). Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat hubungan dari kompetensi professional dengan kinerja pegawai, diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepercayaan 95% kompetensi professional memiliki hubungan yang signifikan dengan kinerja pegawai besarnya koefisien korelasi 0,889 dengan kata lain hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat yakni sebesar

88,9%. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kompetensi professional memiliki hubungan yang erat dengan variabel kinerja pegawai.

Temuan ini memberikan informasi bahwa tingkat kompetensi professional dan pelayanan prima dengan kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kota Gorontalo secara simultan memiliki hubungan yang signifikan. Menurut Prawirosentono (2009:2) kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan berkaitan kuat terhadap tujuan-tujuan strategic organisasi. sedangkan menurut Triguno (2001:3) kinerja merupakan penampilan perilaku kerja yang ditandai oleh keluwesan gerak, ritme, dan urutan kerja yang sesuai dengan prosedur sehingga di peroleh hasil yang memnuhi syarat kualitas, kecepatan dan jumlah. Kinerja merupakan sikap seseorang yang diterapkan dalam pekerjaan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan pada tiap variabel sebagai berikut: (1) Terdapat hubungan yang signifikan antara kompetensi professional dengan kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kota Gorontalo. Dari hasil pengujian di temukan bahwa variabel kompetensi professional terletak pada kriteria sangat baik, (2) Terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan prima dengan kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kota Gorontalo. Dari hasil pengujian di temukan bahwa variabel pelayanan prima terletak pada kriteria sangat baik, (3) Terdapat hubungan yang signifikan secara bersama-sama antara kompetensi professional dan pelayanan prima dengan kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kota Gorontalo. Dari hasil pengujian di temukan bahwa variabel kinerja pegawai terletak pada kriteria sangat baik.

## **REFERENSI**

Agus, 2008. *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung: CV.Afabeta.

- Anoraga dan Suyati. 2009. *Manajemen Kualitas*. Yogyakarta: Andioffset.
- Armanto, Ichsan Dwi. 2018. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Triple Play. *E-journal Manajemen Unud*. 7(3):1282-1309
- Asrin. 2011. *Profesionalisme Manajemen Pendidikan*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia
- Bintoro. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Bismawati. 2016. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara. *Jurnal Katalogis*. 3(4):2302-2019
- Darsoni, dkk. 2017. Profesionalisme Aparatur Dalam Pemberian Pelayanan Publik di Bagian Ekonomi Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Barat. *E-journal Administrative Reform*. 5(1):160-169
- Daryanto, dan Setyobudi, I. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Debora, Stevi, dkk. 2016. Pengaruh Pelayan Prima dan Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kantor Kelurahan Padang Sarai Kecamatan Koto Tengah Padang). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. 1(7) : 2086-5031
- Djafri, Novianty, 2018. *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Hasibuan, Malayu Sutan Parlaguat. 2005. *Dasar-Dasar Pelayanan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Komara, Endang. 2019. Kompetensi Profesional Pegawai ASN (Aparatur Sipil Negara) di Indonesia. *Jurnal Indonesia untuk Kajian Pendidikan*. 4(1):73-84
- Malayu, Hasibuan. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Manik, Ester. 2014. Pengaruh Kompetensi dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Implikasinya Pada Kinerja Paramesia di Rumah Sakit Cibabat Kota Cimahi. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*. 2(8):62-72.
- Masaong, A.K dan Tilome. 2014. *Kepemimpinan Pendidikan Berbasis Multiple Intelegence*. Bandung: Alfabeta.
- Moenir, H. AS. 2007. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, M. N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Nawawi. 2007. *Kinerja dan Manajemen*. Jakarta:PT Radja Grafindo Persada.
- Prayogi, Geni. 2018. Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Penumpang ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam. *Tesis*. Program Magister (S2) UIN Raden Intan Lampung. Lampung.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratmintoa. Dan Winarsih Septi Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, peneapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sari, Rizka Novita, dkk. 2018. Pengaruh Komptensi Terhadap Kinerja Dimoderasi Profesionalisme Karyawan. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*. 19-30.
- Satori, dkk. 2001. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sinamo, Jansen. 2005. *Delapan Etos Kerja Profesional; Navigator Anda Menuju Sukses*. Bogor: Grafika Mardi Yuana.
- Wardhana, R M Doni HA. 2016. Upaya Meningkatkan Kinerja dengan Cara Memberikan Motivasi Kerja dan Menumbuhkan Komitmen Organisasional Pegawai Dinas Perhubungan Provisi Jawa Barat. *Journal of Business Management Educatin*. 1(2) : 91-96
- Windura, Bobbie. 2017. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Profesionalisme, Lingkungan Kerja dan Kecerdasan Emosioal Terhadap Kinerja Pengelola Keuangan (Studi Pada SKPD Kota Dumai). *Journal of management*. 4(1) : 1022-1036