

**ANALISIS NILAI AMANAH DAN PROFESIONALISME
DALAM PELAYANAN PUBLIK**

Aliyah¹, Nadia Putri²

^{1,2} Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi,
Universitas Madura, Pamekasan, Indonesia

Email Korespondensi: ¹ ayashhh456@gmail.com, ² nauralana06@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih rendahnya kualitas pelayanan publik yang disebabkan oleh belum optimalnya penerapan nilai amanah dan profesionalisme dalam birokrasi. Nilai amanah berkaitan dengan kejujuran dan tanggung jawab aparatur, sedangkan profesionalisme mencerminkan kompetensi dan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang sesuai standar. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi nilai amanah dan profesionalisme dalam pelayanan publik serta hubungan keduanya dalam meningkatkan kualitas layanan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan nilai amanah dan profesionalisme belum sepenuhnya optimal, yang ditandai dengan masih adanya ketidakkonsistenan dalam pelayanan, rendahnya transparansi, serta perbedaan tingkat kompetensi aparatur. Namun demikian, aparatur yang memiliki nilai amanah cenderung menunjukkan tingkat profesionalisme yang lebih baik. Penelitian ini menyimpulkan bahwa integrasi nilai amanah dan profesionalisme menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Kata Kunci: amanah; profesionalisme; pelayanan publik; kualitas layanan; kepercayaan masyarakat

ABSTRACT

This study is motivated by the relatively low quality of public services caused by the suboptimal implementation of trustworthiness (amanah) and professionalism within the bureaucracy. Amanah refers to honesty and responsibility, while professionalism reflects competence and the ability to deliver services according to established standards. This study aims to analyze the implementation of amanah and professionalism in public services and examine their relationship in improving service quality. The research employs a qualitative approach with a descriptive design. Data were collected through interviews, observations, and documentation, and analyzed using data reduction, data display, and conclusion drawing techniques. The findings reveal that the implementation of amanah and professionalism is not yet optimal, as indicated by inconsistencies in service delivery, lack of transparency, and varying levels of staff competence. However, public servants who demonstrate amanah tend to exhibit higher levels of professionalism. The study concludes that the integration of amanah and professionalism is a key factor in enhancing public service quality and strengthening public trust in government institutions.

Keywords: amanah; professionalism; public service; service quality; public trust

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan masyarakat. Kualitas pelayanan publik sering dijadikan indikator utama keberhasilan birokrasi dalam menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian, dalam praktiknya, pelayanan publik di

Indonesia masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti rendahnya kualitas layanan, kurangnya transparansi, serta lemahnya integritas aparatur. Kondisi ini menunjukkan bahwa nilai-nilai dasar dalam pelayanan publik, khususnya amanah dan profesionalisme, belum sepenuhnya terimplementasi secara optimal dalam penyelenggaraan pemerintahan. Nilai amanah menekankan pada tanggung jawab moral, kejujuran, serta kepercayaan yang diberikan kepada aparatur negara, sedangkan profesionalisme berkaitan dengan kompetensi, keahlian, serta sikap kerja yang sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.

Berdasarkan hasil kajian dari beberapa jurnal yang telah dianalisis, termasuk yang diunggah dalam penelitian ini, ditemukan bahwa masih terdapat kesenjangan antara standar normatif pelayanan publik dengan praktik di lapangan. Aparatur negara dalam beberapa kasus belum sepenuhnya menunjukkan sikap amanah, yang terlihat dari masih adanya praktik penyalahgunaan wewenang, rendahnya akuntabilitas, serta orientasi pelayanan yang belum sepenuhnya berfokus pada kepentingan masyarakat (Rozi, 2018). Selain itu, aspek profesionalisme juga menjadi tantangan, terutama dalam hal kompetensi sumber daya manusia, kedisiplinan kerja, dan konsistensi dalam menjalankan standar operasional prosedur.

Urgensi penelitian ini semakin kuat jika dikaitkan dengan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang semakin tinggi di era modern. Transformasi digital dalam pelayanan publik, misalnya, menuntut aparatur tidak hanya memiliki kompetensi teknis, tetapi juga integritas dalam menjalankan sistem yang transparan dan akuntabel. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa inovasi pelayanan berbasis digital mampu meningkatkan efektivitas dan kepuasan masyarakat, namun masih menghadapi kendala dalam aspek kompetensi dan integritas aparatur (Mutmainna, 2025). Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh nilai-nilai etika seperti amanah dan profesionalisme.

Selain itu, penelitian terkini juga menegaskan bahwa nilai amanah memiliki peran penting dalam membangun tata kelola publik yang baik. Amanah tidak hanya dipahami sebagai nilai moral, tetapi juga sebagai prinsip dasar dalam menciptakan transparansi, akuntabilitas, dan pencegahan korupsi dalam sektor publik (Inayah & Susana, 2025).

Dalam konteks ini, amanah menjadi fondasi etis yang mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepentingan masyarakat luas. Tanpa adanya nilai amanah, profesionalisme aparatur dapat kehilangan arah dan berpotensi disalahgunakan untuk kepentingan pribadi atau kelompok tertentu.

Sejumlah penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa profesionalisme aparatur memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Profesionalisme yang tinggi akan meningkatkan kepuasan masyarakat serta efektivitas pelayanan (Irawan et al., 2024). Selain itu, penerapan etika administrasi publik terbukti mampu meningkatkan profesionalisme dan kualitas pelayanan melalui prinsip transparansi, akuntabilitas, dan keadilan (Wulandari et al., 2024). Penelitian lain juga menegaskan bahwa budaya

organisasi dan iklim kerja yang baik dapat mendukung terbentuknya profesionalisme dalam pelayanan publik (Madiistriyatno & Sudarman, 2022)

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian tersebut masih membahas amanah dan profesionalisme secara terpisah. Padahal, dalam praktik pelayanan publik, kedua nilai tersebut saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan. Amanah tanpa profesionalisme dapat menghasilkan pelayanan yang tidak efektif, sedangkan profesionalisme tanpa amanah berpotensi menimbulkan penyalahgunaan wewenang. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mengkaji secara integratif hubungan antara nilai amanah dan profesionalisme dalam pelayanan publik.

Permasalahan penelitian ini berangkat dari pertanyaan mengenai bagaimana implementasi nilai amanah dan profesionalisme dalam pelayanan publik serta bagaimana kedua nilai tersebut saling memengaruhi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif peran nilai amanah dan profesionalisme dalam pelayanan publik, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi, serta merumuskan solusi yang dapat diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini dapat memperkaya kajian ilmu administrasi publik, khususnya dalam bidang etika dan profesionalisme pelayanan publik. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga dapat meningkatkan kesadaran aparatur negara mengenai pentingnya nilai amanah dan profesionalisme dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Sebagai definisi operasional, nilai amanah dalam penelitian ini diartikan sebagai sikap jujur, bertanggung jawab, dan dapat dipercaya dalam menjalankan tugas pelayanan publik, sedangkan profesionalisme diartikan sebagai kemampuan dan komitmen aparatur dalam menjalankan tugas sesuai dengan standar kompetensi dan etika profesi. Kedua konsep ini digunakan sebagai variabel utama dalam penelitian untuk menganalisis kualitas pelayanan publik secara lebih komprehensif.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai pentingnya integrasi nilai amanah dan profesionalisme dalam pelayanan publik, serta menawarkan solusi yang relevan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena sosial yang berkaitan dengan nilai amanah dan profesionalisme dalam pelayanan publik. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggali

NURVERSE: Journal of Islamic and Science Studies

ISSN (Print): XXXX-XXXX

e-ISSN (Online): XXXX-XXXX

Website: www.omahnurverse.com

Vol. 01. No. 01. 05-2026. hlm. 59 – 67.

makna, persepsi, serta pengalaman aparatur dan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian kualitatif dinilai tepat untuk mengkaji fenomena sosial secara komprehensif melalui perspektif partisipan (Creswell, 2014). Pendekatan deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran secara sistematis mengenai kondisi nyata di lapangan terkait implementasi nilai amanah dan profesionalisme dalam pelayanan publik.

Penelitian ini dilaksanakan pada salah satu instansi pelayanan publik di Indonesia yang memiliki karakteristik pelayanan langsung kepada masyarakat. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa instansi tersebut memiliki peran strategis dalam memberikan layanan administratif kepada masyarakat serta relevan dengan fokus penelitian. Waktu penelitian dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu yang disesuaikan dengan kebutuhan pengumpulan data hingga tahap analisis selesai dilakukan. Penentuan waktu penelitian dilakukan secara fleksibel dengan mempertimbangkan kelengkapan data yang diperoleh di lapangan.

Subjek dalam penelitian ini adalah aparatur pelayanan publik dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Aparatur dipilih karena berperan sebagai pelaksana langsung pelayanan, sedangkan masyarakat dipilih sebagai penerima layanan yang dapat memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Teknik penentuan informan dilakukan secara purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian, seperti pengalaman, keterlibatan, dan pemahaman terhadap pelayanan publik (Sugiyono, 2019). Teknik ini digunakan agar data yang diperoleh lebih mendalam dan sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara mendalam (in-depth interview) untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman dan persepsi informan terkait nilai amanah dan profesionalisme. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan yang berlangsung, sehingga peneliti dapat memahami kondisi nyata di lapangan. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa dokumen resmi, laporan, serta arsip yang berkaitan dengan pelayanan publik.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri sebagai instrumen utama (human instrument), yang dibantu dengan pedoman wawancara, lembar observasi, dan dokumentasi. Pedoman wawancara disusun berdasarkan indikator nilai amanah dan profesionalisme, seperti kejujuran, tanggung jawab, kompetensi, serta kepatuhan terhadap standar pelayanan. Dengan demikian, instrumen penelitian dirancang untuk mendukung pengumpulan data yang relevan dan mendalam sesuai dengan fokus penelitian.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang terdiri dari tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 2014). Reduksi data dilakukan dengan menyederhanakan dan memilih data yang relevan dengan fokus penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif agar mudah dipahami. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan dengan mengidentifikasi pola, hubungan, serta makna dari data

yang telah dianalisis. Proses analisis dilakukan secara berulang hingga diperoleh hasil yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data dari berbagai informan, sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, dilakukan pula teknik member check, yaitu mengonfirmasi kembali hasil data kepada informan untuk memastikan kesesuaian dengan kondisi sebenarnya. Teknik ini penting untuk meningkatkan kredibilitas data dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2019).

Prosedur penelitian dilakukan secara sistematis melalui beberapa tahapan, yaitu tahap persiapan, pelaksanaan, analisis data, dan penyusunan laporan. Pada tahap persiapan, peneliti melakukan studi literatur, penyusunan instrumen, serta penentuan lokasi dan informan penelitian. Tahap pelaksanaan meliputi proses pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tahap analisis dilakukan dengan mengolah data menggunakan teknik analisis yang telah ditetapkan. Tahap terakhir adalah penyusunan laporan penelitian secara sistematis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi nilai amanah dalam pelayanan publik belum sepenuhnya berjalan optimal. Berdasarkan data hasil wawancara dengan aparatur pelayanan, sebagian besar informan menyatakan bahwa mereka memahami pentingnya amanah sebagai bentuk tanggung jawab dalam menjalankan tugas. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan adanya ketidakkonsistenan dalam memberikan pelayanan, seperti kurangnya transparansi informasi, keterlambatan dalam proses pelayanan, serta perlakuan yang belum sepenuhnya adil kepada masyarakat. Temuan ini mengindikasikan bahwa pemahaman terhadap nilai amanah belum sepenuhnya diinternalisasikan dalam perilaku kerja aparatur. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa lemahnya integritas aparatur dapat berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan publik (Rozi, 2018).

Dari perspektif masyarakat sebagai pengguna layanan, hasil penelitian menunjukkan adanya variasi tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Sebagian masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang cepat dan ramah, namun sebagian lainnya mengeluhkan kurangnya kejelasan prosedur serta adanya perlakuan yang tidak merata. Kondisi ini menunjukkan bahwa nilai amanah belum sepenuhnya dirasakan secara merata oleh masyarakat. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa penerapan nilai amanah berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik (Rahman, 2020). Dengan demikian, rendahnya implementasi nilai amanah dapat berdampak langsung pada menurunnya kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah.

Pada aspek profesionalisme, hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi aparatur masih bervariasi. Beberapa aparatur telah menunjukkan sikap profesional

melalui kemampuan komunikasi yang baik, pemahaman terhadap prosedur pelayanan, serta penggunaan teknologi dalam mendukung pelayanan. Namun demikian, masih terdapat aparatur yang belum sepenuhnya memahami tugas dan tanggung jawabnya, sehingga menghambat efektivitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas sumber daya manusia masih menjadi tantangan dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa profesionalisme aparatur memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik (Suryadi, 2019).

Lebih lanjut, hasil penelitian ini menemukan adanya hubungan yang erat antara nilai amanah dan profesionalisme dalam pelayanan publik. Aparatur yang memiliki tingkat amanah yang tinggi cenderung menunjukkan perilaku kerja yang lebih profesional, seperti disiplin, bertanggung jawab, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Sebaliknya, rendahnya nilai amanah sering kali diikuti dengan rendahnya profesionalisme, seperti kurangnya tanggung jawab dan ketidaksesuaian dalam pelaksanaan tugas. Temuan ini menunjukkan bahwa amanah dan profesionalisme merupakan dua aspek yang saling berkaitan dan saling memperkuat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini juga didukung oleh pendapat bahwa integritas dan kompetensi merupakan elemen penting dalam reformasi birokrasi (Dwiyanto, 2021).

Dalam perspektif teori administrasi publik, temuan ini dapat dijelaskan melalui konsep etika pelayanan publik yang menekankan pentingnya nilai moral dan kompetensi teknis dalam penyelenggaraan pelayanan. Amanah berfungsi sebagai landasan etis yang mengarahkan perilaku aparatur, sedangkan profesionalisme berfungsi sebagai standar operasional dalam pelaksanaan tugas. Kombinasi kedua nilai ini akan menghasilkan pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa penerapan etika administrasi dapat meningkatkan profesionalisme serta kualitas pelayanan publik secara signifikan (Wulandari et al., 2024).

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan temuan Rahman (2020) yang menekankan pentingnya amanah dalam meningkatkan kepercayaan publik, serta Suryadi (2019) yang menegaskan bahwa profesionalisme berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Namun demikian, penelitian ini memberikan kontribusi baru dengan menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut tidak hanya berdiri sendiri, tetapi memiliki hubungan yang saling memengaruhi secara simultan. Dengan demikian, kebaruan penelitian ini terletak pada pendekatan integratif antara nilai amanah dan profesionalisme dalam pelayanan publik.

Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya memerlukan perbaikan sistem dan regulasi, tetapi juga penguatan nilai-nilai etika dan kompetensi aparatur. Secara praktis, diperlukan upaya peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan, pembinaan etika kerja, serta penguatan sistem pengawasan yang efektif. Selain itu, penting bagi instansi pelayanan publik untuk

membangun budaya organisasi yang menjunjung tinggi nilai amanah dan profesionalisme sebagai dasar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa integrasi nilai amanah dan profesionalisme merupakan kunci utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kedua nilai tersebut harus diterapkan secara konsisten dan berkelanjutan agar mampu menciptakan pelayanan yang transparan, akuntabel, serta mampu memenuhi harapan masyarakat secara optimal.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa implementasi nilai amanah dan profesionalisme dalam pelayanan publik belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Nilai amanah yang berkaitan dengan kejujuran, tanggung jawab, dan kepercayaan masih menghadapi berbagai kendala dalam praktiknya, seperti kurangnya konsistensi dalam pelayanan, rendahnya transparansi, serta adanya perlakuan yang belum merata kepada masyarakat. Sementara itu, profesionalisme aparatur juga menunjukkan tingkat yang bervariasi, terutama dalam aspek kompetensi, kedisiplinan, dan pemahaman terhadap prosedur pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih diperlukan upaya perbaikan dalam menginternalisasikan kedua nilai tersebut dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penelitian ini juga menemukan bahwa terdapat hubungan yang erat antara nilai amanah dan profesionalisme, di mana aparatur yang memiliki tingkat amanah yang tinggi cenderung menunjukkan perilaku kerja yang lebih profesional. Dengan demikian, integrasi kedua nilai ini menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperkuat konsep bahwa etika dan kompetensi merupakan dua dimensi yang tidak terpisahkan dalam administrasi publik. Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya memerlukan perbaikan sistem, tetapi juga penguatan nilai-nilai etika dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pembinaan yang berkelanjutan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup lokasi dan jumlah informan yang terbatas, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan secara luas. Oleh karena itu, disarankan bagi penelitian selanjutnya untuk memperluas cakupan lokasi penelitian, menggunakan pendekatan yang berbeda seperti kuantitatif atau mixed methods, serta mengkaji faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, diharapkan penelitian selanjutnya dapat memberikan hasil yang lebih komprehensif dan mendalam.

Sebagai rekomendasi, instansi pelayanan publik perlu meningkatkan internalisasi nilai amanah dan profesionalisme melalui pembinaan etika kerja, penguatan budaya organisasi, serta penerapan sistem pengawasan yang efektif. Selain itu, peningkatan kompetensi aparatur melalui pelatihan dan pengembangan kapasitas juga perlu dilakukan

secara berkelanjutan. Upaya ini diharapkan dapat menciptakan pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih disampaikan kepada instansi tempat penelitian yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan pengumpulan data, serta kepada para informan yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi yang sangat berharga bagi penelitian ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang konstruktif selama proses penyusunan penelitian ini. Selain itu, apresiasi juga disampaikan kepada pihak keluarga dan rekan-rekan yang telah memberikan dukungan moral dan motivasi sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

Semoga segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang baik, dan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta peningkatan kualitas pelayanan publik.

Daftar Pustaka

- Creswell, J. W. (2016). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (3rd ed.). Routledge.
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik*. Gava Media.
- Hidayat, R. (2022). Integritas dan profesionalisme aparatur sipil negara dalam pelayanan publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(1), 67–78.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Prasetyo, B., & Nugroho, A. (2020). Profesionalisme aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 17(1), 45–58.
- Rahman, F. (2020). Integritas dan kualitas pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Negara*, 11(1), 34–46.
- Rahmawati, S. (2021). Analisis nilai amanah dan profesionalisme dalam pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 123–135.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2019). *Manajemen pelayanan*. Pustaka Pelajar.

NURVERSE: Journal of Islamic and Science Studies

ISSN (Print): XXXX-XXXX

e-ISSN (Online): XXXX-XXXX

Website: www.omahnurverse.com

Vol. 01. No. 01. 05-2026. hlm. 59 – 67.

Sari, D. K. (2019). Penerapan nilai amanah dalam pelayanan publik. *Jurnal Governance*, 8(2), 89–102.

Sinambela, L. P. (2016). Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi. Bumi Aksara.

Sugiyono. (2019). Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D. Alfabeta.

Suryadi, A. (2019). Reformasi birokrasi dalam meningkatkan pelayanan publik. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 10(2), 55–70.

Wahyuni, T. (2021). Pengaruh profesionalisme terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. *Jurnal Manajemen Publik*, 9(1), 21–33.