

# PENGARUH INTEGRASI DAN PROFESIONAL TERHADAP KUALITAS KINERJA PEGAWAI DI LINGKUP KERJA BANDAR UDARA

Suse Lamtiar<sup>1</sup>, Risqi Wahyu Jati Utama<sup>2</sup>, Anastasya Fathona Rahmad<sup>3</sup>, Erwin Sanusi Hamdali<sup>4</sup>, dan Marselinus Sandy Dwi Pamungkas<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup>Teknik Bangunan dan Landasan, Politeknik Penerbangan Indonesia Curug, Indonesia

Email : [suse.lamtiar@ppicurug.ac.id](mailto:suse.lamtiar@ppicurug.ac.id)

**Received :**  
03 Mei 2025

**Revised :**  
11 Juni 2025

**Accepted :**  
09 Juli 2025

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis bagaimana penerapan integrasi dan profesional kerja dan dampak jika tidak diterapkan. Metode yang digunakan yaitu dengan metode observasi yaitu melakukan pengamatan terhadap perilaku dan juga wawancara dengan pegawai yang ada di bandar udara, setelah itu dilakukan analisis. Hasil penelitian di dapatkan masalah yang terjadi ketika integrasi dan profesional kerja belum diterapkan dengan baik dan faktor yang mempengaruhi belum terpenuhi. Integrasi dan profesionalisme sangat mempengaruhi kualitas kinerja pegawai Sehingga Pegawai yang tidak mampu berintegrasi terhadap pekerjaan dan tidak memiliki integritas serta profesionalisme dalam bekerja akan membuat kualitas kerja menurun sehingga target dari suatu pekerjaan tidak dapat terpenuhi. Kemudian adanya cara bagaimana menumbuhkan intergrasi dan profesional dalam lingkungan kerja. Bandar Udara adalah suatu tempat di darat dan air yang memiliki batasan-batasan tertentu dan memiliki fasilitas-fasilitas penunjang yang dipergunakan untuk pesawat udara melakukan pendaratan dan lepas landas, naik turunnya penumpang, dan juga barang. Bandar udara dapat berupaya agar dapat menyediakan pelayanan maksimal untuk menciptakan kepercayaan bagi pengguna jasa angkutan udara. Jika pelayanan yang disediakan sudah sejalan terhadap apa yang menjadi harapan penerima layanan, maka bisa disimpulkan bahwa pelayanan tersebut adalah pelayanan berkualitas. Namun apabila sebaliknya maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan tersebut tidak berkualitas.

**Kata kunci:** bandar udara, integrasi, profesional, kualitas pelayanan, kinerja pegawai

## ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the implementation of integration and work professionalism and the impact if they are not applied. The method used is observation, which involves observing behavior and conducting interviews with airport employees, followed by analysis. The study results indicate issues that arise when integration and work professionalism are not well implemented and when influencing factors are not met. Integration and professionalism significantly impact employee performance quality. Employees who fail to integrate into their work and lack integrity and professionalism will experience a decline in work quality, preventing job targets from being met. Furthermore, this study explores

ways to foster integration and professionalism in the work environment. An airport is an area on land and water with defined boundaries that has supporting facilities used as a place for aircraft to land and take off, as well as for the boarding and disembarking of passengers and cargo. Airports strive to provide the best service to gain the trust of air transport users. If the services provided align with users' expectations, it can be concluded that the service is of high quality. However, if the opposite occurs, the service quality is considered poor.

**Keywords:** Airport, integration, professional ,service quality, employee performance.

## PENDAHULUAN

Bandar Udara adalah daerah di darat dan air yang memiliki batasan-batasan yang ditentukan dan memiliki fasilitas-fasilitas penunjang yang dipergunakan untuk tempat pesawat udara melakukan pendaratan dan lepas landas, naik turunnya penumpang, dan juga barang. Pada bandar udara terdapat fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, fasilitas pokok/utama, serta fasilitas pendukung yang lain. Bandar Udara diatur dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2019, tentang Tatahan Kebandarudaraan Nasional. Sistematis Kebandarudaraan tersusun dari peran, fungsi, penggunaan, hierarki, dan pengelompokkan bandara umum dan rencana induk nasional bandara yang memiliki tujuan supaya dalam menyelenggarakan bandar udara dilakukan secara andal, terpadu, efisien, dan mampu bersaing secara global sehingga dapat mendukung pembangunan nasional dan daerah yang berwawasan nusantara. Maka dari itu bandar udara dapat berupaya untuk menyediakan pelayanan yang maksimal untuk menciptakan kepercayaan setiap komponen yang menggunakan jasa angkutan udara.

Kualitas pelayanan (Sondakh I) adalah kondisi dimana terciptanya suatu hubungan berkesinambungan antara penerima dan penyedia layanan jasa. Pelayanan publik dapat berhubungan dengan ketepatan waktu, kepiawaian, ketanggapan, dan sarana prasarana yang disediakan. Jika pelayanan yang disediakan sudah sejalan terhadap apa yang menjadi harapan para pengguna layanan, berarti bisa disimpulkan bahwa pelayanan yang disediakan adalah pelayanan berkualitas. Namun apabila sebaliknya, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan tersebut tidak berkualitas.

(Sutarwati & Lusi Amelia Simanjuntak, 2023) mengungkapkan bahwa bandar udara merupakan tempat vital yang memiliki pengaruh besar dalam transportasi udara, oleh sebab itu keamanan dan keselamatan di bandar udara harus dipastikan terjaga dengan baik. Selain kemandirian dan keselamatan, sebuah bandar udara juga dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang maksimal dengan penyediaan fasilitas utama dan fasilitas pendukung yang penumpang butuhkan dalam kegiatan penerbangan. Berdasarkan hal tersebut, sumber daya manusia sebagai pegawai memiliki peran krusial pada proses perwujudan tujuan yang diinginkan.

Mengingat pentingnya hal yang ingin diwujudkan suatu bandar udara, Integrasi dan profesionalisme menjadi faktor pendorong peningkatan kualitas kinerja pegawai. Menurut (Jati No & Subroto, 2024) Kinerja adalah pencapaian yang memberikan gambaran kualitas dan kuantitas atas pekerjaan yang telah dilakukan. Kinerja antar pegawai berbeda, ini dipengaruhi oleh integritas dan profesionalisme pegawai yang berbeda-beda. Pernyataan ini didukung dengan hasil penelitian (Meidisyah Yolanda & Syamsir, 2020), ketiadaan integritas membuat seseorang enggan melakukan kewajibannya, karena melakukannya karena keterpaksaan bukan dari dorongan hati nurani.

Menurut (Rio Wijaya et al., 2024), Integrasi adalah proses dimana menyatukan berbagai elemen yang beragam agar menjadi suatu hal yang utuh dan harmonis. Di dalam konteks kebangsaan, integrasi dapat berperan sebagai pemersatu kelompok budaya dan sosial yang berguna membangun identitas nasional yang kokoh. Integrasi dalam konteks budaya dapat menciptakan keharmonisan dan adaptasi terhadap unsur budaya dalam kehidupan masyarakat. Kemudian integrasi dalam kehidupan sosial dapat berperan sebagai pembeda tingkah laku antar masyarakat sehingga dapat menciptakan hubungan yang harmonis. Pada integrasi dapat berproses secara horizontal yakni antar pihak yang setara maupun vertikal yaitu memiliki kedudukan yang lebih tinggi. Berintegrasi di dalam etos kerja dapat menjadi faktor di dalam dunia profesional. Etos kerja yang berintegrasi dapat mencerminkan semangat kerja sama, tanggung jawab, dan disiplin dalam mencapai tujuan bersama. Lingkungan yang produktif dan harmonis akan tercipta ketika individu dapat berintegrasi di suatu lingkup kerja. Integritas berkaitan erat dengan konsistensi dan keselarasan terhadap nilai-nilai yang diyakini dalam bekerja. Integritas para pegawai menjadi faktor utama dalam menciptakan pemerintahan yang transparan, efisien, dan efektif, serta pemberian layanan publik yang berkualitas. Mereka dituntut untuk menjalankan tugas dengan jujur, disiplin, serta berani mengambil keputusan tanpa menyalahgunakan wewenang. Selain itu, mereka harus proaktif dalam mencegah praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme serta menghindari tindakan yang dapat mencoreng citra profesionalisme (Simatupang et al., 2023).

Profesionalisme menurut (Harahap & Nasution, 2021) merupakan gambaran keahlian serta keterampilan para pegawai yang mampu muncul dengan efektif jika didorong dengan kesesuaian tingkatan pengetahuan berdasarkan background pendidikan dengan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya serta sebagai gambaran dimana peluang diri yang ada pada pegawai, baik dari segi tingkah laku aspek kemampuan yang mengandung loyalitas, inovasi, kreatifitas dan produktivitas. Profesionalisme kerja menurut (Regita, 2025) merupakan syarat untuk peningkatan kualitas pelayanan publik, oleh karena itu setiap pegawai pemerintah dituntut untuk selalu melakukan peningkatan jiwa profesionalismenya. Tetapi pada perwujudannya berdasar pada kondisi pengamatan pada pra penelitian, dapat dilihat bahwa profesionalisme kerja para pegawai masih belum sesuai dengan kondisi yang menjadi harapan yaitu profesionalisme kerja yang dapat mendorong terciptanya dan terealisasinya kualitas pelayanan yang lebih maksimal.

Berdasar pada pengamatan yang dilakukan oleh penulis pada Bandar Udara Juwata dan Bandar Udara Internasional Hang Nadim bahwa Masih ada pegawai yang tidak berintegrasi dan profesional dalam melaksanakan pekerjaannya seperti masih adanya pegawai mengeluh akibat beban pekerjaan yang berlebihan, banyak pegawai yang mengesampingkan urusan pribadi, melimpahkan tanggung jawab kepada orang lain, serta cukup lamban dalam bekerja sehingga penulis mengasumsikan pegawai masih belum berintegrasi dan profesional, namun masih banyak pegawai yang berintegrasi dan profesional terhadap pekerjaan dan di dalam bekerja dengan memegang teguh standar teknis dan etika profesinya sebagai pegawai. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui seberapa berpengaruhnya integrasi dan profesionalisme kualitas kinerja pegawai di Bandar Udara Juwata dan Bandar Udara Internasional Hang Nadim.

## **METODE**

Dalam pembuatan artikel ini penulis menggunakan metode berdasarkan hasil observasi. Menurut (Hasanah, n.d.) ,Morris (1973: 906) Observasi merupakan kegiatan mencatat suatu tanda sebab dengan bantuan sesuatu instrumen dan akativitas tersebut direkam dengan tujuan ilmiah atau lainnya. kemudian disebutkan bahwa observasi adalah kelompok kesan terhadap dunia di sekitar yang berdasarkan kemampuan daya tangkap pancaindera manusia.

Kemudian diskusi dengan pegawai dan teman-teman on the job training yang berlokasi di kedua bandar udara tersebut. Data dikumpulkan melalui proses wawancara spesifik terhadap pegawai. Semua data yang terkumpul dilakukan analisis dengan menerapkan teknik analisis kualitatif (Srivastava & Hopwood, 2009). kemudian penulis akan menganalisis data berupa tindakan pegawai terhadap berintegrasi dan profesional dalam etos kerja. Menurut (Fadilla Annisa Rizky & Wulandari Putri Ayu, 2023) Analisis data kualitatif (Bogdan & Biklen 1982) merupakan upaya ini dikerjakan dengan berjalan dengan suatu data, mengorganisasikan suatu data, kemudian menapisnya menjadi kesatuan yang bisa dikelola, lalu mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menentukan apa yang penting dan hal dipelajari, dan mengambil keputusan apa yang dapat dibagikan kepada orang lain. Analisis ini berguna untuk menentukan seberapa besar pengaruh integrasi dan profesionalisme kualitas kinerja pegawai di Bandar Udara Juwata dan Bandar Udara Internasional Hang Nadim.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penulis menganalisis integrasi dan profesionalisme terhadap kualitas kinerja pegawai di Bandar udara. Data diperoleh dengan metode observasi selama On The Job Training dengan melihat secara langsung bagaimana pegawai berperilaku yang berkaitan dengan integrasi dan profesionalisme di lingkungan kerja. Selain itu penulis juga melakukan diskusi dengan mahasiswa lainnya serta melakukan wawancara ke pegawai yang berlokasi di kedua bandar udara tersebut yaitu Bandar Udara Juwata dan Bandar Udara Internasional Hang Nadim. Menurut (Nepi Andriani, 2024a) Integrasi di dalam lingkup kerja merupakan kemampuan individu untuk bekerja sama secara efektif di dalam sebuah tim, sehingga akan tercipta hal yang positif. Lalu integritas para pegawai dan kerjasama tim yang berjalan dengan baik akan menimbulkan dampak yang signifikan terhadap meningkatnya kinerja, kemampuan beradaptasi, dan kemampuan berinovasi dalam organisasi. Dengan integrasi yang diterapkan dengan baik, pegawai dapat saling mendukung dan berkolaborasi untuk mencapai tujuan bersama. Menurut (Sakinah, n.d.) Profesionalisme berkaitan dengan sikap dan perilaku pegawai yang menunjukkan kompetensi, tanggung jawab, dan etika kerja yang tinggi. Sikap pegawai yang profesional menjadi sangat penting karena akan berdampak positif pada suatu pekerjaan. Profesionalitas disaat bekerja dianggap menjadi aspek penting untuk mencapai kesuksesan dalam pekerjaan. Pegawai yang profesional yaitu mampu untuk memahami tugas dan tanggung jawabnya, dapat menjaga hubungan kerja yang baik, serta fokus dan konsisten dalam pekerjaannya.

Integritas dan profesionalisme sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Irma Andini et al., 2024). Misalnya, sebuah studi menemukan bahwa integritas dan profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Tasikmalaya. Hal ini menekankan pentingnya kedua aspek tersebut dalam meningkatkan produktivitas dan efektivitas kerja. Berdasarkan diskusi dan observasi, ditemukan ada permasalahan mengenai integrasi dan profesionalisme pegawai yang timbul dalam lingkup kerja. Hal tersebut dapat dilihat dari indikasi bahwa adanya pegawai yang mengeluh akibat beban pekerjaan yang berlebihan, banyak pegawai yang lebih mementingkan urusan pribadi dibandingkan tugas kerja, melimpahkan tanggung jawab kepada orang lain dan kesan lamban dalam bekerja. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa pegawai belum sepenuhnya menerapkan integrasi dan profesional dalam menjalankan tugas.

Setelah melakukan diskusi dengan beberapa pegawai adapun yang menyebabkan permasalahan tersebut yang muncul adalah karena Pegawai merasa kewalahan dengan volume pekerjaan yang tinggi, sehingga mengurangi fokus dan efektivitas dalam menjalankan

tugas. Beberapa pegawai cenderung melimpahkan tanggung jawab kepada rekan kerja lainnya, yang menyebabkan ketidakseimbangan dalam tim. Ketidacukupannya komunikasi antara sesama pegawai maupun komunikasi dengan atasan menyebabkan kesalahpahaman dalam penyelesaian tugas. Sebagian pegawai lebih mementingkan urusan pribadi dibandingkan menyelesaikan tugas pekerjaan. Permasalahan yang muncul di ruang lingkup kerja tersebut berdampak pada menurunnya kualitas kinerja pegawai dalam menjalankan kewajibannya. Beberapa dampak yang dapat diamati secara langsung seperti pekerjaan yang tidak selesai sesuai waktunya. Dampak- dampak tersebut seharusnya tidak terjadi apabila pegawai memiliki integritas dan profesionalisme yang tinggi terhadap tanggung jawabnya.

Oleh karena itu, untuk menumbuhkan integritas dan profesionalisme pegawai dalam rangka meningkatkan kualitas kinerja pegawai, perlu dilakukan beberapa hal berikut (1) Memotivasi para pegawai, mendukung dan memberikan kesempatan seluas mungkin untuk para pegawai agar dapat berinovasi, memunculkan kreativitas dan selalu meng-upgrade kemampuan dan ketrampilannya, (2) mengikutsertakan pegawai dalam pelatihan peningkatan kompetensi profesional, (3) menyertakan pegawai dalam study banding, (4) melakukan rapat untuk mengevaluasi pegawai, (5) melaksanakan supervisi, (6) selalu konsisten menerapkan sistem penghargaan dan hukuman secara berkeadilan.

Upaya lain terkait menumbuhkan integrasi dan profesional dalam lingkup kerja

Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan integrasi dan profesionalisme pegawai dengan cara memberikan motivasi serta dorongan kepada pegawai agar selalu meningkatkan profesionalisme pegawai (Idris et al., 2022). Hal ini dilakukan secara rutin satu bulan sekali secara personal antara pegawai dan pimpinan. Selain secara personal pimpinan juga memberikan motivasi dan memberi solusi bila ada permasalahan terkait pekerjaan. Menurut (Rukmana, 2020). Motivasi merupakan faktor penting yang wajib ada dalam setiap diri karyawan. Karyawan mempunyai minat yang berbeda dalam bekerja, inovasi merupakan salah satu yang mendorong seseorang untuk menyelesaikan pekerjaan dan tanggung jawabnya dengan sepenuh hati. Tak hanya itu, faktor internal dan eksternal juga mempengaruhi. Faktor internal merupakan faktor yang muncul sendiri dari karyawan mencakup motivasi, kepuasan kerja. Faktor eksternal adalah faktor yang muncul dari luar, mencakup budaya dalam berorganisasi, jiwa kepemimpinan, dan kemandirian serta keselamatan.

Pegawai juga harus mengikuti program pelatihan peningkatan kompetensi profesional. Pelatihan ini sangat penting untuk pegawai karena dapat memperluas wawasan pegawai demi meningkatkan sumber daya manusia dan dapat melakukan pekerjaan dengan lebih efektif (Ayu Meitaningrum & Hardjanto, n.d.). Menurut (Shafa et al., 2023), Pelatihan pegawai adalah suatu kegiatan dimana sumber daya manusia dikembangkan dengan tujuan meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan, serta meningkatkan kinerja pegawai. Pelatihan dan pendidikan akan menjadi faktor untuk berkembangnya kemampuan intelektual dan kepribadian pegawai. Oleh sebab itu setiap organisasi yang berkembang harus diperhatikan pendidikan dan pelatihan pegawai sehingga dapat menjadi pengaruh besar terhadap peningkatan suatu kinerja pegawai.

Selain mengikuti diklat pelatihan, pegawai juga harus mengikuti study banding dengan instansi lain yang dipandang lebih maju dan belajar dari instansi tersebut untuk diterapkan di tempat kerja. (Komariyah, n.d.). , menurut (Dan Asri & Riani, n.d.) menyertakan karyawan pada diklat/pelatihan dan studi banding untuk para karyawan baru supaya dapat melakukan tugasnya dengan sebaik mungkin. Disamping itu pimpinan perlu berkoordinasi dengan rapat evaluasi secara rutin setiap sebulan sekali. Rapat ini dilakukan secara maksimal untuk saling berbagi dan menemukan solusi jika ada permasalahan antar pegawai yang dapat

meningkatkan profesionalisme pegawai (Tampubolon et al., 2023). Menurut (Nasikin & Abzar, 2023) Evaluasi Kinerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan pada kinerja pegawai Sekolah Tinggi Ilmu Syariah (STIS) Hidayatullah Balikpapan. Maka, rapat evaluasi ini penting untuk dijadwalkan secara rutin.

Pimpinan melakukan supervisi terhadap pegawai saat bekerja berlangsung. Kegiatan ini diadakan setiap bulan sebanyak satu kali. Pada kegiatan supervisi ini dilaksanakan untuk membantu meningkatkan profesionalisme pegawai dalam bekerja dan menemukan solusi apabila ada permasalahan dalam bekerja (Fitrah, 2021). Menurut (Ritonga et al., 2023) Penelitian ini disimpulkan bahwa rancangan supervisi untuk mengembangkan serta meningkatkan profesionalisme guru sehingga guru akan mendapatkan perkembangan dalam pekerjaannya. Tujuan ini adalah efektivitas akan meningkat dan proses belajar mengajar akan efisien. Fungsi dari supervisi pendidikan menurut hasil penelitian yaitu sebagai koordinator, konsultan, dan evaluator. Pelaksanaan supervisi pimpinan kepada pegawai dilakukan saat kegiatan bekerja berlangsung maka pegawai mendapat masukan dari pimpinan tentang kelebihan dan kekurangannya sehingga pegawai bisa memperbaiki kedepannya. Kemudian menurut (Nofridasari & Hasanah, 2024), hasil penelitian mengatur penghargaan dan hukuman yang tepat akan mendorong motivasi dan disiplin kerja guru dalam mencapai visi atau tujuan sekolah.

Sehingga pada lingkup kerja untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang bagus, perlunya menerapkan dan meningkatkan integrasi dan profesional. Integrasi akan mengarah ke kemampuan individu untuk bekerja sama secara efektif dalam lingkup kerja, menciptakan sinergi yang positif. Kolaborasi yang baik antara anggota tim dapat meningkatkan komunikasi, mempercepat penyelesaian tugas, dan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis. Penelitian menunjukkan bahwa tim yang terintegrasi mampu memberikan pelayanan yang konsisten, adil, dan transparan, sehingga meningkatkan kepercayaan publik terhadap organisasi (Nepi Andriani, 2024).

Menurut (Agustia Putri Syahnia, 2022), nilai yang akan dicapai setelah profesional dalam lingkup kerja di terapkan yaitu akan meningkatkan kemampuan individu dalam memahami tugas dan tanggung jawab yang meliputi teknis dan pengalaman kerja yang diperoleh. Kesetiaan atau loyalitas pada peraturan dan pimpinan serta konsisten dalam bekerja dengan penuh tanggungjawab. Akan terciptanya disiplin dan etika kerja dalam menjalankan kerja. Kemudian akan memunculkan inovasi dan kreativitas dalam menyelesaikan tugas dan memberikan pelayanan yang baik. Setiap pegawai akan bertanggung jawab atas pekerjaan dan dapat mencapai target dan kualitas pelayanan. Menurut (Lase, 2021) integritas akan mencerminkan kejujuran, ketaatan pada aturan, tanggung jawab dan transparansi dalam bekerja serta meningkatkan kepercayaan publik. Kemudian profesional akan menghasilkan kompetensi, keterampilan, etos kerja, dan berdedikasi terhadap pekerjaan serta menciptakan pelayanan yang efisien dan berkualitas. Integritas dan profesionalisme yang diterapkan tinggi akan menciptakan kualitas pelayanan yang tinggi.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, terdapat permasalahan dalam mengimplementasikan integrasi dan profesional di lingkup kerja. Beberapa pegawai menunjukkan sikap kurang profesional, seperti mengeluhkan beban kerja yang berlebihan, lebih mementingkan urusan pribadi dibandingkan tugas kerja, melimpahkan tanggung jawab kepada rekan kerja, serta lamban dalam menyelesaikan tugas. Faktor yang menyebabkan ketiadaan integritas dan profesionalisme dalam bekerja antara lain kurangnya kesadaran dari

diri pegawai, kurangnya motivasi untuk memberikan kualitas kinerja yang maksimal, volume pekerjaan tinggi, minimnya motivasi, dan perbedaan kepentingan pribadi antar pegawai. Integrasi dan profesionalisme sangat mempengaruhi kualitas kinerja pegawai. Pegawai yang tidak mampu berintegrasi terhadap pekerjaan dan tidak memiliki integritas serta profesionalisme dalam bekerja akan membuat kualitas kerja menurun sehingga target dari suatu pekerjaan tidak dapat terpenuhi

Hasil analisis dari penelitian yang sudah dilakukan, disimpulkan bahwa integrasi dan profesional pegawai memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kualitas kerja yang pada hal ini di lingkup kerja bandar udara yakni di Bandar Udara Juwata dan Bandar Udara Internasional Hang Nadim. Integrasi mencerminkan kemampuan seseorang untuk dapat bekerja secara efektif dalam tim, menciptakan suatu keharmonisan, bekerja secara produktif dan efisien. Sedangkan profesional terlihat dari sikap, kompetensi, tanggung jawab, dan juga etika serta kontribusi untuk meningkatkan kualitas layanan. Cara untuk menumbuhkan integritas dan profesionalisme dalam rangka meningkatkan kualitas kinerja antara lain: (1) Memotivasi para pegawai, mendukung dan memberikan kesempatan seluas mungkin kepada pegawai untuk berinovasi, memunculkan kreativitas dan selalu meng-upgrade kemampuan, dan keterampilannya, (2) mengikutsertakan pegawai dalam pelatihan peningkatan kompetensi profesional, (3) menyertakan pegawai dalam study banding, (4) melakukan rapat evaluasi pegawai, (5) melaksanakan supervisi, (6) selalu konsisten menerapkan sistem penghargaan dan hukuman secara berkeadilan.

Penerapan integrasi dan profesionalisme dalam lingkup kerja sangatlah penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Integrasi akan menciptakan kerja sama yang efektif, komunikasi yang baik, dan kepercayaan publik. Profesional dalam kerja akan meningkatkan pemahaman tugas, kedisiplinan, inovasi, serta tanggung jawab. Integritas memiliki peran untuk mendukung transparansi dan kejujuran, sementara profesionalisme memiliki peran memastikan pelayanan yang lebih efisien. Semakin tinggi integritas dan profesionalisme, kualitas pelayanan akan semakin baik diberikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- AGUSTIA PUTRI SYAHNIA. (2022). ANALISIS PROFESIONALISME APARATUR DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN PINANG KENCANA SKRIPSI PUTRI SYAHNIA AGUSTIA NIM : 18612175 SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN TANJUNGPINANG 2022.
- Ayu Meitaningrum, D., & Hardjanto, I. (n.d.). EFEKTIVITAS PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI (Studi pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Malang). In JAP) (Vol. 1, Issue 3).
- Dan Asri, N. M., & Riani, L. (n.d.). PENGARUH DISIPLIN KERJA, MOTIVASI KERJA, KEPUASAN KERJA DAN KOMPETENSI TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI.
- Fadilla Annisa Rizky, & Wulandari Putri Ayu. (2023). LITERATURE REVIEW ANALISIS DATA KUALITATIF: TAHAP PENGUMPULAN DATA.
- Fitrah, Muh. (2021). PERAN KEPALA SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN MUTU PENDIDIKAN. *Jurnal Penjaminan Mutu*, 3(1), 31. <https://doi.org/10.25078/jpm.v3i1.90>
- Harahap, N., & Nasution, L. (2021). JURNAL BISNIS MAHASISWA PENGARUH PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR BPS KOTA MEDAN.
- Hasanah, H. (n.d.). TEKNIK-TEKNIK OBSERVASI (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial).
- Idris, M., Manajemen, M., & Nobel Indonesia Makassar, S. (2022). PENGARUH MOTIVASI KERJA, PELATIHAN DAN KEPUASAN TERHADAP PENINGKATAN PRESTASI KERJA PEGAWAI PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN POLEWALI MANDAR (Vol. 2, Issue 1).
- Irma Andini, Barin Barlian, & Gian Riksa Wibawa. (2024). Pengaruh Integritas Dan Profesionalisme Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Tasikmalaya. *Jurnal Manuhara : Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 2(4), 395–407. <https://doi.org/10.61132/manuhara.v2i4.1275>
- Jati No, Jlc., & Subroto, G. (2024). PENGARUH KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PERUSAHAAN. *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik*, 1(3), 144–153. <https://doi.org/10.61722/jmia.v1i3.1382>
- Komariyah, Y. (n.d.). BENCHMARKING FOR BEST PRACTICES UNTUK MENINGKATKAN KINERJA ORGANISASI SEKTOR PUBLIK: SEBAGAI ALTERNATIF TRADISI “KUNJUNGAN” PEJABAT LEGISLATIF DAN EKSEKUTIF.
- KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA KEROIT KECAMATAN. (n.d.).
- Lase, P. P. (2021). Pengaruh Integritas dan Profesionalisme Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 5, 135–144. <https://doi.org/10.24036/jess.v5i2>
- Meidisyah Yolanda, N., & Syamsir, S. (2020). Pengaruh Integritas Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Lingkungan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Dinas Kota Padang. *Jurnal Perspektif*, 3(1), 70. <https://doi.org/10.24036/perspektif.v3i1.191>
- Nasikin, H. M., & Abzar, D. (2023). PENGARUH MOTIVASI KERJA, ETIKA KERJA ISLAMI DAN EVALUASI KINERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN REMUNERASI SEBAGAI VARIABEL MODERASI DI STIS HIDAYATULLAH BALIKPAPAN.
- Nepi Andriani. (2024a). Peran Integritas dan Teamwork Dalam Upaya Peningkatan Efektivitas Kerja Pegawai. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 4(2), 122–139. <https://doi.org/10.55606/optimal.v4i2.3347>
- Nepi Andriani. (2024b). Peran Integritas dan Teamwork Dalam Upaya Peningkatan Efektivitas Kerja Pegawai. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 4(2), 122–139. <https://doi.org/10.55606/optimal.v4i2.3347>

- Nofridasari, E. A., & Hasanah, E. (2024). Peran Kepala Sekolah dalam mencapai Sekolah yang unggul. In *Academy of Education Journal* (Vol. 15, Issue 1). Peran Kepala Sekolah.
- Regita, S. B. & I. (2025). Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Gunungsindur.
- Rio Wijaya, A., Nur Indah Syahirah, C., Agnesia, F., Akuntansi, P., Ekonomi dan Bisnis Maritim, F., & Maritim Raja Ali Haji, U. (2024). Analisis Identitas dan Integrasi Nasional Bangsa Indonesia. *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(11). <https://doi.org/10.5281/zenodo.11466014>
- Ritonga, H. S., Riski Dinata, F., Gunawan, D., Nailurrachman, M. T., Nasor, M., & Com, N. (2023). *JURNAL AL-HIKMAH WAY KANAN SUPERVISION FUNCTIONS TO IMPROVE QUALITY OF EDUCATION*. 4, 11–21.
- Rukmana, I. J. (2020). THE INFLUENCE OF LEADERSHIP AND MOTIVATION ON EMPLOYEE PERFORMANCE. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(2).
- Sakinah, F. (n.d.). Modul Training CIMSA Indonesia [Professionalism in Organization].
- Shafa, H., Hidayah, atul, Fatah, Z., Imam Wahjono, S., & Muhammadiyah Surabaya, U. (2023). LATIHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA. <https://doi.org/10.46306/ncabet.v3i1>
- Simatupang, S., Susanti, D., Silalahi, M., Grace, E., & Efendi, E. (2023). Dampak Integritas dan Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 8(1), 641. <https://doi.org/10.33087/jmas.v8i1.845>
- Srivastava, P., & Hopwood, N. (2009). A Practical Iterative Framework for Qualitative Data Analysis. *International Journal of Qualitative Methods*, 8(1), 76–84. <https://doi.org/10.1177/160940690900800107>
- Sutarwati, S. S., & Lusi Amelia Simanjuntak. (2023). IMPLEMENTASI PERATURAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PENERBANGAN TERKAIT MANAJEMEN BAHAYA HEWAN LIAR DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL HANG NADIM BATAM. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(1), 154–164. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v16i1.878>
- Tampubolon, A. H., Putu, N., & Lestari, N. E. (2023). PENGARUH KOMUNIKASI KERJA DAN PROFESIONALISME KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA DINAS KEHUTANAN DAN LINGKUNGAN HIDUP PROVINSI BALI. 5(1), 1–11. <http://jamas.triatmamulya.ac.id/>
- UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 1 TAHUN 2009 TENTANG PENERBANGAN. (2009).