



**PROFESIONALITAS APARATUR
DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR KECAMATAN BATUDAKA KABUPATEN TOJO UNA-UNA**

Moh Dani¹ Juriko Abdussamad² Rustam Tohopi³

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

e-mail: mohammaddani617@gmail.com¹ juriko.abdusamad@gmail.com²

rustamtohopi@gmail.com³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Profesionalitas Aparatur dalam Penyelenggaraan Pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batudaka Kabupaten Tojo Una-Una dan (2) faktor pendukung Profesionalitas Aparatur dalam Penyelenggaraan Pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batudaka Kabupaten Tojo Una-Una. Metode Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik wawancara, teknik observasi, dan teknik dokumenter.

Berdasarkan hasil penelitian yang dianalisa di lapangan bahwa (1) Profesionalitas Aparatur dalam Penyelenggaraan Pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batudaka Kabupaten Tojo Una-Una. Dalam Pemerintah Kecamatan Batudaka sangat bertanggungjawab dan mereka sangat antusias dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Para aparatur Kecamatan Batudaka selalu berusaha dan berupaya agar kemudian pelayanan kepada masyarakat selalu cepat dan baik dalam layanannya. (2) Faktor pendukung Profesionalitas Aparatur dalam Penyelenggaraan Pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batudaka Kabupaten Tojo Una-Una diantaranya (a) Performance, (b) akuntabilitas, (c) Loyalitas Pegawai dan (d) Kemampuan aparatur pegawai. Faktor-faktor ini sangat menentukan pelayanan yang ada di Kantor Camat Batudaka dikarenakan masyarakat yang membutuhkan layanan harus cepat dan tidak memakan waktu lama dikarenakan sistem pelayanan yang ada sudah menggunakan teknologi tentunya sudah lebih mudah dan cepat. Dan aparatur sudah menguasai dan bisa mengoperasikan teknologi sebagai alat bantu dalam pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci: *Profesionalitas Aparatur, Pelayanan Publik dan Kecamatan Batudaka*

ABSTRACT

This study aims to determine (1) the professionalism of the apparatus in the implementation of public services at the Batudaka District Office, Tojo Una-Una Regency and (2) the supporting factors for the professionalism of the apparatus in the implementation of public services at the Batudaka District Office, Tojo Una-Una Regency. This research method uses a qualitative approach with qualitative descriptive research, while the data collection techniques used are interview techniques, observation techniques, and documentary techniques.

Based on the results of research analyzed in the field that (1) Professionalism of the Apparatus in the Implementation of Public Services at the Batudaka District Office, Tojo Una-Una Regency. The Batudaka District Government is very responsib and they are very enthusiastic in providing services to the community. The Batudaka District apparatus always tries and strives so that the service to the community is always fast and good in service. (2) Supporting factors for the professionalism of the apparatus in the implementation of public services at the Batudaka District Office, Tojo Una-Una Regency, including (a) Performance, (b) accountability, (c) Employee Loyalty and (d) Ability of the employee apparatus. These factors greatly determine the services available at the Batudaka Sub-district Office because people who need services must be fast and do not take long because the existing service system already uses technology, of course, it is easier and faster. And the apparatus has mastered and can operate technology as a tool in service to the community.

Keywords: Apparatus Professionalism, Public Service and Batudaka District



PENDAHULUAN

Pelayanan sejatinya merupakan tugas serta fungsi utama yang harus dilaksanakan oleh seluruh jajaran aparat pemerintahan sebagai Abdi Negara dan Abdi masyarakat. Dalam pelaksanaannya sistem pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila dalam pelaksanaannya terdapat upaya untuk merumuskan konsep pelayanan yang memiliki orientasi serta difokuskan pada masyarakat yang pada dasarnya ialah sebagai pelanggan begitupun sebaliknya pelayanan belum dapat dikategorikan terlaksana secara maksimal apabila dalam proses pelaksanaannya hanya berorientasi pada birokrasi, eksekutif, legislatif dan kelompok kepentingan lainnya. Oleh karenanya untuk menambah tingkat kepuasan pelanggan, para aparatur pemerintahan yang berada dalam jajaran birokrasi harus mampu memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, sehingga jika hal itu telah terlaksana, maka dengan sendirinya akan menumbuhkan tingkat kepercayaan yang tinggi dari masyarakat.

Pelaksanaan proses pelayanan oleh pihak birokrasi atau instansi pemerintahan merupakan salah satu cara yang dilakukan dalam proses pemenuhan kebutuhan masyarakat selaku pengguna pelayanan. Sebaliknya, setiap warga negara juga tidak bisa lepas dari setiap urusan yang berkaitan dengan pemerintahan. Sebab disaat yang sama, birokrasi pemerintahan memiliki legitimasi untuk memaksakan berbagai aturan serta kebijakan yang menyangkut masyarakat kepada setiap warga

negara. Oleh sebab itu proses pelayanan yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintahan harus memiliki akuntabilitas serta profesionalitas yang tinggi. Faktor ini sejalan dengan paradigma kebijakan otonomi daerah (berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 yang kemudian dilanjutkan dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004) yang merubah tugas pokok serta fungsi dari pemerintah daerah yang awalnya hanya selaku promotor pembangunan menjadi agen penyedia pelayanan kepada masyarakat, sehingga hal inilah yang menyebabkan seluruh unit-unit birokrasi pemerintahan yang berhadapan dan menyediakan pelayanan terhadap masyarakat perlu diperkuat, tanpa terkecuali pemerintah Kecamatan.

Aparat pemerintahan memiliki peran yang sangat strategis dalam hal pelaksanaan pelayanan. Olehnya, pelaksanaan pelayanan dapat dikatakan efektif dan efisien apabila diimbangi dengan profesionalitas pegawai yang ada dalam satu instansi tersebut. Aparat pemerintahan juga harus mampu menjadi teladan bagi masyarakat dan untuk mengetahui profesionalitas aparat tersebut, dapat dilihat dari sumber daya manusia yang dimiliki dan sesuai dengan tuntutan organisasi.

Untuk melaksanakan tugas dan wewenang yang menjadi tanggung jawab dari Kecamatan, tentunya membutuhkan suplai tenaga sumber daya manusia yang ada dan disesuaikan dengan jumlah kebutuhan serta besarnya tanggung jawab dan luas wilayah yang dilingkupi. Dalam hal ini, kecamatan Batudaka memiliki 31 orang pegawai yang terdiri

dari 15 orang pegawai negeri sipil dan 16 orang tenaga honorer.

Dalam teori Menurut Ratminto dan Winarsih (2006: 125-129) adapun nilai-nilai dasar itu dapat dipahami sebagai indikator sikap profesionalisme yang di antaranya adalah: Komitmen dan konsistensi, Wewenang dan tanggung jawab, Integritas dan professional, Ketepatan dan kecepatan, Disiplin dan keteraturan kerja, Penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Disisi lain Pegawai Negeri Sipil yang bertugas di Kantor Kecamatan Batudaka Kabupaten Tojo Una-Una dapat diukur profesionalitas mereka dalam pelaksanaan pelayanan selain melalui absensi juga bisa dilakukan melalui Sasaran Kinerja Pegawai (SKP). Dan adapun unsur yang dinilai dalam data Sasaran Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Kecamatan Batudaka Kabupaten tojo Una-Una dalam kurun waktu tiga tahun terakhir adalah berdasarkan hasil penelitian masi berada di rata-rata angka tujuh puluh persen.

Seiring berkembangnya zaman, tidak bisa dipungkiri bahwa kebutuhan masyarakat akan pelayanan semakin besar. Olehnya pemerintah selaku penyedia pelayanan harus berupaya untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas demi memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun ironisnya isu yang berkembang terkait pelayanan yang diberikan masih kurang optimal sehingga tujuan pemenuhan kebutuhan masyarakat akan

pelayanan yang baik masih belum terlaksana dengan baik.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan analisis kualitatif. Menurut Sugiyono (2018:8-9), metode penelitian kualitatif sering disebut penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah. Analisis data yang dilakukan bersifat induktif berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan dilapangan dan hasil penelitiannya lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Artinya dalam penelitan ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang sebenar-benarnya dalam proses Profesionalitas Aparatur Dalam Penyeleggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Batudaka Kabupaten Tojo Una-Una.

Adapun tipe penelitian yang digunakan dalam melaksanakan penelitian ini adalah tipe deskriptif. Suatu penelitian deskriptif dimaksudkan untuk memberikan data yang seteliti mungkin tentang suatu keadaan atau gejala-gejala lainnya sesuai dengan yang terjadi pada saat penelitian dilakukan. Jadi, penelitian deskriptif ini dapat memberi gambaran secara jelas tentang masalah-masalah atau keadaan tertentu secara apa adanya tentang Profesionalitas Aparatur Dalam Penyeleggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Batudaka Kabupaten Tojo Una-Una.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komitmen dan Konsistensi Aparatur

Pemerintah

Komitmen dan Konsistensi Aparatur Menurut Ratminto dan Winarsih (2006: 125-129) sebagai keteguhan hari, tekad yang mantap dan janji untuk melakukan atau mewujudkan sesuatu yang diyakini. Konsistensi, artinya ketepatan, kesesuaian, ketaatan dan kemantapan dalam bertindak sesuai dengan visi, misi, janji, prinsip, amanah, kebijakan atau aturan yang ditetapkan (taat azas).

Aruperes, F., Kaawoan, J., & Sumampouw, I. (2019). Berpendapat bahwa komitmen dan konsistensi aparatur sangat berpengaruh terhadap kinerja manajemen pemerintahan dalam upaya pelaksanaan pelayanan yang baik.

Dari hasil observasi dilapangan juga diketahui mengenai komitmen dan konsistensi aparatur pemerintah yang ada di Kantor Kecamatan Batudaka Kabupaten Tojo Una-Una mengenai pelaksanaan pelayanan, seluruh aparatur sudah melayani masyarakat dengan cukup baik dan pelaksanaan tugasnya pun sesuai dengan prosedur dimana masyarakat telah diberitahukan mengenai syarat yang di butuhkan jika melakukan pengurusan berkas atau pelayanan lain, sebagai keawajiban yang harus dipenuhi oleh masyarakat (pengguna layanan).

Wewenang dan Tanggung jawab Aparatur Pemerintah

Wewenang dan Tanggung jawab Aparatur Menurut Ratminto dan Winarsih (2006: 125-129) artinya hak dan kekuasaan untuk melakukan sesuatu. Sedangkan tanggung jawab, artinya kesediaan menanggung sesuatu, yaitu bila salah wajib memperbaikinya atau berani dituntut atau diperkarakan. Tanggung jawab hendaknya seimbang dengan wewenang yang dimiliki.

Berdasarkan hasil penelitian serta observasi yang dilakukan selama di lapangan maka dapat disimpulkan bahwa wewenang dan tanggungjawab Aparatur Pemerintah dalam Pelayanan Di Kantor Kecamatan Batudaka Kabupaten Tojo Una-Una, sudah terimplementasi dengan baik sebagaimana dikemukakan oleh Ratminto dan Winarsih (2006: 125-129) adapun wewenang diperlukan agar dalam melaksanakan sesuatu kegiatan mempunyai dasar hukum, sehingga legalitas kegiatan tersebut tidak diragukan/dipertanyakan.

Integritas dan Profesional Aparatur

Lase, P. P. (2021). Mengemukakan bahwa Integritas melambangkan sebuah kualitas yang berdasarkan dari sebuah kepercayaan publik serta juga membentuk lembaga yang tegas dalam mengambil semua keputusan. Integritas memerlukan kejujuran dari aparatur, transparansi, pemberani, bijaksana, dan memiliki tanggung jawab untuk menyelesaikan tugasnya, dan

membiarkan kinerja aparatur ditentukan oleh integritas yang dimiliki sendiri. Sedangkan Integritas dan Profesional Aparatur Menurut Ratminto dan Winarsih (2006:125-129), Integritas adalah kepribadian yang dilandasi unsur kejujuran, keberanian, kebijaksanaan dan pertanggung jawaban sehingga menimbulkan kepercayaan dan rasa hormat. Sedangkan

Dengan melihat uraian di atas dapat disimpulkan bahwa Integritas dan Profesional Aparatur Pemerintah dalam Pelayanan Di Kantor Kecamatan Batudaka Kabupaten Tojo Una-Una sudah sangat bagus meskipun masih terdapat beberapa kendala dalam pelayanan, seperti fasilitas, jaringan dan jumlah operator pelayan yang terkadang belum bisa menyesuaikan dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan tentu hal ini menjadi bagian harus di perbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor dalam Pelayanan Di Kantor Kecamatan Batudaka Kabupaten Tojo Una-Una.

Dengan integritas yang tinggi seorang pegawai akan selalu bertindak jujur yang pada akhirnya akan mendorong terwujudnya pemerintahan yang bersih dan berwibawah. Aparatur Negara yang berintegritas harus didukung profesionalitas dalam bidangnya, dan dalam menjalankan tugasnya selalu memperhatikan kualitas produk yang dihasilkan.

Ketepatan dan Kecepatan Aparatur Pemerintah

Kecepatan serta ketepatan dalam pelaksanaan pelayanan tentunya harus mengutamakan kerja sama antar pegawai serta ketelitian dan kecermatan. sehingganya dapat mempermudah proses pelayanan. Sewa, S., Posumah, J., dan Plangiten, N (2022). Berpendapat bahwa ketelitian dan kecermatan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan pelayanan publik cukup baik yang ditunjukkan antara lain oleh jarang terjadi kesalahan dalam hasil kerja, dan hasil kerja pegawai selalu dapat diterima oleh atasan. Sedangkan Ketepatan dan Kecepatan Aparatur Menurut Ratminto dan Winarsih (2006: 125-129) artinya mengena sasaran, mencapai tujuan, ketelitian, dan bebas kesalahan. Sedangkan kecepatan, artinya menggunakan waktu yang lebih pendek. Ketepatan dan kecepatan memberikan kepastian dalam arti waktu, kuantitas, kualitas dan finansial yang sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan pekerjaan dan pemberian pelayanan kepada stakeholder.

Sehingganya disimpulkan dari uraian di atas bahwa Ketepatan dan Kecepatan aparatur pemerintah dalam melaksanakan pelayanan di Kantor Kecamatan Batudaka Kabupaten Tojo Una-Una sudah terbilang cukup baik sehingga hal ini merupakan salah satu perwujudan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat aparatur kecamatan sangat bertanggungjawab dan sangat antusias dalam menjalankan tugas serta wewenangnya.

Disiplin dan Keteraturan Kerja

Menurut Ratminto dan Winarsih (2006: 125-129) Secara konseptual disiplin lebih merujuk pada sikap yang selalu taat kepada aturan, norma, dan prinsip-prinsip tertentu. Disiplin berarti juga kemampuan untuk mengendalikan diri dengan tenang dan tetap taat walaupun dalam situasi yang sangat menekan sekalipun. Keteraturan lebih menunjukkan perilaku yang konsisten mengikuti ketentuan dan prosedur tertentu.

Firmansyah, D., & Mistar, M. (2020). Kedisiplinan adalah bagian dari tujuan utama dalam rangka membangun kualitas kerja aparatur pemerintahan yang efektif dan efisien yang memiliki disiplin tinggi serta loyalitas pengabdian yang penuh dalam tugas dan tanggung jawabnya serta berorientasi pada kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Melalui uraian di atas disimpulkan bahwa memang kedisiplinan sangat berpengaruh pada kualitas kerja, sehingga perlu adanya tindakan tegas dari pimpinan terhadap perilaku-perilaku indiscipliner yang dilaksanakan oleh bawahannya. Adapun untuk Aparat di Kantor Kecamatan Batudaka, mereka belum menetapkan sanksi yang akan diberikan kepada aparatur yang tidak disiplin akan tetapi mereka selalu berusaha dan berupaya agar tidak melakukan hal-hal yang tidak disiplin agar bisa mencontohkan yang baik kepada masyarakat dan hal ini juga sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang ada di Kantor Camat

Batudaka maka dari itulah mereka sangat menerapkan disiplin yang tinggi.

Penguasaan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi

Menurut Ratminto dan Winarsih (2006: 125-129) Ilmu pengetahuan adalah hasil studi dan penelitian obyek tertentu baik murni maupun terapan, diolah dengan metode tertentu sehingga bermanfaat bagi kehidupan individu, instansi dan masyarakat luas.

Penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi sangat berperan penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik seperti yang dikemukakan oleh Septiana, A. R., dan Tohopi, R. (2021). Kualitas pelayanan publik merupakan suatu konsep bagaimana mengakomodasi nilai-nilai yang berkembang didalam pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma yang berkembang didalam masyarakat dan pelayanan yang diinginkan masyarakat. Sementara pemahaman tentang teknologi sendiri merupakan cara atau metode kerja untuk menghasilkan suatu produk barang/jasa tertentu yang dibutuhkan oleh suatu instansi dan masyarakat. Untuk mengetahui tingkat pendidikan formal maupun non formal seluruh Aparatur Kantor Kecamatan Batudaka dapat dilihat melalui data berikut:

Tingkat Pendidikan	PNS	Tenaga Honorer	Jumlah
S2	1	-	1

S1	7	7	14
Diploma	1	-	1
SMA	6	9	15
Jumlah	15	16	31

Sumber data : Kantor Kecamatan Batudaka

Selain pendidikan formal, aparat Kantor Kecamatan Batudaka juga membutuhkan pendidikan non formal dalam upaya menambah pengalaman serta pengetahuan dalam memanfaatkan fasilitas serta teknologi yang ada. Hal itu terlihat melalui beberapa pendidikan non formal yang sempat diikuti seperti Bimbingan Teknis (BIMTEK) serta Pendidikan dan pelatihan (DIKLAT).

Abuba, D. (2022). Berpendapat bahwa Pendidikan dan pelatihan merupakan upaya untuk meningkatkan dan mengembangkan sumber daya aparatur, terutama untuk peningkatan profesionalisme kemampuan, bakat, dan keterampilan yang dimiliki oleh peserta pendidikan dan pelatihan. Sehingga diklat diharapkan dapat menghasilkan SDM yang berkualitas dan mampu memberikan kontribusi yang terbaik dalam pencapaian tujuan organisasi atau lembaga. Adapun jenis pendidikan dan pelatihan yang telah diikuti oleh aparat Kantor Kecamatan Batudaka adalah sebagai berikut:

Jenis Pendidikan dan Pelatihan	Jumlah Aparatur Yang Mengikuti
Diklat Prajabatan	7 Orang

Diklatpim IV	7 Orang
Diklat Pendamping Lokal Desa	1 Orang
Bimtek Peningkatan Kapasitas Aparatur Kecamatan	5 orang
Diklat Pengembangan Kapasitas Aparat Desa	7 Orang

Sumber data : Kantor Kecamatan Batudaka

Maka dari uraian di atas disimpulkan bahwa terkait dengan ilmu pengetahuan dan teknologi serta didukung dengan adanya bimbingan teknis (BIMTEK) serta pendidikan dan pelatihan (DIKLAT) hal ini mempermudah paratur pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsi yang menjadi tanggung jawabnya, maka diharapkan untuk dapat memaksimalkan pelaksanaan pelayanan dan di Kantor Camat Batudaka.

Untuk mengetahui unsur serta faktor pendukung terwujudnya proses pelayanan yang efektif dan efisien, dikaji melalui konsep profesionalitas dengan unsur orientasi pelayanan, integritas, komitmen, disiplin serta kerja sama aparatur kantor Kecamatan Batudaka, dapat dilihat melalui tabel data Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) Kecamatan batudaka dalam kurun waktu tiga tahun adalah sebagai berikut:

Unsur yang Dinilai	2019	2020	2021	Nilai rata-rata
Orientasi Pelayanan	77	80	78	78.33
Integritas	78	79	77	78,00
Komitmen	78	80	80	79.33

Disiplin	77	79	77	77.66
Kerjasama	79	81	78	79.33

Sumber data : Kantor Kecamatan Batudaka

PENUTUP

Kesimpulan

Dalam menjalankan Profesionalitas Aparatur dalam Penyelenggaraan Pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batudaka Kabupaten Tojo Una-Una. Pemerintah Kecamatan Batudaka sangat bertanggungjawab dan mereka sangat antusias dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Para aparatur Kecamatan Batudaka selalu berusaha dan berupaya agar kemudian pelayanan kepada masyarakat selalu cepata dan baik dalam layanannya.

Faktor-faktor yang menentukan Profesionalitas Aparatur dalam Penyelenggaraan Pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batudaka Kabupaten Tojo Una-Una. Dalam factor-faktor ini sangat menentukan pelayanan yang ada di Kantor Camat Batudaka dikarenakan masyarakat yang membutuhkan layanan harus cepat dan tidak memakan waktu lama dikarenakan sistem pelayanan yang ada sudah menggunakan teknologi tentunya sudah lebih mudah dan cepat. Dan aparatur sudah menguasai dan bisa mengoperasikan teknologi sebagai alat bantu dalam pelayanan kepada masyarakat.

Saran

1. Untuk Aparatur Kantor Kecamatan Batudaka Kabupaten Tojo Una-Una harus lebih

meningkatkan profesionalitas dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya terkait penyelenggaraan pelayanan publik serta harus mampu menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat dan bekerja sama demi terciptanya pelayanan publik yang lebih efektif

2. Untuk masyarakat di Kecamatan Batudaka Kabupaten Tojo Una-Una, diharapkan dapat bersinergi serta turut mengambil peran dalam melaksanakan fungsi kontrol dan memberikan masukan kepada pemerintah di lingkungan Kantor Kecamatan Batudaka Kabupaten Tojo Una-Una demi meningkatkan kualitas pelayanan

DAFTAR PUSTAKA

- Aruperes, F., Kaawoan, J., & Sumampouw, I. (2019). *Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Publik* (Studi di Kecamatan angowan Barat Kabupaten Minahasa). *JURNAL EKSEKUTIF*, 3(3).
- Abuba, D., Nani, Y. N., & Tantu, R., (2022). *Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gorontalo*. *Journal Administration And Public Service*, 3(18-19)
- Firmansyah, D., & Mistar, M. (2020). *Pengaruh Kedisiplinan Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Sosial Kabupaten Bima*. *Jurnal Dimensi*, 9(2), 202-216.
- Lase, P. P. (2021). *Pengaruh Integritas dan Profesionalisme Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik*. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 5(2), 135-144.

- Moleong, & lexy, J. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja.
- Podungge, A. W., & Aneta, A. (2020). *Profesionalisme Pegawai Ditinjau Dari Aspek Pengorganisasian Dalam Pelayanan Publik*. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 9(1), 55-65.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Septiana, A. R., & Tohopi, R. (2021) *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kolaka (Studi pada Pelayanan Surat Izin Tempat Usaha (SITU))*. *Journal Administration And Public Service*, 2(6-7)
- Sewa, S., Posumah, J., & Plangiten, N. (2022). *Perilaku Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Halmahera Barat*. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(114).
- Sugiyono. (2014). *Memahami Penelitian Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, I. K., & Welasari. (2014). *Ilmu Administrasi*. Yogyakarta: Pustaka Abadi.
- Tahir, A. (2015). *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman standar pelayanan

REGULASI

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan publik