

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KANTOR DESA PATALAN KECAMATAN WONOMERTO KABUPATEN PROBOLINGGO DALAM PERSPEKTIF ETIKA DAN PROFESIONALISME

Imam Sucahyo^{1*}, Renny Chandradewi Puspitarini², Maulidatul Rohma³.

^{1,2,3} Ilmu Administrasi Publik FISIP/Universitas Panca Marga, Probolinggo, Indonesia

*Korespondensi: maulidatulrohma07@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan administrasi desa merupakan kegiatan yang berpengaruh penting dalam kegiatan penyelenggaraan bagi pemerintahan agar memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik harus terus mengupayakan menjaga kepuasan masyarakat. Jika memuaskan maka pelayanan dapat dikatakan berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo dalam Perspektif Etika dan Profesionalisme. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Tingkat kepuasan masyarakat yang dinyatakan dalam IKM sebagai tolak ukur efektivitas pelayanan. Cara mengetahui pelayanan baik atau buruknya diukur melalui SKM menggunakan 2 unsur dari etika dan profesionalisme. Etika dan profesionalisme belum pernah dijadikan tolak ukur dalam mengetahui kepuasan. Etika merupakan perilaku manusia yang menyangkut pada baik/buruk. Etika pelayanan terdapat 4 aspek yang dijadikan dasar dalam upaya menumbuhkan etika yaitu equality, equity, loyalty, responsibility. Etika dalam pelayanan menjadi acuan pegawai untuk mengelola pemerintahannya secara profesional. Sedangkan profesionalisme ini merupakan kemampuan seseorang dalam menjalankan tugas dan menyelenggarakan pelayanan dengan mutu tinggi dan berprosedur. Profesionalisme terdiri dari tiga unsur yaitu, skill, knowledge dan integrity. Hasil dari penelitian ini adalah IPK lokasi penelitian yang sebesar 67,5 atau termasuk dalam kategori kurang puas dengan predikat C. Adapun unsur dengan nilai yang tertinggi adalah 2,76 sedangkan nilainya kecil yang mendapat skor 2,625.

Kata Kunci: Pelayanan administrasi desa, Kepuasan Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Etika, Profesionalisme.

ABSTRACT

Village administration services are important activities in organizing activities for the government to provide good services. Good service must continue to strive to maintain community satisfaction. If it is satisfactory then the service can be said to be of high quality. This study aims to determine the level of satisfaction of community services with the quality of services of the Patalan Village Office, Wonomerto District, Probolinggo Regency in the Perspective of Ethics and Professionalism. This research uses quantitative methods. The level of community satisfaction stated in the IKM as a benchmark for service effectiveness. How to know the good or bad service is measured through SKM using 2 elements of ethics and professionalism. Ethics and professionalism have never been used as a benchmark in knowing satisfaction. Ethics is human behavior that

concerns good/bad. Service ethics there are 4 aspects that are used as the basis for efforts to grow ethics, namely equality, equity, loyalty, responsibility. Ethics in service is a reference for employees to manage their government professionally. While this professionalism is a person's ability to carry out their duties and provide high-quality and procedural services. Professionalism consists of three elements, namely, skill, knowledge and integrity. The result of this study was the GPA of the research location which was 67.5 or included in the category of dissatisfied with the predicate C. The element with the highest score was 2.76 while the score was small which got a score of 2.625.

Keywords: *Village administration services, Service Satisfaction, Service Quality, Ethics, Professionalism.*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi desa merupakan kegiatan implementasi pelayanan publik. Pemerintah desa merupakan pelayanan publik paling bawah yang memiliki cakupan wilayah kecil dan mengetahui secara pasti kondisi dan permasalahan di wilayahnya. Pelayanan administrasi desa merupakan kegiatan yang berpengaruh penting dalam kegiatan penyelenggaraan bagi pemerintahan. Pelayanan administrasi desa mempengaruhi kelancaran jalannya pemerintahan di desa (Ngabito, 2015). Untuk menjamin pelayanan yang baik, setiap pelayanan administrasi desa dilengkapi dengan komponen pendukung. Salah satunya didukung dengan kesiapan sumber daya (SDM) yang handal dan sarana dan prasarana yang memadai. Mengingat pelayanan administrasi desa sebagai salah satu pelayanan masyarakat maka penyelenggara pelayanan administrasi harus terus mengupayakan untuk menjaga kepuasan masyarakat.

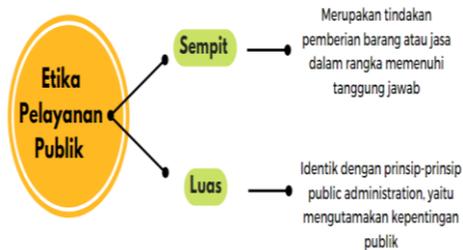
Kepuasan masyarakat merupakan respon dari masyarakat terhadap suatu optimalisasi kinerja dari organisasi publik. Berdasarkan pada peraturan menteri pemberdayaan aparatur negara nomor 14 tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat, maka kualitas pelayanan

publik dapat dinilai dalam suatu indeks kepuasan masyarakat (IKM). Semakin tinggi kualitas layanan terhadap indeks kepuasan masyarakat (IKM) maka pelayanan dianggap baik. Menurut Kotler dan Keller (2014), mendefinisikan kepuasan adalah tingkat perasaan pelanggan, dimana pelanggan menyatakan hasil perbandingan atas kinerja jasa yang diterima dengan yang diinginkan. Kepercayaan masyarakat akan meningkat jika masyarakat menerima pelayanan yang baik dan memuaskan. Dengan demikian, pelayanan dapat dikatakan berkualitas.

Menurut Kotler dan Keller (2014) bahwa kualitas pelayanan merupakan wujud penilaian dari pelanggan pada tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diinginkan pelanggan. Jika pelayanan yang diterima pelanggan sesuai dengan yang diinginkan, maka kualitas pelayanan dinyatakan baik. Kualitas pelayanan yang baik didasarkan dengan etika dan profesionalisme.

Padahal etika menjadi unsur penting terhadap pemerintahan dalam menentukan kelancaran pelayanan yang menjelaskan profesionalisme penyelenggara layanan publik. Dalam hal ini etika berkaitan perilaku yang baik dan buruk (Musri & Afri, 2022).

Gambar 1.1 : Etika Pelayanan Publik Menurut Keban (2005:2-3)



Sumber : Dr. Ismiyanto, SH, M.Si

Realitanya pemerintahan belum menerapkan etik pelayanan secara maksimal. Misalnya pegawai sering mengedepankan kepentingan pribadi, atau dalam kelompok, keluarga, ataupun partai bahkan struktur yang lebih tinggi. Akibatnya pelayanan publik tidak profesional (Asisa, 2021).

Etika pelayanan menjadi acuan bagi penyelenggara untuk mengelola pemerintahannya secara profesional. Profesionalisme ini dapat dilihat dari keahlian seseorang dalam melaksanakan tugas dengan kemampuannya secara cepat, tepat waktu, dan sesuai prosedur yang diberikan. Profesionalisme merupakan cerminan dari keahlian (kompetensi), yaitu memiliki keterampilan (*skill*), memiliki pengetahuan (*knowledge*), mempunyai komitmen atau konsisten (*integrity*). Profesionalisme menekankan sikap mental pada seseorang seperti menjaga komitmen dari suatu pekerjaan yang menjadi profesinya (Amin, 2020). Dari pekerjaan tersebut profesionalisme seseorang dapat dilihat dari beberapa segi baik sesuai dengan porsi, objek, sifat terus-menerus dalam situasi dan kondisi apapun dan jangka waktu melakukan penyelesaian pekerjaan yang relatif singkat.

Pada Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten

Probolinggo merupakan salah satu instansi desa yang selalu dikunjungi masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya dan keinginan dalam pembuatan surat-menyurat. Selain itu kantor desa juga menyediakan layanan administrasi terkait pengurusan dokumen atau data kependudukan yang tidak akan dikenakan biaya atau gratis. Pelayanan administrasi desa yang sering dibutuhkan masyarakat seperti surat keterangan usaha, surat pindah, surat keterangan kematian, surat keterangan tidak mampu, surat pengantar pembuatan kartu keluarga, surat pengantar pembuatan akte kelahiran, surat keterangan pembuatan KTP, surat persyaratan ahli waris, surat pengantar izin keramaian, surat lainnya (Rawis et al., 2022).

Cara mengetahui pelayanan baik atau buruk bisa diukur menggunakan metode survei kepuasan masyarakat (SKM) berdasarkan Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pasal 1 ayat 1, menjelaskan tentang penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal satu kali setahun. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). SKM merupakan kegiatan pengukuran secara luas pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan publik.

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dilihat dari teori kepuasan menurut Kotler dan Keller (2014), mendefinisikan bahwa kepuasan masyarakat tergantung pada kualitas pelayanan dan hasil kerja yang telah diberikan oleh penyedia layanan. Jika tingkat kualitas pelayanan

semakin tinggi yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan masyarakat yang dihasilkan. Masyarakat menginginkan pelayanan yang diberikannya sesuai dengan harapan mereka. Pada penelitian ini akan fokus pada kualitas pelayanan Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo dalam memberikan pelayanan.

Dengan demikian, untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat perlu adanya pengukuran survei kualitas pelayanan administrasi. Dari penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo Dalam Perspektif Etika Dan Profesionalisme”. Sebagaimana menjadi tambahan pengetahuan tentang upaya membangun kepuasan dengan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo dalam diberikan pelayanan kepada masyarakat.

B. METODE PENELITIAN

Metode Penelitian ini bertujuan untuk menguji tingkat kepuasan pelayanan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo dalam Perspektif Etika dan Profesionalisme. Metode penelitian yang dipergunakan adalah metode pendekatan kuantitatif yang dimana pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Dengan demikian dapat diperoleh

kesimpulan untuk dapat memahami dan menjawab permasalahan yang dibahas penelitian ini. Dalam penelitian terdapat dua jenis penelitian yaitu penelitian terapan dan penelitian dasar. Mengingat penelitian ini tidak berasal dari kesenjangan fenomena melainkan kesenjangan teoritis maka penelitian ini termasuk pada penelitian dasar. Penelitian dasar merupakan penelitian yang dilakukan untuk memberikan evaluasi dan mengembangkan teori dalam penelitian sebelumnya.

Populasi penelitian merupakan sebagian dari masyarakat yang telah melakukan pelayanan dengan jumlah 100 responden. Setelah sampel ditetapkan lalu dilakukan pengumpulan data. Data yang telah terkumpul diuji validitasnya untuk mengetahui valid tidaknya instrumen pengukuran dikaitkan dengan sejauh mana alat ukur mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat dari kualitas pelayanan administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Pengukuran tingkat kepuasan pelayanan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo dalam Perspektif Etika dan Profesionalisme ini dilakukan dengan memberikan dan mengisi kuesioner kepada 100 responden yang sesuai dengan pendapat masing-masing responden tentang pelayanan administrasi yang dilakukan di Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo yang telah diterimanya.

Indeks kepuasan masyarakat

digunakan untuk mengetahui atau mengukur bagaimana tanggapan masyarakat pengguna layanan. Responden dipilih dengan teknik purposive sampling dengan tidak menyebutkan jumlah populasi. Populasi pengunjung Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo belum diketahui karena keterbatasan informasi yang diperoleh peneliti.

Kepuasan masyarakat dapat diketahui dengan melihat kualitas pelayanan publik yang telah diberikan dari masing-masing unsur yang telah ditentukan. Adapun unsur/dimensi kepuasan masyarakat yaitu prosedur pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, persyaratan pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, dan lain sebagainya. Tetapi dalam penelitian ini berbeda, penelitian ini hanya menggunakan 2 unsur dari unsur etika dan profesionalisme. Etika merupakan perilaku yang berkaitan dengan hal baik dan buruk. Menurut Mertins Jr (2003) dalam etika pelayanan terdapat 4 aspek yang dijadikan dasar dalam upaya menumbuhkan etika yang menjadi nilai utama dalam pelayanan. Seperti yang di gambarkan dibawah ini:

Pertama, equality yaitu memberikan perlakuan yang sama kepada masyarakat sesuai kebutuhannya. Artinya equality tidak memandang afiliasi dari politik, status sosial, etnis, agama dan lainnya. Dengan kata lain memberikan perlakuan yang sama identik dengan kejujuran atau tingkah laku yang patut dihargai. Kedua, equity yaitu memberikan perlakuan adil pada msyarakat. Artinya kondisi masyarakat yang pluralistik terkadang membutuhkan perlakuan yang adil sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga tidak ada sikap diskriminasi. Ketiga, loyalty yaitu mencerminkan sikap setia pada hukum, pimpinan, bawahan ataupun rekan kerja. Keempat, responsibility yaitu penyelenggara kegiatan layanan publik harus bisa menerima tanggung jawab atas apa yang telah ditugaskan (Labolo, 2016).

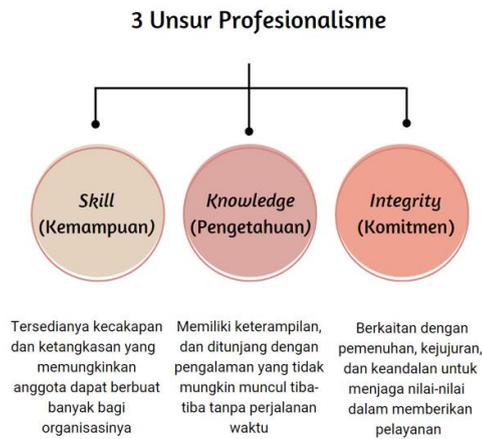
Realitanya pemerintahan belum menerapkan etik pelayanan secara maksimal. Misalnya pegawai sering mengedepankan kepentingan pribadi, atau dalam kelompok, keluarga, ataupun partai bahkan struktur yang lebih tinggi. Akibatnya pelayanan publik tidak profesional (Asisa, 2021).

Sedangkan profesionalisme sangat mencerminkan perilaku atau sikap seseorang dalam bertindak terhadap pekerjaan atau profesinya. Menurut Tanri Abeng (2003), profesionalisme terdiri dari tiga unsur yaitu, skill, knowledge dan integrity. Selanjutnya ketiga unsur tersebut bergabung untuk membentuk prilaku profesionalisme seseorang dan harus dilandasi dengan iman yang teguh, rasa syukur, serta keinginan untuk belajar terus-menerus (Pratama, 2020).

Gambar 1.2 : 4 Aspek dalam etika pelayanan Menurut Mertins Jr (2003)



Sumber: Mertins Jr dalam Labolo (2016)



Gambar 1.3 : 3 Unsur Profesionalisme

Sumber: Tanri Abeng 2003

1. Keterampilan (skill)
Menurut Nugroho (2005: 85) lebih cenderung pada kemampuan dan keterampilan pada diri pegawai, yaitu tersedianya kecakapan dan ketangkasan yang memungkinkan anggota dapat berbuat banyak bagi organisasinya.
2. Pengetahuan (knowledge)
Menurut Atmosoeparto (2005: 74) mendefinisikan bahwa profesionalisme merupakan cermin pengetahuan yaitu memiliki kompetensi yang mampu melakukan (ability), yang dikuatkan oleh pengalaman (experience) yang tidak mungkin muncul secara tiba-tiba tanpa berjalannya waktu. Oleh karena itu, kompetensi pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan publik.

3. Integritas (integrity)

Integrity berasal dari kata “integrated”, yang artinya bagian dari karakter dan keterampilan yang berperan aktif dalam diri seseorang, dan tampak dari keputusan dan tindakan-tindakannya. Integrity sama dengan komitmen untuk menjaga nilai-nilai dalam memberikan pelayanan. Integrity ini berkaitan dalam pemenuhan, kejujuran, keandalan (Setyoparwati, 2019).

Integritas dapat dipahami melalui konteks perilaku. Perilaku integritas dapat dipahami dalam kaitannya dengan etika dan moral. Integritas juga mengharuskan individu mematuhi standar teknis dan etika organisasi (Hertogin Yanry Mautuka, 2018).

Berdasarkan hasil survei yang telah dirangkum pada tabel 2 pada jumlah responden maka diperoleh dari kepuasan pelayanan dengan nilai 67,5. Hasil ini tergolong dalam predikat kurang baik. Meskipun demikian terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan hal ini dapat dipelajari dari rata-rata penilaian setiap unsur adapun hasil rata-rata penilaian setiap unsur di ringkas dalam tabel 3.

Pada tabel 3 dapat diketahui kelemahan pada unsur yang memiliki nilai rata-rata paling rendah dan rata-rata yang paling tinggi. Hal ini bermanfaat untuk memberikan informasi kepada unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Tabel 1 Unsur dalam penilaian kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo.

Unsur	Pernyataan Unsur	Skala
<i>Equality</i>	Penyelenggara pelayanan di Kantor Desa Patalan memberikan layanan yang sama sesuai keinginan dan kebutuhan masyarakat	1 Tidak Puas, 2 Kurang Puas, 3 Puas, 4 Sangat Puas.
	Penyelenggara pelayanan di Kantor Desa Patalan memperhatikan sungguh-sungguh keluhan masyarakat	1 Tidak Puas, 2 Kurang Puas, 3 Puas, 4 Sangat Puas.
<i>Equity</i>	Penyelenggara pelayanan di Kantor Desa Patalan memberikan pelayanan administrasi yang adil	1 Tidak Puas, 2 Kurang Puas, 3 Puas, 4 Sangat Puas.
	Penyelenggara pelayanan administrasi di Kantor Desa Patalan melayani masyarakat tidak memandang status sosial dan ekonomi	1 Tidak Puas, 2 Kurang Puas, 3 Puas, 4 Sangat Puas.
<i>Loyalty</i>	Penyelenggara pelayanan bersikap sesuai peraturan Kantor Desa Patalan	1 Tidak Puas, 2 Kurang Puas, 3 Puas, 4 Sangat Puas.
	Penyelenggara pelayanan memberikan waktu layanan sesuai dengan SOP	1 Tidak Puas, 2 Kurang Puas, 3 Puas, 4 Sangat Puas.
<i>Responsibility</i>	Penyelenggara layanan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat	1 Tidak Puas, 2 Kurang Puas, 3 Puas, 4 Sangat Puas.
	Penyelenggara pelayanan bertanggung jawab melayani masyarakat dengan bersikap ramah dan sopan	1 Tidak Puas, 2 Kurang Puas, 3 Puas, 4 Sangat Puas.
<i>Skill</i>	Keandalan penyelenggara pelayanan Kantor Desa Patalan mampu menyelesaikan permasalahan yang ada	1 Tidak Puas, 2 Kurang Puas, 3 Puas, 4 Sangat Puas.
	Kemampuan penyelenggara pelayanan dapat menyelesaikan keluhan masyarakat	1 Tidak Puas, 2 Kurang Puas, 3 Puas, 4 Sangat Puas.
<i>Knowledge</i>	Kompetensi penyelenggara pelayanan mampu menjalankan tugas dengan baik	1 Tidak Puas, 2 Kurang Puas, 3 Puas, 4 Sangat Puas.
	Pengalaman penyelenggara pelayanan dapat menciptakan pelayanan yang baik	1 Tidak Puas, 2 Kurang Puas, 3 Puas, 4 Sangat Puas.
<i>Integrity</i>	Konsisten penyelenggara pelayanan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat	1 Tidak Puas, 2 Kurang Puas, 3 Puas,

		4 Sangat Puas.
	Kejujuran penyelenggara pelayanan administrasi dalam melayani masyarakat	1 Tidak Puas, 2 Kurang Puas, 3 Puas, 4 Sangat Puas.

Tabel 2 Hasil analisis kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo.

Total Rata-rata semua unsur	1890,5
Rata-rata semua unsur	2,700714286
Nilai rata-rata tertimbang	0,1428571429
Nilai penimbang	25
Indeks kepuasan masyarakat	67,5
Predikat IPK	Kurang Puas

Tabel 3 Rata rata setiap unsur.

Unsur 1	Unsur 2	Unsur 3	Unsur 4	Unsur 5	Unsur 6	Unsur 7
2,76	2,675	2,625	2,655	2,725	2,75	2,715

Nilai diatas mengandung arti bahwa kualitas pelayanan publik mendapat penilaian masyarakat sebesar 67,5 ini mengandung arti kurang puas terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) maka diperoleh angka indeks sebesar 67,5, sehingga kualitas pelayanan terhadap kepuasan dapat dikatakan kurang puas. Data diatas juga menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 7 unsur IKM sebesar 0,1428 dan nilai konversi IKM sebesar 67,5. Ini artinya mutu pelayanan Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo dinyatakan kurang berkualitas. Karena terdapat beberapa masyarakat yang

menganggap pelayanan Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo kurang baik atau belum baik, untuk itu perlu melakukan perbaikan dalam unsur yang masih dianggap kurang.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat yang di peroleh dari survey terhadap 100 responden. Data diatas menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 7 unsur IKM sebesar 0,1428 dan nilai konversi IKM sebesar 67,5. Pelayanan administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo memiliki mutu pelayanan kurang baik atau

bisa dikatakan tingkat kepuasan pelayanannya rendah. Untuk kepuasan atas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo dipengaruhi pada etika dan profesionalisme dalam pemberian pelayanan, baik dalam bersikap atau dalam menjalankan tugas. Sebagaimana etika dan profesionalisme sebagai pemberi hormat kepada penerima pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.

Semoga dari hasil survei ini bermanfaat bagi unit penyelenggara pelayanan yang mana survei dilakukan demi meningkatkan kualitas pelayanan administrasi secara berkelanjutan. Berdasarkan uraian diatas maka pelayanan diharuskan lebih ditingkatkan lagi mutu pelayanan yang berada pada penilaian terendah, agar kualitas terhadap kepuasan pelayanan yang berada di Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo dapat meningkat.

E. DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Amin, M. (2020). Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pemerintahan. *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, 1(2), 137–152. <https://doi.org/10.51135/publicpolicy.v1.i2.p137-152>
- Asisa, U. (2021). Etika Pelayanan Administrasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2013–2015.
- Hertogin Yanry Mautuka. (2018). Pengaruh Profesionalisme dan Integritas Terhadap Kinerja Pegawai BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur dengan Budaya Organisasi Sebagai Variabel Intervening. *Universitas Katolik Widya Mandira.*, 14–30.
- Ismiyarto. (2016). *Etika dan penyelenggaraan pelayanan publik*. 1–16.
- Kabhe, B. A. H. (2022). *Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sukolilo Surabaya*. 17. <http://repository.untag-sby.ac.id/id/eprint/13929>
- Keliat. (2020a). Analisis Pelaksanaan Kebijakan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Bpjs Kesehatan Cabang Kabanjahe. *Suparyanto Dan Rosad 2015*, 5(3), 248–253.
- Keliat, M. B. (2020b). Analisis Standar Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Camat Simpang Empat Kabupaten Karo. *Universitas Quality*, 15–34.
- Labolo, D. H. M. (2016). *Etika Pemerintahan* (Vol. 294441, pp. 0–1).
- Musri, & Afri, R. (2022). Administrasi Publik. In *Paper Knowledge* (Vol. 7, Issue 2).
- Ngabito, R. (2015). Pelayanan Administrasi Desa (Studi Di Desa Luhur Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo). *Universitas Negeri Gorontalo*, 32, 1–6. <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>
- Noridah. (2014). Analisis Administrasi Pelayanan Di Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru Tahun 2013. *Universitas Negeri Sultan Syarif*

- Kasim Riau*, 128, 2013–2015.
- Pratama, C. R. (2020). Strategi Peningkatan Profesionalisme Karyawan Baitul Maal Wat Tamwil (Bmt) Di Pt Lkms Al-Mabruk Batusangkar Skripsi. *Suparyanto Dan Rosad* (2015, 5(3), 248–253.
- Puspitarini, R. C. (2022). *Penilaian Layanan Publik Di Mall Mpp Kota Probolinggo Tahun 2021*. 1–37.
- Puspitarini, R. C., & Supriyanto. (2022). *Kualitas Layanan Publik di Pemerintahan Desa SMB. September*, 346–351.
- Rawis, R. W., Ruru, J., & Kolondam, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kanonang Lima Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa. *Administrasi Publik*, VIII(114), 45–56.
- Raymond, C. P., Hatane, S., & Hutabarat, J. (2018). Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan, Kinerja Organisasi, Kepercayaan Masyarakat dan Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus : Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire). *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri*, I(1), 1–8.
- Setyoparwati, I. C. (2019). *Pengaruh Ability, Benevolence, dan Integrity terhadap Partisipasi E- Commerce (Studi Kasus Konsumen E-Commerce di Indonesia)*. 8(2), 166–176.
- Silvana, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Pop Di Bandar Lampung. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Institute Informatika Dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung*, 1, 10–17.