



Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Kota Timur

The Effect Of Apparatus Professionalism On Public Service Accountability In The Subdistrict Office Of Kota Timur

Marcelino¹, Mochamad Sakir², Novaliansyah Abdussamad³

¹²³Prodi Ilmu Pemerintahan, Universitas Ichsan Gorontalo, Gorontalo, Indonesia
marcelinoignatius_19@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh profesionalisme aparatur terhadap akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Camat Kota Timur. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 37 orang. Metode analisis data menggunakan analisis regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme aparatur berpengaruh terhadap akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Camat Kota Timur sebesar 0,764 atau 76,4%. Hal ini berarti aparatur di Kantor Camat Kota Timur sudah memiliki profesionalisme dalam melaksanakan tugasnya untuk mewujudkan akuntabilitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Kata kunci: akuntabilitas, pelayanan publik, profesionalisme aparatur

Abstract

This study aims to find to what extent the effect of apparatus professionalism on public service accountability at the Subdistrict Office of Kota Timur. This study employs a quantitative approach with a survey method. The number of samples in this study consists of 37 people. The data analysis method used is simple regression analysis. The results of the study indicate that apparatus professionalism affects public service accountability at the Subdistrict Office of Kota Timur by 0.764 or 76.4%. It means that the apparatus at the Subdistrict Office of Kota Timur has already had professionalism in carrying out the duties to realize the public service accountability provided to the community.

Keywords: accountability, public services, apparatus professionalism

I. PENDAHULUAN

Pemberian pelayanan publik ialah usaha pemerintah melalui instansi pemberi pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, baik berupa barang, jasa dan pelayanan administrasi. Disisi lain, warga masyarakat sebagai penerima pelayanan berhak untuk mengetahui apa saja yang terkait pelayanan yang mereka terima. Untuk itu, pemerintah selaku pemberi pelayanan publik wajib memberikan informasi kepada warga masyarakat tentang berbagai aspek pelayanan publik, yang dikenal sebagai akuntabilitas pelayanan publik (Ma'ruf, P., Sakir, M., & Bau, 2021).

Akuntabilitas pelayanan publik selama ini belum berjalan maksimal sebagaimana yang dituntut dalam Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik. Akuntabilitas merupakan ukuran yang memberikan gambaran bahwa aktivitas pelayanan publik yang dilaksanakan dan diberikan oleh instansi pemerintah telah sesuai dengan nilai-nilai dan norma yang dianut oleh masyarakat dan apakah dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut dapat mengakomodir kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya. Upaya pemerintah untuk mewujudkan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan publik, sudah dilakukan namun masih banyak kelemahannya yang tampak dari banyaknya aksi masyarakat yang diakibatkan ketidakpuasan mereka dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan pemerintah. Menurut (Rina Martini, 2012) bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur birokrasi di Indonesia cenderung menimbulkan stereotype negatif seperti pelayanan yang membingungkan, tidak adil, tidak ramah, buram, berbelit-belit dan berkepanjangan, pungutan liar, suap, dll. Oleh karena itu, pemerintah harus terus mencari formula terbaik untuk secara efektif membuat pelayanan publik akuntabel dan meredam, atau setidaknya meminimalkan, ketidakpuasan publik dalam bentuk demonstrasi.

Akuntabilitas merupakan salah satu prinsip pemerintahan yang baik, yang berarti tanggung jawab pemerintah untuk mengambil keputusan tentang kepentingan umum, dalam hal ini tanggung jawab pemerintah atas pelayanan publik yang diberikan (Ma'ruf, P. ., Sakir, M., & Bau, 2021). Selama ini, bentuk akuntabilitas atau pertanggungjawaban dari pemerintah masih terus diupayakan perbaikannya. Mekanisme bentuk pertanggungjawaban yang masih dikembangkan ialah pertanggungjawaban melalui DPRD setempat. Namun, masyarakat juga menuntut bahwa ada juga bentuk pertanggungjawaban secara langsung kepada masyarakat. Ini didasarkan pada asumsi bahwa kontrol negara tidak hanya tentang pencapaian tujuan ekonomi dan efisiensi, tetapi juga tentang hubungan antara tanggung jawab negara dan kota. Rakyat ingin diperlakukan tidak hanya sebagai konsumen, tetapi sebagai warga negara yang memiliki hak melawan pemerintahnya dan hak untuk mengutuk semua tindakan pemerintah. Orang ingin manajemen menjadi lebih efisien dan seekonomis mungkin. Orang juga ingin hak mereka dilindungi, suara mereka didengar, dan nilai serta pilihan mereka dihormati.

Untuk itulah, agar terwujud kinerja pelayanan publik yang berkualitas maka para aparatur pemerintah harus profesional dalam melaksanakan dan mempertanggungjawabkan hasil pelayanan mereka kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik sebagai realisasi dari akuntabilitas pelayanan publik.

Akuntabilitas merupakan salah satu prinsip good governance yang sangat penting, karena digunakan sebagai alat ukur kinerja birokrasi dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik (Dunggio, 2020). Sebagai sarana untuk mencapai tujuan pelayanan publik yang relevan dan responsif terhadap kebutuhan publik diperlukan aparatur pemerintah yang memiliki profesionalitas dalam melaksanakan tugasnya. (Siagian, 2018) bahwa untuk menjadi penyedia

jasa yang handal, seseorang harus memiliki keterampilan dan pengetahuan di bidangnya sendiri, karena jasa profesional berarti kemampuan seseorang yang menjalankan profesi untuk melayani kebutuhan orang lain atau menanggapi Rapat secara profesional. the Needs of Others Kebutuhan orang lain atau untuk memenuhi kebutuhan unik orang lain secara profesional

Namun menurut (Kalepo et al., 2022; Maryam, 2016; Pakarain & Abdussamad, 2022) pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrasi selama ini dianggap belum sepenuhnya menerapkan prinsip akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini disebabkan karena: Pertama, model manajemen pelayanan publik (masyarakat) lebih menekankan pada pemuasan pelanggan (masyarakat). Aparat birokrasi dituntut untuk memiliki perilaku melayani yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Orientasi pelayanan aparat birokrasi harus diubah dari perilaku yang lebih suka dilayani menjadi perilaku yang suka melayani; Kedua, organisasi pelayanan berubah menjadi lebih ramping dengan delegasi kewenangan (desentralisasi), sehingga lebih cepat melayani dan peka terhadap keinginan masyarakat. Olehnya itu diperlukan penguatan birokrasi lokal agar pelayanan semakin dekat dengan masyarakat. (Lijan P. Sinambela, 2018) mengatakan buruknya pelayanan publik karena belum terlaksananya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik

Dalam kenyataannya, perilaku birokrasi pemerintahan saat ini masih belum merespon kearah perwujudan akuntabilitas pelayanan publik. Kecenderungan seperti itu juga tampaknya terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Camat Kota Timur. Hasil pengamatan peneliti bahwa selama ini pemerintah Kecamatan Kota Timur belum memberikan informasi terbuka kepada warga masyarakat terkait proses penyelenggaraan pelayanan publik yang mereka berikan, seperti memberikan penjelasan yang lengkap tentang proses dan prosedur pelayanan, dan juga belum menyediakan mekanisme untuk masyarakat yang ingin memberikan masukan atau saran perbaikan bagi penyelenggaraan pelayanan publik. Di samping itu, hasil wawancara peneliti dengan salah seorang tokoh masyarakat, yakni Ibu YULIN MELU (wawancara, 27 November 2022) mengatakan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masih terdapat oknum aparat kecamatan yang lebih mementingkan diri sendiri daripada masyarakat yang harus dilayani, dan mereka belum pernah menyampaikan secara terbuka kepada masyarakat tentang temuan kesalahan atau penyelewengan dalam pembuatan daftar masyarakat penerima bantuan sosial di wilayah Kecamatan Kota Timur.

Profesionalisme aparatur pelayanan merupakan dimensi yang menentukan akuntabilitas institusi pemerintah terhadap masyarakat. Semakin tinggi tingkat profesionalisme aparatur semakin berkualitas pelayanan publik (Baharuddin, 2015) Profesionalisme aparatur birokrasi merupakan prasyarat mutlak terselenggaranya pemerintahan yang baik (Amin, 2020; Ernawati, 2001; Nawir et al., 2021; Tawaang, Tasya Aguita;Lengkong, Florence D.J.; Londa, 2020) Pelaksanaan good governance menuntut aparatur pemerintah untuk mengetahui

bagaimana bertindak secara profesional dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Profesionalisme disini lebih menekankan pada keterampilan, kemampuan dan keahlian aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang tanggap, transparan, efisien dan efektif (Abdussamad, 2019; Bhagya, 2020; Juliani, 2019; Maarif, 2010; Pamudji, 2014). Aparatur profesional, yang memiliki atau dianggap memiliki keahlian, melakukan kegiatan, termasuk pelayanan publik, dan menggunakan keahliannya untuk memberikan pelayanan publik yang lebih berkualitas, lebih cepat, dan lebih bervariasi, yang semuanya membawa kepuasan bagi masyarakat yang dilayaninya. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui profesionalisme aparatur terhadap akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Camat Kota Timur.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian kuantitatif mencakup setiap jenis penelitian yang didasarkan atas perhitungan persentase, rata-rata, dan perhitungan lainnya. Metode kuantitatif mengarah pada sasaran pemecahan masalah dengan menggambarkan atau menampilkan hasil penelitian dengan apa adanya. Penentuan metode penelitian ini berdasarkan pendapat Winarno Surachmand (Riduwan, 2018) yang mengatakan bahwa metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk pemecahan masalah pada suatu kasus penelitian yang di teliti.

Berdasarkan pertanyaan yang diajukan, peneliti menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan metode survey. Jenis penelitian ini adalah penelitian sebab akibat. Sebuah studi sebab-akibat adalah hubungan sebab-akibat jika X maka Y. Biasanya memeriksa kemungkinan hubungan sebab-akibat antara faktor-faktor tertentu yang mungkin menjadi penyebab dari gejala yang sedang dipelajari. Penelitian ini dilakukan oleh peneliti yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh profesionalisme perangkat (variabel X) terhadap akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y).

Profesionalisme aparatur (variabel X) ialah kemampuan aparatur untuk menyelesaikan pekerjaan karena dukungan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang sesuai dengan persyaratan dalam suatu jabatan, yang tampak dari:

- a) Menguasai pengetahuan di bidangnya
- b) Mempunyai komitmen pada kualitas kinerja
- c) Melaksanakan tugas dengan penuh pengabdian dan keikhlasan.

Akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y) ialah kemauan aparatur untuk menyampaikan pertanggungjawaban dengan menjelaskan dan menjawab atas tindakan pelayanan yang mereka lakukan (atau mereka tidak lakukan) kepada masyarakat, yaitu:

- a) Akuntabilitas kinerja pelayanan publik
- b) Akuntabilitas biaya pelayanan publik
- c) Akuntabilitas produk pelayanan publik.

Dalam penelitian ini digunakan kuesioner atau angket. (Riduwan, 2018), mengatakan bahwa angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain bersedia memberikan respons (responden) sesuai dengan permintaan pengguna.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan disajikan dengan uraian yang singkat dan jelas, dengan membandingkan teori, hasil temuan dan analisis. Hasil pengolahan data dapat ditampilkan dalam bentuk gambar atau tabel dengan diberi uraian singkat sebagai interpretasi gambar atau tabel yang digunakan. Keterangan tabel dan gambar perlu disebutkan dalam artikel ini. Misalkan seperti dilihat pada tabel 1. Hasil pembahasan harus fokus menjawab rumusan masalah yang telah disampaikan di bagian pendahuluan.

Hasil penelitian

Langkah pertama yang dilakukan sebelum mencari pengaruh profesionalisme aparatur terhadap akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Camat Kota Timur, maka terlebih dahulu harus diuji validitas dan reliabilitas kuesioner. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan data yang baik dalam arti mendekati kenyataan (obyektif).

Hasil uji validitas

Dalam pengujian validitas, instrumen diuji dengan menghitung koefisien korelasi antara skor item dan skor totalnya dalam taraf signifikansi 95% atau $\alpha = 0,05$. Karena skala pengukuran data dalam penelitian ini menggunakan skala Likert, maka uji validitas menggunakan korelasi *product moment*. Instrumen dikatakan valid dengan menggunakan kriteria apabila nilai $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ (r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel}). Selanjutnya dalam memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi, dimana pertanyaan yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa pertanyaan tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Lebih jelasnya rekapitulasi hasil uji validitas instrumen dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1 Hasil uji validitas profesionalisme aparatur (variabel X) dan akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y)

Variabel	Nomor pertanyaan	r_{hitung}	$r_{\text{tabel}} = 0,334$ dimnna $\alpha = 0,05; n = 37$ $Dk = n-2 = 37-2 = 35$	Keputusan
Profesionalisme aparatur (variabel X)	1	0.827	0,334	Valid
	2	0.884	0,334	Valid
	3	0.888	0,334	Valid

Variabel	Nomor pertanyaan	r hitung	$r_{\text{tabel}} = 0,334$ dimnna $\alpha = 0,05$; $n = 37$ $Dk = n-2 = 37-2 = 35$	Keputusan
	4	0.874	0,334	Valid
	5	0.900	0,334	Valid
	6	0.797	0,334	Valid
Akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y)	1	0.857	0,334	Valid
	2	0.891	0,334	Valid
	3	0.875	0,334	Valid
	4	0.906	0,334	Valid
	5	0.906	0,334	Valid
	6	0.918	0,334	Valid
	7	0.873	0,334	Valid
	8	0.893	0,334	Valid

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 1 dapat dilihat hasil perhitungan nilai r_{hitung} untuk profesionalisme aparatur (variabel X) yang terdiri atas enam pertanyaan, nilai r_{hitung} semuanya menunjukkan nilai yang lebih besar dari nilai r_{tabel} (0,334), sehingga disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan (enam pertanyaan) dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

Kemudian, hasil perhitungan nilai r_{hitung} untuk akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y), yang terdiri atas delapan pertanyaan, nilai r_{hitung} semuanya menunjukkan nilai yang lebih besar dari nilai r_{tabel} (0,334), sehingga disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan (delapan pertanyaan) dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

Hasil uji reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur keandalan alat ukur dengan cara memberikan skor yang relatif sama pada seorang responden, walaupun responden mengerjakannya dalam waktu yang berbeda. Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, di mana hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2. Hasil uji reliabilitas profesionalisme aparatur (variabel X)

<i>Cronbach's Alpha</i>	Jumlah Pertanyaan
-------------------------	-------------------

0.956	6
-------	---

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 2 dapat dilihat bahwa hasil pengujian reliabilitas profesionalisme aparatur (variabel X), melalui metode *Cronbach's Alpha*, didapat nilai sebesar 0,956, dengan demikian dapat diputuskan bahwa nilai alpha 0,956 > 0,60, yang berarti semua pertanyaan profesionalisme aparatur (variabel X), dinyatakan reliabel atau terpercaya sebagai pengumpul data dalam penelitian ini.

Tabel 3. Hasil uji reliabilitas akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y)

<i>Cronbach's Alpha</i>	Jumlah Pertanyaan
0.973	8

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 3 dapat dilihat bahwa hasil pengujian reliabilitas akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y), melalui metode *Cronbach's Alpha*, didapat nilai sebesar 0,973, dengan demikian dapat diputuskan bahwa nilai alpha 0,973 > 0,60, yang berarti semua pertanyaan akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y), dinyatakan reliabel atau terpercaya sebagai pengumpul data dalam penelitian ini.

Gambaran variabel penelitian

Gambaran setiap variabel penelitian merupakan distribusi jawaban responden terhadap setiap pertanyaan variabel penelitian. Adapun deskripsi dari tanggapan responden terhadap masing-masing pertanyaan dapat diuraikan berikut ini.

Deskriptif profesionalisme aparatur (variabel X)

Dalam penelitian ini, penulis mengajukan enam (6) pertanyaan untuk mengukur variabel profesionalisme aparatur, melalui kuesioner kepada responden sebanyak 37 orang. Adapun hasilnya sebagai berikut.

Tabel 4. Tanggapan responden tentang aparatur mengerti dan memahami uraian tugas pokok dan fungsinya, yakni uraian terkait tupoksinya di bidang kepegawaian

Pertanyaan 1		
Pilihan jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat setuju	13	35.1
Setuju	16	43.2
Ragu-ragu	5	13.5
Kurang setuju	3	8.1
Tidak setuju	0	0
Jumlah	37	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 4 memperlihatkan tanggapan responden tentang aparatur mengerti dan memahami uraian tugas pokok dan fungsinya, yakni uraian terkait tupoksinya di bidang kepegawaian, menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 16 orang atau 43,2% mengatakan setuju.

Tabel 5. Tanggapan responden tentang aparatur berusaha menekuni pengetahuan dalam bidang tugasnya dan meningkatkan pengetahuannya agar dapat mengikuti perkembangan yang terjadi dalam bidang tugasnya

Pertanyaan 2		
Pilihan jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat setuju	11	29.7
Setuju	17	45.9
Ragu-ragu	6	16.2
Kurang setuju	3	8.1
Tidak setuju	0	0
Jumlah	37	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 5 memperlihatkan tanggapan responden tentang aparatur berusaha menekuni pengetahuan dalam bidang tugasnya dan meningkatkan pengetahuannya agar dapat mengikuti perkembangan yang terjadi dalam bidang tugasnya, menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 17 orang atau 45,9% mengatakan setuju.

Tabel 6. Tanggapan responden tentang aparatur senantiasa berupaya dengan sungguh-sungguh untuk meningkatkan kualitas pelayanan

Pertanyaan 3		
Pilihan jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat setuju	11	29.7
Setuju	14	37.8
Ragu-ragu	9	24.3
Kurang setuju	3	8.1
Tidak setuju	0	0
Jumlah	37	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 6 memperlihatkan tanggapan responden tentang aparatur senantiasa berupaya dengan sungguh-sungguh untuk meningkatkan kualitas pelayanan, menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 14 orang atau 37,8% mengatakan setuju.

Tabel 7. Tanggapan responden tentang aparaturnya berusaha membuat langkah-langkah inovatif dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai tuntutan perubahan yang terjadi

Pertanyaan 4		
Pilihan jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat setuju	11	29.7
Setuju	15	40.5
Ragu-ragu	8	21.6
Kurang setuju	3	8.1
Tidak setuju	0	0
Jumlah	37	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 7 memperlihatkan tanggapan responden tentang aparaturnya berusaha membuat langkah-langkah inovatif dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai tuntutan perubahan yang terjadi, menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 15 orang atau 40,5% mengatakan setuju.

Tabel 8. Tanggapan responden tentang aparaturnya mengutamakan kepentingan bersama sebagai kecenderungan sikap dan keinginan yang kuat untuk selalu mendahulukan kepentingan orang lain di atas kepentingan diri sendiri/kelompok

Pertanyaan 5		
Pilihan jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat setuju	12	32.4
Setuju	15	40.5
Ragu-ragu	7	18.9
Kurang setuju	3	8.1
Tidak setuju	0	0
Jumlah	37	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 8 memperlihatkan tanggapan responden tentang aparaturnya mengutamakan kepentingan bersama sebagai kecenderungan sikap dan keinginan yang kuat untuk selalu mendahulukan kepentingan orang lain di atas kepentingan diri sendiri/kelompok, menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 15 orang atau 40,5% mengatakan setuju.

Tabel 9. Tanggapan responden tentang aparaturnya memiliki keinginan untuk membantu, yang mencerminkan kejujuran dan keikhlasan dalam bekerja membantu masyarakat

Pertanyaan 6		
Pilihan jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat setuju	11	29.7

Pertanyaan 6		
Pilihan jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Setuju	14	37.8
Ragu-ragu	10	27.0
Kurang setuju	2	5.4
Tidak setuju	0	0
Jumlah	37	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 4.9 memperlihatkan tanggapan responden tentang aparaturnya memiliki keinginan untuk membantu, yang mencerminkan kejujuran dan keikhlasan dalam bekerja membantu masyarakat, menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 14 orang atau 37,8% mengatakan setuju.

Deskripsi akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y)

Dalam penelitian ini, penulis mengajukan delapan (8) pertanyaan untuk mengukur variabel akuntabilitas pelayanan publik, melalui kuesioner kepada responden sebanyak 37 orang. Adapun hasilnya sebagai berikut.

Tabel 10. Tanggapan responden tentang aparaturnya memiliki tingkat ketelitian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Pertanyaan 1		
Pilihan jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat setuju	9	24.3
Setuju	18	48.6
Ragu-ragu	8	21.6
Kurang setuju	2	5.4
Tidak setuju	0	0
Jumlah	37	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 10 memperlihatkan tanggapan responden tentang aparaturnya memiliki tingkat ketelitian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 18 orang atau 48,6% mengatakan setuju.

Tabel 11. Tanggapan responden tentang aparaturnya dalam bekerja didukung oleh kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan

Pertanyaan 2		
Pilihan jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat setuju	9	24.3
Setuju	16	43.2

Pertanyaan 2		
Pilihan jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Ragu-ragu	9	24.3
Kurang setuju	3	8.1
Tidak setuju	0	0
Jumlah	37	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 11 memperlihatkan tanggapan responden tentang aparatur dalam bekerja didukung oleh kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan, menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 16 orang atau 43,2% mengatakan setuju.

Tabel 12. Tanggapan responden tentang aparatur memiliki kedisiplinan yang tinggi dalam bekerja

Pertanyaan 3		
Pilihan jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat setuju	9	24.3
Setuju	16	43.2
Ragu-ragu	10	27.0
Kurang setuju	2	5.4
Tidak setuju	0	0
Jumlah	37	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 12 memperlihatkan tanggapan responden tentang aparatur memiliki kedisiplinan yang tinggi dalam bekerja, menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 16 orang atau 43,2% mengatakan setuju.

Tabel 13. Tanggapan responden tentang biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan

Pertanyaan 4		
Pilihan jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat setuju	12	32.4
Setuju	14	37.8
Ragu-ragu	7	18.9
Kurang setuju	4	10.8
Tidak setuju	0	0
Jumlah	37	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 13 memperlihatkan tanggapan responden tentang biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan, menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 14 orang atau 37,8% mengatakan setuju.

Tabel 14. Tanggapan responden tentang pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, ditangani oleh petugas/pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang

Pertanyaan 5		
Pilihan jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat setuju	12	32.4
Setuju	15	40.5
Ragu-ragu	7	18.9
Kurang setuju	3	8.1
Tidak setuju	0	0
Jumlah	37	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 14 memperlihatkan tanggapan responden tentang pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, ditangani oleh petugas/pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang, menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 15 orang atau 40,5% mengatakan setuju.

Tabel 15. Tanggapan responden tentang persyaratan teknis dan administratif sangat jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan

Pertanyaan 6		
Pilihan jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat setuju	10	27.0
Setuju	17	45.9
Ragu-ragu	7	18.9
Kurang setuju	3	8.1
Tidak setuju	0	0
Jumlah	37	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 15 memperlihatkan tanggapan responden tentang persyaratan teknis dan administratif sangat jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan, menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 17 orang atau 45,9% mengatakan setuju.

Tabel 16. Tanggapan responden tentang prosedur dan mekanisme kerja sudah sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

Pertanyaan 7		
Pilihan jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat setuju	8	21.6
Setuju	18	48.6
Ragu-ragu	7	18.9
Kurang setuju	4	10.8
Tidak setuju	0	0
Jumlah	37	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 16 memperlihatkan tanggapan responden tentang prosedur dan mekanisme kerja sudah sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 18 orang atau 48,6% mengatakan setuju.

Tabel 17. Tanggapan responden tentang produk pelayanan diterima masyarakat dengan benar, tepat dan sah

Pertanyaan 8		
Pilihan jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat setuju	11	29.7
Setuju	15	40.5
Ragu-ragu	9	24.3
Kurang setuju	2	5.4
Tidak setuju	0	0
Jumlah	37	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 17 memperlihatkan tanggapan responden tentang produk pelayanan diterima masyarakat dengan benar, tepat dan sah, menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 15 orang atau 40,5% mengatakan setuju.

Hasil Pengujian Hipotesis

Analisis korelasi dan pengujian hipotesis

Untuk mengetahui hubungan dan jenis hubungan antara kedua variabel tersebut, maka dilakukan uji analisis korelasi product moment. Analisis korelasi dimaksudkan untuk menentukan hubungan dan besarnya hubungan antara dua variabel yang diteliti yakni profesionalisme aparatur (variabel X) terhadap akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y) di Kantor Camat Kota Timur. Berikut hasil analisis korelasi terhadap tata hubungan dan tingkat pengaruh antara kedua variabel penelitian.

Tabel 18 Hasil uji korelasi

		Akuntabilitas pelayanan publik (var. Y)	Profesionalisme aparatur (var. X)
Pearson Correlation	Akuntabilitas pelayanan publik (var. Y)	1.000	.874
	Profesionalisme aparatur (var. X)	.874	1.000
Sig. (1-tailed)	Akuntabilitas pelayanan publik (var. Y)	.	.000
	Profesionalisme aparatur (var. X)	.000	.
N	Akuntabilitas pelayanan publik (var. Y)	37	37
	Profesionalisme aparatur (var. X)	37	37

Sumber: Kuesioner diolah, tahun 2023

Berdasarkan hasil uji korelasi menggunakan komputer dengan bantuan software SPSS versi 17.00 didapatkan besaran korelasi yakni $r = 0,874$, dengan tingkat signifikansi 0,05 dan jumlah N atau sampel sebesar 37 orang. Dengan demikian, r hasil perhitungan adalah 0,874.

Dengan demikian besarnya nilai keeratan hubungan (korelasi) antara profesionalisme aparatur (variabel X) terhadap akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y) di Kantor Camat Kota Timur adalah sebesar 0,874. Selanjutnya untuk mengetahui kategori nilai korelasi ini, maka harus dibandingkan dengan pedoman interpretasi koefisien korelasi (pada tabel 3.1), sehingga dapat diketahui bahwa nilai keeratan hubungan (korelasi) antara profesionalisme aparatur (variabel X) terhadap akuntabilitas pelayanan publik, termasuk pada kategori keeratan hubungan sangat kuat. Hal ini berarti bahwa profesionalisme aparatur (variabel X) memiliki memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Camat Kota Timur.

Analisis regresi sederhana

Analisis regresi sederhana adalah peramalan yang berguna untuk meramalkan atau memprediksi variabel akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y) apabila variabel profesionalisme aparatur (variabel X) dapat diketahui. Setelah melakukan uji analisis regresi terhadap dua variabel penelitian, yaitu

profesionalisme aparatur (variabel X) dan akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y), hasil penelitian dengan uji regresi sederhana didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 19. Koefisien profesionalisme aparatur (X) terhadap akuntabilitas pelayanan publik (Y)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.735	2.632		1.419	.165
Profesionalisme aparatur (var. X)	1.157	.109	.874	10.651	.000

a. Dependent Variable: Akuntabilitas pelayanan publik (var. Y)

Sumber: Kuesioner diolah, tahun 2023

Pada tabel 19, menggambarkan bahwa persamaan regresi sederhana hasil penelitian ini, sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + b \cdot X$$

$$\hat{Y} = 3,735 + 1,157 \cdot X$$

Konstanta sebesar 3,735 menyatakan bahwa, jika tidak ada kenaikan nilai dari nilai profesionalisme aparatur (variabel X), maka nilai akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y) adalah 3,735. Koefisien regresi sebesar 1,157 menyatakan bahwa setiap penambahan (karena tanda +) satu skor atau nilai profesionalisme aparatur (variabel X) akan memberikan kenaikan skor sebesar 1,157.

Uji t untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y). Kriteria uji koefisien regresi dari profesionalisme aparatur (variabel X) terhadap akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y), adalah sebagai berikut:

Hipotesis yang diajukan dalam bentuk kalimat.

H0: Profesionalisme aparatur tidak berpengaruh terhadap akuntabilitas pelayanan publik

H1: profesionalisme aparatur berpengaruh terhadap akuntabilitas pelayanan publik

Selanjutnya, untuk mengetahui signifikansi regresi sederhana, bandingkan antara nilai probabilitas 0,05 dengan nilai probabilitas *Sig* sebagai berikut.

- Jika nilai probabilitas 0,05 lebih kecil atau sama dengan nilai probabilitas *Sig* atau ($0,05 \leq \text{Sig}$), maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak signifikan.
- Jika nilai probabilitas 0,05 lebih besar atau sama dengan nilai probabilitas *Sig* atau ($0,05 \geq \text{Sig}$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya signifikan.

Keputusan pengujian:

Terlihat bahwa kolom *Sig* (signifikansi) pada tabel 4.19 coefficients variabel YX ternyata nilai probabilitas $\text{Sig} = 0,000$ lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau

nilai $0,05 > 0,000$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya koefisien regresi adalah signifikan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa :

H1: profesionalisme aparatur berpengaruh terhadap akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Camat Kota Timur, diterima.

Aparatur yang profesional akan melaksanakan tugasnya dengan penuh tanggungjawab sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, ketika dalam pelaksanaan pelayanan tersebut harus akuntabel, maka aparatur yang profesional akan melaksanakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Oleh karena itu, profesionalisme merupakan prasyarat bagi seseorang yang profesional, andal, dan bertanggung jawab untuk menjalankan profesinya sedemikian rupa sehingga pekerjaannya bernilai dan diakui serta diterima oleh masyarakat. Berdasarkan standar profesional akuntan publik dalam Trismayarni Elen dan Sekar Mayangsari (2013) menyebutkan bahwa seorang aparatur harus mematuhi setiap ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku, selalu menghindari setiap tindakan yang dapat mendiskreditkan profesinya.

Pembahasan

Akuntabilitas pelayanan publik merupakan salah satu instrumen untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik. Perwujudan akuntabilitas dalam pemberian pelayanan publik, merupakan bentuk pertanggungjawaban penyelenggara pelayanan kepada masyarakat atas apa yang dilakukan selama ini dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Di sisi lain, masyarakat juga dapat mengetahui tentang kinerja aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugasnya untuk melayani masyarakat. Di samping itu, akuntabilitas pelayanan juga merupakan salah satu indikator untuk terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas dari kolusi dan nepotisme di bidang pelayanan publik.

Perwujudan pelayanan publik yang akuntabel, hanya dapat diwujudkan oleh aparatur pemerintah yang memiliki profesionalitas kerja yang baik. Hal ini disebabkan oleh adanya rasa tanggungjawab yang tinggi dan integritas kepada tugasnya yang dimiliki oleh aparatur yang profesional, yang bekerja berdasarkan pada ketentuan yang berlaku tanpa pandang bulu. Aparatur yang profesional tentunya akan bekerja berdasarkan tugas pokok dan fungsinya yang telah diatur dalam ketentuan yang berlaku.

Demikian halnya dengan aparatur di Kantor Camat Kota Timur, juga dituntut untuk mewujudkan akuntabilitas dalam pelaksanaan tugasnya dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Perwujudan akuntabilitas pelayanan tentunya tidak akan terwujud, jika aparatur pelaksananya tidak memiliki sikap profesional dalam bekerja, sebagaimana dikatakan Tjokowinoto, 2017 ; 3) bahwa profesionalisme birokrasi merupakan prasyarat mutlak untuk mewujudkan good governance. Upaya untuk mewujudkan good governance memerlukan unsur profesionalisme dari aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Profesionalisme disini lebih menekan kepada kemampuan,

keterampilan dan keahlian aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang responsif, transparansi, efektivitas dan efisien.

Hasil penelitian terkait profesionalisme aparat dan akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Camat Kota Timur menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara profesionalisme aparat terhadap akuntabilitas pelayanan publik, sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 20
Tingkat signifikansi antara profesionalisme aparat (variabel X) dan akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.874^a	.764	.757	3.23939	1.951

a. Predictors: (Constant), Profesionalisme aparat (var. X)

b. Dependent Variable: Akuntabilitas pelayanan publik (var. Y)

Pada tabel 20 tersebut disajikan untuk mengetahui tingkat signifikansi antara kedua variabel dan besaran r^2 .

Data yang tersaji pada tabel 4.20, dapat dikatakan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat hubungan antara profesionalisme aparat (variabel X) dengan akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y) adalah $r = 0,874$, dengan r^2 (R Square) = 0,764 (76,4%), maka dapat diterjemahkan bahwa 76,4% akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y) di Kantor Camat Kota Timur dapat diterangkan oleh profesionalisme aparat (variabel X).

Dengan demikian, apabila profesionalisme aparat (variabel X) ditingkatkan kualitasnya, maka setiap unit kenaikan akan berpengaruh secara signifikan terhadap akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y) sebesar 0,764 (76,4%). Ramalan yang dikembangkan sehubungan dengan penelitian ini adalah, apabila profesionalisme aparat (variabel X) dinaikkan sebesar 10 kali, maka akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y) akan bertambah sebesar 0,764 (76,4%). Hal ini memungkinkan untuk perbaikan dan penataan kembali profesionalisme aparat termasuk akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Camat Kota Timur.

Hal ini menunjukkan bahwa antara variabel profesionalisme aparat (variabel X) memberikan pengaruh signifikan terhadap variabel akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y). Jika dimasukkan dalam norma interpretasi sebagaimana dapat dilihat pada tabel 3.1 (bab III) penelitian ini, maka hasil penelitian ini dengan $r = 0,874$ berada pada taraf sangat kuat dengan nilai rentangan antara nilai 0,80 sampai dengan 1,000 (0,80 - 1). Dengan demikian, dari hasil penelitian ini terbukti bahwa profesionalisme aparat dapat meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik, sebagaimana dikatakan oleh Tetclock dalam (I Putu Hatesa Twenta Zoya., 2014) bahwa akuntabilitas sebagai

bentuk dorongan psikologi yang membuat seseorang berusaha mempertanggungjawabkan semua tindakan dan keputusan yang diambil kepada lingkungannya, dan hal tersebut hanya dapat dilakukan oleh aparatur yang profesional. Aparatur yang profesional akan memandang akuntabilitas publik merupakan kewajiban pemegang amanah (agent) untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pemberi amanah (principal) yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. Masalah akuntabilitas dan pertanggung jawaban dalam layanan publik sangatlah kompleks. Aparatur pemerintah yang diminta pertanggung jawaban harus dianggap bertanggung jawab atas konstelasi lembaga-lembaga dan standar-standar, termasuk kepentingan publik, hukum yang sah dan konstitusional, lembaga lain, level pemerintahan yang lain, media, standar profesional, nilai dan standar komunitas, faktor situasional, norma demokrasi, dan tentu saja warga negara. Bahkan pemerintah dituntut untuk tanggap kepada semua norma, nilai, dan preferensi yang bersaing dalam sistem tata pemerintahan kita yang kompleks (Herizal, Mukhrijal, 2020)

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut. Profesionalisme aparatur berpengaruh terhadap akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Camat Kota Timur sebesar 0,764 atau 76,4%. Hal ini berarti aparatur di Kantor Camat Kota Timur sudah memiliki profesionalisme dalam melaksanakan tugasnya untuk mewujudkan akuntabilitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Aparatur yang profesional merupakan aparatur yang ahli dan mematuhi kode etiknya dalam melaksanakan tugas, sehingga dengan demikian profesional merupakan faktor penting dalam peningkatan profesionalisme aparatur. Aparatur harus memiliki rasa tanggungjawab kepada pihak yang memberi kepercayaan untuk melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat, sehingga semakin tinggi profesionalisme yang dimiliki aparatur, maka semakin baik pula perwujudan akuntabilitas pelayanan aparatur kepada masyarakat. Adapun saran dalam penelitian ini adalah sebaiknya camat selaku pimpinan harus lebih aktif menanamkan rasa tanggungjawab aparturnya dalam melaksanakan tugasnya, agar mereka memiliki integritas yang bermutu, sifat jujur dan kompeten agar mempertahankan dan memperluas kepercayaan publik terhadap tanggung jawab aparatur dalam melaksanakan pelayanan publik. Semakin tinggi integritas seorang aparatur, maka semakin meningkat pula kualitas pelayanan yang dihasilkan aparatur di kantor camat.

DAFTAR PUSTAKA

Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*,

- 6(2), 73–82. <https://doi.org/10.37606/publik.v6i2.6>
- 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>
- Baharuddin. (2015). Akuntabilitas Pelayanan Publik: Studi Kasus Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan di Kota Makassar. *MIMBAR: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 31(2), 263-270.
- Bhagya, T. G. (2020). Kinerja Pegawai Pada Biro Pelayanan Sosial Dasar. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 33–41.
- Dunggio, S. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Dungingi Kota Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 7(1), 1–9. <https://doi.org/10.37606/publik.v7i1.114>
- Ernawati, D. (2001). PROFESIONALISME APARATUR DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SARIO 1 Oleh: Ernawati Darwin 2 ABSTRAK. *Neliti*, 1–10.
- Herizal, Mukhrijal, dan M. W. (2020). Pendekatan Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Mengikuti Perubahan Paradigma Baru Administrasi Publik. *Journal of Governance and Social Policy*, 1(1), 24–34.
- I Putu Hatesa Twenta Zoya. (2014). *Pengaruh Independensi, Pengalaman, Akuntabilitas, Integritas, dan Profesionalisme terhadap Kualitas Audit di Badan Pemeriksa Keuangan BPK RI di Jawa Tengah dan Yogyakarta*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.
- Juliani, H. (2019). Perubahan Perilaku Aparatur sebagai Model dalam Mewujudkan Reformasi Birokrasi yang Berkualitas. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 113–125. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.113-125>
- Kalepo, R., Sakir, M., & Mediansyah, A. R. (2022). Pengaruh Sikap Dan Kompetensi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango The Effect Of Work Attitude And Competence On The Quality Of Public Services In The Office Of Camat Suwawa , Bone Bolango Regency Kantor C. *Provider Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 8–17.
- Lijan P. Sinambela. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Ma'ruf, P. ., Sakir, M., & Bau, H. (2021). Birokrasi Pelayanan Publik di Kelurahan Talumolo Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo Public. *Hulondalo Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*, 1(1), 34–49.
- Maarif, M. S. (2010). Membangun Profesionalisme Aparatur Untuk Mengantisipasi Kebutuhan Sektor Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen PNS*, 4(2), 19–27.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, VI(1), 1–18.

- Nawir, E., Ibrahim, M., & Hamid, H. (2021). Pengaruh Profesionalisme Kerja Aparat Terhadap Kualias Pelayanan Publik Di Kantor Desa Anabannae Kecamatan Pitu Riawa Kabupaten Sidenreng Rappang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 9(1), 47–54. <https://doi.org/10.55678/prj.v9i1.347>
- Pakarain, I. R., & Abdussamad, Z. (2022). Penguatan Kapasitas Kinerja Aparatur Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. *Provider Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 67–81.
- Pamudji. (2014). *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan dan Perilaku Politik Publik*. Widya Praja, Jakarta.
- Riduwan. (2018). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Alfabeta.
- Rina Martini. (2012). *Birokrasi dan Politik*. UPT UNDIP Press. Semarang.
- Siagian, S. P. (2018). *Teori motivasi dan aplikasinya*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Tawaang, Tasya Aguita;Lengkong, Florence D.J.; Londa, V. Y. (2020). Pengaruh Profesionalisme Aparat Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Satuan Polisi Pamong Praja Dan Kebakaran Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(90), 1–10.