

PROFESIONALISME PELAYANAN PUBLIK DALAM MEMPERMUDAH AKSES PELAYANAN DI BAGIAN UMUM KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KERINCI

ZARKASI, S.AP¹, MURLINUS, SH., MH², URFAN FERI, M.Si²

STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh

Email:

[zarkasi177@gmail.com¹](mailto:zarkasi177@gmail.com)

marlinusMH@gmail.com

urfanferi@gmail.com

ABSTRACT

This research was conducted to determine the Professionalism of Public Services in Facilitating Access to Services in the General Section of the Office Kementerian Agama Kabupaten Kerinci Regency. Public services are all activities in the framework of fulfilling basic needs in accordance with the basic rights of every citizen and resident for a good or service and / or administrative service provided by service providers related to the interests of many people. Professionalism is the commitment of members of a profession to continuously improve their abilities. Because Civil Servants are one of the professions, consequently, they must always improve their abilities continuously so that they can carry out their duties or work professionally. The purpose of this study is to determine the professionalism of public services in facilitating access to services in the public section of the Office Kementerian Agama Kabupaten Kerinci Regency. The research approach used is qualitative, the unit of analysis in this study is an individual. With a descriptive qualitative method with data collection techniques through interviews with the Ministry of Religion Civil Servants and the community through direct surveys to obtain the necessary data on how the professionalism of public services in facilitating access to services in the general section of the Ministry of Religion, Kerinci Regency. The results of research on the professionalism of public services in facilitating access to services in the general section of the Office Kementerian Agama Kabupaten Kerinci Regency are seen from several dimensions of public service professionalism, namely in the aspects of skills, knowledge and experience, future orientation, and independence. The professionalism of public services in facilitating access to services carried out by the general department of the Ministry of Religion of Kerinci has been effective because it has received good assessments by the community and ASN itself, based on the indicators used for consideration, this is shown by responses and existing facts in the field that are good. So this shows that the quality of professionalism of public services in facilitating access to services provided is good and accepted by the community.

Keywords: Public Service, Service Access.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui profesionalisme pelayanan publik dalam mempermudah akses pelayanan di bagian umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif yang bersifat deskriptif. unit analisis dalam penelitian ini adalah individu. Teknik pengumpulan data melalui wawancara kepada ASN Kemenag dan masyarakat untuk memperoleh data-data yang diperlukan tentang bagaimana Profesionalisme Pelayanan Publik dalam Mempermudah Akses Pelayanan di Bagian Umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci. Hasil penelitian terhadap profesionalisme pelayanan publik dalam mempermudah akses pelayanan di bagian umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci dilihat dari beberapa

dimensi profesionalisme pelayanan publik yakni dalam aspek motivasi, pengalaman, keahlian, hasil proses berpikir, orientasi kedepan, dan tidak ketergantungan atau mandiri. Profesionalisme pelayanan publik dalam mempermudah akses pelayanan yang dilakukan oleh bagian umum Kemenag Kerinci telah efektif karena telah mendapatkan penilaian yang baik oleh masyarakat maupun ASN itu sendiri. Selanjutnya berdasarkan indikator yang digunakan sebagai bahan pertimbangan bahwa tanggapan dan fakta yang ada dilapangan menyatakan baik. Maka hal ini menunjukkan bahwa kualitas profesionalisme pelayanan publik dalam mempermudah akses pelayanan yang diberikan sudah baik dan diterima oleh masyarakat.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Akses Pelayanan

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pengejawantahan dari amanat tersebut untuk memberikan pelayanan kepada warga negaranya. Dua aktor penting dari pelayanan publik menyangkut perihal pemerintah sebagai penyedia barang atau jasa dan warga negara atau masyarakat sebagai pengguna barang atau jasa. Sehingga bidang yang disediakan oleh pemerintah merupakan bidang yang esensial, yaitu kebutuhan dasar masyarakat dalam menjalankan kehidupannya sehari - hari.

Pelayanan publik yang modelnya birokratis cocok untuk budaya masyarakat hirarkis, pelayanan publik yang modelnya privatisasi cocok untuk budaya masyarakat individual (yang anti hirarkis), pelayanan publik yang modelnya kolektif cocok untuk budaya masyarakat fatalis (yang mendukung budaya hirarkis dan anti budaya individu), sedangkan pelayanan publik yang modelnya memerlukan pelayanan cepat dan terbuka cocok untuk budaya masyarakat egaliter (yang anti budaya hirarkis anti budaya individu dan anti budaya fatalis). Saat ini, kecenderungannya mengatakan bahwa masyarakat sudah memasuki era budaya masyarakat egaliter, oleh karenanya bentuk pelayanan publik yang cocok adalah model pelayanan cepat dan terbuka.

Selain itu, implementasi pelayanan publik dalam proses pelaksanaannya diperlukan adanya pelayanan prima. Pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan, bertujuan untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Pelayanan prima memiliki ciri khas dalam hal kualitas, seperti kemudahan, kecepatan, ketetapan, kehandalan, dan empati dari petugas penyedia layanan. Dengan adanya pelayanan prima yang baik dari petugas penyedia layanan maka masyarakat tak akan lagi mengeluhkan atas lamanya pelayanan. Masyarakat akan merasakan kenyamanan dalam proses pelayanan di suatu instansi. Pelayanan prima bukan hanya terfokus pada masalah nonfisik saja, namun dari segi fisik juga sangat diperhatikan.

Keadaan di atas membuat masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik menjadi tidak terpuaskan, sehingga masyarakat enggan mengurussegala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah. Selanjutnya masyarakat mencari jalan pintas dengan cara melanggar peraturan yang ada, di sinilah proses Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) dimulai. Pelayanan menjadi komoditas yang diperjual belikan oleh aparaturnya untuk memperkaya dirinya, menjadi tawar menawar dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat yang seharusnya menjadi tugas dan tanggung jawabnya.

Dengan adanya kekurangan dalam implementasi pelayanan publik maka dalam proses pelaksanaannya perlu adanya pelayanan prima. Pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan, bertujuan untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Pelayanan prima memiliki ciri khas dalam hal kualitas, seperti kemudahan, kecepatan, ketetapan, kehandalan, dan empati dari petugas penyedia layanan. Dengan adanya pelayanan prima yang baik dari petugas penyedia layanan maka masyarakat tak akan lagi mengeluhkan atas lamanya pelayanan. Masyarakat akan merasakan kenyamanan dalam proses pelayanan di suatu instansi. Pelayanan prima bukan hanya terfokus pada masalah nonfisik saja, namun dari segi fisik juga sangat diperhatikan.

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 tahun 2003, tentang pedoman umum penyelenggaraan Pelayanan Publik, disebutkan bahwa pelayanan publik oleh pemerintah di bedakan menjadi tiga kelompok pelayanan, yaitu : Pertama, kelompok layanan yang menghasilkan

bentuk dokumen resmi yang di butuhkan oleh publik, Kedua, kelompok layanan yang menghasilkan bentuk atau jenis barang yang di gunakan oleh publik, Ketiga, kelompok layanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang di butuhkan. Pelayanan publik oleh birokrasi seharusnya di gerakkan oleh visi dan misi pelayanan, namun pada kenyataannya justru digerakkan oleh peraturan dan anggaran yang tidak dimengerti karena tidak disosialisasikan secara transparan. (Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003).

Peraturan perundang - undangan pelayanan publik juga harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Artinya pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah harus mampu untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan dari pengguna layanan yaitu masyarakat. Pelayanan publik dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat selaku penerima layanan mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Oleh karena itu Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Adapun tujuan dari adanya perundang - undangan tentang pelayanan publik adalah pertama terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Kedua terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas - asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.

Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan terhadap layanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci, peneliti mendapat gambaran bahwa keefektifan pelayanan publik Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci terlihat efektif dalam memberi kontribusi layanan publik secara sosial dan memuaskan kepada masyarakat di karenakan pemanfaatan layanan sudah maksimal dan fasilitas yang memadai. Keefektifan pelayanan tersebut terlihat sebagai berikut:

1. Mutu pelayanan yang diberikan oleh aparatur semakin ditingkatkan demi kepuasan masyarakat sehingga menjadi citra baik pemerintah di tengah masyarakat.
2. Bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi merasa puas terhadap aparatur dalam memberi pelayanan.
3. Kuatnya komitmen budaya politik yang bernuansa luas, cukupnya tenaga-tenaga kerja yang terlatih dan terampil dalam unit - unit lokal, cukupnya sumber-sumber dana untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab, adanya sikap tanggung jawab dalam melakukan pendelegasian wewenang dan cukupnya infrastruktur teknologi dan infrastruktur fisik dalam menunjang pelaksanaan tugas - tugas pelayanan publik.
4. Aparat (birokrasi) telah menyadari adanya perubahan dan pergeseran yang terjadi dalam budaya masyarakatnya dari budaya yang bersifat hirarkis ke budaya yang bersifat individual.

Oleh karena itu, peneliti akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai tingkah laku kepekeran atau kualitas diri seseorang yang memiliki jiwa profesionalisme layanan publik pada Kantor Kementerian agama Kabupaten Kerinci.

Berdasarkan masalah dari uraian tersebut, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana profesionalisme pelayanan publik dalam mempermudah akses pelayanan di bagian umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci?”

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah “Mengetahui profesionalisme pelayanan publik dalam mempermudah akses pelayanan di bagian umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci”

II. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yaitu, suatu proses dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Menurut Bogdan dan Taylor (Moleong, 2012:4) penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang – orang dan perilaku yang dapat diamati.

Informan Penelitian

Informan dalam penelitian kualitatif yaitu informan penelitian yang memahami informasi tentang objek penelitian. Informan yang dipilih harus memiliki kriteria agar informasi yang didapatkan

bermanfaat untuk penelitian yang dilakukan. Terdapat kriteria - kriteria untuk menentukan informan penelitian yang dikatakan oleh para ahli.

Lokasi penelitian ini di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci. Sehingga penulis menentukan informan penelitian dalam penelitian ini berjumlah delapan orang, yang terbagi menjadi empat orang sebagai informan formal atau informan kunci dan empat orang sebagai informan informal.

Tokoh formal yang menjadi subjek atau informan dalam penelitian ini yaitu :

1. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci, peneliti memilih Kepala Kantor sebagai tokoh formal karena memiliki wewenang dalam menyetujui setiap keputusan di dalam kantor tersebut.
2. Kepala Bidang, terlibat langsung dalam memberikan informasi dan hal - hal yang berhubungan dengan pelayanan publik.
3. Staf yang membantu memberikan pelayanan.

Sedangkan tokoh informal yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu empat orang perwakilan dari masyarakat. Peneliti menambahkan subjek atau informan sekunder ini karena dari masyarakat peneliti bisa mendapatkan informasi yang berhubungan dengan kegiatan pelayanan publik yang dilakukan oleh kantor tersebut.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (*Indepth Interview*) yaitu teknik mengumpulkan data yang dilakukan dengan mengadakan tanya jawab langsung kepada subjek atau informan penelitian. Peneliti dalam hal ini mempersiapkan daftar pertanyaan yang relevan dengan tujuan penelitian yang berkaitan dengan pelayanan publik dan komunikasi nonverbal pelayanan publik. Wawancara dilakukan kepada beberapa informan yang telah ditentukan dengan menggunakan daftar pertanyaan. Dalam proses wawancara, peneliti merekam atau mencatat hasil jawaban yang diberikan oleh informan.

Interpretasi Data

Adapun teknik analisis data kualitatif dilakukan dengan tahap sebagai berikut :

1. informasi Pengumpulan melalui wawancara, observasi langsung dan dokumentasi
2. Reduksi Data

Reduksi data yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian dan penyederhanaan, pengabstrakkan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan - catatan tertulis di lapangan. Di mana setelah penulis memperoleh data, harus lebih dulu dikaji kelayakannya dengan memilih data mana yang benar - benar dibutuhkan dalam penelitian ini.

3. Penyajian Data

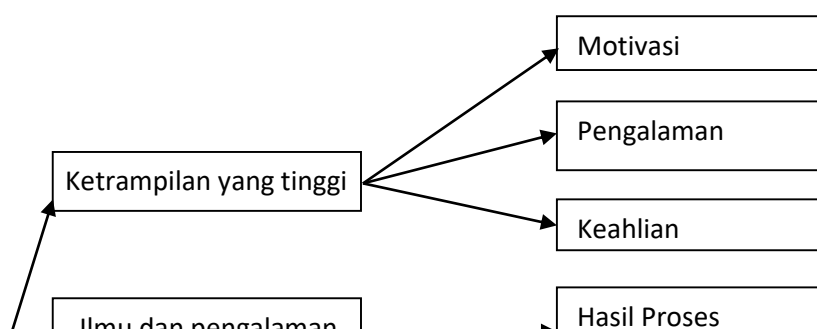
Penyajian data dibatasi sebagai sekumpulan informasi tersusun yang disesuaikan dan diklarifikasi untuk mempermudah peneliti dalam menguasai data dan tidak terbenam dalam setumpuk data.

4. Verifikasi (Menarik Kesimpulan)

Penarikan kesimpulan dilakukan dengan cermat dengan melakukan berupa tinjauan ulang pada catatan - catatan lapangan sehingga data-data yang verifikasi ada telah diuji validitasnya. Sehingga diperoleh kesimpulan yang jelas kebenaran dan kegunaannya

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses pemberian pelayanan publik yang profesionalisme pada dasarnya harus dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi organisasi yang benar dan telah ditetapkan. Profesionalisme merupakan tingkah laku, keahlian atau kualitas dan seseorang yang professional. Profesionalisme dapat dituang dalam kerangka pemikiran berikut:



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

Keterampilan atau keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara profesional, konsisten dan akurat. Hal ini penting mengingat masyarakat membutuhkan pembuktian dari janji-janji pelayanan. Dimensi keterampilan atau keandalan dalam upaya untuk mengetahui kualitas profesionalisme pelayanan publik dalam mempermudah akses pelayanan di bagian Umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci, sebagai berikut:

Motivasi

Motivasi pegawai ASN Kantor Kementerian Agama Kab. Kerinci sangat tinggi dalam meningkatkan profesionalisme pelayanan publik guna untuk mempermudah pelayanan khusus pada bagian umum yang merupakan tempat tumpuan setiap surat atau permintaan pelayanan yang masuk. Seperti kutipan wawancara dengan salah seorang informan yang menyatakan “ASN Kantor Kementerian Agama Kab. Kerinci dituntut untuk memiliki motivasi yang tinggi dalam meningkatkan profesionalisme pelayanan publik kepada masyarakat, karna dengan adanya penanaman motivasi kepada setiap ASN (Aparatur Sipil Negara) khususnya ASN Kemenag Kerinci otomatis pelayanan yang diberikan setiap instansi khususnya untuk setiap satker yang ada di Kemenag terutama pada bagian umum dapat memberikan pelayanan yang prima, cepat dan akurat.”

Keahlian

Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci dalam hal keahlian dan atau keterampilan dalam memberikan pelayanan publik bagi masyarakat sudah cukup baik. ASN Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci sebagai informan kunci mengatakan bahwa rata-rata ASN Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci memiliki keahlian dengan didukung latar belakang pendidikan yang cukup baik yakni sesuai dengan bidangnya masing-masing sehingga dalam hal penanganan pelayanan publik tidak diragukan lagi. Seperti kutipan wawancara dengan salah seorang informan yang menyatakan “Pegawai kemang memang telah mempunyai kemampuan yang baik, karna terlihat dari bagaimana mereka memberikan pelayanan kepada kami, khususnya saya, saya sangat merasa terkesan dan terbantu sekali dengan pelayanan yang diberikan kepada saya.”

Ilmu dan Pengalaman

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, masyarakat menyatakan petugas Kantor Kementerian Agama Kab. Kerinci dalam hal pengetahuan atau ilmu dan pengalaman yang

dididikisudahsangat baik. Aparatur sipil negara Kantor Kementerian Agama Kab. Kerinci sebagai informan kunci mengatakan bahwa rata-rata petugas Kemenag memiliki latar belakang pendidikan yang cukup baik yakni sesuai dengan bidangnya masing-masing sehingga dalam hal ilmu dan pengalaman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak diragukan lagi. Seperti kutipan wawancara dengan salah seorang informan yang menyatakan “Petugas atau karyawan Kantor Kementerian Agama Kab. Kerinci dalam segi Ilmu Insakallah tidak kita ragukan lagi karna, orang-orang yang bertugas disini semuanya atau hampir semuanya berpendidikan S1 dan S2, begitu juga yang berada dibagian umum mereka semua orang yang berpendidikan, otomatis apa bila pegawai tersebut memiliki pendidikan yang baik tentu pegawai tersebut memiliki ilmu serta pengalam kerja yang baik guna untuk meningkatkan profesionalisme dalam berkerja”.

Orientasi kedepan

Sikap berorientasi kedepan adalah suatu gambaran yang berada dalam kondisi Individu masa depan yang di wujudkan dalam bentuk pelaksanaan rencana yang di Susun oleh individu untuk mencapai tujuan yang sudah di tetapkan.

Dari hasil penelitian, penulis juga mendapatkan bahwa pemikiran atau yang disebut dengan orentasi kedepan juga didapatkan. Dimana ASN Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci diberikan peluang bagi setiap individu untuk memberikan terobosan atau inovasi atau rencana kedepan guna untuk mencapai tujuan dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan publik. Seperti kutipan wawancara dengan salah seorang informan yang menyatakan “Setiap karyawan atau ASN Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci memang diberikan peluang atau memang diharuskan untuk berorientasi kedepan dengan berinovasi dengan membuat pelaksanaan rencana yang direncanakan dan disusun oleh setiap karyawan guna untuk mencapai tujuan pelayanan publik ke-yang lebih baik”.

Tidak ketergantungan atau Mandiri

Dalam menciptakan atau meningkatkan profesionalisme pelayanan publik dalam mempermudah akses pelayanan di bagian Umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci juga sangat diperlukan yang dinamakan dengan kemandirian dari setiap petugas itu sendiri dalam melayani setiap masyarakat yang hendak berurusan atau ASN itu sendiri yang hendak berurusan, sebagaimana dengan pengamatan penulis mengenai kemandirian dari petugas pada bagian umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci bisa dikatakan telah mandiri karena terlihat dari pelayanan dan penyelesaian permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat telah dapat diselesaikan dengan tanggap oleh petugas yang ditunjuk atau yang ahli dengan bidangnya. Seperti kutipan wawancara dengan salah seorang informan yang menyatakan “Kemandirian setiap staf memang harus diperlukan karna sangat perlu guna untuk menyelesaikan dan mengambil tindakan selanjutnya agar proses pelayanan dapat berjalan dengan cepat dan akurat, hal kemandirian petugas kemenag telah memiliki kemandirian yang sangat baik karna mereka memiliki pengalaman dibidangnya masing-masing sehing dapat berkerja dengan baik.”

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang Profesionalisme Pelayanan Publik dalam Mempermudah Akses Pelayanan di Bagian Umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam Ketampakan fisik berada pada kategori yang baik sehingga kualitas dan profesionalisme pelayanan dibagian umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci yang dilihat dari dimensi Ketampakan Fisik ini dinilai sudah berkualitas. Lokasi kantor yang strategis yakni berada di pusat Kota Sungai Penuh dan mudah diakses baik masyarakat dari Kerinci Hilir maupun oleh masyarakat Kerinci Mudi. Semua poin pelayanan dari dimensi Ketampakan mendapat tanggapan yang baik dari masyarakat.
2. Berkenaan dengan keterampilan atau keandalan juga berada pada kategori yang baik sehingga kualitas pelayanan dapat tercapai dengan baik. Dan juga petugas sangat profesional dalam

- memberikan pelayanan yang dikarenakan petugas kemenag memiliki motivasi dan keahlian dibidangnya sehingga tujuan dari mempermudah akses pelayanan bagi masyarakat dapat tercapai.
3. Ilmu dan pengalaman yang dimiliki pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci sudah sangat baik sehingga tidak kita ragukan lagi profesionalisme yang diberikan oleh setiap karyawan dalam mempercepat serta mempermudah pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan, karena petugas kemenag memiliki latar belakang pendidikan yang bagus yakni S1 dan S2.
 4. Profesionalisme pada bagian orientasi kedepan. Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci juga diharuskan setiap ASN atau karyawan untuk dapat berorientasi menyusun rencana kedepan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan, orientasi kedepan yang dilakukan oleh karyawan kemenag sudah sangat baik.
 5. Profesionalisme kemandirian juga sudah sangat baik. Kemandirian dari petugas bagian umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci bisa dikatakan telah mandiri karna terlihat dari pelayanan dan penyelesaian permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat telah dapat diselesaikan dengan tanggap oleh petugas yang ditunjuk atau yang ahli dengan bidangnya

Jadi berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa semua aspek yang digunakan untuk mengetahui Profesionalisme Pelayanan Publik dalam Mempermudah Akses Pelayanan Dibagian Umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci semuanya berada pada Profesionalisme atau kategori baik (berkualitas) maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di kantor kemenag berkualitas.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya dari lubuk hati yang paling dalam kepada:

1. Kedua orang tuaku, Ayah, Bunda dan saudara-saidariku serta seluruh keluargaku yang telah banyak memberikan bantuan moril maupun materil, mencurahkan kasih sayang yang tak terhingga serta do'a restu yang telah dilafazkan untuk penulis, Isteri tercinta dan anak-anakku tercinta yang telah memberi suport dan Motivasi sehingga selesainya skripsi ini.
2. Bapak Marlinus, S.H., M.H, selaku Pembimbing Utama dan Ketua STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh yang telah meluangkan waktu dalam membimbing penulis.
3. Bapak Iswadi, S.S., M.Ss. Selaku pembimbing Pendamping yang telah mengarahkan penulis sehingga tersusunnya skripsi ini.
4. Bapak Ketua STIA-NUSA MURLINUS, S.H., M.H. Dan Bapak / Ibu Dosen beserta staf akademik yang memberi pengetahuan, pengalaman, pengarahan selama penulis mengikuti pendidikan.
5. Kepada sahabat-sahabatku di STIA-NUSA yang telah memberi motivasi dan suport kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Berbagai pihak yang tidak dapat Penulis sebutkan namanya satu persatu yang telah ikut berpartisipasi memberikan kontribusi, arahan dan dorongan kepada Penulis dalam penyelesaian Skripsi ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Andrias Harefa. 2014. *Membangkitkan Etos Profesionalisme*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Anwar, Sagala. 2006. *Profesi Jabatan Kependidikan dan Guru Sebagai Upaya Menjamin Kualitas Pembelajaran*. Jakarta: Uhamka Press
- Batinggi, Ahmad. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Putra Grafika
- Hartini, Sri., et al. 2008. *Hukum Kepegawaian di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika
- Hasibuan. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Cetakan 9. PT. Bumi Aksara

- Kubicek, Herbert & Hagen, Martin. 2001. *One-Stop Government In Europe: An Overviezv*
- Moenir, A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya
- Mustaqiem. 2010. Profesionalisme Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS*, 4 (2)
- Oerip Uetomo. 2000. *Mengatasi Krisis Manusia di Perusahaan*. Jakarta: Grasindo
- Pasalog, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajeen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Peajar
- Sedarmayenti. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) Bagian Kedua: Membangun Manajemen Sistem Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju
- Sinambela, L.P . 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi, Cetakan Kelima*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Tjokrowinoto. 1996. *Pembangunan, Dilema, dan Tantangan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Trochidis, Ilias . 2008. *One-Stop Government: A Literature Review*