



Profesioanalitas Aparatur dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo

Nur Padillah Sahibuddin^{1*}, Arifin Tahir², Sri Yulianty Mozin³

¹⁻³ Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

*Penulis korespondensi : dilasahibudin@gmail.com

Abstract. *This study aims to determine and analyze the Professionalism of Apparatus in the Implementation of Public Services at the Investment and One-Stop Integrated Services Office of Gorontalo City. Viewed from the aspects of: (1) Competence, (2) Effectiveness, (3) Efficiency, and (4) Responsibility. This research method uses a Qualitative Approach with a Descriptive type. Data collection techniques used in this study are observation, interviews, and documentation. The results of the study indicate that in the competence dimension, the apparatus has had adequate technical capabilities, evidenced by mastery of the OSS system and participation in various training. The effectiveness dimension is also quite good, indicated by the timeliness of service even though sometimes hampered by OSS network disruptions. In the efficiency dimension, services have run optimally through the use of online systems that save time and costs, and received support from the SKM results with a value of 90.17 in the "very good" category. Meanwhile, in the responsibility dimension, the apparatus shows high discipline and work commitment, although there are still several cases of delays and permission to leave the office during working hours. Overall, it can be concluded that the professionalism of the Gorontalo City DPMPSTSP apparatus in providing public services is classified as good, but still requires improvement, especially in the aspects of effectiveness and responsibility.*

Keywords: Apparatus, Gorontalo City, OSS, Professionalism, Public Service

Abstrak. Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisis Profesionalitas Aparatur Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo. Dilihat dari aspek: (1) Kompetensi, (2) Efektivitas, (3) Efisien, dan (4) Tanggungjawab. Metode penelitian ini menggunakan Pendekatan Kualitatif dengan jenis Deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi kompetensi, aparatur telah memiliki kemampuan teknis yang memadai, dibuktikan dengan penguasaan sistem OSS dan keikutsertaan dalam berbagai pelatihan. Dimensi efektivitas juga cukup baik, ditunjukkan dengan ketepatan waktu pelayanan meskipun terkadang terkendala gangguan jaringan OSS. Pada dimensi efisiensi, pelayanan sudah berjalan optimal melalui pemanfaatan sistem daring yang menghemat waktu dan biaya, serta mendapat dukungan hasil SKM dengan nilai 90,17 kategori "sangat baik". Sementara pada dimensi tanggungjawab, aparatur menunjukkan kedisiplinan dan komitmen kerja yang tinggi, meskipun masih ditemukan beberapa kasus keterlambatan dan izin keluar kantor pada saat jam kerja. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa profesionalitas aparatur DPMPSTSP Kota Gorontalo dalam penyelenggaraan pelayanan publik tergolong baik, namun masih memerlukan peningkatan terutama dalam aspek efektivitas dan tanggung jawab.

Kata kunci: Aparatur, Kota Gorontalo, OSS, Profesionalitas, Pelayanan Publik

1. LATAR BELAKANG

Administrasi publik sebagai disiplin ilmu dan praktik memiliki peran fundamental dalam mengelola urusan negara dan melayani masyarakat. Efektivitas administrasi publik menjadi fondasi bagi terciptanya tata kelola sistem pemerintahan yang transparan dan akuntabel dengan pelayanan publik yang memiliki standar kualitas tinggi. Kajian mengenai administrasi publik terus berkembang seiring dengan dinamika sosial, politik, dan ekonomi, menuntut adanya inovasi dan adaptasi dalam penyelenggaraannya (Mulang, 2023).

Salah satu aspek krusial dalam administrasi publik adalah pelayanan publik. Pelayanan publik berfungsi sebagai jembatan utama yang menghubungkan pemerintah dengan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan. Kualitas pelayanan publik berfungsi sebagai ukuran penting kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pelayanan yang prima, cepat, transparan, dan akuntabel akan meningkatkan kepuasan masyarakat dan memperkuat legitimasi pemerintah. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menimbulkan ketidakpercayaan, kekecewaan, bahkan konflik sosial. (Anshari, 2023).

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang memiliki standar mutu tinggi, profesionalitas Aparatur Sipil Negara (ASN) memegang peranan yang sangat signifikan. ASN sebagai garda terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk memiliki kompetensi, integritas, dan etika kerja yang tinggi. Profesionalitas ASN bukan hanya sekadar kemampuan teknis dalam melaksanakan tugas, tetapi juga mencakup pemahaman akan nilai-nilai pelayanan, tanggung jawab, dan kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan (Langgeng & Wilasari, 2023).

Sedarmayanti (2019) dalam (Maryani, 2022) menyatakan bahwa profesionalitas dapat dilihat dari empat dimensi utama, yaitu: kompetensi, efektivitas, efisiensi, dan tanggung jawab. Keempat indikator ini saling berkaitan dalam mencerminkan kualitas kerja seorang pegawai, mulai dari kemampuan individu dalam menjalankan tugas, hasil yang dicapai, cara kerja yang hemat sumber daya, hingga kesungguhan dalam memikul beban kerja.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengangkat tema yang serupa. Studi terdahulu mengenai Profesionalitas Aparatur Dalam Penyelenggaraan Kualiti sebagaimana penelitian (Apriliani et al., 2023) mengemukakan bahwa peningkatan kapasitas sumber daya aparatur perlu dilakukan melalui pelatihan dan seminar sebagai sarana untuk memperkuat pengetahuan serta keterampilan pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik. Sementara penelitian (Setiasih et al., 2022) mengemukakan bahwa perlu dilakukan kegiatan briefing rutin dilaksanakan setiap minggu keempat bersama Badan Permusyawaratan Desa (BPD) serta briefing internal perangkat desa yang dilakukan setiap minggu sekali. Selain itu, adanya diskusi antarpersonel perangkat desa dan upaya menjaga komunikasi yang harmonis antarpegawai menjadi bagian penting dalam meningkatkan koordinasi, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan lebih optimal.

Penelitian-penelitian tersebut telah membahas profesionalitas aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik, namun belum mengkaji secara komprehensif seluruh unsur profesionalitas dalam satu kerangka teori yang utuh. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki posisi penting dalam mengisi kekosongan kajian terdahulu, dengan mengkaji profesionalitas

aparatur secara menyeluruh menggunakan teori Sedarmayanti (2019) yang mencakup empat indikator, yaitu: kompetensi, efektivitas, efisiensi, dan tanggung jawab. Penelitian ini juga mengambil lokasi pada DPMPTSP Kota Gorontalo yang secara spesifik menjalankan pelayanan berbasis digital melalui OSS-RBA, yang belum menjadi fokus dalam penelitian sebelumnya.

Dalam konteks lokal, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Gorontalo merupakan instansi yang memiliki peran strategis dalam mendorong investasi dan memberikan pelayanan perizinan secara terpadu. DPMPTSP menjadi ujung tombak pelayanan publik karena langsung bersentuhan dengan masyarakat dan pelaku usaha yang membutuhkan kepastian hukum dan kemudahan prosedur perizinan.

Profesionalitas aparatur negara menjadi landasan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam konteks Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Gorontalo, profesionalitas bukan hanya menyangkut kompetensi teknis semata, tetapi juga mencakup nilai-nilai etika profesi, tanggung jawab sosial, serta orientasi terhadap pelayanan prima. Berdasarkan hasil observasi awal, masih ditemukan kesenjangan antara nilai-nilai ideal profesionalisme dengan praktik pelayanan yang berjalan. Fenomena ini dapat dikaji secara lebih mendalam dengan menggunakan empat indikator profesionalisme menurut Sedarmayanti (2019) dalam (Maryani, 2022).

Pertama dari dimensi kompetensi, secara ideal kompetensi aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik mencakup penguasaan menyeluruh terhadap tugas pokok dan fungsi (tupoksi), kemampuan teknis operasional, pemahaman terhadap regulasi yang berlaku, serta keterampilan dalam berkomunikasi dan melayani masyarakat secara profesional. Aparatur yang kompeten seharusnya mampu menyelesaikan tugas tanpa ketergantungan tinggi pada pihak lain, serta memiliki kemampuan adaptif terhadap sistem pelayanan digital yang terus berkembang seperti OSS-RBA. Selain itu, kompetensi juga mencakup kecakapan dalam memberikan informasi yang akurat, menyederhanakan prosedur untuk masyarakat, dan menjalankan layanan secara konsisten sesuai standar operasional prosedur (SOP).

Kenyataannya, sebagian besar pegawai DPMPTSP Kota Gorontalo telah menunjukkan penguasaan yang memadai terhadap tugas dan fungsi yang mereka emban. Hal ini dinyatakan oleh pernyataan oleh pegawai bidang Kepegawaian yakni kemampuan teknis pegawai dalam mengoperasikan sistem pelayanan perizinan berbasis elektronik seperti OSS-RBA, serta pemahaman mereka terhadap regulasi yang berlaku dalam pelayanan perizinan dan penanaman modal. Misalnya, pegawai di bidang pelayanan perizinan teknis mampu menjelaskan dengan rinci prosedur perizinan kepada masyarakat, serta memahami kategori dan persyaratan izin

tertentu sesuai dengan jenis usaha. Pegawai di bagian *front office* pun secara umum sudah mampu melayani masyarakat dengan baik dan mengarahkan pemohon berdasarkan jenis permohonan yang sesuai.

Selanjutnya pada dimensi efesiensi secara ideal, efisiensi pelayanan publik dalam instansi pemerintahan dapat tercapai jika seluruh aparatur memanfaatkan teknologi secara maksimal untuk memangkas proses birokrasi, mempercepat alur layanan, dan meminimalkan hambatan manual. Sistem digital seperti OSS-RBA seharusnya menjadi alat utama yang mendukung efisiensi kerja aparatur, baik dalam input data, verifikasi, maupun penerbitan izin secara otomatis dan *real-time*.

Kenyataannya, DPMPTSP Kota Gorontalo telah mengimplementasikan sistem pelayanan digital OSS-RBA secara aktif, dan hal ini berdampak positif terhadap produktivitas pelayanan. Hal ini terlihat dari jumlah layanan yang berhasil ditetapkan sebanyak 5.954 izin selama periode waktu tertentu dan yang paling tinggi angka penerbitan yakni Surat Izin Praktik Perawat (SIPP) dengan 897 izin terbit, yang menunjukkan bahwa sistem digital mampu mendorong percepatan layanan dan mengurangi beban manual. Pegawai juga telah terlatih dalam mengoperasikan sistem, sehingga pelayanan menjadi lebih tertata dan tidak memakan waktu seperti pada sistem konvensional.

Namun, permasalahan masih ditemukan dalam dimensi efektivitas, secara ideal efektivitas dalam pelayanan publik berarti pelayanan yang diberikan dapat mencapai tujuan dengan tepat dan dalam waktu yang sesuai. Setiap proses pelayanan semestinya berjalan lancar tanpa hambatan teknis, cepat ditindaklanjuti, serta menghasilkan kepuasan bagi masyarakat sebagai penerima manfaat. Efektivitas juga mencakup kesiapan aparatur dalam menyesuaikan diri dengan sistem pelayanan berbasis digital agar pelayanan tetap responsif dan akurat meskipun menghadapi kendala eksternal.

Meskipun sistem pelayanan telah berbasis digital dan SDM mencukupi, realisasi penyelesaian dokumen perizinan kadang masih tidak tepat waktu. Berdasarkan observasi awal, salah satu keluhan yang disampaikan oleh masyarakat adalah lambatnya proses verifikasi berkas melalui sistem OSS, yang dalam beberapa kasus disebabkan oleh gangguan jaringan internet dari pusat (nasional) yang mengakibatkan dokumen tidak segera diproses atau diterbitkan. Hal ini menimbulkan kesan bahwa pelayanan lambat, meskipun keterlambatan bukan sepenuhnya berasal dari pihak DPMPTSP Kota Gorontalo.

Adapun pada dimensi tanggung jawab, secara ideal tanggung jawab dalam konteks profesionalitas aparatur mencakup kesadaran untuk menjalankan tugas secara mandiri dan konsisten tanpa harus selalu diawasi oleh atasan. Aparatur yang bertanggung jawab semestinya

mematuhi jam kerja yang telah ditetapkan, menyelesaikan pekerjaan dengan inisiatif pribadi, serta memiliki komitmen etis dalam melayani masyarakat secara optimal. Adapun berdasarkan ketentuan umum jam kerja Aparatur Sipil Negara (ASN), mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 21 Tahun 2023, jam kerja instansi pemerintah berlaku Hari Senin sampai Kamis, jam masuk 08.00 WITA dan jam pulang 16.00 WITA. Serta pada hari Jumat, jam masuk 08.00 WITA dan jam pulang 16.30 WITA.

Kenyataannya, di lingkungan DPMPTSP Kota Gorontalo, berdasarkan observasi awal dan keterangan dari pegawai bidang Kepegawaian, masih terdapat pegawai yang belum menjalankan tanggung jawab sesuai ketentuan tersebut. Contohnya, ada yang datang melebihi pukul 08.00 WITA, keluar kantor saat jam kerja berlangsung tanpa alasan dinas. Sikap ini mengindikasikan bahwa kesadaran individual dalam memikul tanggung jawab kerja belum merata di antara seluruh aparatur. Gap yang muncul menunjukkan adanya ketidaksesuaian di satu sisi, tanggung jawab sebagai unsur penting profesionalitas menuntut komitmen penuh dan kedisiplinan waktu, namun di sisi lain masih terdapat aparatur yang belum mematuhi aturan dasar jam kerja dan menunjukkan sikap kerja yang pasif. Hal ini berpotensi menurunkan kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan penguatan budaya disiplin, pengawasan yang terstruktur, dan pembinaan berkelanjutan untuk memastikan nilai tanggung jawab benar-benar tertanam dalam perilaku seluruh aparatur.

Dalam memahami persoalan profesionalitas aparatur di DPMPTSP Kota Gorontalo, teori profesionalitas menurut Sedarmayanti (2019) dipilih karena memberikan kerangka yang komprehensif dan kontekstual terhadap dinamika kerja birokrasi, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Teori ini yang seluruhnya sangat relevan dengan kondisi yang terjadi di lapangan.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya memberikan gambaran menyeluruh dan terkini mengenai bagaimana tingkat profesionalitas aparatur DPMPTSP Kota Gorontalo berdasarkan empat indikator kunci menurut Sedarmayanti, yaitu kompetensi, efektivitas, efisiensi, dan tanggung jawab. Hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya menjadi masukan bagi perbaikan internal instansi, tetapi juga dapat digunakan sebagai rujukan dalam merancang kebijakan peningkatan kapasitas aparatur secara berkelanjutan. Penelitian ini juga penting untuk menjawab kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat dan berkualitas, dengan kenyataan di lapangan yang masih menunjukkan hambatan struktural dan kultural dalam pelaksanaannya.

2. KAJIAN TEORITIS

Administrasi Publik

Menurut pendapat Henry dalam (Suparman, 2021) menurut pandangan dalam ilmu administrasi publik, ruang lingkup administrasi publik dapat dibagi menjadi tiga aspek utama, yaitu:

- a. Organisasi publik, yang pada prinsipnya berhubungan dengan berbagai model organisasi serta perilaku birokrasi dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan.
- b. Manajemen publik, yang mencakup sistem dan ilmu manajemen, evaluasi program serta produktivitas, pengelolaan anggaran publik, dan manajemen sumber daya manusia di sektor pemerintahan.
- c. Implementasi kebijakan, yang berkaitan dengan pendekatan terhadap kebijakan publik dan penerapannya, termasuk privatisasi, administrasi antar pemerintahan, serta etika birokrasi dalam menjalankan fungsi pelayanan publik.

Menurut Henry (2016) dalam (Amin, 2020) fungsi administrasi publik yakni: 1) Implementasi kebijakan, 2) Manajemen program publik, dan 3) Penyediaan layanan dan regulasi.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik menjadi salah satu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling nyata. Masyarakat dapat secara langsung menilai kinerja aparatur pemerintahan berdasarkan kualitas pelayanan publik yang mereka terima. Hal ini disebabkan karena pelayanan publik menyangkut kepentingan banyak orang dan memiliki dampak yang langsung dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat. Keberhasilan pemerintah dalam membangun kinerja pelayanan publik yang profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan berkontribusi besar terhadap peningkatan citra positif pemerintah di mata masyarakat (Mustanir, 2022).

Profesionalitas

Adapun menurut Sedarmayanti (2019) dalam (Maryani, 2022) ukuran profesionalisme yakni 1) Kompetensi merupakan kemampuan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas yang didasari oleh pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kompetensi mencerminkan tingkat kemampuan aparatur dalam memahami, menguasai, dan menerapkan pengetahuan serta keterampilannya untuk mencapai hasil kerja yang optimal serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. 2) Efektivitas, efektivitas kerja dipengaruhi oleh kemampuan aparat untuk mencapai tujuannya. 3) Efisien, adalah ketepatan cara (usaha, kerja) dalam menjalankan sesuatu dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga dan biaya. Dan 4) Tanggungjawab, sebagai dalam

penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan aparatur yang benar-benar memiliki kemampuan, dapat bekerja sama dengan baik dalam pelaksanaan tugas, serta memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi. Aparatur yang diberikan tugas di bidang administrasi juga memegang peranan penting, karena keberadaannya menentukan kelancaran dan efektivitas proses pelayanan publik secara keseluruhan.

Aparatur Sipil Negara

Untuk mewujudkan Aparatur Sipil Negara yang profesional, diperlukan kemauan politik (*political will*) dari pemerintah untuk melakukan transformasi besar dalam organisasi birokrasi publik. Tujuan utamanya adalah agar birokrasi mampu bekerja secara profesional serta responsif terhadap aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Perubahan tersebut mencakup pembaruan dalam paradigma dan filosofi organisasi dalam mencapai tujuan, yang dimulai dengan perumusan visi dan misi yang jelas serta dijalankan secara konsisten. Selain itu, diperlukan pula pembentukan struktur organisasi yang lebih datar (*flat*) dan tidak terlalu hierarkis, serta penyederhanaan prosedur kerja agar tidak terlalu terikat pada aturan formal yang kaku.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Gorontalo. Instansi ini dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan publik yang terintegrasi di bidang perizinan dan penanaman modal. Penelitian ini dilaksanakan selama 5 bulan dimulai dari proses penyusunan proposal penelitian pada bulan April sampai dengan ujian skripsi pada bulan Agustus. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini pendekatan kualitatif bersifat deskriptif.

Sumber data dalam penelitian ini ada dua yakni data primer dan sekunder. Data primer dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh informasi terkait profesionalitas aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik di DPMPTSP Kota Gorontalo. Pada data sekunder, data yang peneliti peroleh berasal dari sumber lain dapat berupa informasi serta kajian pustaka dari literatur, buku, jurnal, laporan, serta kajian literature lainnya yang relevan terkait penelitian ini. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini dengan menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik yang berkualitas sangat bergantung pada tingkat profesionalitas aparatur yang terlibat di dalamnya. Profesionalitas aparatur mencerminkan sejauh mana pegawai pemerintah mampu melaksanakan tugas serta tanggung jawabnya secara maksimal sesuai dengan ketentuan dan pedoman yang berlaku. Dalam konteks pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Gorontalo, profesionalitas aparatur menjadi aspek penting yang mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Profesionalitas aparatur bukan semata-mata berdasarkan pada kemampuan teknis semata, namun turut terlihat dari sikap dan etos kerja yang ditunjukkan selama proses pelayanan berlangsung. Aparatur yang profesional diperlukan penguasaan pengetahuan dan keahlian yang memadai agar dapat menjalankan pekerjaan dengan baik, bekerja secara efisien dan efektif, serta menunjukkan komitmen dan kesungguhan dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Hal ini menjadi semakin penting seiring dengan diterapkannya sistem perizinan berbasis digital melalui platform *Online Single Submission* (OSS) yang membutuhkan adaptasi dan kemampuan teknologi dari para aparatur.

Kompetensi

Kompetensi merupakan kemampuan dasar yang menjadi keharusan bagi setiap aparatur negara dalam melaksanakan tugas serta peran yang diemban secara optimal. Kompetensi mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan agar seseorang dapat melaksanakan pekerjaannya secara efektif. Dalam konteks pelayanan publik, kompetensi menjadi tolok ukur kualitas seorang aparatur dalam berupaya menghadirkan pelayanan yang tanggap, sesuai kebutuhan, dan memberikan kepuasan kepada publik.

Menurut teori yang digunakan dalam penelitian ini, Sedarmayanti (2019) menjelaskan bahwa kompetensi merupakan salah satu unsur penting dalam profesionalitas aparatur, di mana kompetensi meliputi kemampuan teknis dan non-teknis aparatur dalam menjalankan tugas serta kapasitasnya dalam menghadapi berbagai situasi kerja. Profesionalisme tidak hanya menuntut kepatuhan terhadap aturan, tetapi juga menuntut kecakapan dalam melaksanakan peran secara efisien dan bertanggung jawab.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa informan di DPMPTSP Kota Gorontalo, dapat disimpulkan bahwa para aparatur memiliki kompetensi yang memadai dalam menjalankan tugasnya. Penata Perizinan Ahli Madya menyampaikan

bahwa para pegawai secara umum sudah memahami alur perizinan dan sistem OSS (*Online Single Submission*), termasuk perubahan regulasi yang terus berkembang. Menurutnya, meskipun sistem terus diperbarui, aparaturnya mampu beradaptasi dan mencari tahu sendiri melalui forum OSS dan pelatihan daring. Bahkan, dalam beberapa kondisi, aparaturnya bisa menjadi tempat bertanya masyarakat, karena sebagian besar masyarakat masih kurang paham terhadap penggunaan sistem digital ini. Staff administrasi juga menyatakan bahwa sudah terbiasa melakukan entri data, mengunggah dokumen, dan memverifikasi berkas pemohon secara digital melalui sistem OSS RBA. Ia menambahkan bahwa pelatihan pernah diberikan, meskipun tidak rutin, namun mereka aktif mencari solusi melalui grup internal dan arahan dari pimpinan.

Selain itu, staff perizinan menyampaikan bahwa kompetensi teknis menjadi tuntutan utama karena aplikasi OSS RBA tidak jarang mengalami pembaruan tampilan atau menu, sehingga pegawai harus terus belajar secara mandiri. Meskipun begitu, ia mengaku sudah cukup paham karena sistem yang digunakan sudah menjadi bagian dari rutinitas kerja. Sementara itu, dari sisi pengguna layanan, sebagian besar masyarakat mengapresiasi kemampuan pegawai dalam memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dimengerti. Salah satu pengguna layanan perizinan usaha mikro menyampaikan bahwa pegawai bisa menjelaskan cara pengisian data dan tahapan-tahapan dengan sabar, bahkan mendampingi langsung hingga proses berhasil. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi pelayanan tidak terbatas pada urusan teknis administratif saja, namun turut mencakup kemampuan komunikasi dan interpersonal.

Sebagai pelengkap dari data wawancara, aparaturnya pada DPMPTSP Kota Gorontalo, khususnya Bapak Muhamad Fatah Maksum, S.Kom yang menjabat sebagai Penata Perizinan Ahli Madya, juga memiliki bukti formal pengembangan kompetensi melalui berbagai pelatihan. Berdasarkan dokumen yang diperoleh, beliau telah mengikuti dan lulus Pelatihan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Bidang Penanaman Modal Tingkat Dasar yang diselenggarakan oleh Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Investasi/BKPM pada tanggal 31 Agustus–2 September 2021 selama 33 jam pelatihan, dengan hasil lulus kualifikasi baik. Materi dalam pelatihan tersebut mencakup berbagai topik penting seperti kebijakan penanaman modal, pelayanan perizinan berbasis risiko, laporan kegiatan penanaman modal (LKPM), hingga simulasi penggunaan OSS. Ini menunjukkan bahwa aparaturnya tidak hanya menjalankan tugasnya berdasarkan pengalaman praktik, tetapi juga didukung oleh peningkatan kapasitas melalui pendidikan resmi yang sejalan dengan tanggung jawab jabatan dan fungsi pelayanan publik.

Selain itu, aparatur tersebut juga mengikuti Bimbingan Teknis Sistem Informasi Dokumen Lingkungan Hidup (AMDALNET) yang diselenggarakan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Gorontalo. Keikutsertaan dalam kegiatan ini menunjukkan bahwa yang bersangkutan tidak hanya memahami prosedur teknis pelayanan OSS, tetapi juga berupaya memperluas kompetensinya ke dalam aspek lingkungan hidup yang berkaitan dengan perizinan usaha. Data pelengkap ini memperkuat kesimpulan bahwa kompetensi aparatur dalam pelayanan publik di DPMPTSP Kota Gorontalo bukan hanya dinyatakan dalam bentuk performa kerja harian dan penilaian internal, tetapi juga dapat dibuktikan melalui dokumen pelatihan yang terstruktur, sesuai kebutuhan layanan, dan terus dikembangkan.

Penelitian Asih Resmi Setiasih (2022) yang berjudul *Profesionalitas Aparatur Pemerintah dalam Pelayanan Perizinan Usaha di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Banjar* menunjukkan bahwa aparatur pada instansi tersebut secara umum telah memenuhi indikator profesionalisme, khususnya pada aspek kompetensi. Aparatur dinilai memahami prosedur perizinan, mampu melayani masyarakat dengan baik, dan menjalankan tugas sesuai standar operasional. Namun, penelitian ini juga menemukan kendala seperti keterlambatan dalam penerbitan surat rekomendasi yang dipersyaratkan, serta lambatnya proses verifikasi lokasi izin usaha. Sebagai solusi atas hambatan tersebut, salah satu tindakan yang diambil yaitu adalah penyelenggaraan pelatihan atau bimbingan teknis (bimtek) bagi aparatur, yang terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman pegawai tentang regulasi dan prosedur perizinan.

Dikaitkan dengan penelitian ini, perbedaan utama terletak pada tantangan yang dihadapi: di Kabupaten Banjar, kendala dominan adalah keterlambatan administrasi internal seperti surat rekomendasi dan verifikasi lapangan, sedangkan di Kota Gorontalo kendala lebih kepada kurangnya pemahaman masyarakat terkait penggunaan OSS dan gangguan teknis pada sistem yang bersifat nasional. Kedua penelitian sama-sama menegaskan bahwa peningkatan kompetensi aparatur melalui pelatihan rutin sangat diperlukan, tetapi konteks tantangan yang dihadapi menunjukkan pentingnya strategi yang diadaptasikan berdasarkan karakteristik dan kebutuhan wilayah masing-masing

Secara keseluruhan, aparatur DPMPTSP Kota Gorontalo telah menunjukkan kompetensi yang memadai dalam menjalankan tugas pelayanan perizinan berbasis OSS. Kemampuan teknis dan pemahaman terhadap regulasi sudah cukup baik, serta didukung oleh pelatihan yang relevan. Namun, pemerataan kompetensi antarpegawai dan pelatihan

yang berkelanjutan tetap diperlukan agar profesionalitas layanan dapat terus terjaga dan ditingkatkan.

Efektivitas

Efektivitas merupakan ukuran penting dalam menilai profesionalitas aparatur negara, terutama dalam konteks pelayanan publik. Efektivitas mencerminkan kemampuan suatu organisasi atau individu dalam mencapai target atau hasil yang telah ditetapkan, ditinjau dari aspek mutu kerja, volume hasil, dan kecepatan penyelesaian tugas. Dalam pelayanan publik, efektivitas berarti bahwa layanan yang diberikan benar-benar bermanfaat, sesuai dengan harapan masyarakat, serta tidak menyimpang dari standar operasional yang ditetapkan. Efektivitas juga sering kali dilihat dari seberapa tepat layanan tersebut diselesaikan sesuai prosedur, apakah ada hambatan, serta bagaimana cara aparatur menyikapi hambatan tersebut untuk memastikan tujuan tetap tercapai.

Menurut Sedarmayanti (2019), efektivitas merupakan bagian integral dari profesionalitas aparatur yang merujuk pada tingkat kompetensi seseorang atau suatu kelompok dalam melaksanakan tugas secara tepat sasaran dan menghasilkan keluaran (*output*) yang sesuai dengan tujuan organisasi. Efektivitas berarti bahwa pekerjaan tidak hanya selesai, tetapi hasilnya harus berguna, tepat waktu, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam praktiknya, efektivitas tercermin dari keberhasilan dalam mencapai hasil kerja yang optimal, meskipun dihadapkan pada berbagai hambatan atau keterbatasan. Sedarmayanti menekankan bahwa efektivitas bukan sekadar tentang kecepatan atau hasil akhir, tetapi juga menyangkut proses pencapaian tujuan yang dilakukan secara konsisten, terarah, dan bertanggung jawab terhadap hasil.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa para aparatur secara umum mampu menyelesaikan permohonan izin tepat waktu. Beberapa petugas menyatakan bahwa penyelesaian layanan berjalan lancar kecuali dalam situasi tertentu, seperti gangguan jaringan dari pusat atau ketidaksiapan dokumen dari pihak pemohon. Petugas tetap berupaya untuk memberikan pelayanan yang optimal dengan memberikan penjelasan, membantu proses input data, hingga mencetak langsung izin jika sistem bermasalah. Responsifnya petugas ini menunjukkan bahwa meskipun ada hambatan teknis, mereka tetap menjaga agar proses pelayanan berjalan efektif.

Dari sisi masyarakat, sebagian besar pengguna layanan merasa puas dengan kecepatan dan ketepatan pelayanan, khususnya untuk izin usaha mikro yang penyelesaiannya relatif cepat, yakni dalam waktu tiga hari. Namun, ada pula masyarakat yang mengalami keterlambatan, khususnya untuk izin reklame, disebabkan oleh gangguan

OSS atau kurangnya informasi dari petugas mengenai status proses. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas sudah baik, tetapi belum sepenuhnya merata. Masih dibutuhkan peningkatan komunikasi serta sistem pemantauan pelayanan yang lebih *real time* agar masyarakat tidak merasa kebingungan.

Bersumber pada data di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) berdasarkan dokumen SKM (Survei Kepuasan Masyarakat), diperoleh nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) sebesar 90,17 yang masuk dalam kategori Sangat Baik (SB). Penilaian ini meliputi sembilan unsur pelayanan, seperti prosedur, waktu penyelesaian, dan kompetensi pelaksana, dengan nilai unsur per unsur berkisar antara 3,30 hingga 3,87 (kategori B). Nilai ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah efektif memenuhi kebutuhan masyarakat, walaupun masih terdapat ruang untuk peningkatan pada unsur dengan nilai terendah (U3: 3,30).

Selain itu, data rekapitulasi dari permohonan izin sektor kesehatan Triwulan II tahun 2025 menunjukkan bahwa terdapat 239 permohonan izin yang berhasil diselesaikan, mencakup berbagai jenis izin seperti SIP, STR, dan izin lembaga pendidikan kesehatan. Jumlah penyelesaian yang tinggi dalam waktu tiga bulan mencerminkan efektivitas pelaksanaan tugas oleh aparatur DPMPTSP, khususnya dalam hal pencapaian target kerja dan ketepatan waktu pelayanan.

Kedua data ini memperkuat hasil wawancara sebelumnya, yang menekankan bahwa meskipun terdapat kendala teknis seperti gangguan sistem OSS atau kurangnya kesiapan dokumen dari pemohon, pegawai tetap mampu memberikan solusi yang cepat dan menyelesaikan pelayanan sesuai SOP.

Penelitian oleh Afmi Apriliani, Euis Salbiah, dan Siti Wulandari (2022) menunjukkan bahwa profesionalisme pegawai di Kantor Kecamatan Caringin Kabupaten Bogor telah berjalan dengan baik, khususnya dalam pelaksanaan pelayanan publik yang dinilai dari empat indikator: kompetensi, efektivitas, efisiensi, dan tanggung jawab. Pada indikator efektivitas, nilai rata-rata yang diperoleh adalah 4,15, yang berarti bahwa sebagian besar layanan berjalan sesuai harapan masyarakat dan target kerja yang ditetapkan. Namun, nilai tersebut masih menunjukkan bahwa ada ruang untuk peningkatan, terutama dalam hal pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan sesuai kebutuhan masyarakat secara menyeluruh.

Jika dibandingkan dengan penelitian ini yang berfokus pada pelayanan publik berbasis OSS di DPMPTSP Kota Gorontalo, efektivitas aparatur juga tergolong baik. Hal ini ditunjukkan melalui hasil wawancara dengan pegawai dan masyarakat yang menyebutkan bahwa proses perizinan berjalan tepat waktu meskipun terdapat kendala teknis

seperti gangguan sistem OSS atau ketidaksiapan dokumen dari pemohon. Dengan demikian, perbedaan utama terletak pada pendekatan pelayanan penelitian sebelumnya menilai efektivitas dari sisi konvensional, sedangkan penelitian ini menekankan integrasi sistem digital dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

Oleh karena itu, efektivitas aparatur DPMPTSP Kota Gorontalo dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui OSS tergolong baik. Hal ini terlihat dari ketepatan waktu penyelesaian izin, kemampuan pegawai dalam mengatasi kendala sistem, serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Meskipun masih terdapat hambatan teknis seperti gangguan jaringan dan keterbatasan pemahaman pemohon, namun aparatur mampu memberikan solusi dan menjaga kualitas pelayanan.

Efisien

Secara umum, efisiensi dapat dimaknai sebagai perbandingan antara input dan output dalam suatu proses kerja, yang bertujuan untuk memperoleh hasil maksimal dengan penggunaan sumber daya seminimal mungkin. Efisiensi bukan hanya menekankan pada kecepatan penyelesaian pekerjaan, tetapi juga pada pengelolaan waktu, tenaga, biaya, dan teknologi secara tepat guna dan hemat, tanpa mengurangi kualitas pelayanan. Dalam pelayanan publik, efisiensi sangat penting karena menyangkut kemampuan aparatur untuk memberikan layanan yang cepat, mudah, dan tidak berbelit-belit, namun tetap mengikuti prosedur dan ketentuan yang berlaku.

Menurut Sedarmayanti (2019), efisiensi menjadi salah satu indikator profesionalitas yang menunjukkan sejauh mana seorang aparatur mampu menyelesaikan tugasnya secara optimal dengan cara-cara yang tidak boros serta sesuai dengan sasaran organisasi. Efisiensi berkaitan erat dengan produktivitas dan pencapaian hasil yang tinggi dengan penggunaan sumber daya yang terbatas. Artinya, seorang aparatur profesional bukan hanya dituntut untuk menyelesaikan tugas, tetapi juga menunjukkan kepiawaian dalam mengelola sumber daya secara bijak, menghindari pemborosan, dan mempercepat proses layanan agar masyarakat tidak terbebani oleh prosedur yang panjang dan melelahkan.

Dalam konteks pelayanan publik, efisiensi dapat diwujudkan melalui berbagai bentuk, seperti penggunaan sistem digital, simplifikasi alur birokrasi, pembagian tugas yang proporsional, serta penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan praktis. Semakin tinggi efisiensi kerja aparatur, maka akan semakin baik pula persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, efisiensi tidak hanya menjadi indikator kinerja teknis, tetapi juga mencerminkan kualitas tata kelola pemerintahan dan komitmen aparatur dalam mewujudkan pelayanan publik yang responsif dan berkinerja tinggi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di DPMPTSP Kota Gorontalo, efisiensi pelayanan publik telah didukung dengan penggunaan sistem *Online Single Submission* (OSS). Pegawai menyampaikan bahwa sistem OSS memungkinkan masyarakat mengurus perizinan tanpa harus datang langsung ke kantor, cukup melalui perangkat digital dari rumah masing-masing. Aparatur pun dapat bekerja lebih fleksibel dan menyelesaikan tugas secara mandiri. Walaupun masih terdapat kekurangan seperti keterbatasan jumlah pegawai dan gangguan jaringan yang sesekali terjadi, secara umum proses pelayanan berjalan cepat, efisien, dan tidak menyulitkan pemohon. Hal ini juga diperkuat oleh pernyataan masyarakat pengguna layanan yang menyebutkan bahwa mereka hanya perlu datang satu atau dua kali ke kantor, dan petugas selalu memanfaatkan sistem digital dalam mempercepat proses.

Efisiensi layanan di DPMPTSP turut didukung oleh hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan sepanjang tahun 2024, pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Gorontalo memperoleh nilai SKM sebesar 90,17 dengan kategori “Sangat Baik”. Hal ini mencerminkan bahwa secara umum layanan sudah berjalan dengan efisien, di mana proses pelayanan tidak mengalami hambatan berarti dari segi waktu dan prosedur. Salah satu poin penting dalam laporan tersebut juga menunjukkan bahwa unsur layanan seperti waktu penyelesaian menjadi perhatian untuk peningkatan, yang menunjukkan adanya kesadaran dan evaluasi berkelanjutan dari instansi terhadap efisiensi layanan.

Dukungan lainnya datang dari pernyataan resmi dalam situs web DPMPTSP Kota Gorontalo (<https://dpmptsp.gorontalokota.go.id/berita/proses-perizinan-usaha-melalui-sistem-oss-100-gratis>) disebutkan bahwa proses perizinan usaha melalui sistem OSS (*Online Single Submission*) 100% gratis dan bisa dilakukan secara daring. Informasi ini menguatkan bahwa pelayanan sudah berbasis digital dan efisien, di mana pemohon tidak perlu datang ke kantor, cukup melakukan pengurusan dari rumah menggunakan jaringan internet. Selain itu, dengan sistem OSS, waktu pelayanan bisa lebih singkat, karena verifikasi data dilakukan secara terintegrasi. Ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi dalam pelayanan publik di DPMPTSP telah mendukung prinsip efisiensi sebagaimana yang diuraikan dalam indikator teori Sedarmayanti, yaitu menghindari pemborosan waktu, tenaga, dan biaya.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu oleh Siti Maryani (2022) yang meneliti profesionalisme pegawai di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Pangandaran, ditemukan bahwa efisiensi kerja masih belum optimal. Hambatan utamanya

adalah kurangnya motivasi pegawai dalam mengakses informasi, rendahnya kemampuan SDM, serta lemahnya manajemen waktu. Sementara itu, hasil penelitian di DPMPTSP Kota Gorontalo menunjukkan adanya penerapan sistem digital yang cukup efektif serta kesiapan aparatur dalam memanfaatkan teknologi sebagai penunjang efisiensi kerja.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa profesionalitas aparatur di DPMPTSP Kota Gorontalo dari dimensi efisiensi sudah menunjukkan capaian yang baik melalui pemanfaatan OSS dan disiplin kerja, meskipun tetap memerlukan penguatan SDM dan peningkatan infrastruktur teknologi guna mempertahankan serta meningkatkan efisiensi pelayanan publik.

Tanggung Jawab

Tanggung jawab dalam konteks administrasi publik bukan hanya sekadar menyelesaikan tugas, melainkan juga mencerminkan integritas moral, etika kerja, serta komitmen individu terhadap kewajiban yang telah dipercayakan kepadanya. Tanggung jawab menunjukkan seberapa besar kesadaran seorang aparatur dalam menjalankan tugas tanpa perlu pengawasan ketat, serta sejauh mana ia memahami bahwa pekerjaan yang dilakukan membawa dampak langsung terhadap kualitas pelayanan publik. Tanggung jawab juga termasuk di dalamnya kepatuhan terhadap standar operasional dan disiplin waktu dalam penyelesaian tugas, serta kesiapan untuk menghadapi konsekuensi atas keputusan dan tindakan yang diambil. Aparatur yang bertanggung jawab akan menunjukkan kedisiplinan tinggi, tidak menyalahgunakan wewenang, tidak meninggalkan tugas di jam kerja tanpa izin, serta tetap memberikan pelayanan secara maksimal bahkan di tengah keterbatasan atau tantangan yang dihadapi.

Lebih dari itu, tanggung jawab adalah bentuk aktualisasi diri dalam pekerjaan, di mana seorang aparatur merasa memiliki dan terlibat sepenuhnya dalam proses pelayanan publik. Ini mencerminkan prinsip akuntabilitas, yaitu pertanggungjawaban kinerja bukan hanya kepada atasan secara birokratis, tetapi juga kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, tanggung jawab bukan hanya kewajiban individual, melainkan wujud etos kerja kolektif yang harus melekat pada seluruh unsur pelayanan publik.

Dalam pandangan Sedarmayanti (2019), tanggung jawab sebagai indikator profesionalitas berarti bahwa aparatur mampu menjalankan tugas secara konsisten, sadar akan beban yang diemban, serta bekerja tanpa harus selalu diawasi oleh atasan. Ini merupakan bagian dari kedewasaan profesional, di mana pegawai memahami tugas dan fungsi mereka, serta menempatkan kepentingan masyarakat sebagai prioritas utama dalam pelaksanaan pelayanan. Maka, aparatur yang bertanggung jawab akan menunjukkan sikap

proaktif, mampu mengelola waktu dan beban kerja, serta siap memberikan solusi terhadap setiap kendala yang muncul di lapangan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap aparatur DPMPTSP Kota Gorontalo, terlihat bahwa aspek tanggung jawab telah dilaksanakan dengan baik. Pegawai datang dan pulang sesuai dengan ketentuan waktu, bahkan bersedia bekerja melebihi jam kerja jika diperlukan. Pegawai juga bekerja secara mandiri, tanpa pengawasan langsung, dengan berpedoman pada skala prioritas dalam menyelesaikan layanan. Dalam wawancara dengan masyarakat, mereka menilai bahwa petugas tetap fokus memberikan pelayanan, bersikap sopan dan membantu, bahkan saat terjadi kendala teknis atau keterlambatan. Hal ini menunjukkan bahwa aparatur memiliki sikap bertanggung jawab yang tinggi terhadap pelaksanaan tugas pelayanan publik.

Bersumber dari data rekapitulasi absensi pegawai di DPMPTSP Kota Gorontalo selama bulan Desember 2024 menunjukkan tingkat kehadiran pegawai secara umum tergolong baik. Dari 34 nama pegawai yang tercatat, sebagian besar hadir antara 17 hingga 20 hari kerja dari total 20 hari kerja dalam bulan tersebut. Beberapa pegawai memiliki nilai kehadiran sempurna tanpa catatan tidak hadir, sementara sebagian lainnya hanya memiliki sedikit ketidakhadiran dengan alasan yang bisa ditelusuri, seperti tugas dinas luar, sakit, atau cuti. Ini mencerminkan bahwa secara umum aparatur di DPMPTSP Kota Gorontalo memiliki tingkat tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas dan kewajiban kerja.

Tingkat kehadiran ini memperkuat hasil wawancara sebelumnya yang menyatakan bahwa sebagian besar pegawai menunjukkan kedisiplinan dan loyalitas terhadap jam kerja serta tanggung jawab yang diemban, meskipun pekerjaan dilakukan secara fleksibel termasuk WFH. Artinya, tanggung jawab tidak hanya diukur dari kehadiran fisik di kantor, tetapi juga dari kesungguhan dalam menyelesaikan pekerjaan dan mematuhi aturan yang berlaku. Data ini sekaligus mendukung bahwa dimensi tanggung jawab dalam profesionalitas aparatur di DPMPTSP telah terlaksana dengan cukup baik.

Temuan ini berbeda dengan hasil penelitian terdahulu oleh Jihan Sabrina, Sri Umiyati, Wildan, dan Taufik Raharja (2020) yang meneliti Profesionalisme Aparatur Desa dalam Penyelenggarakan Pelayanan Publik di Desa Jatinom, Kabupaten Blitar. Penelitian tersebut menemukan bahwa aspek tanggung jawab masih menjadi kelemahan dalam profesionalitas aparatur desa. Aparatur tidak memiliki target waktu yang jelas, jam kerja sering tidak dipatuhi, dan perbedaan pengalaman kerja turut mempengaruhi kualitas layanan. Artinya, belum ada konsistensi atau komitmen yang kuat terhadap pelaksanaan tugas sebagaimana seharusnya.

Dari perbandingan tersebut, dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab aparatur DPMPTSP Kota Gorontalo sudah jauh lebih baik. Mereka telah menunjukkan profesionalitas melalui kedisiplinan, komitmen kerja, serta kepekaan terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini menjadi indikator positif bahwa profesionalitas aparatur di lingkungan DPMPTSP sudah berada pada jalur yang tepat dalam mendukung pelayanan publik yang optimal.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil yang merujuk pada uraian hasil penelitian dan analisis pada bab terdahulu dengan fokus serta subfokus penelitian, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa profesionalitas aparatur DPMPTSP Kota Gorontalo dalam penyelenggaraan pelayanan publik telah berjalan dengan cukup baik berdasarkan keempat dimensi yang digunakan. Namun demikian, masih diperlukan peningkatan berkelanjutan melalui penguatan pelatihan, evaluasi pelayanan, dan penyempurnaan sistem digital untuk memastikan kualitas pelayanan publik yang lebih maksimal di masa mendatang.

REFERENSI

- 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>
- Apriliani, A., Salbiah, E., & Wulandari, S. (2023). Profesionalisme Pegawai Kecamatan Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. *Jurnal Governansi*, 9(1), 35-43. <https://doi.org/10.30997/jgs.v9i1.7637>
- Basuki, J. (2021). Tantangan Ilmu Administrasi Publik: Paradigma Baru Kepemimpinan Aparatur Negara. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 160-181. <https://doi.org/10.22225/pi.6.2.2021.160-181>
- Dani, M. (2023). Profesionalitas Aparatur Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Batudaka Kabupaten Tojo Una-Una. *Administration and Public Service*, 3(2)(April), 54-63. file:///C:/Users/Asus/Downloads/19438-49527-1-SM (4).pdf
- Futum Hubaib, J. B. A. J. dan. (2021). KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Hendrayadi, A., Arman, Djati, S. N., Afriansyah, Heriyanto, Sholeh, C., Kusnadi, I. H., Tamrin, Mustanir, A., Ramdani, A., Aman, A. P. O., & Razak, M. R. R. (2022). Pengantar Ilmu Administrasi. In *Birokrasi Administrasi* (Vol. 53, Issue 9).

- Langgeng, Y. S., & Wilasari, M. F. (2023). Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi (Tinjauan Literatur). *Nusantara Innovation Journal*, 2(1), 103-113. <https://doi.org/10.70260/nij.v2i1.28>
- Lini, F. (2022). Analisis Profesionalisme Kerja Pegawai Di Kantor Camat Payung Sekaki Kota Pekanbaru.
- Mulang, H. (2023). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Jesya*, 6(1), 38-51. <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i1.894>
- Mustanir, A. (2022). *Pelayanan Publik*. CV. Penerbit Qiara Media.
- Natika, L., & Septianti, L. P. (2023). Profesionalisme Aparatur Sipil Negara. *The World of Public Administration Journal*, 5(1), 20-34. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v5i1.1653>
- Pahleviannur, M. R., De Grave, A., Saputra, D. N., Mardianto, D., & Hafrida, L. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. In Pradina Pustaka. <https://doi.org/10.2307/jj.608190.4>
- Sabrina, J., Umiyati, S., & Raharja, W. T. (2020). Profesionalisme Aparatur Desa Dalam Menyelenggarakan Pelayanan Publik Pemerintahan Desa (Studi Kasus Di Kantor Desa Jatinom Kabupaten Blitar). *Aplikasi Administrasi: Media Analisa Masalah Administrasi*, 23(1), 48. <https://doi.org/10.30649/aamama.v23i1.125>
- Suparman, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Indihome Fiber Pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Subang. *The World of Public Administration Journal*, 49-68. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v3i1.1079>
- Supriyadi, E. I. (2021). Pergeseran Dalam Paradigma Ilmu Administrasi Publik. *Jurnal RASI*, 3(1), 9-16. <https://doi.org/10.52496/rasi.v3i1.117>
- Syamsir, M., Sahlania, O., & Rahman, R. (2023). Profesionalisme Aparatur terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar. *Journal of Government Insight*, 3, 351-357. <https://doi.org/10.47030/jgi.v1i1.53>
- Ubaidillah, N., & Yuliana, P. A. (2023). Profesionalisme Aparat Desa Dalam Menjalankan Fungsi Pemerintahan Desa. *Islamic Law: Jurnal Siyasah*, 8(02), 57-76. <https://doi.org/10.53429/iljs.v8i02.735>
- Utami, P. (2023). Transformasi Administrasi Publik: Inovasi Dan Adaptasi Menuju Efisiensi Dan Pelayanan Publik Berkualitas. *PAPATUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan Dan Politik*, 6(2), 1-9. <https://doi.org/10.54783/japp.v6i2.726>