**PROFESIONALISME APARATUR DALAM PELAYANAN PUBLIK**

**(STUDI PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU)**

ICHWANUL GOFFAR TANJUNG

NPP. 29.0401

*Asdaf Kabupaten Ogan Komering Ulu Provinsi Sumatera Selatan*

*Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia*

Email:

**ABSTRACT**

*The implementation of the professionalism of the apparatus in public services has not yet run optimally, especially at the Communication and Information Office of Ogan Komering Ulu Regency. The purpose of this study was to analyze the professionalism of the apparatus in public services, to find out the obstacles and efforts made by the Communication and Information Office of Ogan Komering Ulu Regency. This study uses qualitative methods with informants as sources of information, data collection techniques through data reduction, data presentation and conclusion drawing and data analysis techniques with observation, interviews and documentation.The results of this study indicate that the professionalism of the apparatus in public services is quite good. Constraints faced include the limitations of supporting facilities such as laptops and computers, delays or difficulties in accessing information from information requesters to OPDs who are requested for information, and online-based public services through websites still need to be improved again. In dealing with these obstacles, the Communication and Information Office of the Ogan Komering Ulu Regency seeks to handle and repair the availability of computers, laptops and internet networks, Confirm the relevant service or OPD regarding the data requested by the data requester so that it can be immediately provided as well as Upgrading or upgrading the website system periodically.*

***Keywords: Professionalism, State Civil Apparatus, Public Service***

**ABSTRAK**

Pelaksanaan profesionalisme aparatur dalam pelayanan publik belum sepenuhnya berjalan dengan optimal terutama pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu. Tujuan Penelitian ini adalah untuk menganalisis profesionalisme aparatur dalam pelayanan publik, mengetahui hambatan dan upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu. Penelitian ini menggunnakan metode kualitatif dengan informan sebagai sumber informasi, teknik pengumpulan data melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan serta teknik analisis data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa profesionalisme aparatur dalam pelayanan publik sudah cukup baik. Kendala yang dihadapi diantaranya karena keterbatasan fasilitas penunjang seperti laptop dan komputer, keterlambatan atau sulitnya mengakses informasi dari peminta informasi kepada OPD yang dimintai informasi, dan pelayanan publik berbasis online melalui website masih perlu untuk ditingkatkan kembali. Dalam menghadapi kendala tersebut, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu berupaya melakukan penanganan dan perbaikan dari ketersediaan komputer, laptop dan jaringan internet, Mengkonfirmasi dinas atau OPD terkait tentang data yang diminta oleh peminta data agar dapat segera diberikan serta Melakukan upgrading atau peningkatan sistem website secara berkala.

**Kata kunci : Profesionalisme, Aparatur Sipil Negara, Pelayanan Publik**

1. **PENDAHULUAN**
   1. **Latar Belakang**

Reformasi birokrasi merupakan sebuah cara yang digunakan sebagai usaha pemerintah dalam menggapai good governance dan sebagai transisi yang utama dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan saat ini yang harus menyangkut pada aspek-aspek kelembagaan, ketatalaksanaan dan sumber daya manusia aparatur. Reformasi birokrasi adalah bentuk dalam membangun kepercayaan rakyat. Oleh sebab itu, harapan masyarakat kepada pemerintah melalui reformasi birokrasi ialah untuk memberantas KKN dan menjadikan pemerintahan yang bersih sesuai dengan keinginan masyarakat agar dapat merasakan pelayanan publik yang efisien, responsif dan akuntabel. Dalam reformasi birokrasi, pelayanan publik menjadi salah satu tujuan dan sasaran utamanya. Berlandaskan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian yang menyediakan barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi kepada seluruh warga negara dan penduduk yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan. Pelayanan publik yang baik adalah kewajiban bagi semua organisasi pemerintah dan swasta.

kinerja pegawai masih belum optimal dan belum efisien yaitu kurangnya pegawai yang memiliki pengetahuan atau keterampilan di bidangnya, dimana kualitas organisasi sangat bergantung kepada profesinalisme atau kemampuan yang dimiliki oleh sumber daya manusia atau pegawainya. Profesionalisme aparatur pemerintah akan menentukan kinerja organisasi pemerintahan,dimana kinerja tersebut akan menunjukan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan sangat menentukan tingkat prestasi kerja yang telah dilakukan. Oleh sebab itu profesionalisme memegang peranan yang sangat penting dan diperlukan, khususnya pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat

Berdasarkan pemaparan diatas yang menunjukkan beberapa permasalahan dalam profesionalisme aparatur pemerintah daerah di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu. Penulis merasa bahwa profesionalisme aparatur pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik menjadi menarik untuk diangkat menjadi topik penelitian skripsi dikarenakan pada saat ini sangat mengharuskan masyarakat dan pemerintah untuk tidak melakukan proses pelayanan secara langsung. Hal tersebut dilakukan untuk mengurangi penyebaran kasus COVID-19. Pemerintah sebagai pemberi layanan harus tetap menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan profesional kepada masyarakat yang berhak menerima pelayanan. Sehingga proses pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah daerah kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik.

Alasan penulis mengangkat topik tentang profesionalisme aparatur pemerintah daerah di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu untuk menjadi fokus penelitian dikarenakan SKPD telah menyediakan berbagai pelayanan publik dan informasi bagi masyarakatnya. Akan tetapi hal tersebut tidak menjadikan pelayanan ini banyak digunakan oleh masyarakat baik itu yang berasal dari Kabupaten Ogan Komering Ulu ataupun masyarakat diluar Kabupaten Ogan Komering Ulu sehingga tidak mencapai target capaian SKPD. Hal ini membuat penulis menjadi tertarik untuk melakukan penelitian mengenai profesionalisme aparatur pemerintah daerah di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu dalam memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat.

Dengan adanya sikap profesionalisme aparatur pemerintah daerah di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu ditujukan untuk dapat membantu masyarakat dalam memberi pelayanan yang lebih mudah, cepat, dan transparan. Dengan demikian perlu dilakukan analisis tentang profesionalisme aparatur pemerintah daerah apakah sudah cukup memenuhi harapan dan tujuan yang ingin dicapai oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu dalam memberikan pelayan yang terbaik kepada masyarakat ataukah belum memenuhi harapan dan tujuan yang ingin dicapai dalam pelaksanaannya.

Berawal dari pemikiran diatas, penulis merasa bahwa penelitian mengenai sejauh mana profesionalisme aparatur pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan pubik telah diterapkan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu merupakan hal penting dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang terbaik bagi masyarakat. Penerapan sikap profesionalisme aparatur pemerintah daerah yang masih belum maksimal dalam memberikan pelayanan publik di Indonesia khususnya lingkup Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu ini kemudian menjadi topik yang menarik bagi penulis untuk diangkat menjadi skripsi dengan judul “Profesionalisme Aparatur Dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu)”.

* 1. **Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Kondisi pelayanan yang diberikan oleh pegawai di SKPD DISKOMINFO Kabupaten Ogan Komering Ulu sejauh ini masih belum optimal. Selain itu Kinerja pegawai masih belum optimal dan belum efisien yaitu kurangnya pegawai yang memiliki pengetahuan atau keterampilan di bidangnya, dimana kualitas organisasi sangat bergantung kepada profesinalisme atau kemampuan yang dimiliki oleh sumber daya manusia atau pegawainya. Profesionalisme aparatur pemerintah akan menentukan kinerja organisasi pemerintahan,dimana kinerja tersebut akan menunjukan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan sangat menentukan tingkat prestasi kerja yang telah dilakukan. Oleh sebab itu profesionalisme memegang peranan yang sangat penting dan diperlukan, khususnya pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

1. **Penelitian Terdahulu**

**Tabel 2.1  
Penelitian Terdahulu**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **Deskripsi** | **Penjelasan** |
| **1** | **2** | **3** |
| 1. | Nama Peneliti | Jahirudin |
| Judul Penelitian | Profesionalisme Aparatur Pemerintah dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Samarinda Ilir |
| Masalah Penelitian | PNS di Kecamatan Samarinda Ilir dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih terkesan pilih kasih dan para pegawai kecamatan samarinda ilir masih kurang berani dalam mengambil keputusan untuk menyelesaikan suatu permasalahan kecil atau sepele. |
| Tujuan Penelitian | Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui profesionalisme Aparatur dalam melaksanakan pelayanan Publik di Kantor Camat Samarinda Ilir. |
| Metode Penelitian | Deskriptif Kualitatif |
| Hasil Penelitian | Hasil penelitian menunjukan bahwa profesionalisme memiliki peranan yang cukup signifikan dalam pelayanan publik. |
| 2. | Nama Peneliti | Wenti Nuria Raharja |
| Judul Penelitian | Pengaruh Profesional Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Medan Denai Kota Medan |
| Masalah Penelitian | Kualitas pelayanan yang diberikan di Kantor Camat Medan Denai Kota Medan belum memenuhi kriteria kepastian waktu, sebab seringkali pelaksanaan tugas pemberian pelayanan masih membutuhkan prosedur atau proses yang tidak sebentar. Hal yang terjadi pada kinerja pegawai dalam pelayanan E-KTP di Kantor Camat Medan Denai juga masih lamban dan kurang efektif yaitu kurangnya pegawai yang memiliki pengetahuan atau kemampuan di bidangnya. |
| Tujuan Penelitian | Tujuan penelitian adalah mengetahui besarnya pengaruh dari profesional kerja terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Medan Denai Kota Medan. |
| Metode Penelitian | Korelasional Kuantitatif |
| Hasil Penelitian | Terdapat pengaruh profesional kerja terhadap kualitas pelayananan di Kantor Camat Medan Denai memiliki hubungan yang signifikan. Sesuai hasil pada uji determinan, hasilnya menunjukkan bahwa profesional kerja terhdap kualitas pelayanan sebesar 22%, kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh profesionalisme kerja pegawai. Sedangkan yang 78% lagi dipegaruhi oleh faktor-faktor lain. |
| 3. | Nama Peneliti | Maryam Salampessy, Matheus Rumaratu |
| Judul Penelitian | Profesionalisme Kerja Pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon |
| Masalah Penelitian | Kecenderungan pegawai yang begitu lama dalam pemberian layanan kepada warga dan ditemui pula bahwa tingkat pengetahuan, ketrampilan kerja, kesanggupan kerja, dan pengalaman kerja sebagaian pegawai belum sepenuhnya memadai sebagaimana yang diharapkan |
| Tujuan Penelitian | Untuk mengetahui kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon, dan dimensi layanan karyawan yang profesionalisme menjadi faktor pendukung dan penghambat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon. |
| Metode Penelitian | Deskriptif Kualitatif |
| Hasil Penelitian | Kualitas pelayanan publik secara administratif oleh aparatur penyelenggara di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berada dalam kondisi baik terutama, dari dimensi responsiveness (ketanggapan), dimensi reliability (keandalan) dan dimensi efisiensi (cara-cara terbaik). Sementara dimensi yang berada dalam kondisi cukup adalah dimensi emphaty (empati), dimensi assurance (jaminan) dan dimensi efektivitas. Disisi lain dimensi yang berada dalam kondisi masih kurang yakni, dimensi tangibles (ketampakan) berada dalam kondisi masih kurang. |

* 1. **Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baharu serta informan yang lebih luas. GAP penelitian juga hanya ada dam merupakan masalah khusus yang terjadi di Lokus Penulis.

* 1. **Tujuan.**

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan ini meliputi:

1. Mengetahui profesionalisme aparatur pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan InformatikaKabupaten Ogan Komering Ulu.

2. Mengetahui faktor yang menjadi penghambat dalam mencapai profesionalisme aparatur pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu.

3. Mengetahui upaya yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika dalam mewujudkan aparaturyang profesional sebagai media penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Ogan Komering Ulu.

1. **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif*.* Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif agar peneliti dapat menganalisis dan menggambarkan fenomena penelitian peneliti dengan lengkap dan runtut berdasarkan fakta-fakta yang didapatkan sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan penelitian yang bermakna. Dalam penelitian ini, peneliti menghimpun data dengan melakukan wawancara (*interview*), observasi (*observation*), dan dokumentasi (*taking notes*). Sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

1. **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Peneliti menganalisis pengembangan dengan menggunakan teori dari Sondang P Siagian, 2000. Dimana indikator pengukuran kinerja meliputi kreatifitas, inovasi dan responsivitas.

1. **KREATIVITAS**

* Pendidikan Menurut Sondang P. Siagian (2000) dimensi kreativitas dalam melihat profesionalisme aparatur ialah kemampuan aparatur untuk menghadapi hambatan dalam pelaksanaan tugasnya dengan melakukan inovasi. Berdasarkan konep tersebut, kreativitas dalam profesionalisme aparatur dapat dengan melihat kesigapan dan perilaku pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, serta melakukan pelayanan publik yang diamanahkan kepadanya.
* kreativitas pada profesionalitas aparatur dalam memberikan pelayanan publik di Dinas Kominfo Kabupaten Ogan Komering Ulu telah berjalan cukup optimal. Hal ini dapat tergambar dari pernyataan pihak Dinas Kominfo yang kemudian didukung oleh pernyataan masyarakat yang pernah melakukan pelayanan di Dinas Kominfo Kabupaten Ogan Komering Ulu.

1. **INOVASI**

* Menurut Sondang P. Siagian (2000) dimensi inovasi dalam melihat profesionalisme aparatur ialah hasrat dan tekad untuk mencari, menemukan dan menggunakan cara baru atau metode kerja baru dalam pelaksanaan tugasnya. Berdasarkan pada konsep tersebut, inovasi dalam profesionalitas kerja dapat tergambar dari inovasi yang diciptakan oleh instansi Dinas Kominfo dalam melakukan pelayanan publik yang diserahkan kepadanya sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan kepadanya.
* pihak Dinas Kominfo Kabupaten Ogan Komering Ulu telah membuat inovasi berupa website untuk melalukan pelayanan publik secara online. Namun walaupun demikian, masyarakat juga sangat berharap agar webiste guna mendukung pelayanan publik berbasis online dapat ditingkatkan dan dioptimalkan. Sehingga melalui pelayanan berbasis online ini dapat mendongkrak efisiensi dan efektivitas pelayanan publik yang dipelakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu tersebut.

1. **RESPONSIVITAS**

* Dimensi responsivitas dalam profesionlisme aparatur menurut Sondang P. Siagian (2000) ialah kemampuan dalam mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru. Berdasarkan pada konsep tersebut, responsivitas dalam profesionalisme aparatur dapat dilihat melalui akuntabilitas pegawai dan kepekaan terhadap tugas yang diberikan kepadanya.
* masyarakat merasa sudah cukup puas akan pelayanan dan responsivitas aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sangat penting untuk dipertahankan dan bahkan untuk ditingkatkan menjadi lebih baik sehingga citra baik dari Dinas Kominfo dapat menjadi lebih baik dan dapat memberi pelayanan prima yang baik kepada masyarakat.

Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Komunikasi dan Informatka Kabupaten Ogan Komering Ulu masih memiliki beberapa kelemahan antara lain keterlambatan atau sulitnya menakses informasi dari peminta informasi ke OPD yang diminta dan pelayanan publik berbasis online melalui website yang dirasa oleh masyarakat perlu ditingkatkan.

Upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dalam mengatasi permasalahan diatas yaitu mengkonfiramasi dinas atau OPD terkati tentang data yang diminta agar dapat secepatnya bisa diberikan dan melakukan *upgrading* sistem website secara berkala sehingga website atau pelayanan berbasis online tersebut dapat berjalan lebih optimal.

1. **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan dan pemnbahasan dari indikator yang dibahas didalam penelitian ini, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Profesionalisme Aparatur Pemerintah Daerah dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu telah dapat dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari 3 segi kualitas profesional yaitu kreativias, inovasi, dan responsivitas Aparatur Pemerintah Daerah khususnya dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu telah memenuhi tiga segi tersebut.
2. Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Komunikasi dan Informatka Kabupaten Ogan Komering Ulu masih memiliki beberapa kelemahan antara lain keterlambatan atau sulitnya menakses informasi dari peminta informasi ke OPD yang diminta dan pelayanan publik berbasis online melalui website yang dirasa oleh masyarakat perlu ditingkatkan.
3. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dalam mengatasi permasalahan diatas yaitu mengkonfiramasi dinas atau OPD terkati tentang data yang diminta agar dapat secepatnya bisa diberikan dan melakukan *upgrading* sistem website secara berkala sehingga website atau pelayanan berbasis online tersebut dapat berjalan lebih optimal.
4. **UCAPAN** **TERIMA** **KASIH**

Penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar- besarnya kepada kepala dinas komunikasi dan informatika kabupaten ogan komering ulu beserta jajaran, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

1. **DAFTAR PUSTAKA**
2. **Buku-Buku**

Alwasilah, A. Chaedar. 2006. Pokoknya Kualitatif. Jakarta: Pustaka Jaya

Atik Purwandi. 2008. Konsep Kebidanan Sejarah & Profesionalisme. Jakarta: Kedokteran EGC

Black, James A. dan Dean J. 2009. Metode dan Masalah Penelitian Sosial. Bandung: PT Refika Aditama

Creswell, John W. 2014. Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Dwiyanto, Agus, mewujudkan good governance melalui pelayanan publik, 2014, Yogyakarta: GadjahMada University Press

Esterberg, Kristin G. 2002. Qualitative methods in social research. New York: McGraw Hill

Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gaya Media

Harsono. 2011. Perencanaan Kepegawaian. Bandung: Fokusmedia

Hasan, Erliana. 2014. Filsafat Ilmu dan Metodologi Penelitian Ilmu Pemerintahan, Ghalia Indonesia, Bogor

Hasibuan, Malayu. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Herman, Sofyandi.2007. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Graha Ilmu

Jonathan. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif. Yogyakarta: Graha Ilmu

Kadir. Abdul. 2015. Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik. Medan: Dharma Persada

Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan

Labolo , Muhadam. 2011. Memahami ilmu pemerintahan : suatu kajian, teori, konsep dan pengembangannya. Jakarta: Rajawali Perss

Miles, Matthew B. Dan A. Michael Huberman. 1992. Analisis Data Kualitatif. Diterjemahkan oleh Tjetjep Rohendi. Jakarta: Universitas Indonesia Press

Moleong, Lexy J. 2013. Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Nugroho, Riant. 2013. Metode Penelitian Kualitatif. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sedarmayanti. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT. Refika Aditama

Siagian, Sondang P. 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara

Sinambela. Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi, Jakarta: Bumi Aksara.

Sofyandi dan Garniwa. 2007. Perilaku Organisasional. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu

Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta

Syafiie, Inu Kencana. 2003. Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia. Bandung: Refika Aditama

Syafiie, Inu Kencana. 2011. Sistem Pemerintahan Indonesia. Jakarta: PT. Rineka Cipta

Syaukani, dkk. 2004. Otonomi Daerah dalam Negara Kesatuan. Yogyakarta: Pustaka Ilmu

Thoha, Miftah. 2014. Manajemen Kepegawaian Sipil Di Indonesia. Jakarta : Kencana

1. **Perundang-Undangan**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur

Sipil Negara

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2011 Tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil

Peraturan Badan Kepegawaian Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Pedoman Tata Cara Dan Pelaksanaan Pengukuran Indeks Profesionalitas Aparatur Sipil Negara

1. **Lain-Lain**

Rencana Strategis (Renstra) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu tahun 2016-2021