

# Pengaruh Profesionalisme Kinerja Aparatur Pemerintah Kelurahan Terhadap Mutu Pelayanan Publik

Muhamad Fikri Irawan<sup>1</sup>, Ilham Zitri<sup>2</sup>, Muhammad Ali<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Muhammadiyah Mataram

Corresponding Author: [Ilham.Zitri@Ummat.ac.id](mailto:Ilham.Zitri@Ummat.ac.id)

---

**Kata Kunci:**  
**Pengaruh;**  
**Profesionalisme;**  
**Kinerja; Pelayanan;**  
**Publik**

**Abstrak:** Pelayanan publik merupakan tugas wajib daripada aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pengertian tersebut mengandung pengertian bahwa dalam melaksanakan tugasnya harus senantiasa berusaha melayani kepentingan masyarakat dengan mentaati peraturan yang berlaku. Jenis dan Model penelitian ini merupakan model penelitian kuantitatif dengan menganalisis Validitas data, Reliabilitas data dan pengujian hipotesis. Penelitian ini bertujuan untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara variabel-variabel bebas dan terikat, yaitu antara variabel Profesionalisme Kinerja Aparatur Pemerintah Kelurahan (X) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) di Kelurahan Prapen Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah. Hasil penelitian yang mendukung adanya pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan publik, profesionalisme kinerja pegawai terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kelurahan Prapen Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah.

**Keyword:**  
*Influence;*  
*Professionalism;*  
*Performance; Service;*  
*Public*

**Abstract:** *Public service is a mandatory duty of the government apparatus as a public servant. This understanding implies that in carrying out their duties, they must always try to serve the interests of the community by complying with applicable regulations. The type and model of this research is a quantitative research model by analyzing data validity, data reliability and hypothesis testing. This study aims to examine whether there is an influence between the independent and dependent variables, namely between the variable Professionalism of the Village Government Apparatus Performance (X) on the quality of public services (Y) in Prapen Village, Praya District, Central Lombok Regency. The results of the study support the existence of a significant influence on the quality of public services, the professionalism of employee performance on the level of community satisfaction in Prapen Village, Praya District, Central Lombok Regency.*

## PENDAHULUAN

Pelayanan public di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu mendapatkan perhatian khusus. Pernyataan seperti itu dapat dilihat dengan jelas melalui berbagai tuntutan pelayanan public sebagai tanda tidak kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat sesuai aspirasi dan kebutuhan masyarakat itu sendiri (Artikel, 2020). Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari seorang aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alenia keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan social (*KECAMATAN MALALAYANG KOTA MANADO Donevan Mandey Jantje Mandey Femmy Tulusan, 2015*).

Kelurahan menurut Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 pada pasal 127 tentang Pemerintahan Daerah yaitu Kelurahan dipimpin oleh lurah yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan dari bupati/walikota. Pelayanan Lurah yang diberikan sebagai kewajiban sudah tertuang didalam UU Nomor 73 Tahun 2005 tentang tugas dan fungsi kelurahan di dalam pelayanan public, karena mereka diangkat oleh pemerintah untuk melayani masyarakat sehingga pelayanan akan menjadi lebih cepat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat merancang model pelayanan yang lebih bervariasi. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, kepala kelurahan bersama perangkat kelurahan dituntut untuk memberikan pelayanan yang adil dan memadai terhadap public tanpa memihak ke golongan tertentu. Pegawai kelurahan khususnya diharapkan memiliki sikap, tekad, semangat mental dan ketaatan untuk menjalankan tanggung jawabnya dalam melayani masyarakat dengan baik.

Adapun yang membedakan kelurahan menurut Undang-undang Nomor 5 tahun 1979 dengan Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 terletak pada : (1) Kewenangan yang dimilikinya, (2) Perubahan perangkat dari perangkat Pemerintah pusat menjadi perangkat Daerah, (3) Adanya perubahan asas yang dilaksanakan yaitu dari asas dekonsentrasi dan asas desentralisasi menjadi azas desentralisasi. Dengan demikian fungsi kelurahan sebagai pembantu pemerintah Kecamatan dalam menjalankan tugasnya melakukan pelayanan publik sangat vital. Kebutuhan umum merupakan kebutuhan yang tidak dapat dilakukan secara perorangan sehingga pemenuhan kebutuhan masyarakat harus dilakukan secara adil dan merata oleh pemerintah (*1, 1 1, 2019*).

Dari pendapat di atas, jelas bahwa untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, maka aparatur birokrasi (Pegawai Negeri), khususnya aparatur pemerintah kelurahan perlu memiliki kemampuan profesional agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan yang menjadi tuntutan masyarakat (Pesoth et al., n.d.); (Zitri et al., 2024)

Rumusan masalah artikel ini membahas terkait Apakah ada pengaruh profesionalisme kinerja aparatur pemerintah Kelurahan Prapen terhadap mutu pelayanan publik?. Sedangkan tujuan dan manfaatnya yaitu untuk mengetahui pengaruh profesionalisme kinerja aparatur pemerintah Kelurahan Prapen terhadap mutu pelayanan publik. Manfaat teoretis dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan dan menambah wawasan tentang profesionalisme, pelayanan yang baik dalam pemerintahan bagi masyarakat, Mahasiswa serta pembaca pada umumnya. Manfaat Praktis Penelitian ini diharapkan mampu menjadi motivasi dan acuan bagi lembaga pemerintahan pada umumnya, pemerintahan desa/kelurahan Prapen pada khususnya terkait pentingnya profesionalisme kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Siagian, (2009:63) Profesionalisme adalah “Kemahiran dan keahlian dalam melaksanakan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan” (Ramadhan, 2018). Menurut Dwiyanto (2011:157) Profesionalisme adalah paham atau keyakinan bahwa sikap dan tindakan aparatur dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan selalu didasarkan pada ilmu pengetahuan dan nilai-nilai profesi aparatur yang mengutamakan kepentingan public (Panca et al., 2019). Sedangkan menurut Oerip dan Utomo (2000: 264) profesionalisme adalah perilaku, tindakan, dan kualitas yang menjadi satu ciri suatu profesi. Seseorang dikatakan profesional apabila ia mampu menjalankan pekerjaannya dengan maksimal, akuntabilitas yang tinggi terhadap pekerjaan dan sesuai dengan etika suatu profesi (Artikel, 2020).

Dalam Royen (2007:13), terdapat beberapa indikator yang mendukung sikap profesionalisme (Panca et al., 2019) :

#### 1. Performance Aparatur

Performance dapat diartikan sebagai prestasi kerja, pelaksanaan kerja, penampilan kerja. Menurut Gomes prestasi kerja dapat dilihat dari : Kuantitas kerja, kualitas kerja, pengetahuan tentang pekerjaan, pendapat atau pernyataan yang disampaikan.

#### 2. Akuntabilitas Aparatur

Akuntabilitas merupakan kebijakan startegis, hal ini harus dapat di implementasikan untuk menciptakan kepatuhan pelaksanaan tugas dan kinerja pegawai. Akuntabilitas juga merupakan

kewajiban untuk memberikan tanggung jawab kinerja kepada pihak-pihak tertentu Hal ini didasarkan pada prinsip-prinsip sebagai berikut :

- a. Adanya komitmen dari pimpinan dan seluruh staf instansi untuk melakukan pengelolaan pelaksanaan misi agar akuntabel.
- b. Menjamin penggunaan sumber-sumber daya secara konsisten dan sesuai dengan peraturan.
  - c. Harus dapat menunjukkan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.
  - d. Berorientasi pada pencapaian visi dan misi serta hasil dan manfaat yang diperoleh.
  - e. Jujur, objektif, transparan dan inovatif.

### 3. Loyalitas Pegawai

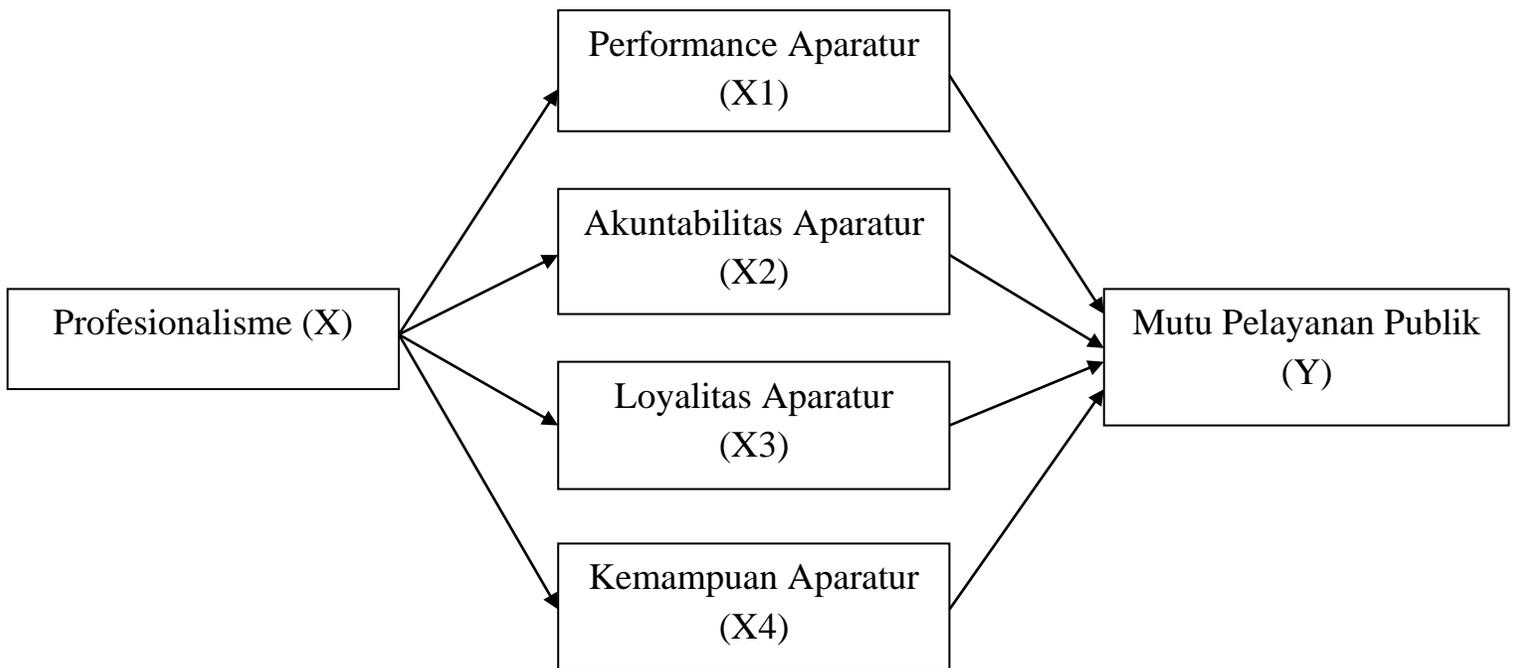
Loyalitas aparatur yang berkaitan dengan karakteristik sosok profesionalisme menurut Islami dalam Royen adalah kesetiaan diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan sekerja, berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain dan tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu dengan mengabaikan yang lainnya.

### 4. Kemampuan Aparatur / Pegawai

Menurut Thoha, kemampuan merupakan salah satu unsur kematangan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pendidikan dan pelatihan serta pengalaman.

Menilai kualitas pelayanan public bukanlah kegiatan yang sangat mudah khususnya pemberian pelayanan publik yang bersifat jasa maupun administratif, namun terlepas dari persoalan tersebut masalah mengenai kualitas pelayanan publik pada saat ini menjadi pusat perhatian di berbagai Negara demokratis khususnya Indonesia karena pemberian pelayanan publik pada saat ini menjadi tolok ukur suatu Negara dikatakan gagal atau baik, untuk mengukur kualitas pelayanan publik ada kalanya peneliti memaparkan penjelasan mengenai pengertian kualitas pelayanan dari berbagai pakar. Menurut Brady dan Conin dijelaskan bahwa Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima (Masyarakat et al., 2004).

**Bagan 1 Kerangka Berfikir**



**Hipotesis**

H1 : Performance Aparatur berpengaruh secara signifikan terhadap mutu pelayanan public di kelurahan Prapen.

H2 : Terdapat pengaruh antara Akuntabilitas Aparatur terhadap mutu pelayanan public di kelurahan Prapen.

H3 : Terdapat pengaruh antara Loyalitas Aparatur terhadap mutu pelayanan public di kelurahan Prapen.

H4 : Terdapat pengaruh antara Kemampuan Aparatur terhadap mutu pelayanan public di kelurahan Prapen.

## METODE PENELITIAN

Desain atau jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan metode kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2012:7) Pendekatan metodekuantitatif merupakan metode metode penelitian yang berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistic (Ramadhan, 2018). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh profesionalisme kinerja aparatur pemerintah kelurahan (variable bebas) terhadap mutu pelayanan publik (variable terikat) di kelurahan Prapen kecamatan Praya. Penelitian ini berlokasi di Kelurahan Prapen, Kecamatan Praya, Kabupaten Lombok Tengah, NTB. Penelitian ini memiliki dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder (Zitri et al., 2023). Data primer adalah data yang diperoleh langsung melalui masyarakat sebagai responden dan objek penelitian dengan proses kuesioner serta pengamatan secara langsung di lapangan. Data sekunder yaitu data pendukung yang diperoleh melalui dokumen-dokumen, jurnal-jurnal, penelitian terdahulu yang ada hubungannya dengan pengaruh profesionalisme kinerja aparatur pemerintah kelurahan terhadap mutu pelayanan publik. Data yang diperoleh pada saat penelitian melalui jawaban responden, diolah dengan menggunakan skala likert (Panca et al., 2019). Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono:2014:136).

Pada teknik pengambilan sampel, terdapat teori populasi dan sampel. Menurut Sugiyono (2012:90) menyatakan bahwa “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Ramadhan, 2018). Populasi adalah seluruh masyarakat yang ada di Kelurahan Prapen, terhitung mulai dari satu tahun terakhir di tahun 2022. Menurut Sugiyono (2012:91); (Vaughan et al., 2021) menyatakan bahwa “ sampel adalah bagian dari jumlah populasi dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Ramadhan, 2018)

Berdasarkan hasil perhitungan rumus diatas, maka diketahui jumlah sampel penelitian berjumlah 100 masyarakat yang ada di kelurahan prapen.

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah (Panca et al., 2019); (Drigas et al., 2020).

## **Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Pengukuran validitas angket dilakukan dengan menggunakan correlation person yaitu mengkorelasikan skor item masing-masing nomor dengan total skor item, peneliti hanya akan menggunakan soal-soal yang terbukti valid dari hasil analisis instrumen. Hasil analisis perhitungan validitas butir soal ( $\text{sig}$ ) dikonsultasikan dengan  $\alpha$  (0.05) , dengan taraf signifikan 5 %. Bila harga  $\text{sig} < \alpha$  maka butir soal tersebut dikatakan valid. Sebaliknya bila harga  $\text{sig} > \alpha$  maka butir soal tersebut dikatakan tidak valid (Buchari et al., 2017).

Perhitungan validitas item angket dilakukan dengan penafsiran koefisien korelasi, yakni  $r_{xy}$  hitung dibandingkan dengan  $r_{xy}$  tabel. Adapun nilai tabel untuk validitas item angket adalah 0,5. Artinya, apabila  $\text{sig}$  lebih besar atau sama dengan 0,5 ( $r_{xy} \geq 0,5$ ), maka item angket tersebut dapat dikatakan valid.

## **Uji Reliabilitas**

Setelah melakukan uji validitas, peneliti melanjutkan uji reliabilitas. Untuk mengetahui reliabilitas angket, digunakan perhitungan dengan teknik Alpha Cronbach's. Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Dalam penelitian ini, uji keandalan setiap variabel diukur dengan menggunakan Cronbach's Alpha. Ada dua alasan peneliti menggunakan uji Cronbach's Alpha. Pertama, karena teknik ini merupakan teknik pengujian keandalan kuesioner yang paling sering digunakan. Kedua, dengan melakukan uji Cronbach's Alpha maka akan terdeteksi indikator-indikator yang tidak konsisten.

Perhitungan angket dilakukan dengan cara mengkonsultasikan koefisien reliabilitas hitung nilai kritik atau standar reliabilitas. Adapun nilai kritik untuk reliabilitas angket adalah 0,5. Artinya, apabila nilai kritik untuk reliabilitas lebih besar atau sama dengan 0,5 ( $r_i \geq 0,5$ ), maka angket tersebut dikatakan reliabel.

## **Pengujian Hipotesis**

Suatu hipotesis biasanya merupakan hasil dari dugaan berdasarkan pengamatan rutinitas dan gejala alam ataupun berdasarkan teori. Hipotesis statistik adalah pernyataan atau dugaan mengenai keadaan populasi yang sifatnya masih sementara atau lemah kebenarannya. Hipotesis statistik akan diterima jika hasil pengujian membenarkan pernyataan dan akan ditolak jika terjadi penyangkalan dari pernyataan.

Dalam perumusan hipotesis statistik, antara hipotesis nol (H0) dan hipotesis alternatif (Ha) selalu berpasangan, bila salah satu ditolak, maka yang lain akan diterima sehingga dapat dibuat keputusan yang tegas, yaitu jika H0 ditolak maka Ha diterima atau sebaliknya. Uji hipotesis analisis statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan regresi. Regresi digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel tergantung dan memprediksi variabel tergantung dengan menggunakan variabel bebas.

## HASIL DAN DISKUSI

### Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.828	.796	15

Adapun nilai kritik untuk reliabilitas angket adalah 0,5. Artinya, apabila nilai kritik untuk reliabilitas lebih besar atau sama dengan 0,5 ( $r_i \geq 0,5$ ), maka angket tersebut dikatakan reliabel. Jadi pada table Cronbach's Alpha diatas dikategorikan sebagai data yang reliable.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Item-Total Statistics**

	S cale Mean Item Deleted	S cale if Variance Item Deleted	S C orrected Item- Total Correlation	S quared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	9.50	6.741	.745	.	.797
2	9.43	9.082	.689	.	.808
totalX 1	6.67	2.989	.804	.	.786
3	9.47	7.706	.738	.	.800
4	9.90	5.748	.414	-	.859
totalX 2	7.10	9.748	.497	.	.816
5	9.70	1.252	.237	.	.830
totalX 3	9.70	1.252	.237	.	.830
6	9.50	7.500	.691	.	.802
7	9.93	3.789	.123	-	.846
totalX 4	7.17	7.730	.626	.	.806

		4	2	.	.	.801
8	9.50	7.707	719			
		4	2	.	.	.798
9	9.63	7.689	810			
		4	3	-	.	.865
10	9.97	6.585	.504			
		4	2	.	.	.788
total	4.57	5.013	814			
y						

Dari gambar tabel Cronbach's Alpha if Item Deleted diatas, apabila nilai kritik untuk reliabilitas lebih besar atau sama dengan 0,5 ( $r_i \geq 0,5$ ), maka angket tersebut dikatakan reliabel.. Jadi pada table Cronbach's Alpha if Item Deleted semua dikategorikan reliable.

### Regression (HIPOTESIS)

ANOVAa

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13.453	4	3.363	7.752	.003
	Residual	10.847	25	.434		
	Total	24.300	29			

Berdasarkan hasil uji f menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh performance Aparatur (X1) terhadap mutu pelayanan public (Y) adalah  $0,003 < 0,05$  dan nilai f hitung  $7,752 >$  nilai f table 3,35, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya terdapat pengaruh performance aparatur terhadap mutu pelayanan public secara signifikan.

**Coefficientsa**

Model	Unstandardized		Standard	t	Sig.
	Coefficients		ized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.844	1.313		1.405	.172
Total jX1	.361	.139	.459	2.601	.015

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh performance Aparatur (X1) terhadap mutu pelayanan public (Y) adalah  $0,001 < 0,05$  dan nilai t hitung  $2,601 >$  nilai t table  $2,052$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya terdapat pengaruh performance aparatur terhadap mutu pelayanan public secara signifikan.

**Validity**

Item-Total Statistics

		Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	@	49.50	26.741	.745	.	.797
2	@	49.43	29.082	.689	.	.808
totalX1	T	46.67	22.989	.804	.	.786
3	@	49.47	27.706	.738	.	.800
4	@	49.90	35.748	-.414	.	.859
totalX2	T	47.10	29.748	.497	.	.816
5	@	49.70	31.252	.237	.	.830
totalX3	T	49.70	31.252	.237	.	.830
6	@	49.50	27.500	.691	.	.802
7	@	49.93	33.789	-.123	.	.846
totalX4	T	47.17	27.730	.626	.	.806
8	@	49.50	27.707	.719	.	.801
9	@	49.63	27.689	.810	.	.798

10	@	49.97	36.585	-.504	.	.865
	T	44.57	25.013	.814	.	.788
otally						

Dari gambar tabel Corrected Item-Total Correlation diatas, Adapun nilai tabel untuk validitas item angket adalah 0,5. Artinya, apabila sig lebih besar atau sama dengan 0,5 ( $r_{xy} \geq 0,5$ ), maka item angket tersebut dapat dikatakan valid. Jadi pada table Corrected Item-Total Correlation semua dikategorikan valid kecuali pada item X2 dan X3.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasannya, maka dapat diambil suatu kesimpulan sebagai berikut: Profesionalisme kinerja pegawai mempunyai pengaruh yang kuat dalam pelayanan publik pada Kelurahan. Dengan menggunakan analisis reliabilitas, validitas dan pengujian hipotesis, maka dapat di peroleh hasil bahwa profesionalisme kinerja pegawai mempunyai pengaruh yang kuat serta signifikan dalam pelayanan publik. Artinya apabila profesionalisme kinerja pegawai meningkat maka pelayanan publik yang di hasilkan juga akan mengalami peningkatan.

### DAFTAR PUSTAKA

1. (2019). 8, 28-37.
- Artikel, I. (2020). *Peranan Profesionalisme Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Dadi Mulya Kota Samarinda Pendahuluan*. 1, 271-278.
- Buchari, A., Santoso, M. B., & Marlina, N. (2017). Pengembangan Kapasitas Kelembagaan Desa Tangguh Bencana Di Kabupaten Garut (Studi Kasus Di Desa Pasawahan Kecamatan Tarogong Kaler). *Jurnal Analisis Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 3(1), 1-13.
- Drigas, A., Dede, D. E., & Dedes, S. (2020). Mobile and other applications for mental imagery to improve learning disabilities and mental health. *International Journal of Computer ...*
- KECAMATAN MALALAYANG KOTA MANADO Donevan Mandey Jantje Mandey Femmy Tulusan. (2015). III(31), 1-11.
- Masyarakat, T. K., Rezha, F., & Rochmah, S. (2004). *No Title*. 1(5), 981-990.
- Panca, K., Kabupaten, R., & Rappang, S. (2019). 1, 2) ) 1). 5, 16-31.
- Pesoth, F. W., & Tampongangoy, D. I. (n.d.). *Pengaruh Profesionalisme Aparat Kelurahan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik ( Suatu Studi di Kecamatan Mapanget Kota Manado )* Febriani Ilahude.

- Ramadhan, G. (2018). *PENCATATAN SIPIL KOTA BANJARMASIN*. 1(15), 1–9.
- Vaughan, R., Busthomi, R. H., & Putri, A. A. (2021). Implementasi Kebijakan E-Government Melalui Website Subang.go.id Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Subang. *Syntax Idea*. <https://doi.org/10.36418/syntax-idea.v3i6.1274>
- Zitri, I., Kurniawan, C., & Octastefani, T. (2024). Public-Private Partnerships: In the Development of the Mandalika Circuit, Indonesia. *Journal of Governance and Public Policy*, 11(2), 156–166.
- Zitri, I., Rosiastawa, A., Amil, & Hadi, A. (2023). Mencapai Target Sustainable Development Golas's (SDG's) di Desa Sermong Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2021. *Journal of Social and Policy Issues*. <https://doi.org/10.58835/jspi.v3i2.101>
- Wulandari, S., Hadi, A., Zitri, I., & Subandi, A. (2024, June). STRATEGI KELOMPOK SADAR WISATA DALAM PENGEMBANGAN OBYEK WISATA DENGAN MODEL PENTAHHELIX (STUDI KASUS PANTAI WANE KABUPATEN BIMA). In SEMINAR NASIONAL LPPM UMMAT (Vol. 3, pp. 1085-1093).
- Suheldi, R., Zitri, I., Ali, M., & Jaelani, M. A. (2024). ENHANCING SENGGIGI AS A LOMBOK TOURISM DESTINATION: A DEVELOPMENT STRATEGY. *KOMUNITAS*, 15(1), 51-78.
- Zitri, I., Amil, A., & Lestanata, Y. (2024). Policy Communication on Twitter Social Media: Development of Sustainable Tourism Destinations in West Nusa Tenggara. *Jurnal Public Policy*, 10(1), 34-43.
- Naqiah, A., & Zitri, I. (2023). Collective Action Kelompok Sadar Wisata Desa Malaka Dalam Percepatan Pariwisata Guna Peningkatan Ekonomi Masyarakat. *Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer (Rapik)*, 3(1), 1-14.
- Zitri, I., Rosiastawa, A., & Hadi, A. (2023). Mencapai Target Sustainable Development Golas's (Sdg's) Di Desa Sermong Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2021. *Journal Of Social And Policy Issues*, 41-45.

