

PENGARUH PROFESIONALISME PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA BADAN KEUANGAN DAN ASET KABUPATEN ROTE NDAO)

*Julian Marly Kotadia, Daniel Babu, Canisius Ibu
Fakultas Hukum Universitas Nusa Lontar Rote
Email: juliankotadia@yahoo.com*

ABSTRAK

Salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh pemerintah daerah adalah bagaimana dapat menampilkan aparatur pemerintah yang sifatnya profesional, memiliki etos kerja tinggi, kompetitif, memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas kerja dan fungsinya, dan memenuhi aspirasi masyarakat agar terbebas dari kolusi, korupsi, dan nepotisme. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas publik pada badan keuangan dan aset di Kabupaten Rote Ndao dan untuk mengetahui faktor-faktor penunjang dan penghambat profesionalisme pegawai terhadap kualitas publik. Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa Profesionalisme pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Bagian Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Rote Ndao. Hal ini terlihat dari peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Faktor pendukung profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Bagian Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Rote Ndao adalah didukung oleh pegawai yang berkualitas, kelembagaan yang terstruktur. Sedangkan faktor penghambatnya adalah terbatasnya ruang sarana kerja, seperti gedung

Kata Kunci : Profesionalisme Pegawai, Pelayanan Publik

In the current era of globalization, one of the greatest challenges faced by local governments is how to present professional government apparatus, with high work ethic, competitive advantage, bureaucratic ethics in carrying out tasks work and function, and fulfill people's aspirations, free from collusion, corruption, and nepotism. The purpose of this paper is to measure the influence of professionalism of employees on public quality of Financial Institutions and Assets of Rote Ndao and to know factors that support and inhibit the influence of professionalism of employees on public quality. The results of the study revealed that the professionalism of employees had a positive and significant impact on the quality of public services in Financial Institutions and Assets of Rote Ndao. The supporting factor of the employee's professionalism to the quality of public service was supported by qualified, structured institution. While the inhibiting factor is the limited space of work facilities, such as buildings.

Keywords: Employee Professionalism, Public Service

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi sekarang ini, salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh pemerintah di Indonesia, khususnya pemerintah daerah adalah bagaimana dapat menampilkan aparatur pemerintah yang sifatnya professional, memiliki etos kerja yang dengan kategori tinggi, keunggulan secara kompetitif, kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas kerja dan fungsinya, dan memenuhi aspirasi masyarakat agar terbebas dari kolusi, korupsi, dan nepotisme.

Profesionalisme sangat ditentukan oleh kemampuan seseorang atau individu dalam melakukan suatu pekerjaan menurut bidang tugas dan tingkatannya masing-masing. Hasil dari pekerjaan itu lebih ditinjau dari segala segi sesuai porsi, objek, bersifat terus-menerus dalam situasi dan kondisi yang bagaimanapun serta jangka waktu penyelesaian pekerjaan yang relatif singkat (Almasdi, 2000: 99).

Pelayanan publik yang menyentuh hampir setiap sudut kehidupan masyarakat tidak ditopang oleh mekanisme pengambilan keputusan yang terbuka, serta proses atau mekanisme politik yang bersifat demokratis. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa tidak mengherankan jika pelayanan publik memiliki ciri atau karakteristik yang cenderung berada pada kategori korupsi. Apalagi yang berkaitan dengan pengadaan produk-produk

pelayanan publik yang bersifat wajib seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Izin Mengemudi (SIM), Pasport, Akte Kelahiran, dan lain-lain (Dwiyanto, 2005).

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah meskipun tuntutan tersebut tidak sesuai dengan harapan. Secara empiris, pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelitbelit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak melayani bukan yang dilayani. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan, serta terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan (Sinambela, 2006). Oleh karena itu, peneliti mengambil suatu permasalahan yang terjadi di Provinsi Nusa Tenggara Timur, khususnya Kabupaten Rote, terkait permasalahan yang menyangkut Badan Keuangan dan Aset Daerah.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan pada Badan Keuangan dan Aset di Kabupaten Rote Ndao, bahwa belum memberikan tuntutan dalam memberikan pelayanan yang baik. Kondisi

ini diketahui dari beberapa indikator, seperti masih adanya perlakuan diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, adanya ketidaksesuaian bidang ilmu pendidikan pegawai dengan jabatannya, rendahnya kesungguhan dalam memberikan pelayanan terutama dalam konsistensi waktu kerja, serta kurangnya respon terhadap keluhan masyarakat (Dinkep & Capil Kendari, 2016).

RANCANGAN PENELITIAN

Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek atau objek dalam penelitian dapat berupa orang, lembaga, masyarakat dan yang lainnya yang pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau apa adanya. Populasi dalam penelitian ini adalah adalah Pegawai di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Rote Ndao yang berjumlah 42 orang, yang kemudian semuanya dijadikan sebagai sampel.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data yang terdiri dari data primer yaitu

secara langsung diambil dari objek penelitian oleh peneliti perorangan maupun organisasi. Dalam penelitian ini data primer didapatkan dari jawaban kuesioner. Serta data sekunder yang didapatkan tidak secara langsung dari objek penelitian. Peneliti mendapatkan data yang sudah jadi yang dikumpulkan oleh pihak lain dengan berbagai cara untuk metode baik secara komersial maupun non komersial. Data sekunder pada penelitian ini yaitu jumlah data demografi.

Teknik Analisa Data

Teknik analisis data penulisan hukum lazimnya dilakukan melalui pendekatan kualitatif yaitu suatu cara penelitian yang menghasilkan deskriptif analisa yaitu apa yang dinyatakan responden secara tertulis atau lisan dan juga perilakunya yang nyata yang diteliti dan dipelajari sebagai suatu yang utuh. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif, yaitu model analisis yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Profesionalisme Pegawai Kantor Bagian Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Rote Ndao

Yang menjadi indikator indikator profesionalisme Kantor Bagian Keuangan

dan Aset Daerah Kabupaten Rote Ndao kerja pegawai mencakup :

1. Kemahiran dalam mempergunakan peralatan,
Kemahiran merupakan salah satu unsur kematangan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pendidikan dan pelatihan serta pengalaman. Profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan atau kemahiran pegawai yang tercermin dalam perilaku sehari-hari. Istilah tersebut mengacu kepada potensi pegawai dalam mengerjakan tugas dan bagiannya.
2. Kesiapan
Kesiapan para pegawai untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan publik. Kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
3. Tanggung Jawab Dalam Pelayanan
Tuntutan pertanggungjawaban atas setiap kegiatan yang dilakukan untuk kepentingan publik menjadi penting bagi berlangsungnya sistem pemerintahan yang baik berdasarkan kepercayaan. Tanggung jawab dari para petugas pelayanan, yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi publik secepatnya apabila terjadi sesuatu yang

perlu segera diberitahukan. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

4. Disiplin

Secara teoritis loyalitas berhubungan dengan tingkat kedisiplinan, terutama dalam hal ketaatan terhadap peraturan yang berlaku. Kedisiplinan akan terwujud dengan baik jika pegawai mampu menaati peraturan-peraturan yang ada. Loyalitas juga berkaitan erat dengan kemampuan pertanggungjawaban tugas pekerjaan dan daya tanggap. Selain itu loyalitas tidak membeda-bedakan pemberian pelayanan atas dasar golongan tertentu

5. Sikap pegawai

Setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan, sikap dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan tertentu. Sikap sopan santun, respek, perhatian, keramahan serta dalam komunikasi dengan baik dalam arti memberikan informasi kepada publik dalam bahasa yang mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan publik.

Dari pembahasan ini maka dapat dikatakan bahwa profesionalisme pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Bagian Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Rote Ndao. Hal ini berarti profesionalisme kerja yang dimiliki pegawai ternyata mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Faktor pendukung profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Bagian Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Rote Ndao adalah keberadaan pegawai yang berkualitas serta kelembagaan yang terstruktur.

Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Bagian Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Rote Ndao

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk

memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik.

Dalam hal institusi pemerintah memberikan pelayanan, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Untuk melihat bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di Bagian Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Rote Ndao berikut akan penulis uraikan melalui komponen-komponen pelayanan publik yang digagas oleh L.P. Sinambela (2006).

1. Transparan

Prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan

secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

2. Akuntabilitas

Melayani masyarakat dengan baik adalah merupakan tanggung jawab bagi semua pegawai. Dengan demikian maka setiap pegawai harus melayani masyarakat dan mempelajari cara meningkatkan keterampilan untuk melayani. Di dalam keterampilan melayani, termasuk pula di dalamnya adalah penguasaan terhadap pengetahuan jasa layanan yang diberikan, karena hal ini akan menunjukkan kepada masyarakat bahwa pegawai tersebut adalah seorang profesional di bidang Manajemen Pelayanan Publik. Seorang profesional dalam dunia pelayanan publik seharusnya menguasai kebutuhan masyarakat dan mengetahui cara memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Di Bagian Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Rote Ndao semua jenis pelayanan dilakukan berdasarkan SOP (Standar Operasional Pelayanan) yang telah ditetapkan pemerintah.

3. Kondisional

Sebagai inti dari pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh organisasi pemerintah desa adalah belajar untuk berkomunikasi secara

baik dan benar dengan setiap masyarakat yang datang mau meminta pelayanan. Berkomunikasi yang baik ini merupakan keterampilan yang harus dimiliki oleh setiap pegawai, karena hal tersebut akan berpengaruh terhadap proses penyelesaian pekerjaan dari seorang pegawai. Setiap pegawai akan berusaha memahami, melayani, dan menghargai berbagai orang yang dijumpai setiap hari. Sehingga hal tersebut akan membantu dalam peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

4. Partisipatif

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Namun disadari bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum optimal serta kualitas sumberdaya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

5. Kesamaan Hak

Masyarakat sebagai penerima manfaat layanan acap kali tak puas dengan bentuk layanan yang telah kita berikan, sebaik apapun itu. Meski telah berupaya untuk memberikan pelayanan prima namun masih saja kita dapati komplain atau keluhan, apalagi kalau pemberi pelayanan tidak memberikannya. Keluhan adalah wujud rasa ketidakpuasan pelanggan. Penyampiannya bisa beragam bentuk: disampaikan secara langsung maupun tidak langsung.

Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik Bagian Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Rote Ndao

1. Faktor Internal

a. Pola Manajemen Umum Organisasi.

Budaya organisasi merupakan sistem tindakan yang berbeda dalam organisasi yang telah terpola dalam mengarahkannya untuk menanggapi rangsangan dari luar dengan cara yang berbeda. Di Indonesia, birokrasi patrimonial masih sangat mewarnai birokrasi pelayanan publik. Sistem tindakan yang terpola dalam menghadapi warga negara antara organisasi pemerintah satu dengan yang lain akan berbeda sesuai dengan budaya organisasinya. Budaya organisasi berasal dari tiga

sumber yaitu : (1) kepercayaan, nilai dan asumsi-asumsi dari pendiri organisasi, (2) pengalaman belajar dari anggota organisasi yang terlibat, (3) kepercayaan baru, nilai dan asumsi baru yang dibawa oleh anggota dan pimpinan organisasi.

b. Penyediaan Fasilitas Pendukung

Sejak diberlakukannya kebijakan otonomi daerah, isu tentang pelayanan publik selalu menarik untuk dikaji dan dibahas, karena pelayanan publik menjadi salah satu barometer keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Salah satu alasan diterapkannya otonomi daerah adalah agar pelayanan publik yang diberikan oleh negara dapat berlangsung secara optimal dan tepat sasaran.

Didalam sebuah organisasi atau instansi merupakan hal yang sangat mendasar bahwa kebutuhan akan sumberdaya manusia sangatlah vital. Apabila suatu organisasi atau instansi mengalami kekurangan sumberdaya manusia yang berkompeten dibidangnya, akan kemungkinan pekerjaan-pekerjaan yang dikerjakan hasilnya akan kurang baik atau kurang maksimal.

2. Faktor Eksternal

a. Pola Layanan Dan Tata Cara

Penyediaan Layanan

Salah satu upaya pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah petugas, pegawai, pejabat dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

b. Pola Layanan Dalam Penyampaian

Jasa

Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan yang salah satu contohnya dengan

tersenyum dan menyapa, dengan senyuman dan sapaan maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan dari situ muncul dari dalam hati pengguna layanan bahwa pengguna layanan akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci sukses untuk penyedia layanan menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan. Dalam proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik, diantaranya sumber daya pegawai yang masih kurang dan dibuktikan dengan ketiadaan pegawai tetap di seksi pelayanan bagian pelayanan yang pastinya sudah menguasai yang berkaitan dengan proses pelayanan.

Ada 3 faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di Kantor Bagian Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Rote Ndao yaitu :

1. Struktur Organisasi

Menurut anderson (1972), struktur adalah susunan berupa kerangka yang memberikan bentuk dan wujud, dengan demikian akan terlihat prosedur kerjanya.

dalam organisasi pemerintahan, prosedur merupakan sesuatu rangkaian tindakan yang ditetapkan lebih dulu, yang harus dilalui untuk mengerjakan sesuatu tugas.

Berdasarkan pengertian dan fungsi struktur organisasi tersebut menunjukkan bahwa struktur organisasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi, sehingga dengan demikian struktur organisasi juga sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Apabila komponen-komponen struktur organisasi yang mendukung disusun dengan baik antara pembagian kerja atau spesialisasi disusun sesuai dengan kebutuhan, dapat saling menunjang, jelas wewenang tugas dan tanggung jawabnya, tidak tumpang tindih, sebaran dan tingkatan dalam organisasi memungkinkan dilakukannya pengawasan yang efektif, struktur organisasi desentralisasi memungkinkan untuk diadakannya penyesuaian atau fleksibel, letak pengambilan keputusan disusun dengan mempertimbangkan untuk rugi dari sistem sentralisasi dan desentralisasi, antara lain sentralisasi yang berlebihan bisa menimbulkan ketidakluwes dan mengurangi semangat pelaksana dalam pelaksanaan kegiatan. sedangkan desentralisasi yang berlebihan bisa menyulitkan dalam kegiatan pengawasan dan koordinasi.

2. Kemampuan Aparat

Aparatur pemerintah adalah kumpulan manusia yang mengabdikan pada kepentingan negara dan pemerintahan dan berkedudukan sebagai pegawai negeri (tayibnapsis, 1993), sedangkan menurut moerdiono (1988) mengatakan aparatur pemerintah adalah seluruh jajaran pelaksana pemerintah yang memperoleh kewenangannya berdasarkan pendelegasian dari presiden republik indonesia.

Berkaitan dalam hal kualitas pelayanan publik, maka kemampuan aparat sangat berperan penting dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. untuk itu indikator-indikator dalam kemampuan aparat adalah sebagai berikut :

1. tingkat pendidikan aparat;
2. kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal;
3. kemampuan melakukan kerja sama;
4. kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi;
5. kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan;
6. kecepatan dalam melaksanakan tugas;
7. tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik;

8. tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan;
9. tingkat keikutsertaan dalam pelatihan yang berhubungan dengan bidang tugasnya.

3. Sistem Pelayanan

Definisi dari kata sistem adalah suatu jaringan yang berhubungan satu sama lain menurut skema atau pola yang bulat untuk menggerakkan suatu fungsi yang utama dalam suatu usaha atau urusan (prajudi, 1992), bisa juga diartikan sebagai suatu kebulatan dari keseluruhan yang kompleks terorganisir, berupa suatu himpunan perpaduan hal-hal atau bagian-bagian yang membentuk suatu kebulatan dari keseluruhan yang utuh (pamudji, 1981).

Kaitannya dengan sistem pelayanan yang perlu diperhatikan apakah ada pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya atau tarif, prosedur, buku panduan, media informasi terpadu saling menghargai dari masing-masing unit terkait atau unit terkait dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu sendiri.

Ada beberapa faktor yang mendukung dalam pelayanan publik, yaitu :

1. Faktor Kesadaran

Yaitu kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam

kegiatan pelayanan. Kesadaran para pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggung jawabnya dapat membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasi.

2. Faktor Aturan

Yaitu aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan ini mutlak kebenarannya agar organisasi dan pekerja dapat berjalan teratur dan terarah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa profesionalisme pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Bagian Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Rote Ndao. Hal ini berarti profesionalisme kerja yang dimiliki pegawai ternyata mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Adapun faktor pendukung profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Bagian Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Rote Ndao adalah adanya pegawai yang berkualitas serta kelembagaan yang terstruktur. Sedangkan faktor penghambatnya adalah terbatasnya ruang sarana kerja, seperti gedung

1. Demi meningkatnya profesionalisme terhadap kualitas pada kantor Bagian Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten

Rote Ndao maka perlu adanya sarana ruang kerja yang memadai/tidak terbatas.

2. Perlunya bimbingan dan pengawasan disetiap sektor pelayanan kepada para pegawai secara rutin guna untuk meningkatkan mutu dan hasil kerja pada kantor Bagian Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Rote Ndao.

Accounting, Organization and Society

Parasuraman, 1990. *Delivery Quality Balancing Customer Perception And Expectation*. USA : Free Press Collier Macmillan Publisher. Pasal 4 –7. Undang–Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Sedarmayanti, 1999. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*. Jakarta : Mandar Maju.

DAFTAR PUSTAKA

- Almasdi, Suid. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Dari Teori Ke Paraktek –Praktek*. Cetakan 1. Solo : CV Bintang Ilmu.
- Dwiyanto, dkk. 2005. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Gaspertz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep – Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Hadi, Sutrisno. 2000. *Meteorodologi Research*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Hanif Nurcholis, 2007. *Teori dan Praktek Pemerintahan Otonomi Daerah*. Jakarta : Grasindo.
- Ibrahim, 1997. *Studi Kelayakan Bisnis*. Jakarta : Rineke Cipta. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.
- Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 tentang *Klasifikasi Pelayanan Publik*.
- Lukman, 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA –LAN.
- Morrow P.C, Goetz. 1988. *Professionalism As Form Of Work Commitment And Job Satisfaction In Accounting Organization*,