

**KAJIAN PROFESIONALISME APARATUR DALAM
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR CAMAT MALALAYANG KOTA MANADO**

**FREISTY LEA DEMSY
NIM. 090811089**

ABSTRAK

The organization of public services by officer always complained by the society especially about faster services, the accuracy time for finishing services, mistake services product and any others. The phenomena caused of the sweet officer profesionalism that self bureavcracy, connection with the problems the this research to intend know how profesionalism officer in organizatoin public services in subdistrict Malalayang office manado town.

This research is using qualitative method. Informant data sourc in research is officers / PNS in subdistrict Malalayang office taked in style purposive from 28 peoples of PNS. In the office. Gathering data is using interview technic. Whereas data analyzed is using analysis technic qualitative interactive modal from Miles and Hubernan.

Besed on research attractived condusions : (1) profesionalism officer of subdistrict Malalayang goverment in organization public services the common was good enough looked from ability aspect / knowleage competence (floor formal education and the relevants with task sector public services). (2) The profesionalism officer of subdistrick Malalayang's goverment in organization public services the common was feeble looked from ability / expert competence and creativity (education and exercise and the relevantion with task sector public services). (3) Profesionalism officer subdistrict malalayang's goverment in organization public services the common was good enough looked from aspeck attitude competence in exercise public services.

Based on conclusion research output suggested : (1) The officer must gived education and exercise relevant technic / functional. (2) A placing officer at task sector public service sector the heved must attentioned too increase draft profesionalism officer in organization public services.

Keywords : the profesionalism officer, public services.

PENDAHULUAN

Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikannya Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk mewujudkan kesejahteraan umum dan

mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga Negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya

penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Sehingga itu efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik-buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

Sejak tahun 1999 bangsa Indonesia memasuki babak baru dalam penyelenggaraan otonomi daerah yang ditandai dengan keluarnya undang-undang pemerintahan daerah yang baru yaitu UU Nomor 22 Tahun 1999, yang kemudian dalam perkembangan selanjutnya diganti dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Kebijakan otonomi daerah tersebut telah mendorong terjadinya perubahan struktural, fungsional, dan kultural dalam tatanan penyelenggaraan pemerintahan daerah, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kapabilitas dan efektivitas pemerintah daerah dalam menyelenggarakan

pelayanan publik sesuai harapan masyarakat. Sebagaimana diketahui bahwa dalam kebijakan otonomi daerah tersebut daerah mempunyai kewenangan seluas-luasnya untuk mengurus dan mengatur urusan pemerintahan di luar enam bidang urusan pemerintahan yang menjadi urusan pemerintah pusat. Disamping itu, daerah mempunyai keleluasaan membuat kebijakan daerah untuk menangani urusan pemerintahan yang diserahkan itu, dalam rangka mewujudkan tujuan dibentuknya suatu daerah, dan tujuan pemberian otonomi daerah itu sendiri terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sesuai dengan potensi dan karakteristik masing-masing daerah (UU.No.32 Tahun 2004).

Harus diakui bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah terus mengalami pembaharuan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaharuan dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih sering diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan

termaginalisasikan dalam kerangka pelayanan (Kurniawan, 2005). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik juga menyatakan bahwa dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih diperhadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu tatanan baru masyarakat diperhadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi dan perdagangan. Kondisi seperti ini perlu disikapi secara bijak melalui langkah-langkah kegiatan yang terus menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan. Untuk itu diperlukan konsepsi tentang pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana yang diamanatkan oleh UUD 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan

sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.

Keberhasilan pemerintah daerah dalam mengemban mandat masyarakat berupa penyediaan pelayanan publik sebagaimana yang amanat peraturan perundangan-undangan tersebut sangat ditentukan oleh keberhasilan dari seluruh organisasi pemerintah daerah yang merupakan perangkatnya dalam menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan ruang lingkup tugas masing-masing. Sementara itu efektivitas pemberian pelayanan langsung kepada masyarakat sangat ditentukan oleh kedekatan antara organisasi penyelenggara pelayanan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan (Yousa, 2002). Oleh sebab itu, kecamatan sebagai perangkat daerah kabupaten/kota yang dekat dengan masyarakat diharapkan kontribusinya terhadap keberhasilan pemerintah daerah menyelenggarakan pelayanan publik yang sesuai dengan harapan peraturan perundang-undangan seperti yang disebutkan di atas. Sebagaimana diketahui bahwa dalam kebijakan otonomi daerah sekarang ini, telah terjadi perubahan mendasar menyangkut kedudukan, tugas dan fungsi pemerintah kecamatan yang

sebelumnya merupakan wilayah administrasi pemerintahan berubah menjadi wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota. Dengan kata lain, kecamatan yang tadinya merupakan “perangkat wilayah” dalam rangka asas dekonsentrasi, berubah statusnya menjadi “perangkat daerah” dalam rangka asas desentralisasi.

Keberhasilan birokrasi pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan akan tergantung atau ditentukan oleh berbagai faktor, antara lain adalah faktor profesionalisme aparaturnya. Sebagaimana dikatakan oleh Sedarmayanti (2009) bahwa profesionalisme merupakan pilar yang akan menempatkan birokrasi sebagai mesin yang efektif bagi pemerintah dan sebagai parameter kecakapan aparatur dalam bekerja secara baik, efisien dan efektif.

Dari pengamatan awal yang dilakukan di kantor Camat Malayang Kota Manado masih dapat ditemui beberapa permasalahan yang dapat menggambarkan masih lemahnya kemampuan aparatur dalam menyelenggarakan pelayanan publik

secara efisien, efektif, transparan, responsif, adil, dan bertanggung jawab. Hal itu dapat dilihat dari beberapa fenomena yang menjadi keluhan masyarakat seperti pemberian pelayanan yang masih berjalan lambat, penyelesaian pelayanan tidak tepat waktu, kurang tanggap terhadap keluhan masyarakat, masih terjadi kesalahan dalam produk pelayanan, perlakuan kurang adil dalam pemberian pelayanan, dan masih lemahnya tanggung jawab aparatur atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan masyarakat.

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Yang Digunakan

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Bogdan dan Taylor (*dalam Moleong, 2006*) mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Williams (*dalam Moleong, 2006*) menulis bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah. Penelitian kualitatif sering juga

diartikan sebagai penelitian yang menggunakan pendekatan naturalistik untuk mencari dan menemukan pengertian atau pemahaman tentang fenomena dalam suatu latar yang berkonteks khusus (Moleong, 2006).

Soemanto (2003) mengemukakan, bahwa penelitian kualitatif berusaha mendeskripsikan apa yang ada (bisa mengenai kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang sedang tumbuh, proses yang sedang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi atau kecenderungan yang tengah berkembang). Dalam penelitian kualitatif hanya menekankan, tidak berhak mengontrol keadaan, pada waktu dilakukan penelitian hanya bisa mengukur apa yang ada. Searah dengan pendapat tersebut, Arikunto (2002) juga mengemukakan bahwa penelitian kualitatif pada umumnya merupakan penelitian non-hipotesis sehingga dalam rangka penelitiannya bahkan tidak perlu merumuskan hipotesisnya.

Berdasarkan pengertian dan beberapa ciri penelitian kualitatif tersebut, maka demikian pula dalam penelitian ini peneliti mengembangkan konsep, menghimpun fakta, menganalisis dan menginterpretasi data,

akan tetapi tidak melakukan pengujian suatu hipotesis.

B. Definisi Konseptual Fokus Penelitian

Sebagaimana yang telah disebutkan dalam bab pendahuluan di muka bahwa yang menjadi fokus kajian dalam penelitian ini ialah profesionalisme aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan konsep profesionalisme dan konsep pelayanan publik sebagaimana telah diuraikan dalam kajian pustaka di atas, maka dalam penelitian ini profesionalisme aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik didefinisikan sebagai kemampuan para aparatur pemerintah kecamatan dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat secara profesional (efisien, efektif, transparan, responsif, berkeadilan, dan bertanggung jawab).

C. Jenis dan Sumber Data (Informan)

Jenis data yang dikumpulkan untuk dianalisis dalam penelitian ini ialah data primer atau data yang bersumber langsung dari informan/responden yang ditentukan. Sementara itu data sekunder yang

dikumpulkan hanya berfungsi sebagai pelengkap data primer.

Salah satu sifat penelitian kualitatif ialah tidak mementingkan jumlah sumber data/informan, tetapi yang lebih dipentingkan ialah *content*, relevansi, dan sumber yang benar-benar dapat memberikan informasi, baik mengenai orang, peristiwa atau hal.

Sumber data atau informan pada penelitian ini adalah para aparatur/pegawai Kantor Camat Malalayang Kota Manado. Jumlah informan yang diwawancarai adalah sebanyak 15 orang yang diambil dengan teknik *purposive* atau secara sengaja dari sebanyak 28 orang PNS Kantor Camat Malalayang saat ini. Jumlah informan terdiri dari 5 orang pimpinan dan 10 orang staf/pelaksana.

D. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Salah satu ciri dari penelitian kualitatif ialah peneliti sendiri merupakan instrumen utamanya (Nasution, 2001). Kemudian menurut Moleong (2006) bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya ialah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

Atas dasar pendapat di atas maka dalam penelitian ini yang menjadi instrumen utama pengumpulan data yaitu peneliti sendiri, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan ialah wawancara dan dilengkapi dengan teknik observasi dan dokumentasi.

- (1) Wawancara ; digunakan untuk mengumpulkan data primer dari informan yang terpilih. Dalam melakukan wawancara ini digunakan pedoman wawancara yang telah dipersiapkan terlebih dahulu.
- (2) Observasi; yaitu melakukan pengamatan secara langsung peristiwa yang berkaitan dengan obyek/variabel/fokus yang diteliti, guna melengkapi data primer hasil wawancara.
- (3) Studi dokumentasi; yaitu melakukan mengumpulkan data sekunder sebagai pelengkap data primer. Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan menghimpun dan menelaah data yang telah tersedia di kantor Camat Malalayang yang berkaitan dengan obyek yang diteliti.

D. Teknik Analisis Data

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat kualitatif,

sehingga data yang terkumpul dalam penelitian ini diolah dan dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan kata-kata yang disusun ke dalam teks yang diperluas. Dalam hal ini teknis analisis kualitatif yang digunakan ialah model analisis interaktif dimana data yang diperoleh akan disajikan dalam bentuk narasi. Menurut Miles dan Huberman (*dalam* Rohidi dan Mulyarto, 1992), analisis model interaktif memungkinkan seorang peneliti melakukan kegiatan analisis secara longgar tanpa harus melalui proses yang kaku dari pengumpulan data, dilanjutkan ke reduksi data, penyajian data, dan berakhir pada penarikan kesimpulan/verifikasi.

A. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Deskripsi Hasil Wawancara

Sebagaimana telah dikemukakan bahwa fokus kajian dalam penelitian ini adalah profesionalisme aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Fokus penelitian ini didefinisikan sebagai kemampuan pengetahuan atau keahlian, keterampilan, dan sikap mental dari para aparatur/pegawai yang sesuai untuk menyelenggarakan pelayanan publik dengan berhasil (cepat, tepat, akurat, dan berkualitas).

Untuk mengungkap bagaimana profesionalisme aparatur pemerintah kecamatan Malayang dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka dilakukan wawancara terhadap sebanyak 15 orang aparatur/PNS kantor Camat Malayang yang diambil secara purposive (sengaja) dari 28 orang PNS yang ada di kantor tersebut. Dengan berdasarkan pada teori atau konsep tentang profesionalisme yang diuraikan dalam telaah pustaka, maka kepada informan pegawai kantor Camat Malayang diajukan beberapa pertanyaan kunci antara lain adalah tentang : bidang keahlian/ilmu dan relevansinya dengan bidang tugas pelayanan publik; pendidikan dan pelatihan yang pernah diperoleh/dikuti dan relevansinya dengan bidang tugas pelayanan publik; kemampuan pengetahuan, keahlian dan keterampilan yang dimiliki untuk mendukung pelaksanaan tugas pelayanan publik; sikap terhadap peraturan yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas pelayanan publik; tingkat penguasaan dan pemahaman terhadap bidang tugas pelayanan publik; tingkat pemahaman tentang etika dan moral dalam pelaksanaan tugas pelayanan publik; sifat kreativitas, inovasi, responsivitas,

responsibilitas, equity dan equality, keberanian, dan kejujuran di dalam pelaksanaan tugas pelayanan publik.

Hasil wawancara dengan para informan tentang profesionalisme aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana yang dideskripsikan di atas dapat dibuat rangkuman sebagai berikut :

- a. Dilihat dari segi kemampuan atau kompetensi pengetahuan (tingkat pendidikan formal yang dimiliki, relevansi kompetensi bidang ilmu yang dimiliki dengan bidang tugas pelayanan publik), menunjukkan sebagian besar aparatur pemerintah kecamatan Malalayang belum memiliki tingkat profesionalisme yang tinggi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, namun sudah cukup baik. Sebagian besar aparatur berpendidikan sarjana dan umumnya mereka mengaku bidang kompetensi ilmu cukup relevan dan cukup menunjang di dalam pelaksanaan tugas pelayanan publik.
- b. Dilihat dari kemampuan keahlian dan keterampilan (jenis dan jenjang Diklat yang dimiliki serta relevansinya dengan bidang tugas pelayanan publik, penguasaan dan

pemahaman terhadap bidang tugas), menunjukkan bahwa profesionalisme sebagian besar aparatur pemerintah kecamatan Malalayang dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih lemah. Sebagian besar aparatur belum pernah mengikuti Diklat Struktural dan Diklat Teknis Fungsional, kecuali Diklat Prajabatan.

- c. Dilihat dari kemampuan atau kompetensi sikap mental (ketaatan terhadap peraturan, pemahaman dan penerapan etika dan moral dalam pelaksanaan tugas, kreativitas, sikap adil, keberanian mengambil keputusan/tindakan, kejujuran dalam melaksanakan tugas), menunjukkan profesionalisme sebagian besar aparatur pemerintah kecamatan Malalayang belum maksimal, namun sudah cukup baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang profesionalisme aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan Malalayang, dapatlah ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Profesionalisme aparatur pemerintah kecamatan Malalayang

dalam penyelenggaraan pelayanan publik umumnya sudah cukup baik dilihat dari aspek kemampuan/kompetensi pengetahuan (tingkat pendidikan formal dan relevansinya dengan bidang tugas pelayanan publik).

2. Profesionalisme aparatur pemerintah kecamatan Malalayang dalam penyelenggaraan pelayanan publik umumnya masih lemah dilihat dari kemampuan/kompetensi keahlian dan keterampilan (pendidikan dan pelatihan serta relevansinya dengan bidang tugas pelayanan public)
3. Profesionalisme aparatur pemerintah kecamatan Malalayang dalam penyelenggaraan pelayanan public umumnya sudah cukup baik dilihat dari aspek kompetensi sikap di dalam melaksanakan pelayanan publik.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian tersebut maka perlu dikemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan profesionalisme aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan public, maka para aparatur harus diberikan

pendidikan dan pelatihan teknis/fungsional yang relevan.

2. Penempatan aparatur pada bidang tugas pelayanan publik yang sesuai dengan kompetensi pengetahuan atau bidang ilmu yang dimiliki juga harus diperhatikan dalam rangka meningkatkan profesionalisme aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulwahab S., 2001, *Globalisasi dan Pelayanan Publik dalam Perspektif Teori Governance*, dalam Jurnal Administrasi Negara Unibraw Malang Vol.02 Tahun 2001.
- Arikunto, S., 2000, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktis*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Bungin, B,M.H., 2009, *Penelitian Kualitatif*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group.
- Dwiyanto, A. 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Islamy, M.I. 1996, *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*, Jakarta, Rineka Cipta.

- , Agenda Kebijakan Reformasi Negara, dalam Jurnal Administrasi Negara Unibraw Malang Vol 02 Tahun 2001.
- Johnson, T.J., 1991, *Profesi dan Kekuasaan*, Jakarta : Grafiti.
- Kumorotomo, W., 1996, *Meningkatkan Kinerja BUMN : Antisipasi Terhadap Kompetisi dan Kebijakan Deregulasi*, Yogyakarta, JKAP.
- Kurniawan, A., 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta : PT.Pembaharuan.
- Lukman, S., 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta, STIA LAN Press.
- Mardiasmo, 2002, *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*, Yogyakarta, PT. ANDI Offset.
- Moenir,H.A.S., 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Moleong, 2006, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Redoskarya, Bandung.
- Nasution, 2001, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, Bandung, Tarsito.
- Nugroho, R.D.. 2003, *Reinventing Pembangunan*, Jakarta, PT. Elex Media Komputindo.
- Pamudji, S. "Profesionalisme Aparatur Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik", dalam Widyapraja No. 19 Tahun III, IIP Jakarta.
- Rasyid. M. R. 1997, *Kualitas Profesional Pamong Praja yang Responsif Terhadap Globalisasi*, Makalah Seminar Kepemimpinan Pamong Praja, IIP Jakarta.
- Rohidi R.C. dan Mulyarto, 1992, *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta : UI-Press.
- Rusli, B., 2004, *Pelayanan Publik di Era Reformasi*, dalam [www.Pikiran Rakyat.Com](http://www.PikiranRakyat.Com), Edisi 7 Juni 2004.
- Rusli, B, 2013, *Kebijakan Publik : Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif*, Bandung : Hakim Publishing.
- Siagian, S.P., 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Bumi Aksara.

- Suit, Y. Dan Almasdi, 1996, *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Sedarmayanti, 2009, *Manajemen SDM, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Bandung : Refika Aditama.
- Sinambela, P.L., 2007, *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Soemanto, 2005, *Metode-Metode Penelitian*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.
- Yousa, A., 2002, *Mengukur dan Mengevaluasi Kinerja Organisasi Pemerintah : Penerapan pada Pemerintah Kecamatan*, Makalah, STPDN Jatinogor Jawa Barat.
- Tjokrowinoto, M. "Pengembangan Sumberdaya Manusia Birokrasi", dalam Saiful Arif, (ed), 2002, *Birokrasi Dalam Polemik*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Inteks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dokumen :