

Kinerja Aparat Kepolisian Di Bagian Sumber Daya Manusia Di Kepolisian Resort Kota Tomohon

Ezra Esterlita Polakitan ^{a, 1*}, Sisca B. Kairupan ^{b, 2}, Devie S. R. Siwij ^{c, 3}

^a Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISH UNIMA, Indonesia

¹ ezrapolakitan@unima.ac.id; ² siscakairupan@unima.ac.id; ³ deviesiwij@unima.ac.id

INFO ARTIKEL	ABSTRACT
Key word: Performance, Quality of work, Punctuality of police officers	<i>This study aims to identify, analyze, and describe the performance of personnel in the Human Resources (HR) Division of the Tomohon Resort Police. A qualitative research method was employed, focusing on three performance indicators: work quality, timeliness, and initiative. The findings indicate that the quality of work has not yet reached an optimal level. In terms of output quality, several shortcomings were identified, requiring corrections and improvements to meet expected standards. Regarding timeliness, the performance of HR personnel can be considered fairly effective, as most tasks are completed according to established deadlines. In terms of initiative, many personnel demonstrate a willingness to carry out tasks beyond their primary responsibilities and are eager to learn new duties outside their areas of expertise. This attitude contributes positively to organizational performance. However, some employees remain reluctant to undertake tasks outside their assigned roles due to limited knowledge and understanding. Based on the findings, it can be concluded that the performance of personnel in the HR Division of the Tomohon Resort Police requires continuous improvement, particularly in the area of work quality. Therefore, ongoing training and professional development programs are needed to enhance employee competencies.</i>

INTISARI

Kata kunci: Kinerja, Kualitas kerja, Ketepatan waktu Aparat kepolisian	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis, dan mendeskripsikan kinerja aparatur pada Bagian Sumber Daya Manusia (SDM) Kepolisian Resor Tomohon. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan fokus pada tiga indikator, yaitu kualitas kerja, ketepatan waktu, dan inisiatif aparatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kerja aparatur belum sepenuhnya optimal. Dari aspek mutu, masih ditemukan beberapa kekurangan yang memerlukan koreksi dan perbaikan sehingga hasil kerja belum mencapai standar yang diharapkan. Pada indikator ketepatan waktu, kinerja aparatur tergolong cukup efektif, terlihat dari kemampuan menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Sementara itu, pada indikator inisiatif, sebagian besar aparatur menunjukkan kemauan untuk melaksanakan pekerjaan yang dipahami maupun mempelajari tugas di luar bidangnya. Sikap ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja organisasi. Namun, masih terdapat beberapa pegawai yang kurang berinisiatif karena keterbatasan pemahaman terhadap tugas di luar bidang kerja mereka. Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa kinerja aparatur pada Bagian SDM Kepolisian Resor Tomohon perlu terus ditingkatkan, terutama dalam aspek kualitas kerja.
--	--

1. Pendahuluan

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik[1]. Penyelenggaraan Pelayanan pelayanan keputusan Menteri publik dalam Pendayagunaan publik merupakan tuntutan yang sangat mendasar bagi pemerintahan modern. Dimana setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan baik atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh pemerintah. Undang-Undang Dasar Tahun 1945 telah mengamanatkan bahwa negara harus memenuhi kebutuhan dasar bagi setiap warga negara demi kesejahteraan rakyat serta mencerdaskan kehidupan bangsa. Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang undangan[2]. Pada hakekatnya pemberian pelayanan merupakan proses sekaligus output yang menunjukkan bagaimana fungsi pemerintahan dijalankan. Dimana fungsi pemerintah adalah sebagai regulasi, proteksi dan sebagai distribusi[3].

Responsivitas mengacu pada kemampuan lembaga publik untuk tanggap terhadap kebutuhan, aspirasi, dan keluhan masyarakat, serta memberikan solusi yang efektif dan tepat waktu. Salah satu institusi vital dalam sistem pelayanan publik di Indonesia adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri). Menurut terjemahan Momo Kelana dalam Sudjijonobahwa istilah polisi mempunyai dua arti, yakni polisi dalam arti formal yang mencakup penjelasan tentang organisasi dan kedudukan suatu instansi kepolisian, dan kedua dalam arti materiil, yakni memberikan jawaban-jawaban terhadap persoalan-persoalan tugas dan wewenang dalam rangka menghadapi bahaya atau gangguan keamanan dan ketertiban, baik dalam rangka kewenangan kepolisian umum melalui ketentuan-ketentuan yang diatur dalam perundang-undangan[4]. Pengertian lain sebagaimana yang disebutkan dalam pasal 1 angka 1 Undang-undang No. 2 Tahun 2002 tentang Polri, Kepolisian adalah segala hal ihwal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga polisi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Istilah kepolisian dalam undang-undang ini mengandung dua pengertian, yaitu fungsi polisi dan lembaga polisi.

Kepolisian Resor (Polres) sebagai unit pelaksana tugas Polri di tingkat kabupaten/kota, memiliki tanggung jawab langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di wilayah hukumnya[5]. Sebagai penjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, penegak hukum, pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat, Polri memiliki peran sentral dalam memastikan rasa aman dan keadilan. Rahmadiyah et al. Kinerja Polri, khususnya dalam dimensi pelayanan publik, menjadi sorotan utama. Masyarakat memiliki ekspektasi tinggi terhadap kemampuan Polri untuk merespons secara cepat dan efektif setiap aduan, laporan, atau permintaan bantuan yang diajukan. Polri selaku aparat penegak hukum dituntut untuk mampu berperan dalam menunjang terwujudnya supremasi hukum. Kehendak untuk mewujudkan supremasi hukum merupakan tantangan bagi Polri, karena Polri diharapkan untuk mampu meningkatkan profesionalisme dan kinerjanya melalui penerapan paradigma baru dalam proses penegakan hukum[6]. Masalah yang seringkali di temukan tentang Anggota aparat polri adalah masih rendahnya kinerja dan disiplin dari anggota personil polisi. Masalah yang di temukan dalam hasil observasi yang peneliti lakukan yakni kurangnya kedisiplin apatar polri dalam waktu masuk dan pulang kantor. Seharusnya jam kerja mulai dari jam 7.30 s/d 17.00 WIB. Namun ada beberapa masalah beberapa aparat polri yang masuk melebihi waktu yang di tetapkan dan pulang lebih awal dari jam pulang yang di tetapkan yaitu 15.00 WIB. Hal ini tentu menghambat dan merugikan kinerja yang seharusnya optimal. Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang kinerja aparat kepolisian dalam menjaga ketertiban dan kedisiplinan jam kerja merupakan panduan yang penting untuk memastikan bahwa anggota kepolisian hadir dan bekerja sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.

Setiap organisasi pada umumnya sangat memerlukan adanya sumber daya manusia karena bagi organisasi, sumber daya manusia merupakan asset paling berharga yang dimilikinya. Sumber daya manusia merupakan pekerja, pegawai, karyawan, atau orang-orang yang mengerjakan atau mempunyai pekerjaan (Ulfatin&Triwiyanto, 2016) manusia merupakan sumber daya yang paling penting dalam suatu organisasi untuk mencapai keberhasilan sumber daya manusia menunjang organisasi dengan bakat, karya, dorongan, motivasi, kreativitas dan juga inovasi[7].

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial dalam dasar pertimbangannya mengamanatkan tentang tanggung jawab negara dalam melindungi segenap bangsa Indonesia dan memajukan kesejahteraan umum sebagai bentuk mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Negara bertanggung jawab mewujudkan kehidupan yang layak, bermartabat terpenuhinya hak atas kebutuhan dasar warga Negara secara terencana, terarah, dan berkelanjutanPerencanaan sumber daya manusia diperlukan agar dapat mewujudkan kegiatan dalam suatu lembaga. Unsur manusia tetap sangat penting dan dibutuhkan [8]. Dengan perencanaan sumber daya manusia menuntut organisasi atau Lembaga untuk dapat mempersiapkan sumber daya manusia agar lebih dapat memberikan kinerja yang maksimal. Untuk mencapai tujuan tersebut salah satu factor yang sangat berperan adalah adanya kemajuan dan ilmu pengetahuan. Tetapi dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan yang semakin pesat tersebut justru telah membawa

perubahan terhadap pola kehidupan manusia itu sendiri, terutama manusia yang berada dalam lingkungan organisasi atau Lembaga. Mereka harus berbenah diri agar tidak tersisih dari rekan kerja mereka. Agar tidak terlempar keluar dari ketatnya persaingan dan agar eksistensi dirinya tetap terjaga dalam sebuah organisasi atau Lembaga. George R. Terry mengatakan bahwa manajemen merupakan proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan: perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber-sumber lain yang tertuang dalam bukunya yang berjudul *The Principles of Management* [9]. Dengan kata lain pengertian manajemen adalah pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan menggunakan kegiatan orang lain. Dapat diuraikan juga bahwa manajemen adalah seni dalam mengatur sistem, baik orang maupun perangkat lain agar dapat berjalan serta bekerja sesuai dengan ketentuan dan tujuan entitas yang terdiri dari berbagai aktivitas.

Menurut Leon C. Mengginson (dalam Mangkunegara) mengemukakan bahwa penilaian prestasi kerja (*performance appraisal*) adalah salah satu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seseorang pegawai melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

Berdasarkan uraian diatas, bahwa dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan pegawai dan kinerja organisasi. Di samping itu juga untuk menentukan kebutuhan pelatihan kerja secara tepat, memberikan tanggung jawab yang sesuai kepada pegawai sehingga dapat metaksanakan pekerjaan yang lebih baik dimasa mendatang dan sebagai dasar untuk menentukan kebijakan dalam hal promosi jabatan atau penentuan imbalan[10].

2. Metode Penelitian

Penelitian merupakan suatu aktivitas ilmiah yang melibatkan proses yang kompleks dan panjang. Proses penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif, yang merupakan pendekatan penelitian kontekstual yang menempatkan manusia sebagai instrumen dan disesuaikan dengan situasi yang wajar[11]. Metode penelitian kualitatif ini lebih menekankan pada pengamatan fenomena dan lebih meneliti ke substansi makna dari fenomena tersebut [12]. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah, dalam mengemukakan tiga tahap yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif, yaitu: Reduksi Data, Penyajian Data, Pengambilan Kesimpulan atau Verifikasi[13].

3. Hasil dan Pembahasan

1. Kualitas Kerja

Mangkunegara menyatakan Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang pegawai mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan. Ini dapat dilihat sejauh mana atau bagaimana kantor Kepolisian Resort bagian SDM Kota Tomohon dapat melaksanakan pekerjaan. Kualitas kerja ini bisa dilihat dari kemampuan pegawai dalam mencapai tugas yang sudah ditetapkan dan menghasilkan pekerjaan yang memuaskan. Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya. Indikator kualitas kinerja di SDM bisa dilihat dari Ketepatan pengolahan data personel[14]. Kecepatan pelayanan administrasi kepegawaian, Akurasi rekap mutasi, kenaikan pangkat, dan Pendidikan, Inisiatif menciptakan sistem yang memudahkan pelayanan personel, Kemampuan menyusun perencanaan kebutuhan personel. Kinerja merupakan aspek fundamental dalam keberhasilan sebuah organisasi, terlebih lagi di sektor publik seperti Kepolisian Resort (Polres), yang memiliki tanggung jawab besar dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat. Dalam konteks ini, kualitas kinerja bukan hanya tentang seberapa banyak pekerjaan yang diselesaikan, melainkan seberapa baik pekerjaan tersebut dilakukan, dan sejauh mana hasilnya memberikan dampak positif bagi masyarakat serta mendukung pencapaian tujuan institusi.

2. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan aspek penting dalam manajemen dan pelaksanaan pekerjaan, baik di lingkungan organisasi publik maupun swasta. Secara umum, ketepatan waktu dapat diartikan sebagai kemampuan individu atau kelompok untuk menyelesaikan tugas, hadir dalam kegiatan, atau memenuhi kewajiban sesuai dengan jadwal atau batas waktu yang telah ditentukan[11]. Ketepatan waktu bukan hanya masalah disiplin, tetapi juga cerminan profesionalisme dan komitmen terhadap tanggung jawab. Dalam konteks organisasi, khususnya di sektor publik seperti Kepolisian Resort (Polres), ketepatan waktu sangat krusial. Anggota Polri harus mampu tiba tepat waktu dalam tugas-tugas yang telah dijadwalkan, seperti apel pagi, rapat, patroli, serta penyelesaian laporan dan administrasi. Keterlambatan tidak hanya mengganggu jalannya proses kerja, tetapi juga dapat menimbulkan efek domino yang menghambat kinerja unit secara keseluruhan. Ketepatan waktu berkaitan erat dengan konsep manajemen waktu yang efektif, yakni kemampuan mengatur dan memanfaatkan waktu secara efisien sehingga tujuan kerja dapat dicapai tepat waktu tanpa mengorbankan kualitas hasil. Manajemen waktu yang buruk sering kali menjadi penyebab utama ketidaktepatan waktu dalam bekerja. Faktor penyebab ketidaktepatan waktu bisa berasal dari internal individu, seperti kurangnya

perencanaan, kebiasaan menunda pekerjaan, atau kurangnya motivasi, serta faktor eksternal seperti gangguan lingkungan kerja, komunikasi yang tidak efektif, atau ketidaktepatan penjadwalan. Secara keseluruhan, ketepatan waktu bukan hanya masalah teknis, melainkan juga masalah sikap dan budaya kerja yang harus dikembangkan secara konsisten agar kinerja organisasi, khususnya di Polres, berjalan efektif dan efisien. Ketepatan waktu (timeliness) dalam kinerja kepolisian merupakan aspek krusial yang menyatukan elemen teknis-operasional dengan nilai-nilai pelayanan publik. Ia mencerminkan sejauh mana institusi kepolisian merespon kebutuhan masyarakat secara cepat dan efisien. Meskipun respons tercepat tidak selalu menjamin outcome terbaik dalam semua kasus, namun dalam insiden kritis, kehadiran polisi yang cepat sangat bermakna dalam mencegah kerugian, mengamankan bukti, dan meningkatkan peluang penegakan hukum.

Implementasi respons tepat waktu yang konsisten di dalam institusi kepolisian dihadapkan pada berbagai tantangan sumber daya, infrastruktur, beban tugas, koordinasi, dan kebijakan internal. Namun melalui integrasi teknologi (dispatch modern), desain zona yang lebih cerdas, pelatihan, prosedur internal yang efisien, dan pengukuran kinerja yang sistematis, peningkatan ketepatan waktu adalah sesuatu yang sangat memungkinkan. Dalam konteks Indonesia, adaptasi strategi ini dapat disesuaikan dengan karakteristik wilayah (urban/perdesaan), infrastruktur transportasi, dan kapasitas institusional Kepolisian Republik Indonesia (Polri). Dengan komitmen manajerial yang kuat dan evaluasi berkelanjutan, ketepatan waktu dapat menjadi salah satu tiang keunggulan institusi kepolisian dalam memenuhi ekspektasi publik, memperkuat legitimasi, dan meningkatkan efektivitas tugas.

3. Inisiatif

Inisiatif merupakan salah satu aspek penting dalam perilaku kerja yang mencerminkan kesiapan dan kesediaan seseorang untuk bertindak secara mandiri tanpa harus menunggu perintah atau instruksi dari atasan. Dalam dunia kerja, inisiatif sering diartikan sebagai dorongan internal seseorang untuk mengidentifikasi, merencanakan, dan menjalankan tindakan atau solusi terhadap suatu masalah atau kebutuhan pekerjaan sebelum diminta atau diarahkan. Seseorang yang memiliki inisiatif biasanya tidak hanya sekadar melaksanakan tugas yang diberikan, tetapi juga mampu mencari cara baru untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan kualitas kerja. Secara psikologis, inisiatif berakar pada kombinasi antara motivasi intrinsik, rasa tanggung jawab, dan kesadaran terhadap tujuan organisasi[15][1]. Ketika individu memiliki pemahaman yang baik tentang visi dan misi institusinya, serta merasa menjadi bagian penting dari pencapaian tujuan tersebut, maka ia akan cenderung menunjukkan sikap proaktif. Artinya, ia tidak menunggu masalah muncul untuk bertindak, melainkan sudah bergerak lebih dahulu untuk mencegah, memperbaiki, atau mengembangkan situasi kerja. Dalam konteks organisasi sektor publik seperti Kepolisian Resort (Polres), inisiatif memiliki nilai strategis yang sangat tinggi. Sebagai lembaga negara yang bersentuhan langsung dengan pelayanan masyarakat, Polres menuntut personelnya untuk tidak hanya patuh secara struktural, tetapi juga tanggap terhadap situasi di lapangan. Anggota kepolisian yang memiliki inisiatif akan lebih cepat dan tepat dalam merespons kondisi darurat, menyelesaikan konflik, serta menciptakan pendekatan-pendekatan baru dalam menjalankan fungsi pelayanan, pengayoman, dan penegakan hukum. Sayangnya, dalam praktiknya, inisiatif sering kali masih menjadi kelemahan dalam birokrasi, termasuk di tubuh Polri. Banyak personel masih terjebak dalam pola kerja yang bersifat reaktif, birokratis, dan berorientasi pada perintah formal. Hal ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain budaya organisasi yang terlalu hierarkis, kurangnya pelatihan yang mendorong kreativitas, minimnya ruang untuk berinovasi, serta sistem penilaian kinerja yang belum mengakomodasi aspek inisiatif secara adil[16]. Dalam beberapa kasus, bahkan ada kekhawatiran bahwa bertindak terlalu aktif atau inovatif tanpa instruksi bisa dianggap melanggar prosedur atau dianggap tidak loyal. Lebih jauh, inisiatif juga dapat dimaknai sebagai kemampuan untuk menciptakan nilai tambah dalam pekerjaan. Misalnya, personel SDM di Polres yang memiliki inisiatif tidak hanya mengurus administrasi rutin, tetapi juga menyusun sistem informasi digital kepegawaian untuk mempermudah pelayanan, menyelenggarakan pelatihan internal, atau mengusulkan pola mutasi yang lebih efektif. Begitu pula personel fungsi Binmas yang berinisiatif bisa menciptakan program penyuluhan kreatif di sekolah-sekolah atau membangun jejaring masyarakat sebagai mitra kamtibmas.

Dari sisi penilaian kinerja, aspek inisiatif kini mulai diakui sebagai salah satu indikator penting dalam sistem manajemen ASN maupun personel kepolisian. Dalam kerangka *Sistem Manajemen Kinerja* yang diatur oleh PermenPANRB Nomor 8 Tahun 2021, disebutkan bahwa perilaku kerja yang baik meliputi tidak hanya kepatuhan terhadap perintah, tetapi juga kemampuan untuk mengembangkan cara kerja dan mencari solusi inovatif atas tantangan yang dihadapi. Namun demikian, untuk memastikan bahwa inisiatif membawa manfaat, harus ada juga pengendalian dan pengarahan yang tepat. Inisiatif bukan berarti bertindak di luar kendali atau melanggar aturan. Inisiatif yang baik adalah yang tetap berada dalam koridor nilai, etika, hukum, serta tujuan organisasi. Oleh karena itu, penting untuk menyeimbangkan antara kebebasan bertindak dengan tanggung jawab yang melekat pada setiap tindakan tersebut. Akhirnya, inisiatif bukan sekadar atribut personal, tetapi bagian dari budaya organisasi yang harus dikembangkan secara sistematis. Ketika organisasi berhasil

menumbuhkan budaya inisiatif, maka perubahan akan menjadi bagian dari rutinitas kerja, bukan sesuatu yang ditakuti. Inisiatif mendorong kemajuan, mempercepat adaptasi, dan memperkuat daya saing institusi, baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maupun dalam menciptakan internalisasi nilai-nilai kepolisian yang presisi.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas kinerja aparatur pada kantor Kepolisian Resort bagian SDM Kota Tomohon belum mencapai tingkat yang memadai. Dapat dilihat dari kesimpulan berikut : Untuk Kualitas Kerja aparatur pada Badan kantor Kepolisian Resort bagian SDM Kota Tomohon belum sepenuhnya dikatakan baik dan optimal karna dari segi mutu belum tercapai mutu yang paling bagus masih adanya koreksi-koreksi dan perlu perbaikan. Masih ada beberapa pegawai yang kurang dalam penggunaan IPTEK sehingga dalam pengerjaan yang berhubungan dengan IPTEK dialihkan ke pegawai yang mengerti menggunakan IPTEK. Ketepatan Waktu menunjukkan bahwa kinerja aparatur di kantor Kepolisian Resort bagian SDM Kota Tomohon cukup efektif. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aparatur yang cenderung menunda penyelesaian tugas yang diberikan. Kebiasaan ini dapat menjadi penyebab keterlambatan dalam proses pekerjaan yang diberikan. Dan kurangnya rasa disiplin dari masing-masing aparatur. Dimana sebagian aparatur banyak yang melanggar waktu datang dan pulang yang sudah di tentukan, banyak aparatur yang datang terlambat dan pulang sebelum jam pulang. Inisiatif aparatur yang ada pada kantor Kepolisian Resort bagian SDM Kota Tomohon mau melaksanakan pekerjaan yang mereka pahami atau mereka kuasai dan mau belajar walaupun bukan bagian dari bidangnya, sehingga sangat berdampak pada kinerja aparatur yang maksimal, Dengan bersedia berinisiatif menjalankan pekerjaan yang lainnya. Ketika diberikan tugas untuk melakukan pekerjaan diluar bidangnya, hanya sebagian aparatur di pada kantor Kepolisian Resort bagian SDM Kota Tomohon yang bersedia untuk melakukannya, dikarenakan pemahaman mereka terhadap pekerjaan tersebut. Namun ada beberapa pegawai lain yang enggan melakukannya karena kurang memahami bidang tersebut.

Referensi

- [1] I. Kustarto, A. Mustofah, dan I. D. Pramudiana, “Responsivitas Pelayanan Publik oleh Kepolisian Resort Mojokerto dalam Menangani Pengaduan Masyarakat,” vol. 3, 2025.
- [2] H. D. Sari, “Asas dan Fungsi Pemerintahan : Implementasi Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AAUPB) serta Fungsi Pemerintahan dalam Pelayanan Publik,” hal. 1–25.
- [3] M. Utami, “Interaksi Sosial Dalam Novel Malaikat Lereng Tidar Karya Remy Sylbo (Teori Georg Simmel),” *Angew. Chemie Int. Ed.* 6(11), 951–952., hal. 2013–2015, 2021.
- [4] A. Geno, “Tindak Pidana Kejahatan Pencucian Uang (Money Laundering) dalam Pandangan KUHP dan Hukum Pidana Islam,” *TAWAZUN J. Shariah Econ. Law*, vol. 2, no. 1, hal. 1, 2019, doi: 10.21043/tawazun.v2i1.5223.
- [5] A. R. Taopik dan F. Z. Ayunani, “Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Jawa Elang Tangguh Jakarta,” *Equilib. Point J. Manaj. dan Bisnis*, vol. 6, no. 2, hal. 65–78, 2023, doi: 10.46975/ebp.v6i2.492.
- [6] V. Nomor, M. Halaman, N. Fika, dan A. Zohriah, “Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Lembaga Pendidikan Jambura Journal of Educational Management,” no. 5, hal. 248–257, 2024.
- [7] N. S. Maryam, “MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK,” vol. VI, no. 1, hal. 1–18, 2016.
- [8] A. T. Permata, L. Setiawati, dan L. Khoerunnisa, “Analisis Penerapan Fungsi Manajemen George Robert Terry di,” vol. 3, no. 2, hal. 88–101, 2023.
- [9] R. Andrian dan W. Cholil, “IMPELEMENTASI e-KINERJA TERHADAP PENILAIAN KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL,” *J. Ilm. Matrik*, vol. 25, no. 2, hal. 167–182, 2023, doi: 10.33557/jurnal.matrik.v25i2.2270.
- [10] D. D. S. R. S. Wawointana, Thelma, “Kualitas Pelayanan Air Bersih PDAM Minahasa di Kelurahan Maesa Unima Kecamatan Tondano Selatan,” vol. 2, no. 4, hal. 27–32, 2024.
- [11] R. Safarudin, M. Kustati, dan N. Sepriyanti, “Penelitian Kualitatif,” hal. 9680–9694, 2023.
- [12] E. Panjaitan, R. Dewi, dan N. Angelia, “Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas The Role of the Village Government in Improving the Quality of Administrative Services to the Community,” vol. 8, no. 1, hal. 32–38, 2019.
- [13] Devie S. R. Siwij, Laurens Bulo, “PERAN BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN SANGIHE,” vol. 4, no. 7, hal. 5023–5036, 2024.

- [14] R. T. Rahmadani, A. Arenawati, dan Y. Widyastuti, “Pengaruh Tingkat Profesionalisme Terhadap Kinerja Pegawai Di Badan Pertanahan Nasional Kota Cilegon,” *J. Adm. Publik*, vol. 11, no. 2, 2021, doi: 10.31506/jap.v11i2.10076.
- [15] Wawointana, T., (2025) *“Disiplin Pegawai Negeri Sipil Di Kantor Sekretariat Daerah Kota Tomohon,” *Ilm. Wahana Pendidik.*, vol. 8, no. 1, hal. 140–146, 2022.