

## **Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Minahasa Utara**

Cornelia Novelia Punuh<sup>1</sup>, Dr. Itje Pangkey, M. Si<sup>2</sup>, Dr. Abdul Rahman Dilapanga, M.Si<sup>3</sup>

<sup>123</sup> Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Manado, Indonesia

### INFO ARTIKEL

*Key word: Performance of the State Civil Apparatus, Public Works and Spatial Planning*

Accepted:

Revised :

Published:

### ABSTRACT

*This study aims to determine, analyze and describe the performance of the State Civil Apparatus (ASN) in the Public Works and Spatial Planning Office of North Minahasa Regency. This study used a descriptive qualitative approach, the number of informants was 6 people with data collection techniques namely observation, interviews, and documentation, with data analysis techniques through data reduction, data presentation, drawing conclusions. The results showed that the performance of the State Civil Apparatus (ASN) in the Public Works and Spatial Planning Office of North Minahasa Regency had not fully gone well because it was found according to the results of the study that there were things that hindered the achievement of the performance of the Public Works and Spatial Planning Office of North Minahasa Regency between others as follows: (1). The quality of work from the performance of ASN at the PUPR Service is not entirely good based on an HR background that is not in accordance with the work patterns of the PUPR Service and there are even some employees who do not know the SOP from the PUPR Service. (2). The quantity that the number of employees in the Public Works and Housing Agency is still lacking is due to a lot of work and there are several fields where the average number of employees is currently not optimal and they still really need THL (Teenaga Harian Lepas). (3). The timeliness of the PUPR Service is not optimal, which is based on the start of working hours at 08.00 which is often violated and even delayed from the set time, even the results of work that do not match the set time which results in ASN performance services not according to the set time. (4). The effectiveness of the PUPR Service has not gone well according to what is expected, this can be seen from the human resources that are not in accordance with educational background, inadequate facilities and infrastructure which are success factors and support for the work of the PUPR Office. For this reason, it is recommended that the Head of Service conduct a performance appraisal to review the extent of the effectiveness of employee performance and evaluate the deficiencies contained in it so that action can be taken as soon as possible to overcome the problem.*

---

## INTISARI

---

**Kata kunci: Kinerja  
Aparatur Sipil  
Negara, Pekerjaan  
Umum dan Penataan  
Ruang**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Minahasa Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, jumlah informan sebanyak 6 orang dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan teknik analisis data melalui reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Minahasa Utara belum sepenuhnya berjalan dengan baik karena berdasarkan hasil penelitian ditemukan adanya hal-hal yang menghambat pencapaian kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Minahasa Utara antara lain sebagai berikut: (1). Kualitas kerja dari kinerja ASN di Dinas PUPR belum sepenuhnya baik berdasarkan latar belakang SDM yang tidak sesuai dengan pola kerja Dinas PUPR bahkan ada beberapa pegawai yang tidak mengetahui SOP dari Dinas PUPR. (2). Kuantitas bahwa jumlah pegawai di Dinas PUPR masih kurang dikarenakan pekerjaan yang banyak dan ada beberapa bidang yang rata-rata jumlah pegawainya saat ini belum maksimal dan masih sangat membutuhkan THL (Tenaga Harian Lepas). (3). Ketepatan waktu Dinas PUPR yang belum optimal, yang didasarkan pada dimulainya jam kerja pada pukul 08.00 yang sering dilanggar bahkan molor dari waktu yang telah ditetapkan, bahkan hasil pekerjaan yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan yang berakibat pada pelayanan kinerja ASN yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. (4). Efektivitas Dinas PUPR belum berjalan dengan baik sesuai dengan apa yang diharapkan, hal ini dapat dilihat dari sumber daya manusia yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan, sarana dan prasarana yang kurang memadai yang merupakan faktor keberhasilan dan penunjang kerja Dinas PUPR. Untuk itu disarankan agar Kepala Dinas melakukan penilaian kinerja untuk meninjau kembali sejauh mana keefektifan kinerja pegawai dan mengevaluasi kekurangan-kekurangan yang terdapat di dalamnya sehingga dapat diambil tindakan secepatnya untuk mengatasi masalah tersebut.

### I. PENDAHULUAN

Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang bekerja pada instansi pemerintah (PPPK). Pegawai ASN (Aparatur Sipil Negara) adalah Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. Pegawai Negeri Sipil atau disingkat dengan PNS adalah warga negara Indonesia yang telah memenuhi syarat tertentu, diangkat oleh pejabat Pembina kepegawaian melalui seleksi dan tahapan yang berlaku untuk menempati suatu jabatan sesuai skil yang dimiliki, bertugas untuk melaksanakan tugas negara dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara sebagai wahana pembinaan aparatur, agar mampu menempatkan diri berdasarkan tugas pokok dan fungsi dalam menjalankan amanah dalam pelaksanaan tugas yang diberikan oleh negara sesuai peraturan yang sudah ditentukan[1]. Kinerja merupakan hasil capaian kerja dari tugas-tugas atau jabatan yang dibebankan kepada pegawai atau karyawan berdasarkan skil, pengetahuan, serta peraturan atau visi dan misi yang telah ditetapkan agar mudah dalam mewujudkan tujuan dalam suatu organisasi. Kinerja pegawai merupakan dasar dari kesuksesan suatu organisasi dalam mencapai tujuan. Menurut Hasibuan “Kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan.

Kinerja atau prestasi kerja merupakan hasil yang terukur dicapai oleh individu atau organisasi dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya[2]. Pengukuran kinerja merupakan suatu kegiatan yang penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi (pegawai) dalam mencapai misinya. Untuk organisasi pelayanan publik, informasi mengenai organisasi lainnya tentu sangat berguna untuk melihat seberapa jauh pelayanan yang telah diberikan oleh organisasi pemerintah itu memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Dengan melakukan penilaian suatu kinerja maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan lebih terarah dan sistematis.

Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya. Karena kinerja yang baik merupakan perpaduan dari beberapa faktor untuk mencapai tingkat keberhasilan yang merupakan suatu pencapaian tujuan, pengelolaan sumber daya manusia (SDM) untuk melakukan kinerja yang baik dilakukan dari beberapa faktor yaitu kemampuan yang mendukung, mempunyai tingkat usaha yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi, dan mampu mempergunakan kesempatan yang ada untuk menambah nilai dari suatu pekerjaan yang dilakukan.

Dinas pekerjaan umum dan penataan ruang kabupaten minahasa utara, sebagai birokrasi pemerintah merupakan salah satu unit kerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kabupaten Minahasa Utara. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Minahasa Utara merupakan unsur pelaksana otonomi daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas.

Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati Minahasa Utara melalui Sekretaris Daerah. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Minahasa Utara sesuai dengan Peraturan Bupati Minahasa Utara Nomor 75 tahun 2016 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Minahasa Utara ( Berita Daerah Kabupaten Minahasa Utara Tahun 2016 Nomor 75)[3];

Namun disamping itu masih terdapat masalah bahkan kekurangan yang harus segera diatasi agar kinerjanya dapat lebih ditingkatkan lagi. Adapun hal-hal yang menghambat pencapaian kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Minahasa Utara yaitu Kualitas kerja, Kuantitas, Ketepatan waktu dan Efektifitas yang belum memadai hal ini ditandai dengan SOP Dinas PUPR Kab. Minahasa Utara belum sepenuhnya diketahui oleh pegawai sehingga realisasi kerja seringkali tidak sesuai dengan apa yang telah ditetapkan serta kualitas SDM juga perlu ditingkatkan baik lewat Pendidikan dan pelatihan, workshop atau bimtek guna meningkatkan skill dan kompetensi pegawai sehingga terciptanya SDM yang berkualitas, dan jumlah kuantitas atau jumlah pegawai yang ada di Dinas PUPR Kab. Minahasa Utara sampai saat ini masih relative kurang sementara disisi lain banyaknya pekerjaan administrasi dan realisasi pembangunan relative meningkat dari tahun ke tahun, bahkan ketepatan waktu pekerjaan tidak sesuai dengan yang telah ditetapkan dari standar atau SOP kantor Dinas PUPR Kab. Minahasa Utara, dan selain kebutuhan SDM kebutuhan sarana dan prasarana yang memadai juga merupakan factor penting bahkan penentu keberhasilan dari setiap pekerjaan, tapi realisasi yang ada sarana dan prasarana dari Dinas PUPR Kab. Minahasa Utara belum sesuai dengan standar dan tidak memadai dalam menunjang pekerjaan yang ada di Dinas PUPR Kab. Minahasa Utara.

## II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam proposal penelitian ini, yaitu metode penelitian kualitatif dengan dengan pendekatan deskriptif. pendekatan kualitatif deskriptif menurut (Sugiono 2016) adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, sebagai lawannya adalah eksperimen, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi atau (gabungan)[4], analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. hal ini bertujuan agar data atau masalah yang diperoleh dikaji lebih bersifat komperhensif, mendalam, alamiha, dan apa adanya serta tanpa campur tangan dari peneliti terhadap fakta yang muncul dilapangan. Metode ini dianggap baik dan bisa membantu peneliti untuk mendeskripsikan serta menganalisis apa yang terjadi dalam penelitian ini. metode deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk mengangkat fakta, keadaan, variable, dan fenomena-fenomena yang terjadi ketika penelitian berlangsung dan menyajikan apa adanya. Penelitian deskriptif kualitatif menuturkan dan menafsirkan data yang berkenan dengan situasi yang terjadi, sikap dan pandangan yang menggejala di dalam masyarakat, hubungan antar variable, pertentangan dua kondisi atau lebih, pengaruh terhadap suatu kondisi, perbedaan antar fakta, dan lain-lain[5]. Fokus penelitian ini merupakan batasan dalam penelitian dengan tujuan agar peneliti tidak terjebak dengan banyak data dilapangan saat melakukan penelitian. Fokus dalam penelitian ini yaitu ini fokus masalahnya adalah Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN).

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan dari deskripsi data penelitian, maka pembahasan akan diuraikan kedalam 4 (empat) sub fokus yaitu : 1. Kualitas Kerja, 2. Kuantitas, 3. Ketepatan Waktu, 4. Efektifitas.

#### 1. Kualitas Kerja

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa Kualitas Kerja dari Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang belum sepenuhnya baik hal ini ditandai dengan pegawai yang tidak terlalu paham dengan SOP yang ada sehingga realisasi kerja seringkali tidak sesuai dengan apa yang telah ditetapkan, sebagian pegawai diwaktu jam kerja hanya main hand phone (sosmed dan main game) dan ada juga yang berbincang- bincang diluar konteks pekerjaan serta kualitas SDM rata-rata sudah sarjana tapi ada juga beberapa SDM yang sarjana tidak berkaitan dengan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, tetapi pegawai yang tidak memiliki latar belakang seseuai dengan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan harus diberikan pelatihan dan bimbingan teknis.

Menurut Tijptono dalam Pasolong mengatakan bahwa kualitas kerja adalah kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan, untuk pemakaian, perbaikan atau peyempurnaan keberlanjutan, bebas dari kerusakan, pemenuhan kebutuhan masyarakat semenjak awal, sesuatu yang bisa membahagiakan masyarakat[6].

Moenir mengatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang ataubsekelompok orang dengan landasan faktor matrial melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha mematuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. ia menyimpulkan bahwa pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiaitan, karena itu merupakan proses. sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan bersinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam bermasyarakat[7]. Sedangkan menurut Soekidjan , membahas komitmen adalah ketentuan serta kemampuan menyesuaikan perilaku dengan kebutuhan, tujuan serta prioritas organiasasi termasuk cara mendahulukan apa yang menjadi tujuan dari organasasi dari kepentingan diri sendiri[8].

Maka peneliti berpendapat bahwa Kualitas Kerja dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang belum sepenuhnya baik didasari oleh latar belakang SDM yang tidak sesuai dengan pola kerja dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang bahkan ada beberapa pegawai yang tidak mengetahui SOP dari Dinas PUPR sehingga realisasi kerja seringkali tidak sesuai dengan apa yang telah ditetapkan. ada juga pegawai yang main handphone dijam pekerjaan (game dan sosmed), yang sangat berpengaruh dari kualitas kerja Aparatur Sipil Negara di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang.

#### 2. Kuantitas

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan didapati bahwa, Kuantitas dari Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang belum sepenuhnya terpenuhi dengan baik hal ini didukung dengan temuan hasil penelitian yang didasari dengan data dan informasi dari beberpa informan bahwa jumlah pegawai di Dinas PUPR ini masih sangat kurang karena banyak pekerjaan. Di Dinas PUPR ini termasuk dinas yang paling sibuk. Dinas PUPR ini sudah memiliki jumlah 43 pegawai dan di bantu dengan 30 THL dengan 6 bidang kerja. serta Ada beberapa bidang yang memang rata-rata saat ini jumlah pegawai belum maksimal dan masih sangat membutuhkan tambahan pegawai untuk pelaksanaan tugas pekerjaan, seringkali sudah dibantu dengan THL.

Keban mengatakan bahwa manajemen publik memusatkan perhatian pada prinsip-prinsip manajemen, yaitu efisiensi dalam pemakaian sumber daya, efektifitas orientasi pada masyarakat, orientasi pada kekuatan pasar dan lebih sensitif pada kepentingan publik[9].

Maka peneliti berpendapt bahwa Kuantitas dari dinas Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang belum sepenuhnya terpenuhi dengan baik hal ini didukung dengan temuan hasil penelitian yang didasari dengan data dan informasi dari beberpa informan bahwa jumlah pegawai di Dinas PUPR ini masih sangat kurang karena banyak pekerjaan serta ada beberapa bidang yang memang rata-rata saat ini jumlah pegawai belum maksimal dan masih sangat membutuhkan tambahan pegawai dan di bantu dengan Tenaga Harian Lepas (THL) untuk pelaksanaan tugas pekerjaan.

### 3. Ketepatan Waktu

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan didapati bahwa, Ketepatan Waktu dari dinas Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, kurang maksimal didasari dengan data yang didapat dari beberapa informan yang mengatakan bahwa waktu yang ditetapkan saat berkerja seringkali tidak selesai tepat pada waktu yang telah ditentukan mulai dari proposal pengurusan proyek seringkali tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan terkecuali adanya koneksi (orang dalam), serta jam kerja yang tidak sesuai dengan SOP contohnya masuk jam 8.00 tapi ada saja yang datang lewat dari jam yang ditentukan saat kerja begitu juga saat jam pulang kerja ada yang pulang tepat waktu ada juga yang pulang tidak tepat pada jam pulang kantor.

Waktu penyelesaian adalah (Ketepatan Waktu) adalah menetapkan jangka waktu sesuatu penyelesaian pelayanan publik melalui dari dilengkapinya persyaratan teknis dan administrasi sampai selesainya suatu proses pelayanan atau pekerjaan. Menurut Kurniyawan dalam Masengi, 2008, Bahawa dalam pelayanan publik adalah sebagai pemberi pelayanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan[10].

maka peneliti berpendapat bahwa waktu yang ditetapkan di dinas Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang kurang maksimal yang didasari dari mulai kerja jam 08.00 sering dilanggar bahkan molor dari waktu yang telah ditetapkan bahkan hasil dari pekerjaan yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan

### 4. Efektivitas

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan didapati bahwa, Efektivitas dari Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, belum berjalan dengan baik hal dapat dilihat dari data hasil wawancara oleh beberapa informan yang mengatakan bahwa Efektifitas Kinerja ASN Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang sangat memberikan dampak yang besar dan efektif bagi masyarakat, tetapi adanya beberapa fasilitas yang tidak memadai sehingga pegawai harus membawa fasilitas kerja dari rumah (milik pribadi) sedangkan fasilitas sangat menentukan keberhasilan dari kinerja ASN Dinas PUPR dan kualitas dari SDM yang ada serta latar belakang pendidikan yang menentukan kinerja yang efektif.

Keban 2008 mengatakan bahwa manajemen publik memusatkan perhatian pada prinsip-prinsip manajemen, yaitu efisiensi dalam pemakaian sumber daya, efektifitas orientasi pada masyarakat, orientasi pada kekuatan pasar dan lebih sensitif pada kepentingan publik[9].

Maka peneliti berpendapat bahwa Efektifitas di Dinas PUPR Kab. Minahasa Utara belum berjalan dengan baik sesuai dengan apa yang diharapkan hal ini dilihat dari SDM dari Dinas PUPR Kab. Minahasa yang kurang sesuai dengan latar belakang pendidikan, fasilitas sarana dan prasarana yang kurang memadai yang merupakan faktor keberhasilan dan penunjang pekerjaan yang kurang lengkap sehingga pegawai harus membawa fasilitas prasarana dari rumah masing-masing untuk menunjang setiap pekerjaan yang ada. Maka dapat dikatakan bahwa Efektifitas yang ada di Dinas PUPPR belum berjalan dengan baik sesuai dengan apa yang diharapkan.

## IV. KESIMPULAN

Berdasarkan dari data penelitian dan pembahasan seperti apa yang telah dipaparkan serta diuraikan pada bab sebelumnya maka peneliti menyimpulkan bahwa Kinerja Aparatur Sipil Negara di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang belum sepenuhnya berjalan dengan baik didukung dengan data informasi yang peneliti dapatkan bahwa :Kualitas Kerja, Kuantitas, Ketepatan Waktu serta Efektifits Kinerja dari ASN Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang belum sesuai dengan harapan bahkan Kinerja ASN belum sesuai dengan apa yang diharapkan mulai dari ketidak sesuaiin kerja dengan standar yang telah ditetapkan (SOP), Waktu penyelesaian yang telah ditetapkan serta pelaksanaan kerja yang tidak seseuai dengan SDM yang ada. maka peneliti menyimpulkan bahwa Kinerja Aparatur Sipil Negara di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang belum sepenuhnya berjalan dengan baik didukung dengan data informasi yang peneliti dapatkan bahwa :

1. Kualitas Kerja dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang belum sepenuhnya baik didasari oleh latar belakang SDM yang tidak sesuai dengan pola kerja dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang bahkan ada beberapa pegawai yang tidak mengetahui SOP dari Dinas PUPR

sehingga realisasi kerja seringkali tidak sesuai dengan apa yang telah ditetapkan.

2. Kuantitas dari dinas Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang belum sepenuhnya terpenuhi dengan baik bahwa jumlah pegawai di Dinas PUPR ini masih sangat kurang karena banyak pekerjaan serta ada beberapa bidang yang memang rata-rata saat ini jumlah pegawai belum maksimal dan masih sangat membutuhkan tambahan pegawai dan di bantu dengan Tenaga Harian Lepas (THL) untuk pelaksanaan tugas pekerjaan.
3. Ketetapan Waktu di Dinas Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) kurang maksimal yang didasari dari mulai kerja jam 08.00 sering dilanggar bahkan molor dari waktu yang telah ditetapkan bahkan hasil dari pekerjaan yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan yang mengakibatkan pelayanan dari Kinerja ASN tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
4. Efektifitas di Dinas PUPR Kab. Minahasa Utara belum berjalan dengan baik sesuai dengan apa yang diharapkan hal ini dilihat dari SDM dari Dinas PUPR Kab. Minahasa yang kurang sesuai dengan latar elakang pendidikan, fasilitas sarana dan prasarana yang kurang memadai yang merupakan faktor keberhasilan dan penunjang pekerjaan yang kurang lengkap sehingga pegawai harus membawa fasilitas prasarana dari rumah masing-masing untuk menunjang setiap pekerjaan yang ada.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Indonesia, *Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara*. 2014. [Online]. Available: [https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/27837/UU Nomor 05 Tahun 2014.pdf](https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/27837/UU%20Nomor%2005%20Tahun%202014.pdf)
- [2] H. M, *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2019.
- [3] Peraturan Bupati Minahasa Utara, “Nomor 75 tahun 2016 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, tugas dan Fungsiserta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Minahasa Utara.” 2016.
- [4] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta cv, 2015.
- [5] M. Rantung and S. Manaroinsong, “Implementasi Kebijakan Perijinan Trayek Angkutan Umum,” *J. Adm. J. Kaji. Kebijak. dan ilmu Adm. Negara*, vol. 3, no. 2, pp. 45–50, 2021, doi: 10.53682/administro.v3i2.2801.
- [6] H. Pasolong, *Teori Administrasi Negara*. Bandung : Alfabeta.: Alfabeta, 2010.
- [7] A. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. In A. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta.: Bumi Aksara :, 2000.
- [8] Soekidjan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- [9] Yeremias T Keban, *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori, Dan Isu*. 2008.
- [10] E. Masengi, *Manajeen Pelayanan Publik*, Cetakan Pe. Malang: Rhineka, 2008.

