

## Pelayanan Publik Di Kantor Kejaksaan Negeri Minahasa

*Jurnal Administrativus Vol 2 No 1, E-ISSN 3026-3018*

© Tahun IAN FIS UNIMA. All right reserved ISSN

Lingkan Poluan<sup>1</sup>, Jetty E.H.Mokat<sup>2</sup>, Margareth I.R Rantung<sup>3</sup>

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

### INFO ARTIKEL

**Key word:**Administration, facilities and infrastructure, competence of service providers

Accepted:27 Januari 2024

Revised : 30 Januari 2024

Published: 31 Januari 2024

### ABSTRACT

*This study aims to find out, analyze and describe public services at the Minahasa District Attorney's Office. The research method used is descriptive qualitative. The number of informants in this study were 5 people. Data collection uses observation, interview and documentation techniques. Data analysis through Data Reduction, Data Presentation and Drawing Conclusions. The results of the study show that 1). Administration Mechanism for collecting E-Tilang letters at the Prosecutor's Office When a ticket is issued, the police will input the offender's data into the Etilang application and submit the file to the court. 2). Inadequate facilities and infrastructure, starting from the equipment used is still limited. 3). Competence of Service Provider Officers The competence of officers in providing services has not been maximized as a whole, indeed even though employees are always given direct bombing by superiors but it does not rule out the possibility of employees not carrying out their job duties to the fullest, supported by several inhibiting factors in providing services , this is also reinforced by the rules in the SOP that in the process of taking a ticket it is only 1 day, but there are still some people who complain that they have to come back tomorrow because there is a disturbance in the service process.*

### INTISARI

#### **Kata kunci:**

Administrasi, Fasilitas dan Infrastruktur, Kompetensi dan pelayanan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Minahasa. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 5 orang. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data melalui Reduksi Data, Penyajian Data dan Penarikan Kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1). Mekanisme Administrasi Pengambilan Surat E-Tilang di Kejaksaan Ketika surat tilang dikeluarkan, pihak kepolisian akan menginput data pelanggar ke dalam aplikasi Etilang dan menyerahkan berkas tersebut ke pengadilan. 2). Sarana dan prasarana yang kurang memadai, mulai dari peralatan yang digunakan masih terbatas. 3). Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan belum maksimal secara keseluruhan, memang meskipun pegawai selalu diberikan bombing langsung oleh atasan tetapi tidak menutup kemungkinan pegawai tidak melaksanakan tugas pekerjaannya secara maksimal, didukung dengan beberapa faktor penghambat dalam memberikan pelayanan, hal ini juga diperkuat dengan adanya aturan dalam SOP bahwa dalam proses pengambilan surat tilang hanya 1 hari saja, tetapi masih ada beberapa masyarakat yang mengeluh harus kembali lagi esok hari karena ada gangguan dalam proses pelayanan.

## I. PENDAHULUAN

Dalam skenario ini, pemerintah diharuskan menawarkan jasa dalam bentuk komoditas dan jasa. Pemerintah adalah suatu bentuk organisasi yang dibentuk untuk menegakkan keamanan negara dan memenuhi kebutuhan masyarakat (pelayanan publik). Sama halnya dengan sila ketiga, dinas harus mengedepankan persatuan dalam menjalankan kewajiban dinasnya dan tidak membeda-bedakan individu berdasarkan suku, agama, atau ras. Dalam artian pemerintah harus bertindak tidak memihak terhadap rakyat. Pelayanan publik adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh aparatur negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat; dalam hal ini aparatur negara dititikberatkan pada pemberian pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat, berorientasi pada kepentingan dan kepuasan penerima pelayanan. Pelayanan publik merupakan tolak ukur yang paling nyata bagi kinerja pemerintah. Sebagaimana disyaratkan oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan menyusun kajian tentang kepuasan masyarakat dan membuat indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menentukan tingkat kualitas pelayanan. Pembatasan yang berbeda pada gagasan pelayanan publik ditawarkan oleh berbagai profesional organisasi dan manajemen. Menurut (Pasolong, 2010), pengertian mendasar dari “pelayanan” adalah tindakan seseorang, kelompok, atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung dalam memenuhi kebutuhan. (Mahmudi, 2010) mendefinisikan “pelayanan publik” sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan publik dalam upaya memenuhi tuntutan masyarakat umum dan melaksanakan persyaratan hukum.

Menurut Harbani Pasolong (2007:128), pengertian lain dari pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk sekelompok orang yang setiap kegiatannya menguntungkan dalam suatu kelompok atau unit dan memberikan kesenangan walaupun hasilnya tidak secara fisik. terkait dengan suatu produk. Bertentangan dengan pernyataan (Sinambela, 2014) dalam buku “Reformasi Pelayanan Publik”, “Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Tentunya masyarakat (masyarakat) membentuk negara dengan maksud untuk meningkatkan kesejahteraan manusia Pada hakekatnya tuntutan masyarakat harus dipenuhi oleh negara, atau dalam hal ini pemerintah (birokrat).

Selain itu, data indeks kepuasan masyarakat dapat digunakan untuk menilai komponen pelayanan yang masih perlu ditingkatkan dan berfungsi sebagai motivasi bagi setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan mutu pelayanannya. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah saat ini masih memiliki banyak kekurangan sehingga tidak dapat memenuhi harapan masyarakat. operasional sistem manajemen SDM membangun sistem penilaian kinerja yang menghasilkan sistem yang jelas, berbasis kompetensi, dan mudah digunakan. Salah satu ciri penyelenggaraan pemerintahan yang baik (Good Governance) sebagai tujuan penggunaan mesin negara adalah terpenuhinya pelayanan publik yang berkualitas. Menurut (Undang-Undang, 2009) Nomor 25 tentang Pelayanan Publik, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya yang harus dilakukan secara konsisten, berkesinambungan, dan oleh seluruh pegawai negeri. Karena mereka beroperasi dalam konteks pemenuhan tuntutan mendasar individu akan produk dan jasa serta fungsi administrasi yang berhubungan dengan kepentingan publik, pelayanan publik menarik untuk disaksikan. Ada beberapa layanan yang bermanfaat bagi masyarakat yang ditawarkan oleh Kejaksaan Agung Republik Indonesia.

Kejaksaan memainkan peran penting dalam melindungi supremasi hukum dan mencapai keadilan bagi semua orang di negara kita sebagai lembaga penuntutan dalam sistem hukum. Kejaksaan Agung memiliki fungsi yang krusial dan strategis sebagai cikal bakal penegakan hukum. Kekuasaan Kejaksaan Agung dapat dirasakan oleh masyarakat luas karena merupakan lembaga peradilan. Kejaksaan Agung dengan demikian dituntut untuk menjaga cita-cita keadilan sebagai salah satu kekuatan utama dalam penegakan hukum. Misalnya, Kejaksaan Negeri Minahasa Kabupaten Tondano Utara yang dahulu bernama Kejaksaan Negeri Tondano dan diresmikan oleh TMSYHRIZAL, SH, berlokasi di Wewelan, Jl. Manguni No. 10, Kembuaan, dan didirikan pada tanggal 10 September 1980 oleh Kepala Kejaksaan Tinggi Sulawesi Utara. Pada 17 Juni 2016, sesuai dengan nama distriknya, Mihasa. Salah satu dari sekian banyak layanan yang bermanfaat bagi masyarakat yang ditawarkan di kantor tersebut adalah layanan pengambilan tiket. Prosedur operasi standar layanan tiket SOP percaya bahwa: a. Wajib mencantumkan petunjuk teknis pelayanan tiket untuk mempercepat pelaksanaan pelayanan tiket kepada masyarakat. b. Bahwa Kejaksaan Negeri Minahasa sedang berupaya menyusun petunjuk teknis pelayanan tiket dalam upaya mewujudkan pelayanan masyarakat yang maksimal dengan tujuan asas memudahkan semua tugas, dan bahwa peran Kejaksaan adalah memberikan keadilan bagi semua yang membutuhkannya dalam pelayanan tiket .

c. Bahwa surat keputusan dari kejaksaan negeri Minahasa harus dikeluarkan sebagai sarana pelaksanaannya. Namun, hal itu membuka kemungkinan bahwa mungkin masih ada tantangan atau masalah yang menghalangi kelurahan untuk menyediakan layanan pengambilan tiket,

yang berujung pada keluhan masyarakat lebih lanjut. Kemampuan masyarakat dalam mengelola pelayanan pengambilan tiket terhambat oleh hal-hal tersebut antara lain jaringan internet yang tidak stabil, kurangnya pegawai untuk melakukan pelayanan pengambilan tiket kebut-kebutan, kurangnya genset sehingga jika terjadi pemadaman listrik maka pelayanan akan terhenti, tertunda, dan masalah dengan pemrosesan tanda terima tiket. Selain itu, ruangnya tidak mencukupi dan tidak dapat menampung banyak orang yang ingin menangani pengambilan tiket; akibatnya, individu didesak untuk kembali keesokan harinya. tempat tidak mencukupi dan tidak dapat menampung banyak orang yang ingin menangani pengambilan tiket; akibatnya, individu didesak untuk kembali keesokan harinya. tempat tidak mencukupi dan tidak dapat menampung banyak orang yang ingin menangani pengambilan tiket; akibatnya, individu didesak untuk kembali keesokan harinya.

Dari penjelasan permasalahan yang ada, atau hambatan yang ada ini menjadi tanda tanya tentang pelayanan publik yang ada di kantor Kejaksaan Negeri Minahasa maka peneliti tertarik untuk mengetahui lebih jauh mengenai bagaimana proses pelayanan publik yang ada di kejaksaan negeri minahasa. Maka peneliti tertarik mengangkat permasalahan tersebut dalam penelitian dengan judul “pelayanan publik di Kantor Kejaksaan Negeri Minahasa”

Kemampuan atau keterampilan mengelola sumber daya untuk memungkinkan mereka memenuhi tujuan. Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai setiap tindakan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas produk, jasa, dan/atau jasa administratif yang ditawarkan oleh penyedia jasa dengan mengutamakan kepentingan bersama. Menurut (Dwiyanto, 2005), pelayanan publik mengacu pada serangkaian tugas yang dilakukan oleh aparatur pemerintah untuk memenuhi tuntutan konstituennya.

Menurut SP (Siagian, 2001), melaksanakan tanggung jawab pengaturan dan pelayanan pada dasarnya merupakan peran utama pemerintah. Peran layanan publik mungkin juga merupakan fungsi pengaturan itu sendiri.

“Layanan adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sesaat, dan dirasakan atau dialami,” kata (Lovelock, 1991). Ini menunjukkan bahwa layanan adalah jenis produk yang tidak ada atau bertahan lama, tetapi dirasakan dan dialami oleh orang yang menerimanya. Menurut etimologinya, istilah “pelayanan” berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa saja yang dibutuhkan seseorang. Dari situ, kata tersebut dapat diterjemahkan sebagai "tentang/cara melayani", "jasa", atau "sehubungan dengan jual beli barang atau jasa" (Poerwadar Minta, 1995:571).

Menurut (Mokat, 2021) Setiap pemimpin organisasi/institusi public perlu merespons setiap permasalahan terkait dengan kebutuhan yang terjadi dan berkembang dalam organisasi agar terbangun hubungan yang interaktif antara pemimpin dengan yang dipimpin.

## **II. METODE PENELITIAN**

Peneliti sering menggunakan metodologi penelitian kualitatif deskriptif, di mana informasi dikumpulkan melalui penggunaan kata-kata, gambar, dan media non-numerik lainnya. Tujuan dari pendekatan penelitian kualitatif adalah untuk memahami fenomena yang diamati, khususnya ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan. Karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih dalam bagaimana Kejaksaan Negeri Minahasa memberikan pelayanan publik, maka penggunaan metodologi kualitatif dalam penelitian ini sangat cocok.

Lokasi atau pemilihan tempat penelitian merupakan salah satu aspek yang harus diperhatikan dalam melakukan penelitian. Kejaksaan Negeri Minahasa dipilih sebagai tempat penelitian ini karena berdasarkan informasi yang dihimpun, masih banyak keluhan dari masyarakat umum terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh kejaksaan tersebut.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Selain itu, data indeks kepuasan masyarakat dapat digunakan untuk menilai komponen pelayanan yang masih perlu ditingkatkan dan berfungsi sebagai motivasi bagi setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan mutu pelayanannya. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah saat ini masih memiliki banyak kekurangan sehingga tidak dapat memenuhi harapan masyarakat. Membangun sistem penilaian kinerja merupakan kegiatan dari sistem pengelolaan SDM, dan hasil dari sistem tersebut adalah sistem penilaian kinerja yang transparan, berbasis kompetensi, dan mudah digunakan. Salah satu ciri penyelenggaraan

pemerintahan yang baik (Good Governance) sebagai tujuan penggunaan mesin negara adalah terpenuhinya pelayanan publik yang berkualitas. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya yang harus dilakukan secara konsisten,

berkesinambungan, dan dilakukan oleh seluruh pegawai negeri. Karena menitikberatkan pada pemenuhan kebutuhan fundamental masyarakat akan produk dan jasa serta fungsi administrasi yang berhubungan dengan kepentingan publik, maka pelayanan publik menjadi menarik untuk disaksikan.

Menurut (Loina, 2001), pelayanan adalah “proses pemenuhan kebutuhan melalui kegiatan orang lain secara langsung” sedangkan pelayanan adalah “proses keseluruhan pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun sebagai mengkomunikasikan tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintah dan publik yang berkepentingan lainnya.” 2008:1b Moenir Menurut (Kurniawan, 2006), memberikan pelayanan (melayani) kebutuhan orang lain atau orang-orang yang berkepentingan dengan organisasi sesuai dengan norma dan prosedur mendasar yang telah ditetapkan merupakan pelayanan publik.

Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993) menyatakan dalam Pasolong (2010) upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat meliputi segala macam kegiatan pelayanan berupa barang dan jasa,

Mahmudi (2007) menegaskan bahwa untuk menjamin penyelenggara pelayanan publik memberikan pelayanan yang berkualitas dan konsumen pelayanan memberikan nilai yang tinggi terhadap pelayanan tersebut, maka prosedur pelayanan harus dimiliki oleh setiap lembaga penyelenggara pelayanan publik. Tanpa protokol yang ditetapkan, ada kemungkinan besar bahwa layanan yang ditawarkan tidak sesuai dengan harapan masyarakat umum. Kondisi tersebut akan mengakibatkan adanya gap ekspektasi yang signifikan. Menurut Moenir dalam (Mulyadi, 2016), pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang berdasarkan alasan yang nyata, seperangkat aturan, dan teknik tertentu dalam upaya memajukan hak dan kepentingan orang lain. Dia juga sampai pada kesimpulan bahwa karena pelayanan adalah suatu proses, maka pelayanan itu terutama terdiri dari sejumlah tindakan.

Menurut (Recky H. Sendouw, 2018) Suatu kebijakan akan efektif apabila pemerintah dan masyarakat bersama sama dalam melaksanakannya dan juga untuk menghindari hal-hal yang tidak diharapkan.

Menurut keterangan Kejaksaan Negeri Minahasa di atas, masih terdapat kendala dalam memberikan pelayanan publik yang belum memenuhi harapan masyarakat akan kualitas. Administrasi Negara Minahasa

(Alemina Henuk-Kacaribu, 2020) mengklaim dalam buku Pengantar Ilmu Administrasi bahwa kata “administrasi” secara etimologis berkaitan dengan kata Yunani “administrare” yang berarti “membantu atau membantu”. Semua operasi yang dilakukan untuk mencapai tujuan bersama disebut sebagai administrasi. Administrasi melibatkan kerja sama dua orang atau lebih, sehingga tidak dapat dilakukan oleh satu orang saja. Setiap bisnis atau organisasi membutuhkan administrasi. Merencanakan dan menciptakan inisiatif untuk mencapai tujuan bersama dibantu oleh administrasi. Setidaknya tiga tujuan administratif mencakup hal-hal berikut: mengawasi data atau aktivitas terkait organisasi. Pemantauan dan perhatian terus-menerus terhadap operasi atau data yang dimiliki organisasi dimungkinkan oleh administrasi. untuk penilaian Evaluasi, seperti meninjau kebijakan, tindakan, tujuan, atau masalah lain, membutuhkan administrasi selain pemantauan. Untuk membantu pembuatan program kegiatan dan memastikannya sesuai dengan tujuan organisasi, pihaknya juga berupaya membantu penyusunan program kegiatan administrasi.

“Kondisi sosial masyarakat terkadang belum siap menunjang implementasi kebijakan untuk itu pemerintah Kabupaten Minahasa sebaiknya berupaya menciptakan suatu kondisi yang menunjang implementasi kebijakan” (Margareth I. R. Rantung, 2019)

Berdasarkan temuan kajian yang dilakukan di lokasi kajian, peneliti melakukan wawancara di sana dengan mengajukan serangkaian pertanyaan kepada subjek tentang kinerja Kejaksaan Negeri Minahasa dalam memberikan pelayanan publik berdasarkan indikator administratif. Sistem Penagihan Tilang Kejaksaan Polisi akan memasukkan informasi pelaku ke dalam program Etilang saat surat tilang diterbitkan, kemudian mengirimkan berkasnya ke pengadilan. Setelah itu akan otomatis terkirim melalui aplikasi Etilng, dan setiap pelanggaran akan mendapatkan notifikasi kode pembayaran. Bank, mobile banking, Indomaret, dan kantor pos adalah metode pembayaran yang dapat diterima. Pelaku mengunjungi kantor kejaksaan setelah membayar biaya dan menunjukkan bukti bahwa mereka telah melakukannya.

### *1. Sarana dan prasarana*

Sarana dan prasarana Kejaksaan Negeri Minahasa dapat dikatakan kurang baik dilihat dari indikator sarana dan prasarana mulai dari peralatan yang digunakan, meskipun cukup dalam memberikan pelayanan yang didukung dengan penelitian. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti di lokasi penelitian dengan beberapa Ifroman yang dipilih peneliti, yang mengetahui dan memahami permasalahan yang diangkat peneliti terkait dengan pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Minahasa Pfiffner menggarisbawahi bahwa manajemen mencakup konsep yang lebih luas yaitu pengerahan sumber daya lain yang bergerak dalam kegiatan untuk menggerakkan dan menyelaraskan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya dalam rangka melaksanakan tugas guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Tangibles (bukti fisik) dalam hal ini meliputi harta benda, peralatan, personel, sarana komunikasi, dan kendaraan operasional, menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. Keberadaan nyata bangunan, mesin, manusia, dan alat komunikasi yang digunakan bersifat nyata (bukti langsung).

Untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas tinggi, penyesuaian dan peningkatan harus dilakukan yang meningkatkan opini publik.

Sarana pelayanan memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga fungsinya menjadi sangat signifikan. Orang mungkin lebih puas dan nyaman di ruang layanan jika fasilitasnya sesuai. Komponen manajemen tenaga kerja, sumber biaya, material, peralatan, cara kerja, pemasaran, dan terakhir layanan semuanya terjalin dalam proses penyampaian layanan. Tahun 2019 (Lumingkewas) Masyarakat akan menilai pelayanan yang ditawarkan ideal dan memuaskan jika memandang aspek ini positif.

## 2. *Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan*

Berdasarkan dengan hasil wawancara yang telah Pelayanan Publik Kejaksaan Negeri Minahasa berdasarkan Indikator Kompetensi Pejabat Penyelenggara Pelayanan dapat dijadikan contoh. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti di lokasi penelitian dengan beberapa informan yang mereka pilih secara langsung dan yang mengetahui permasalahan yang diangkat oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan secara keseluruhan belum maksimal, meskipun para pekerja selalu diberikan pengawasan langsung.

Intinya, manajemen bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas-tugas yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi dalam batasan kebijakan umum yang ditetapkan, sedangkan administrasi bertanggung jawab untuk menentukan tujuan organisasi dan merumuskan kebijakan umum. Administrasi masih belum menyetujui semua tugas administrasi selama tahap implementasi, dan manajemen diharuskan untuk melakukan tanggung jawab tertentu sendiri. Nama umum untuk pekerjaan ini termasuk "fungsi administrasi dan manajerial" (Lumingkewas, 2019). Pelayanan publik digambarkan sebagai pemenuhan kebutuhan individu lain atau publik yang berkepentingan dengan organisasi sesuai dengan prinsip dasar atau prosedur yang ditetapkan.

## IV. KESIMPULAN

Berdasarkan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, terkait Pelayanan Publik di Kantor Kejaksaan Negeri Minahasa, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang ada di kantor kejaksaan negeri minahasa belum maksimal. Dan belum sesuai dengan apa yang di harapkan masyarakat hal ini diperkuat dengan beberapa temuan dalam indikator penelitian .

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alemina Henuk-Kacaribu. (2020). *Pengantar Ilmu Administrasi*. Andi.
- [2] Dwiyanto. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Pustaka Belajar.
- [3] Kurniawan. (2006). *Transformasi Pelayanan Publik*.
- [4] Loina. (2001). *Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik*.
- [5] Lovelock. (1991). *Managing Service: Marketing, Operations and Human Resources*, Prentice hall, New Jersey.
- [6] Mahmudi. (2010). *Layanan Publik*. AR Widjaya.
- [7] Margareth I. R. Rantung. (2019). Implementasi Kebijakan Persyaratan Kualitas Air Minum Isi Ulang di Kecamatan Tondano Selatan. *Jurnal Kajian Kebijakan Dan Ilmu Administrasi Negara (JURNAL ADMINISTRISTRO)*.
- [8] Mokat, J. (2021). Kepemimpinan, Pengambilan Keputusan dan Diskresi. *Jurnal Administro : Jurnal Kajian Kebijakan Dan Ilmu Administrasi Negara, 1*, 10–16.
- [9] Mulyadi. (2016). *Sistem Informasi Akuntansi*.
- [10] Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*.
- [11] Recky H. Sendouw. (2018). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN BANTUAN BERAS SEJAHTERA (RASTRA) DI DESA LALUMPE KECAMATAN MOTOLING KABUPATEN MINAHASA SELATAN. *Jurnal Civic Education*.
- [12] Siagian. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- [13] Sinambela. (2014). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan dan implementasi*. Bumi Aksara.
- [14] Undang-Undang. (2009). *Undang-undang (UU) tentang Pelayanan Publik*.
- [15] D. M. M. Risardi, "EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DI KANTOR KECAMATAN BANJARMASIN SELATAN," *J. uniska*, 2014.