



# DINAMIKA GOVERNANCE JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA

DOI: <http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article/view/4153>

## ANALYSIS OF THE PERFORMANCE OF CASUAL WORKERS AT THE LEGAL BUREAU OF THE REGIONAL SECRETARIAT OF NORTH SULAWESI PROVINCE

Devie S.R. Siwij<sup>1</sup>, Jeane Mantiri<sup>2</sup>, Nancy Onibala<sup>3</sup>, Sherina Arobaya<sup>4</sup>

Program studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Manado, Tondano, Indonesia<sup>1,2,3</sup>

[deviesiwij@unima.ac.id](mailto:deviesiwij@unima.ac.id)

### ARTICLE INFORMATION

#### Article history:

Received date: 13 November 2023

Revised date: 15 November 2023

Accepted date: 14 November 2023

### ABSTRACT

*This study aims to find out, analyze and describe how the performance of freelance workers at the Legal Bureau of the Regional Secretariat of North Sulawesi Province. The research method used is descriptive qualitative. The number of informants in this study were 8 people. Data collection uses observation, interview and documentation techniques. Data analysis through Data Reduction, Data Presentation and Drawing Conclusions. The results showed that the performance of freelance workers at the Legal Bureau of the Regional Secretariat of North Sulawesi Province was not optimal in terms of four indicators 1) the quality of performance was still low in view of the number of employees who were less careful and not thorough in their work, 2) knowledge of the job where to understanding, ability, and suitability for work with a degree is good, 3) productivity and initiative are not yet effective and efficient, it can be seen where employees have not worked fully where they work only on the basis of orders from superiors, have not prioritized work over personal matters and have not been thorough in work .4) the responsibility and cooperation of employees cannot be responsible for work, it can be seen from the lack of discipline in terms of time, the employee has not been able to complete the work according to the predetermined time, each employee can provide assistance just to help and has not been able to take a job expert and cooperation is only carried out by fellow sub-sections.*

**Keywords:** *Performance, Past Daily Energy.*

### ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana kinerja tenaga harian lepas pada Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 8 orang. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data melalui Reduksi Data, Penyajian Data dan Penarikan Kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja tenaga harian lepas pada Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara belum optimal ditinjau dari empat indikator 1) kualitas kinerja masih rendah dilihat dari masih adanya pegawai yang kurang cermat dan tidak teliti dalam bekerja, 2) pengetahuan tentang pekerjaan dimana pemahaman pemahaman, kemampuan, dan kesesuaian pekerjaan dengan gelar yang dimiliki sudah baik, 3) produktivitas dan inisiatif belum efektif dan efisien, hal ini terlihat dimana karyawan belum bekerja secara maksimal dimana mereka bekerja hanya atas dasar perintah dari atasan, belum mengutamakan pekerjaan dari pada urusan pribadi dan belum teliti dalam bekerja. 4) tanggung jawab dan kerjasama pegawai belum dapat bertanggung jawab terhadap pekerjaan, hal ini dapat dilihat dari kurangnya disiplin dalam hal waktu, pegawai belum dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, setiap pegawai dapat memberikan bantuan hanya sekedar membantu dan belum dapat mengambil suatu pekerjaan yang menjadi keahliannya serta kerjasama hanya dilakukan sesama sub bagian.

**Kata Kunci:** Performance, Casual labour, Legal bureau

## **PENDAHULUAN**

Di era persaingan global, perusahaan perlu bekerja lebih efisien dan efektif. Dikarenakan persaingan yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk dapat meningkatkan daya saingnya guna menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Perusahaan adalah suatu organisasi yang menghimpun orang-orang, biasanya disebut pegawai atau juru tulis, untuk menjalankan fungsi-fungsi manajemen yang berkaitan dengan produksi perusahaan. Perusahaan adalah suatu organisasi yang menghimpun orang-orang, biasanya disebut pegawai atau juru tulis, untuk menjalankan fungsi-fungsi manajemen yang berkaitan dengan produksi perusahaan. Tujuan dari hampir semua bisnis adalah memaksimalkan keuntungan dan nilai perusahaan, serta meningkatkan kesejahteraan pemilik dan karyawan. Menurut Pasal 1 Ayat (2) Undang-undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan menjelaskan pengertian tenaga kerja yaitu, Tenaga Kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan/ atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat (Republik Indonesia, 2003). Perusahaan adalah suatu organisasi yang menghimpun orang-orang, biasanya disebut pegawai atau juru tulis, untuk menjalankan fungsi-fungsi manajemen yang berkaitan dengan produksi perusahaan. Tujuan dari hampir semua bisnis adalah memaksimalkan keuntungan dan nilai perusahaan, serta meningkatkan kesejahteraan pemilik dan karyawan. Kinerja karyawan merupakan salah satu modal yang dibutuhkan perusahaan untuk mencapai tujuannya. Dengan demikian, kinerja karyawan patut menjadi perhatian para manajer perusahaan. Kinerja biasanya diartikan sebagai keberhasilan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dilakukan oleh seseorang, melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya untuk mencapai tujuan kerja. Karyawan dapat menurunkan kinerja karyawan, yang dapat mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan. Sumber daya manusia (karyawan) merupakan bagian strategis yang menentukan kesehatan suatu organisasi, sehingga karyawan merupakan kunci penentu keberhasilan suatu organisasi. Untuk itu setiap pegawai selain dituntut untuk memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan, juga harus mempunyai pengalaman, motivasi, disiplin diri, dan semangat kerja tinggi, sehingga jika kinerja

pegawai organisasi baik maka kinerja organisasi juga akan meningkat yang menuju pada pencapaian tujuan Perusahaan. Persoalan fundamental dari keseluruhan masalah yang dihadapi setiap persoalan adalah Sumber Daya Manusia (SDM). Kondisi apapun dari fakta eksternal organisasi yang sulit akan dengan mudah dihadapi dengan kondisi internal yang solid (Sitorus et al., 2021).

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu hal yang menjadi focus dari manajemen yang bertugas mengaturnya sehingga dapat membantu organisasi atau lembaga mencapai tujuannya. Rivai menjelaskan Manajemen sumber daya manusia merupakan rangkaian aktivitas dan strategis serta proses yang didesain untuk menunjang tujuan organisasi atau lembaga dengan mengintegrasikan kebutuhan organisasi atau lembaga dan individu sumber daya manusianya (Mantiri, 2019).

Kualitas sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang meningkatkan produktivitas suatu organisasi atau instansi pemerintah atau aparatur. Selama ini pada umumnya di instansi pemerintah belum mempunyai pegawai atau aparatur pemerintahan dengan kompetensi yang memadai, ini di buktikan dengan masih rendahnya produktifitas pegawai dan sulitnya mengukur kinerja pegawai di lingkup instansi pemerintahan.

Manfaat manajemen kinerja bagi organisasi antara lain menyelaraskan tujuan organisasi dengan tujuan tim dan individu, meningkatkan kinerja, bekerja dengan baik saat memiliki kinerja tinggi hingga melakukan pekerjaan dengan baik. Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuannya. Oleh karena itu, kinerja karyawan harus diperhatikan oleh manajer perusahaan, memotivasi karyawan, meningkatkan komitmen, mendukung nilai-nilai inti, meningkatkan proses pelatihan dan pengembangan, meningkatkan pengetahuan, mengupayakan peningkatan dan pengembangan berkelanjutan, mencari landasan untuk berkarir. perencanaan, membantu karyawan bertahan, mendukung inisiatif kualitas dan layanan pelanggan, dan mendukung perubahan budaya. Penilaian kinerja adalah kegiatan yang dilakukan oleh manajemen penilai, yang tujuannya adalah untuk mengevaluasi keefektifan tenaga kerja dengan membandingkan kinerja terhadap spesifikasi pekerjaan/uraian pekerjaan

selama periode waktu tertentu, biasanya pada setiap akhir tahun. Kinerja ini mengukur kinerja setiap tenaga kerja dalam mengembangkan kualitas kerja, pengembangan profesional, tindakan korektif pada posisi yang tidak tercantum dalam uraian tugas, dan masalah terkait ketenagakerjaan lainnya. OlHandoko menjelaskan Salah satu hal yang harus menjadi perhatian utama organisasi adalah kepuasan kerja para karyawannya dan motivasi, karena karyawan yang dalam bekerja mereka tidak merasakan kenyamanan, kurang dihargai, tidak bias mengembangkan segala potensi yang mereka miliki, maka secara otomatis karyawan tidak dapat fokus dan berkonsentrasi secara penuh terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan hal yang bersifat individual, setiap individual memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda – beda sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianutnya (Devie S.R. Siwij, 2022).

Bersadarkan pengalaman magang kerja, pengamatan serta observasi saya di Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara, fenomena yang terjadi di lingkungan kerja tenaga harian lepas pada Biro Hukum Sekretariat Provinsi Sulawesi Utara belum seperti yang diharapkan, hal ini bisa dilihat dari tenaga harian lepas yang kurang menanggapi standar operasional prosedur yang sudah ditetapkan oleh Biro Hukum Sekretariat Provinsi Sulawesi Utara, sehingga masih banyaknya tenaga harian lepas yang pada saat jam kerja belum berada ditempat, di lihat dari segi disiplin waktu bekerja masih ditemukannya tenaga harian lepas yang kurang memanfaatkan waktu secara baik, hal ini dilihat dari masih adanya tenaga harian lepas hadir lewat dari waktu yang telah ditetapkan atau bisa di katakan belum tepat waktu dan di siplin waktu, dan juga tenaga harian lepas dalam menyikapi pekerjaan lebih kepada cepat selesai, sehingga ditemukannya kurang ketelitian tenaga harian lepas dalam bekerja dan kurangnya kemauan yang kuat dalam mempelajari tugas dan kewajibannya. Penyebabnya juga karena disproporsionalitas antara latar belakang pendidikan dengan pekerjaan yang dilakukan, ada pekerja lepas yang berpendidikan menengah, tetapi tugasnya adalah mengajukan surat dan hal ini sebenarnya diungkapkan dengan ketentuan sebagai berikut: prosedur administrasi tidak berjalan sebagaimana mestinya. seharusnya, prosedur administrasi yang tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku, tugas tidak sesuai dengan latar belakang pekerja lepas,

pekerja lepas tidak mau bekerja lebih efektif dan efisien.

## **METODE PENELITIAN**

Pendekatan penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian adalah penelitian kualitatif. Penelitian tertarik menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, karena dengan pendekatan ini peneliti dapat menemukan persoalan yang terjadi dalam proses implementasi administrasi pemerintahan desa dengan berdasarkan fakta-fakta masalah yang ada di latar belakang masalah yang ditemui pada saat observasi awal (Moleong, 1998). Menurut Sugiyono Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang pasti yang merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak. Oleh karena itu, dalam penelitian kualitatif, kepentingan tidak diberikan pada generalisasi, melainkan makna [6]. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja staf hukum independen Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrumen atau instrumen penelitian adalah peneliti itu sendiri, oleh karena itu peneliti sebagai instrumen juga harus divalidasi sejauh mana peneliti kualitatif bersedia melakukan penelitian dan kemudian terjun ke lapangan [7]. Analisis data dilakukan bersamaan dengan pengumpulan data. Ketika wawancara peneliti melakukan analisis terhadap jawaban yang di wawancarai dan apabila setelah di analisis jawaban tersebut belum memuaskan maka peneliti mengajukan pertanyaan lagi sampai pada tahap tertentu, diperoleh data yang di anggap kredibel. Milles dan Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dilakukan analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh (Miles dan Huberman., 1992).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil dan penemuan penelitian di lapangan bahwa kinerja tenaga harian lepas pada Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara:

### **1. Kualitas Kinerja**

Kualitas kerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya

guna. Hal inilah yang menyebabkan antara perusahaan yang satu dengan perusahaan yang lain akan bersaing dalam hal meningkatkan kualitas, baik itu kualitas peningkatan sumber daya manusia maupun kualitas produk. Pengembangan kepegawaian merupakan kegiatan yang dilakukan bersama-sama dengan kepegawaian dan atasan yang tujuannya adalah untuk mencari nilai tambah agar perusahaan dapat menghadapi tantangan persaingan.

Menurut Flippo, kualitas kerja adalah hasil yang dapat diukur dari efisiensi dan efektivitas kerja yang dilakukan oleh SDM atau sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan perusahaan secara tepat dan efektif. Pada prinsipnya hasil kerja karyawan dalam perusahaan menunjukkan sejauh mana sumber daya manusia berperan dalam perusahaan [9]. Menghasilkan tenaga kerja yang berkualitas tidak hanya membutuhkan karyawan yang handal, tetapi juga proses yang mendukung kinerja yang diharapkan dari karyawan yang produktif. Seperti pada penetapan jaminan kerja sesuai dengan harapan pegawai juga akan meningkatkan semangat kerja pegawai sehingga kualitas kerja pegawai sesuai harapan perusahaan. Tujuan kualitas kinerja sendiri adalah untuk meningkatkan martabat karyawan, memperkenalkan perubahan budaya, memberikan kesempatan pertumbuhan dan pengembangan kualitas pribadi karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pegawai di Biro Hukum belumlah maksimal dan optimal dapat dilihat dimana pegawai masih belum teliti dan belum menaati peraturan yang ada di kantor.

## 2. Pengetahuan Tentang Pekerjaan

Pengetahuan kerja adalah pengetahuan yang dimiliki oleh pekerja dalam bekerja sehingga pekerja itu akan mampu mengembangkan kemajuan dalam sebuah organisasi dan berdampak bagi kepentingan pekerja serta menempati kerja di organisasi maupun untuk kepentingan organisasi itu sendiri. Pengetahuan kerja yang meliputi banyak aspek yaitu merupakan suatu kemampuan khusus dalam bekerja serta menjalankan tugas-tugas guna tercapainya hasil yang maksimal, dan sebagai acuan dalam menempati posisi kerja yang baru, dan merupakan kebutuhan atas pengakuan diri dalam bekerja.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pegawai di Biro Hukum untuk pengetahuan tentang pekerjaan sudah baik hanya saja masih didapati pegawai yang

masih lalai dan teledor dalam bekerja dan masih menundah-nundah pekerjaan. Aspek penting lain dari pengetahuan profesional adalah aspek kompetensi, yang meliputi sifat, kepribadian dan perilaku kerja karyawan serta aspek pekerjaan yang dilakukan (hasil kerja).

## 3. Produktifitas dan Inisiatif

Produktivitas dan inisiatif diri Produktivitas dan inisiatif pada hakekatnya memerlukan sikap mental dan perilaku yang berorientasi pada perbaikan terus menerus, dengan tujuan agar kinerja hari ini lebih baik dari hari kemarin dan hasil hari esok lebih baik dari pencapaian hari ini. Produktivitas dipandang sebagai penggunaan sumber daya transformasional yang lebih efisien seperti tenaga kerja dan mesin, yang bila diukur dengan tepat menunjukkan penampilan atau efisiensi aslinya. Pada dasarnya, manajemen produktivitas dan pembuat keputusanlah yang mendorong efisiensi dan pelaksanaan organisasi individu secara keseluruhan, yang mencakup beberapa karakteristik yang jelas seperti tidak adanya hambatan dan kesulitan dalam transit, ketidakhadiran, dan bahkan kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian bahwa penerapan Produktifitas dan Inisiatif Kinerja di Biro Hukum belum lah efektif dan efisien dapat dilihat dimana pegawai Biro Hukum belumlah bekerja dengan sepenuhnya dimana mereka bekerja hanya atas dasar perintah, belum memprioritaskan pekerjaan ketimbang urusan pribadi, dan belum teliti dalam bekerja.

## 4. Tanggung Jawab dan Kerja Sama

Dalam tanggung jawab kemampuan untuk membuat keputusan yang pantas dan efektif dalam pekerjaan dan kerja sama saat ini sangat diperlukan karena kerja sama yaitu kegiatan atau usaha yang dilakukan dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan bersama. Kerjasama biasanya muncul dari orientasi masyarakat terhadap kelompoknya dan kelompok lain sebagai bagian dari pekerjaan Bagian Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi. Tanggung jawab adalah kemampuan untuk memahami yang positif dan negatif tanpa berusaha untuk tidak melakukannya. Melakukan hal-hal negatif dan berusaha melakukan hal-hal positif, Tanggung jawab berarti membuat pilihan yang tepat dan efektif, adalah pilihan terbaik dalam batas-batas norma sosial, kemampuan untuk mengarahkan sikap dan risiko dalam apa yang Anda masuki.

Berdasarkan hasil penelitian peneliti menemukan bahwa para pegawai di Biro Hukum bisa dikatakan belum dapat bertanggung jawab dalam bekerja bisa di lihat dari belum di siplin soal waktu, belum dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah di tentukan, setiap pegawai dapat memberi bantuan hanya sekedar membantu dan belum bisa mengambil ahli pekerjaan tersebut, kerja sama hanya di lakukan sesama sub bagian dan kerja sama yaitu menopang pekerjaan rekan kerja dengan mengingatkan batas pengumpulan data agar dapat diselesaikan, dan juga kerja sama yang baik sangat berdampak baik juga terhadap hasil kerja tersebut.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan penjelasan dari hasil penelitian pada bab sebelumnya bahwa kinerja tenaga harian lepas pada Biro Hukum Sekertariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara :

#### **1. Kualitas Kinerja**

Untuk melihat kuliatas kinerja pegawai yang berupa kulitaan dari suatu hasil kerja, perilaku kecermatan pegawai dalam bekerja, dan untuk mengetahui penerapan sanksi yang di terapkan. Akan tetapi berdasarkan hasil penelitian bahwa Kualitas Kinerja pegawai masih rendah di lihat dari banyak nya pegawai yang kurang cermat dan belum teliti dalam berkerja, pimpinan juga kadang melakukan evaluasi kerja dengan pegawai dan juga sampai saat ini banyak pegawai yang melanggar peraturan kantor serta untuk penerapan sanksi masih belum di tegakkan dengan baik dan benar.

#### **2. Pengetahuan Tentang Pekerjaan**

Untuk melihat sejauh mana pengetahuan yang di miliki pegawai dalam bekerja dan pemahaman, kemampuan dan kesesuaian, Akan tetapi berdasarkan hasil penelitian masih kurangnya pengetahuan tentang pekerjaan masih kurang akan pemahaman, kemampuan tetapi kesesuaian pekerjaan dengan gelar sudah baik.

#### **3. Produktifitas dan Inisiatif**

Untuk melihat suatu produksi yang telah di hasilkan oleh pegawai tepat waktu, secara efektif dan efisien dan juga memiliki inisiatif yang tinggi bekerja tanpa harus menunggu perintah dari atasan. Akan tetapi pegawai di Biro Hukum belum lah efektif dan efisien dapat dilihat dimana pegawai Biro Hukum belumlah

bekerja dengan sepenuhnya dimana mereka bekerja hanya atas dasar perintah, belum memprioritaskan pekerjaan ketimbang urusan pribadi, dan belum teliti dalam bekerja.

#### **4. Tanggung Jawab dan Kerja sama**

Untuk melihat rasa tanggung jawab pegawai dalam bekerja, dpat bekerja sama dengan baik d mampu mempertanggung jawabkan sesuatu yang di lakukannya. Akan tetapi pegawai di Biro Hukum yang bisa dikatakan belum dapat bertanggung jawab dalam bekerja bisa di lihat dari belum disiplin soal waktu, belum dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah di tentukan, setiap pegawai dapat memberi bantuan hanya sekedar membantu dan belum bisa mengambil ahli pekerjaan tersebut, kerja sama hanya di lakukan sesama sub bagian dan kerja sama yaitu menopang pekerjaan rekan kerja dengan mengingatkan batas pengumpulan data agar dapat diselesaikan, dan serta kerja sama yang baik sangat berdampak baik juga terhadap hasil kerja tersebut.

### **UCAPAN TERIMAKASIH**

Terima kasih kepada Program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Manado yang telah memfasilitasi penulis untuk menerbitkan artikel ini.

### **REFERENCES**

- evie S.R. Siwij. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Perangkat Desa Se Kecamatan Pineleng. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*.
- Mantiri, J. (2019). PERAN PENDIDIKAN DALAM MENCIPTAKAN SUMBER DAYA MANUSIA BERKUALITAS di PROVINSI SULAWESI UTARA. *Jurnal Civic Education: Media Kajian Pancasila Dan Kewarganegaraan*, 3(1), 20. <https://doi.org/10.36412/ce.v3i1.904>
- Miles dan Huberman. (1992). *Analisis data Kualitatif. (diterjemahkan Ole: Tjetjep Rohedi Rosidi)*.
- Moleong, L. J. (1998). *Metodologi Penelitian Kualitatif. In PT Remaja Rosda Karya*.
- Republik Indonesia. (2003). *Undang-undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan*.
- Sitorus, T., Mandagi, M., & Mantiri, J. (2021). Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan

- Kerja PNS di Kantor Bupati Minahasa. *Jurnal Administro: Jurnal Kajian Kebijakan Dan Ilmu Administrasi Negara*, 3(1), 53–63. <https://doi.org/10.53682/administro.v3i1.2056>
- Messe MH, Pangkey I. Profesionalitas Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe. *J Civ Educ Media Kaji Pancasila dan Kewarganegaraan*. 2018;2(2):34.
- Pemerintah Republik Indonesia. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik [Internet]. Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta. 2009. Available from: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Rantung M. Efektivitas Pelayanan Administrasi Online di Masa Pandemi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa. *J Ilm Mandala Educ* 2022;8(2).
- Publik P, Indonesia PR. UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik". UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik". 2009;
- Pemerintah Pusat Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 42 Tahun 2004 Tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil. 2004.
- Indonesia R. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara [Internet]. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara. 2014. 1–105 p. Available from: [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)
- Salam B. Etika Individu Pola Dasar Filsafat Moral. Jakarta: Rineka Cipta. 2000.
- Sidi Gazalba. Sistematika Filsafat. (Jakarta: Bulan Bintang). hal 538. 1981.
- Mangkunegara, A. A. (2006). *Perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia*. PT Refika Aditama.