Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 9, Number 11, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



PROFESIONALISME PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT LEMBEH UTARA KOTA BITUNG

Aurily Livia Petiunaung[1], Femmy M. G. Tulusan[2], Salmin Dengo[3]
[123] Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sam Ratulangi Manado

ARTICLE INFO

Article history:
Received Januari, 2026
Revised Januari, 2026
Accepted Januari, 2026
Available online Januari , 2026

auliv0604@gmail.com,
femmytulusan@unsrat.ac.id,
salmindengo@unsrat.ac.id

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat profesionalisme pelayanan publik di Kantor Camat Lembeh Utara Kota Bitung dengan menggunakan empat indikator profesionalisme menurut Sedarmayanti, yaitu kompetensi, efektivitas, efisiensi, dan tanggung jawab. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari Camat, Sekretaris Camat, pegawai kantor camat, dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme pelayanan publik di Kantor Camat Lembeh Utara Kota Bitung belum sepenuhnya optimal. Dari aspek kompetensi, aparatur memiliki pengetahuan dasar yang cukup namun penguasaan teknologi informasi masih terbatas. Dari aspek efektivitas, pelayanan berjalan cukup baik meski terkendala keterbatasan pegawai dan sarana prasarana. Aspek efisiensi, menunjukkan bahwa penggunaan waktu dan fasilitas belum optimal. Sementara itu, dari aspek tanggung jawab, aparatur menunjukkan sikap ramah dan peduli, namun responsivitas terhadap keluhan masyarakat masih perlu ditingkatkan. Penelitian ini menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang ditetapkan dengan pelaksanaan di lapangan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa profesionalisme pelayanan publik di Kantor Camat Lembeh Utara Kota Bitung perlu ditingkatkan secara berkelanjutan. Berdasarkan penelitian tersebut, pemerintah perlu melakukan peningkatan kompetensi aparatur melalui program pelatihan dan pengembangan sumber daya, perbaikan sarana dan prasarana pelayanan, serta peningkatan budaya kerja yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Profesionalisme; Pelayanan Publik; Kantor Camat

A B S T R A C T

This study aims to analyze the level of professionalism in public services at the North Lembeh Sub-District Office in Bitung City using four indicators of professionalism according to Sedarmayanti, namely competence, effectiveness, efficiency, and responsibility. This study uses a qualitative descriptive method with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. Informants in this study consisted of the sub-district head, sub-district secretary, sub-district office employees, and the community as service users. The results show that the professionalism of public services at the North Lembeh Sub-District Office in Bitung City is not yet fully optimal. In terms of competence, the apparatus has sufficient basic knowledge, but their mastery of information technology is still limited. In terms of effectiveness, the services runs quite well despite being constrained by limited staff and facilities. In terms of efficiency, the use of time and facility is not yet optimal. The responsibility of the apparatus shows a friendly and caring attitude, but responsiveness to community complaints needs to be improved. This study shows a gap between the established service standards and their

*Corresponding author
E-mail addresses: auliv0604@gmail.com

implementation in the field. This study concludes that the professionalism of public services at the North Lembeh Sub-District Office in Bitung City needs to be continuously improved. Based on this research, the government needs to improve the competence of its officials through training and human resource development programmes, improvements to service facilities and infrastructure, and the promotion of a work culture oriented towards public satisfaction.
***Keywords**: Professionalism; Public Service; Sub-District Office*

1. PENDAHULUAN

Profesionalisme aparatur pemerintah merupakan salah satu faktor kunci dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam konteks administrasi publik, profesionalisme tidak hanya dipahami sebagai kemampuan teknis aparatur, tetapi juga mencakup sikap, etika kerja, tanggung jawab, serta komitmen dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara adil dan akuntabel. Pelayanan publik yang profesional menjadi indikator penting keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan serta cerminan kualitas birokrasi di tingkat lokal.

Pelayanan publik pada hakikatnya merupakan perwujudan dari fungsi negara dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk mampu memberikan layanan yang efektif, efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh profesionalisme aparatur yang menjalankannya (Agustino, 2016). Rendahnya profesionalisme aparatur sering kali berdampak pada lambannya pelayanan, kurangnya kepastian prosedur, serta rendahnya kepuasan masyarakat.

Kecamatan sebagai perangkat daerah memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berhadapan langsung dengan masyarakat. Kantor Camat berfungsi sebagai ujung tombak pemerintahan daerah dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, perizinan, serta pelayanan sosial lainnya. Oleh karena itu, profesionalisme aparatur di tingkat kecamatan menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

Kantor Camat Lembeh Utara Kota Bitung merupakan salah satu instansi yang menyelenggarakan berbagai bentuk pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan tersebut meliputi pelayanan administrasi kependudukan, surat-menyurat, rekomendasi perizinan, serta pelayanan lainnya yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat sehari-hari. Dalam pelaksanaannya, masih ditemukan sejumlah permasalahan yang berkaitan dengan profesionalisme aparatur, seperti keterlambatan pelayanan, kurangnya kedisiplinan, serta belum optimalnya pemanfaatan sarana dan prasarana pelayanan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa profesionalisme aparatur belum sepenuhnya terwujud secara optimal. Padahal, profesionalisme aparatur merupakan prasyarat utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Menurut Anggara (2014), profesionalisme aparatur tercermin dari kemampuan, keterampilan, sikap, dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Tanpa adanya profesionalisme, pelayanan publik cenderung berjalan tidak efektif dan berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Persoalan profesionalisme pelayanan publik juga berkaitan erat dengan aspek manajemen sumber daya manusia aparatur. Kompetensi, disiplin kerja, etika pelayanan, serta komitmen terhadap tugas menjadi faktor yang menentukan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa keberhasilan organisasi publik sangat dipengaruhi oleh kualitas aparatur sebagai pelaksana kebijakan (Nurdin, 2019).

Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa rendahnya profesionalisme aparatur sering disebabkan oleh lemahnya pengawasan, kurangnya pelatihan, serta budaya kerja yang belum sepenuhnya berorientasi pada pelayanan masyarakat. Kondisi ini berdampak pada rendahnya efektivitas pelayanan publik dan munculnya keluhan dari masyarakat sebagai pengguna layanan (Subarsono, 2016).

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini memfokuskan kajian pada profesionalisme pelayanan publik di Kantor Camat Lembeh Utara Kota Bitung. Penelitian ini bertujuan untuk

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 9, Number 11 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



menganalisis bagaimana profesionalisme aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaan pelayanan publik di tingkat kecamatan. Secara akademik, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian administrasi publik khususnya dalam bidang pelayanan publik dan profesionalisme aparatur. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Lembeh Utara.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam profesionalisme pelayanan publik di Kantor Camat Lembeh Utara Kota Bitung, khususnya dalam menggambarkan perilaku aparatur, mekanisme pelayanan, serta faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang komprehensif terhadap fenomena pelayanan publik berdasarkan realitas empiris di lapangan.

Lokasi penelitian ditetapkan di Kantor Camat Lembeh Utara Kota Bitung. Pemilihan lokasi didasarkan pada pertimbangan bahwa kantor camat tersebut merupakan unit pelayanan publik yang berinteraksi langsung dengan masyarakat serta memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi pemerintahan di tingkat kecamatan. Selain itu, lokasi ini dinilai relevan untuk mengkaji profesionalisme aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Subjek penelitian ditentukan secara purposive, yaitu berdasarkan pertimbangan keterlibatan langsung dan pengetahuan informan terhadap proses pelayanan publik. Informan penelitian meliputi Camat, aparat kecamatan, serta masyarakat yang menerima pelayanan. Pemilihan informan dilakukan untuk memperoleh data yang akurat, mendalam, dan merepresentasikan berbagai perspektif terkait profesionalisme pelayanan publik.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali informasi mengenai pelaksanaan pelayanan, sikap dan perilaku aparatur, serta kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung kondisi pelayanan, kedisiplinan aparatur, serta interaksi antara petugas dan masyarakat. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa arsip, laporan kegiatan, standar pelayanan, serta dokumen lain yang relevan dengan penelitian.

Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh dianalisis secara sistematis untuk menemukan pola, hubungan, serta makna yang berkaitan dengan profesionalisme pelayanan publik. Proses analisis dilakukan secara berkelanjutan sejak awal pengumpulan data hingga diperoleh kesimpulan yang mencerminkan kondisi nyata pelayanan publik di Kantor Camat Lembeh Utara.

Dalam menganalisis profesionalisme pelayanan publik, penelitian ini menggunakan indikator profesionalisme yang meliputi kompetensi aparatur, efektivitas pelayanan, efisiensi kerja, tanggung jawab, serta sikap aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Indikator tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana aparatur Kecamatan Lembeh Utara telah menjalankan tugas dan fungsinya secara profesional sesuai dengan prinsip pelayanan publik.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

*Corresponding author
E-mail addresses: auliv0604@gmail.com

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 9 No 11, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Lembeh Utara Kota Bitung merupakan bagian dari penyelenggaraan fungsi pemerintahan yang secara langsung berhubungan dengan masyarakat. Profesionalisme aparatur menjadi faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan, karena aparatur merupakan pelaksana kebijakan yang berhadapan langsung dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme pelayanan publik di Kantor Camat Lembeh Utara telah berjalan, namun masih menghadapi sejumlah kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Profesionalisme Aparatur dalam Pelayanan Publik

Kompetensi aparatur merupakan salah satu indikator utama profesionalisme pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur di Kantor Camat Lembeh Utara secara umum telah memiliki kompetensi dasar dalam menjalankan tugas pelayanan. Kompetensi tersebut diperoleh melalui pendidikan formal, pengalaman kerja, serta pelatihan yang pernah diikuti.

Meskipun demikian, masih terdapat keterbatasan dalam penguasaan teknis tertentu, khususnya yang berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi. Hal ini berdampak pada lambatnya proses pelayanan dan ketergantungan terhadap aparatur tertentu yang lebih memahami sistem pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi aparatur masih perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pelatihan dan pengembangan kapasitas.

Hasil ini sejalan dengan pendapat Nurdin (2019) yang menyatakan bahwa kompetensi aparatur menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan publik. Aparatur yang tidak memiliki kompetensi memadai cenderung mengalami kesulitan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas.

Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan

Efektivitas pelayanan di Kantor Camat Lembeh Utara dapat dilihat dari sejauh mana pelayanan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan prosedur yang berlaku. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pelayanan telah berjalan sesuai dengan standar operasional yang ditetapkan. Masyarakat dapat memperoleh pelayanan administrasi dengan prosedur yang relatif jelas.

Namun, dari sisi efisiensi, masih ditemukan beberapa kendala, seperti waktu pelayanan yang belum konsisten serta adanya keterlambatan dalam penyelesaian dokumen. Kondisi ini disebabkan oleh keterbatasan jumlah aparatur, beban kerja yang cukup tinggi, serta belum optimalnya pengaturan alur pelayanan. Akibatnya, masyarakat masih harus menunggu lebih lama dari waktu yang seharusnya.

Temuan ini memperkuat pandangan Subarsono (2016) bahwa efektivitas dan efisiensi pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh manajemen internal organisasi, termasuk pembagian tugas, sistem kerja, dan ketersediaan sumber daya. Ketika faktor-faktor tersebut tidak berjalan optimal, maka pelayanan publik sulit mencapai tingkat efektivitas yang diharapkan.

Tanggung Jawab dan Etika Pelayanan

Tanggung jawab aparatur dalam memberikan pelayanan merupakan aspek penting dalam profesionalisme. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur pada umumnya memiliki rasa tanggung jawab terhadap tugas pelayanan yang diemban. Hal ini terlihat dari upaya aparatur untuk tetap melayani masyarakat meskipun menghadapi keterbatasan sarana dan prasarana.

Namun demikian, masih ditemukan sikap aparatur yang kurang responsif terhadap keluhan masyarakat. Beberapa masyarakat menyampaikan bahwa respons terhadap pengaduan belum

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 9, Number 11 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



selalu ditangani secara cepat dan tuntas. Kondisi ini menunjukkan bahwa etika pelayanan dan orientasi pada kepuasan masyarakat masih perlu ditingkatkan.

Menurut Agustino (2016), tanggung jawab aparatur tidak hanya berkaitan dengan penyelesaian tugas, tetapi juga mencakup kemampuan untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan transparan. Ketika aspek ini belum sepenuhnya terpenuhi, maka kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik akan menurun.

Faktor Pendukung dan Penghambat Profesionalisme

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang mendukung profesionalisme pelayanan publik di Kantor Camat Lembeh Utara, antara lain adanya regulasi yang jelas, struktur organisasi yang telah terbentuk, serta komitmen pimpinan dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan. Dukungan tersebut menjadi modal penting dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang profesional.

Di sisi lain, terdapat pula faktor penghambat yang cukup signifikan, yaitu keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang belum memadai, serta rendahnya kesadaran sebagian aparatur terhadap pentingnya profesionalisme. Selain itu, budaya kerja yang belum sepenuhnya berorientasi pada pelayanan masyarakat juga menjadi kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Temuan ini sejalan dengan pandangan Widodo (2019) yang menyatakan bahwa profesionalisme aparatur sangat dipengaruhi oleh lingkungan organisasi, sistem pengelolaan sumber daya manusia, serta budaya kerja yang berkembang dalam organisasi publik.

Sintesis Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa profesionalisme pelayanan publik di Kantor Camat Lembeh Utara telah berjalan, namun belum sepenuhnya optimal. Aparatur telah memiliki pemahaman terhadap tugas dan fungsi pelayanan, namun masih menghadapi keterbatasan dalam hal kompetensi, efisiensi kerja, serta konsistensi dalam memberikan pelayanan. Faktor sumber daya manusia, sarana prasarana, serta budaya kerja menjadi faktor dominan yang memengaruhi kualitas pelayanan.

Temuan ini menguatkan teori administrasi publik yang menyatakan bahwa profesionalisme aparatur merupakan prasyarat utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Tanpa dukungan kompetensi, etika kerja, serta sistem organisasi yang baik, pelayanan publik tidak akan mampu memenuhi harapan masyarakat secara optimal.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Lembeh Utara Kota Bitung pada dasarnya telah berjalan sesuai dengan tugas dan fungsi aparatur pemerintah kecamatan. Profesionalisme aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah terlihat melalui pelaksanaan tugas administratif, pemahaman terhadap prosedur pelayanan, serta adanya tanggung jawab dalam menjalankan fungsi pelayanan publik. Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme tersebut belum sepenuhnya optimal dan masih menghadapi berbagai kendala dalam implementasinya.

Profesionalisme aparatur masih dipengaruhi oleh keterbatasan kompetensi, khususnya dalam penguasaan teknis pelayanan dan pemanfaatan teknologi informasi. Selain itu, efektivitas dan efisiensi pelayanan belum sepenuhnya tercapai karena adanya keterbatasan jumlah aparatur, beban kerja yang tinggi, serta pengelolaan waktu pelayanan yang belum maksimal. Aspek

*Corresponding author
E-mail addresses: auliv0604@gmail.com

tanggung jawab dan etika pelayanan juga masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal responsivitas terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat.

Faktor pendukung profesionalisme pelayanan publik di Kantor Camat Lembeh Utara meliputi adanya struktur organisasi yang jelas, komitmen pimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, serta keberadaan regulasi yang menjadi pedoman pelaksanaan pelayanan. Sementara itu, faktor penghambat utama meliputi keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang belum memadai, serta budaya kerja yang belum sepenuhnya berorientasi pada pelayanan prima.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, disarankan agar Kantor Camat Lembeh Utara meningkatkan kompetensi aparatur melalui pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik dan pemanfaatan teknologi informasi. Penguatan disiplin kerja dan etika pelayanan juga perlu menjadi perhatian utama guna meningkatkan profesionalisme aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pemerintah daerah diharapkan dapat memberikan dukungan yang lebih optimal dalam bentuk penyediaan sarana dan prasarana pelayanan, penambahan jumlah aparatur sesuai kebutuhan, serta penguatan sistem pengawasan dan evaluasi kinerja. Selain itu, diperlukan upaya untuk menumbuhkan budaya kerja yang berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengkaji profesionalisme pelayanan publik dengan pendekatan yang lebih luas, baik melalui metode kuantitatif maupun studi perbandingan antarwilayah, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di tingkat pemerintahan kecamatan.

5. DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, A. (2011). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Gumolung, S., Rares, J., & Mambo, R. (2023). Kualitas pelayanan publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(3), 528–538.

Jahirudin, J. (2021). Profesionalisme aparatur pemerintah dalam pelayanan publik di Kecamatan Samarinda Ilir. *PREDIKSI: Jurnal Administrasi dan Kebijakan*, 20(1), 71–77.

Kurniawan, A. (2005). *Konsep profesionalisme dalam administrasi publik*. Jakarta: GHI.

Maryani, S. (2022). *Profesionalisme kerja pegawai dalam pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Pangandaran*.

Moenir, H. (2002). *Dasar-dasar pelayanan publik*. Jakarta: JKL.

Mongkau, S. W., Pati, A. B., & Kawung, E. J. (2021). Profesionalisme kinerja kepala lingkungan dalam pelayanan publik di Kecamatan Wenang pada masa pandemi Covid-19. *Agri-Sosioekonomi*, 17(2), 487–496.

Noor, Z. Z. (2015). *Metode penelitian kualitatif dan kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish.

Peraturan Wali Kota Bitung Nomor 35 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Wali Kota Bitung Nomor 65 Tahun 2016 tentang Organisasi Kecamatan Lembeh Utara.

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 9, Number 11 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Purwanto, E. A. (2016). *Pelayanan publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Runkat, R., Dengo, S., & Tampongangoy, D. (2021). Profesionalisme kerja perangkat kelurahan dalam pelayanan administrasi masyarakat di Kelurahan Talikuran Barat Kecamatan Kawangkoan Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(106).

Siagian, S. P. (2009). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: PQR.

Sinambela, L. P. (2020). *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2013). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tarandung, S. N., Rorong, A., & Tulusan, F. (2022). Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sario Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(4), 254–263.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

*Corresponding author
E-mail addresses: auliv0604@gmail.com