

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022
 "RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"
 Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth
 dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh

Pengaruh Etika ASN terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Disdukcapil Kota Makassar

Arini Arifin^a, Vonny Stefanya^b dan Winanda Sura' Mantong^c

^{a,b,c} Politeknik STIA LAN Makassar

e-mail: ^a arini.arifin5@gmail.com, ^b vonnystfny@gmail.com,

^c winamantong@gmail.com

Abstrak

Aparatur Sipil Negara sebagai bagian dari aparatur pemerintah merupakan aset dari dinas untuk meningkatkan kualitas yang sebenarnya dapat melaksanakan tugas dan fungsi yang efisien dan efektif. Dalam melaksanakan pelayanan publik yang baik perlu diterapkan etika yang baik pula. Hasil observasi awal peneliti dengan cara mewawancarai masyarakat yang ada di lokasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sudah baik menurut beberapa narasumber akan tetapi terdapat narasumber yang mengatakan bahwa system pelayanan di disdukcapil kota makassar masih terbilang berbelit-belit, kurang cepat dan masih terdapat kasus diskriminatif. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh etika ASN terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Metode penelitian yang digunakan yakni penelitian kuantitatif dengan menggunakan bantuan kuesioner, penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei 2022 hingga Juni 2022. Hasil analisis dihitung menggunakan spss diperoleh dari hasil uji t diketahui thitung 4,033 dan nilai ttabel pada d.f = (n-k-1) = 78-2-1 = 75 dengan taraf signifikansi (α) = 0,005 yaitu sebesar 1,995 karena thitung > ttabel, maka Ho ditolak artinya etika ASN berpengaruh positif pada kualitas pelayanan publik.

Kata kunci: Etika ASN; Kualitas; Pelayanan Publik

The influence of ASN ethics on the quality of public services at the population and civil status office of the city of Makassar

Abstract

The Civil Apparatus of the State within the framework of the government apparatus is an asset of the service to improve the quality which can effectively carry out its duties and functions in an effective and efficient manner. In delivering good public services, it is also necessary to apply good ethics. The results of the researcher's initial observations by interviewing the community on site showed that the quality of public services serving the population and civil status of Makassar city was good according to several sources, but some sources said that the service system in Makassar City of Disdukcapil was still quite convoluted, lacking in speed and there are still discriminatory cases. This study was conducted to determine the effect of ASN ethics on the quality of public services at the Makassar City Population and Civil Registry Office. The research method used is a quantitative research using a questionnaire, this research was carried out from May 2022 to June 2022. The results of the analysis calculated using SPSS were obtained from the results from the t-test known that tcount was 4.033 and ttable was d.f = (n-k-1) = 78- 2-1 = 75 with a significance level (α) = 0.005, i.e. 1.995 because tcount > ttable, then Ho is rejected, which means that ASN's ethics have a positive effect on the quality of public services.

Keywords: ASN ethics; quality; Public Service

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh

A. PENDAHULUAN

Etika dipahami sebagai refleksi filosofis tentang moral. Menurut Gene Blocker (dalam Pasteur, 2021) etika merupakan cabang filsafat moral yang mencoba mencari jawaban untuk menentukan serta mempertahankan secara rasional teori yang berlaku secara umum tentang benar dan salah serta baik dan buruk. Etika umumnya dipandang sebagai cerminan tentang baik dan buruk, benar dan salah yang harus dilakukan atau bagaimana melakukan yang baik atau benar. Tidak jauh berbeda dengan etika, etika publik berdasarkan dimensi kualitas pelayanan publik yang dikutip oleh Kumorotomo, Wirapradja, & Imbaruddin (2015) menekankan pada aspek nilai dan norma, serta prinsip moral, sehingga etika publik membentuk integritas pelayanan publik. Etika publik seperti yang dikutip oleh Sutmasa (2020) adalah refleksi tentang standar atau norma yang menentukan baik atau buruk, benar atau salah perilaku, tindakan dan keputusan untuk mengarahkan kebijakan publik dalam rangka menjalankan tanggung jawab pelayanan publik. Dalam melaksanakan pelayanan publik, hal yang sangat perlu di perhatikan ialah etika ASN itu sendiri.

Kajian mengenai etika terhadap pelayanan publik pernah dilakukan oleh beberapa peneliti. Mahyudi Situmeang, S.Sos. M.Si, Khairuddin Tampubolon melakukan penelitian di kantor Desa Sei Rotan Kabupaten Deli Serdang pada tahun 2019. Penelitian tersebut bertujuan untuk menganalisis ada tidaknya faktor yang mempengaruhi etika pekerja dengan peningkatan pegawai sumber daya manusia di Kantor Desa Sei Rotan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan aparat desa pada Kantor Desa Sei Rotan terdapat hubungan yang signifikan atau bermakna. Hasil analisis regresi menunjukkan hubungan fungsi antara faktor etika pekerja dengan peningkatan kualitas polarisasi jalur sumber manusia pekerja dan arah positif. Artinya bahwa semakin baik penerapan etika administrasi, maka akan semakin mendorong meningkatkan pelayanan aparat desa pada kantor Desa Sei Rotan.

Selain itu, penelitian mengenai implementasi etika Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam

pelayanan publik pernah dilakukan oleh Arfita Sintari, Roni Ekha Putera, dan Aidinil Zetra di Disdukcapil Kabupaten Padang-Pariaman pada tahun 2021. Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk menentukan dan menilai standar perilaku aparatur sipil negara dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Pelayanan Sipil Registrasi Padang Pariaman, metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Hasil peneliti menemukan bahwa standar perilaku pelayanan sipil negara (ASN) pada layanan Dukcapil Kabupaten Padang Pariaman berjalan dengan baik. Hal ini ditandai dengan adanya beberapa penghargaan yang diperoleh oleh kantor pelayanan sipil Padang pariaman. Berdasarkan teori yang diprakarsai oleh Kumorotomo (dalam Arfita, Putera, & Zetra, 2021), ada tiga gagasan penting dalam etika administratif. Pertama, ordan orden. Setiap tindakan kerja dilakukan oleh setiap ASN di kantor layanan registrasi sipil layanan Padang Pariaman akan mendapatkan hasil setelah penilaian, yang diberi penghargaan dan hukuman berdasarkan penilaian perilaku.

Kedua, efisiensi kinerja ASN, kualitas kinerja ASN di Kantor Pelayanan Sipil Padang Pariaman adalah hasil pelatihan yang sedang berlangsung yang diselenggarakan oleh Kantor Pelayanan Sipil Padang Pariaman. Kesadaran ketiga ASN sebagai administrator publik, dalam hal ini Kantor Pelayanan Sipil, layanan memiliki standar perilaku yang ditujukan kepada semua ASN dan karyawan/petugas dan dinyatakan dalam peraturan nilai dan pedoman perilaku di Dukcapil Service Kabupaten Padang Pariaman.

Penelitian yang kami lakukan ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Mahyudi Situmeang, S.Sos. M.Si, Khairuddin Tampubolon pada tahun 2019, dan juga berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Arfita Sintari, Roni Ekha Putera, dan Aidinil Zetra di Disdukcapil Kabupaten Padang-Pariaman pada tahun 2021. Perbedaan antara penelitian ini dengan kedua penelitian sebelumnya terletak pada penggunaan indikator penilaian etika ASN dan juga indikator untuk penilaian pelayanan publik yang baik, serta lokasi penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang dimana penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

**Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth
dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh**

pada Mei-Juni 2022 dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif.

Berdasarkan observasi lapangan yang telah dilakukan peneliti pada 14 Maret 2022 dengan menggunakan dua kategori dalam mengukur pelayanan yang terjadi di Disdukcapil kota Makassar. Kategori pertama ialah melihat sejauh mana kualitas pelayanan fasilitas prasarana yang disediakan, dalam hal ini fasilitas tempat parkir dan ruang tunggu yang terdapat di lokasi dan saat itu terlihat ramai sehingga membuat keadaan ruangan menjadi sedikit sempit. Kemudian penilaian kedua yakni mengenai etika ASN saat melayani, saat itu terlihat beberapa pegawai terlihat kurang ramah dalam melayani masyarakat.

Pada saat observasi awal, peneliti menanyakan kepada narasumber mengenai prosedur pelayanan di lokasi tersebut sudah baik atau masih berbelit-belit. ia mengatakan bahwa "Pelayanan yang kami berikan sudah kami lakukan semaksimal mungkin, akan tetapi masih banyak masyarakat yang mengeluh dengan prosedurnya yang cukup ribet dan berbelit-belit. Maka dari itu kami saat ini mulai membuka pelayanan secara online sehingga masyarakat lebih mudah mendapatkan pelayanan dari kami" ucap kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk, Dra. Hj. Melyana Zumbriana, MM, (wawancara 14 Maret 2022). Selain itu, peneliti melakukan wawancara ringkas dengan masyarakat yang ada di lokasi, masyarakat tersebut mengatakan bahwa pelayanan di Disdukcapil kota Makassar sudah baik. Namun, masyarakat lainnya ada yang mengeluh mengenai etika ASN, "terkadang pegawainya tidak ramah dan sedikit lambat saat melayani, ada yang melayani sesuai moodnya, ada juga yang tidak pernah senyum saat melayani". Ucap Siti Lathifa Intan Pratiwi, masyarakat penerima layanan (wawancara 14 Maret 2022).

Dari beberapa kasus tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa etika ASN di Disdukcapil terbilang dan melanggar salah satu kode etik ASN pada pasal 4 UU No.5 Tahun 2014 mengenai etika ASN yang harusnya seorang ASN memberikan layanan kepada publik secara jujur, tanggap, cepat, tepat, akurat, berdaya guna, berhasil guna dan santun. Hal tersebut menunjukkan bahwa kurang baiknya etika ASN di Disdukcapil Kota Makassar menandakan bahwa tingkat kualitas

pelayanannya juga masih terbilang rendah atau kurang baik.

Berdasarkan kajian dan masalah yang diuraikan dilatar belakang, maka artikel ini bertujuan untuk mengidentifikasi etika ASN dan kualitas pelayanan publik dalam menyelenggarakan pelayanan publik, serta menganalisis pengaruh etika ASN terhadap kualitas pelayanan publik pada Disdukcapil kota Makassar.

B. PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar pada Mei-Juni 2022 dengan menggunakan teori Mertins Jr (dalam Lontoh, Kasenda, & Kairupan, 2018) mengenai nilai-nilai etika pemerintahan diarahkan kepada terciptanya integritas profesional para aparat penyelenggaraan pemerintahan dengan elemen pokok integritas profesionalnya diarahkan pada empat hal, yaitu: equality, equity, loyalty, dan responsibility. Dan juga menggunakan Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasar prinsip-prinsip pelayanan seperti yang dikutip oleh Tangkilisan (2006) sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat.
2. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.
3. Keamanan, dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
4. Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka.
5. Efisiensi, dalam arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh

- berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
6. Ekonomis, dalam arti bahwa pengenaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar.
 7. Keadilan dan pemerataan, yang dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
 8. Ketepatan waktu, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Skala ukuran yang digunakan dalam mengukur etika ASN terhadap kualitas pelayanan publik pada Disdukcapil Kota Makassar menggunakan skala likert. Menurut Mulyatiningsih (dalam Sugiyono, 2010) skala likert yaitu untuk keperluan analisis kuantitatif, skala likert memiliki empat kategori atau skor yang dapat diberikan kepada responden yaitu:

Kategori	Skor
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Adapun populasi dalam penelitian ini ialah warga Kota Makassar yang mengurus berkas di Disdukcapil Kota Makassar selama bulan Mei-Juni 2022. Jumlah populasi keseluruhan selama satu bulan terakhir yakni bulan Mei 2022 berjumlah 2000/20 hari kerja yakni 100 pengunjung yang didasari setiap hari terdapat 100 nomor antrian. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah simple random sampling karena pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada di dalam populasi itu. Adapun sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 78 warga dengan taraf kesalahan 5% dengan menggunakan tabel *Isaac* dan *Michael* (dalam Sugiyono, 2010).

Berdasarkan hasil kuesioner menunjukkan bahwa etika ASN pada Disdukcapil Kota Makassar tergolong Baik. Dari empat variabel yang digunakan, mayoritas responden menyatakan setuju dengan pernyataan positif mengenai etika ASN di Dukcapil Kota Makassar. Hasil seperti ini ditemukan juga dalam penelitian (Maidoka Militya C, Markus Kaunang, n.d.) Selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Kategori	Persentase Responden (%)			
	SS	S	TS	STS
Equality (Perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan)	6,4	92,3	1,3	-
Equity (Perlakuan yang adil tanpa melihat strata maupun status sosial)	5,1	74,4	20,5	-
Loyalty (bersifat loyal, artinya melaksanakan tugasnya secara jujur dan berdasarkan aturan hukum yang ada)	5,1	91	3,9	-
Responsibility	2,1	82,1	14,1	1,7

Kemudian hasil kuesioner menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Disdukcapil Kota Makassar telah melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan delapan indikator Tatalaksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik, kecuali pada indikator prosedur pelayanan cepat, tepat, mudah, dan tidak berbelit-belit yang dimana 51,3% responden menjawab tidak setuju akan hal tersebut. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik pada Disdukcapil Kota Makassar belum maksimal pada indikator prosedur pelayanan cepat, tepat, mudah, dan tidak berbelit-belit. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Kategori	Persentase Responden (%)			
	SS	S	TS	STS
Prosedur pelayanan cepat, tepat, mudah, dan tidak berbelit-belit.	5,1	43,6	51,3	-

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth
dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh

Terdapat informasi mengenai Standar Operasional Prosedur	5,1	84,6	6,4	3,9
Prosedur pelayanan jelas dan mudah dimengerti	5,1	75,6	19,2	0,1
Terdapat keamanan yang diperoleh dari proses hingga hasil pelayanan.	7,7	87,2	5,1	-
Pelayanan bersifat terbuka/transparansi	6,4	88,5	5,1	-
Pelayanan bersifat ekonomis	5,1	83,3	11,5	-
Pelayanan bersifat adil dan merata	6,4	85,9	7,7	-
Pelaksanaan pelayanan yang diberikan dapat diselesaikan sesuai waktu yang telah ditentukan	2,7	71,8	23,1	2,4

- Dependent Variable: kualitas pelayanan publik
 $T_{tabel} = t(a/2; n-k-1)$ $\alpha=5\%$
 $= t(0,05/2; 78-2-1)$
 $= 0,025; 75$
 $= 1,995$
- Merumuskan hipotesis nihil (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a)
 H_0 : Etika ASN tidak berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik
 H_a : Etika ASN berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik
- Menentukan nilai kritis atau level of significance (α)
 Dalam penelitian ini nilai kritis atau level of significance (α) yang digunakan adalah sebesar 5% atau 0,05.
- Menentukan kriteria pengujian kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengujian 1 sisi.
 H_0 ditolak, Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$
 H_0 diterima, Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$
- Kesimpulan

Kemudian peneliti melakukan Uji t untuk mengetahui apakah ada pengaruh etika ASN terhadap kualitas pelayanan public. Jika T hitung > t tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh etika ASN terhadap kualitas pelayanan public.

Uji t dilakukan dengan bantuan spss yakni dengan hasil sebagai berikut:

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	13.029	2.359		5.524	.000
	XTotal	.797	.198	.420	4.033	.000

Dari hasil uji diatas, diketahui t_{hitung} sebesar 4,033 dan nilai t_{tabel} pada $d.f = (n-k-1) = 78-2-1 = 75$ dengan taraf signifikansi (α) = 0,005 yaitu sebesar 1,995 karena $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak artinya etika ASN berpengaruh positif pada kualitas pelayanan publik.

C. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, etika ASN di Disdukcapil Kota Makassar tergolong baik, ditunjukkan dengan empat indikator penilaian etika (*equality, equity, loyalty, dan responsibility*) yang dimana mayoritas responden menjawab setuju akan hal tersebut. Sedangkan pada kualitas pelayanan publik pada Disdukcapil Kota Makassar telah melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan delapan indikator Tatalaksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik, kecuali pada indikator prosedur pelayanan cepat, tepat, mudah, dan tidak berbelit-belit yang dimana 51,3% responden menjawab tidak setuju akan hal tersebut. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik pada Disdukcapil Kota Makassar belum maksimal pada indikator prosedur pelayanan cepat, tepat, mudah, dan

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

**Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth
dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh**

tidak berbelit-belit. Kemudian setelah melakukan analisis data mengenai "Pengaruh Etika ASN terhadap Kualitas Pelayanan Publik" pada Disdukcapil Kota Makassar maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Etika ASN memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik pada Disdukcapil Kota Makassar.

Setelah melihat kesimpulan hasil penelitian ini, hendaknya etika para pegawai di Disdukcapil Kota Makassar harus tetap diperhatikan dan dipertahankan karena fondasi dari keberlancarannya sesuatu yang dilakukan berasal dari etika. Diharapkan juga agar Disdukcapil Kota Makassar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publiknya untuk indikator prosedur agar dapat lebih cepat, tepat, mudah, dan tidak berbelit-belit.

REFERENSI

- Arfita, S., Putera, R. E., & Zetra, A. (2021). Implementasi Etika Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang - Pariaman. *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 4(2), 162-169. Retrieved from <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/transparansi/article/view/1876>
- Kumoro, W., Wirapradja, N. R., & Imbaruddin, A. (2015). "Etika Publik" Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan III. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Lontoh, G., Kasenda, V., & Kairupan, J. (2018). ETIKA PEMERINTAHAN DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi di Kantor UPTD Samsat Tondano Kabupaten Minahasa). *Jurnal Eksekutif*, 1(1), 1-15.
- Maindoka Militya C, Markus Kaunang, T. A. M. R. (n.d.). *Etika Pemerintahan dalam Mewujudkan Birokrasi yang Profesional dan Bersih (Suatu Studi di Kantor Kecamatan Maesan Kabupaten Minahasa Selatan)*. 1-11.
- Pasteur, D. A. (2021). Pentingnya Etika bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Inspirasi*, 12(2), 201-209. Retrieved from <http://inspirasi.bpsdm.jabarprov.go.id/index.php/inspirasi/article/view/1887%0Ahttp://inspirasi.bpsdm.jabarprov.go.id/index.php/inspirasi/article/download/1887/130>
- Sugiyono. (2010). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sutmasa, Y. G. (2020). Etika ASN Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Negara. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, 2(1), 19-29. <https://doi.org/10.47532/jic.v2i1.116>
- Tangkilisan, H. (2006). *Kebijakan Publik yang Membumi*. Yogyakarta.
- UU No.5 Tahun 2014 mengenai ASN