

PERILAKU BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi di Kecamatan Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan)

*Indra C. Rontos¹
Sarah Sambiran²
Michael Mantiri³*

Abstrak

Perilaku birokrasi pada hakekatnya hasil interaksi birokrasi sebagai kumpulan individu dengan lingkungannya. Perilaku birokrasi yang menyimpang lebih tepat dipandang sebagai patologi birokrasi atau gejala penyimpangan birokrasi. Dalam kaitannya dengan perilaku birokrasi dalam memberikan pelayanan di kecamatan maka kedudukan, peran dan fungsinya tidak dapat dipisahkan dari individu selaku aparat (pegawai) kecamatan yang mempunyai persepsi, nilai, motivasi dan pengetahuan dalam rangka melaksanakan tugas, fungsi dan tanggung jawab sosial dalam memberikan pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perilaku birokrasi dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan, dengan menggunakan metode penelitian kualitatif diharapkan dapat menemukan hasil dari permasalahan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai di kantor kecamatan Amurang Timur sudah merespon bahkan mempunyai keinginan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dalam menyelesaikan urusan-urusan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik dan lancar, sehingga dalam memberikan pelayanan, aparat kecamatan Amurang Timur selalu berkomitmen dengan SOP yang ada dan menjalankan tugas dan fungsinya sesuai aturan yang ada

Kata kunci: Perilaku, Birokrasi, Pelayanan Publik.

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat.

² Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

³ Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

Pendahuluan

Perilaku birokrasi pada hakekatnya hasil interaksi birokrasi sebagai kumpulan individu dengan lingkungannya. Perilaku birokrasi yang menyimpang lebih tepat dipandang sebagai patologi birokrasi atau gejala penyimpangan birokrasi. Dalam kaitannya dengan perilaku birokrasi dalam memberikan pelayanan di kecamatan maka kedudukan, peran dan fungsinya tidak dapat dipisahkan dari individu selaku aparat (pegawai) kecamatan yang mempunyai persepsi, nilai, motivasi dan pengetahuan dalam rangka melaksanakan tugas, fungsi dan tanggung jawab sosial dalam memberikan pelayanan. Perilaku manusia dalam organisasi sangat menentukan pencapaian hasil yang maksimal dalam rangka untuk mencapai tujuan organisasi. Perilaku manusia merupakan fungsi dari interaksi antara individu dengan lingkungannya.

Setiap individu mempunyai karakteristik tersendiri, dan karakteristik tersebut akan dibawanya ketika ia memasuki lingkungan tertentu. Karakteristik ini berupa kemampuan, kepercayaan pribadi, kebutuhan dan pengalaman. Demikian pula halnya dengan organisasi di ruang lingkup kecamatan setiap individu (birokrat) mempunyai karakteristik tertentu, yaitu keteraturan yang diwujudkan dalam susunan hierarki, pekerjaan, tugas, wewenang dan tanggung jawab, sehingga dituntut mampu dan konsisten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menegnai hal tersebut Pelayanan publik yang ada saat ini masih jauh dari harapan masyarakat. Pelayanan publik pada umumnya masih menunjukkan ketidakpastian. Ketidakpastian dimana rasa tanggung jawab, kemampuan seta komitmen baik prosedur, maupun waktu

sehingga pelayanan tidak menjadi molor, ditambah lagi masih adanya pungutan liar disana-sini sehingga menunjukkan kurang efektifnya para birokrat dalam memberikan pelayanan. Konsekwensinya secara ekonomis, timbul biaya ekonomi yang tinggi. Sedangkan pelayanan publik sudah merupakan hak setiap warga negara yang wajib dipenuhi karenanya negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan guna memenuhi hak-hak dasar warganya yang dijamin oleh konstitusi dalam hal ini Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Semuanya itu berdampak pada rendahnya daya saing Indonesia dibanding negara-negara berkembang lainnya. Kondisi ini terjadi karena organ pelayanan publik tidak pernah menyadari hal tersebut, yang diperparah lagi dengan korupsi yang mengerogoti, sehingga kualitas pelayanan publik di Indonesia jauh dari harapan warga. Organ pelayanan publik mencakup sumbar daya manusianya, lembaga yang memberikan pelayanan, dan proses tata laksana pelayanan yang tidak dijalankan sesuai dengan peraturan atau ketentuan yang berlaku.

Dalam memberikan pelayanan sebenarnya tak perlu membutuhkan waktu yang lama, yang jelas dimana harus membayar dan seberapa dana yang harus dikeluarkan. Tanpa banyak meja yang harus didatangi, banyak mengeluarkan uang yang tidak jelas peruntukannya, dan tentu tanpa tawar-menawar bahkan mendahulukan orang terdekat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih mudah dan lebih cepat dari pada yang lain.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut saat ini perilaku birokrasi di kecamatan Amurang Timur masih jauh dari harapan masyarakat yang ada.

Masyarakat pengguna jasa sering dihadapkan pada begitu banyaknya ketidakpastian dan ketidakadilan ketika mereka berhadapan dengan birokrasi. Amat sulit memperkirakan kapan pelayanan itu bisa diperolehnya. Begitu pula dengan harga pelayanan, yang bisa saja berbeda-beda tergantung pada banyak faktor yang tidak sepenuhnya bisa dikendalikan dengan para pengguna jasa.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Pemerintah Kecamatan Amurang Timur diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, akan tetapi masih ada saja keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat yang menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan aparat kecamatan kurang baik, di antaranya masih saja ditemui aparat yang mengedepankan hubungan kedekatan keluarga maupun sahabat dalam mempercepat proses pelayanan baik itu pembuatan surat ijin usaha, legalisir KK dan KTP, dan surat keterangan lainnya yang berkaitan dengan pelayanan sehingga masyarakat yang sebenarnya lebih dulu datang ke kantor untuk mendapatkan pelayanan seringkali diperlambat karena oknum aparat yang tembang pilih dalam memberikan pelayanan, begitu juga dalam pengurusan berkas-berkas yang dibutuhkan masyarakat seringkali proses pengerjaannya yang sebenarnya bisa diselesaikan pada waktu itu tetapi sering di tunda-tunda dengan hanya menyampaikan beragam alasan sehingga sangat merugikan masyarakat. Masalah-masalah ini tentunya sangat berdampak atas pelayanan yang diberikan oleh aparat Kecamatan dikarenakan aparat Kecamatan Amurang Timur terbilang kurang bertanggung jawab atas apa yang seharusnya menjadi tanggungjawabnya, begitu juga dalam

merespon masyarakat yang datang ke kantor untuk meminta pelayanan aparat Kecamatan Amurang Timur seringkali acuh tak acuh dan seolah-olah tidak mau melayani apa yang ingin dikeluhkan oleh masyarakat dan aparat pemerintah kecamatan sering tidak komitmen dengan janji-janji dalam penyelesaian permasalahan yang dikeluhkan masyarakat. Perilaku-perilaku seperti ini tentunya sangat berpengaruh dalam penyelenggaraan pemerintahan khususnya di kantor Kecamatan Amurang Timur.

Tinjauan Pustaka

Perilaku pada hakikatnya merupakan “fungsi interaksi antara seseorang individu dengan lingkungannya” Thoha (Delly Mustafa, 2014: 24), dimana perilaku seseorang tidak hanya ditentukan oleh dirinya sendiri melainkan ditentukan oleh seberapa jauh interaksi antara dirinya dengan lingkungan.

Selanjutnya Ndraha menyatakan bahwa perilaku adalah oprasionalisasi dan aktualisasi sikap seseorang atau kelompok dalam atau terhadap suatu situasi kondisi lingkungan masyarakat, alam, teknologi, dan organisasi (Paslong, 2013:71).

Berdasarkan uraian tersebut diatas, dengan tetap mengacu pada cabang-cabang ilmu tersebut yang mengkaji serta relevansinya dengan bahasa dalam penelitian yang akan dilakukan ini, yaitu perilaku birokrasi, maka berikut akan diuraikan pengertian perilaku. Kata tingkah laku atau perbuatan mempunyai pengertian yang sangat luas, yaitu tidak hanya menyangkut kegiatan motoris saja seperti berbicara, berjalan, bergerak, dan lain-lain melainkan juga membahas macam-macam membahas fungsi seperti melihat, mendengar, mengingat,

berfikir. Semuanya itu merupakan bentuk aktivitas yang tergolong aktivitas spikis atau jiwani. Setiap penampilan dari kehidupan manusia bisa disebut aktivitas perilaku.

Sistem nilai budaya merupakan suatu rangkaian dari konsepsi-konsepsi yang hidup dalam pikiran sebagian besar masyarakat, berkenaan dengan apa yang dia anggap penting dan berharga, dan sebaliknya apa yang dia anggap kurang penting dan kurang berharga dalam hidupnya. Dalam nilai sistem budaya ini, terhadap pola-pola perilaku atau tata kelakuan yang sekaligus merupakan pengatur dan pengendali.

Notoatmodjo, (2010:20) Perilaku adalah tindakan atau aktivitas dari manusia itu sendiri yang mempunyai bentangan yang sangat luas antara lain : berjalan, berbicara, menangis, tertawa, bekerja, kuliah, menulis, membaca, dan sebagainya. Dari uraian ini dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud perilaku manusia adalah semua kegiatan atau aktivitas manusia, baik yang diamati langsung, maupun yang tidak dapat diamati oleh pihak luar. Sobur (2010:287) “sebenarnya perilaku merupakan serentetan kegiatan. Sebagai manusia, kita melakukan sesuatu seperti berjalan-jalan, berbicara, makan, tidur, bekerja, dan sebagainya”. Selanjutnya Notoatmodjo (2010:25) mengemukakan bahwa perilaku dapat dibatasi sebagai jiwa (berpendapat, berfikir, bersikap dan sebagainya).

Lahirnya pola-pola kelakuan sebagaimana telah diuraikan diatas membuktikan bahwa kebudayaan masyarakat tersusun dari kebiasaan tingkah laku masyarakat. Dengan demikian, kebudayaan merupakan tingkah laku yang berpola. Hal tersebut diperkuat dengan ungkapan Talkot

Parson, bahwa “manusia adalah mahluk yang aktif, kreatif dan evaluatif dalam memilih berbagai alternatif tindakan dalam usaha mencapai tujuannya.

Perilaku sangat penting dalam kehidupan masyarakat agar dapat mencapai dari pada tujuan hidupnya. Perilaku itu sendiri adalah sesuatu yang sangat kompleks dan merupakan resultance dari berbagai macam aspek internal maupun eksternal, psikologis maupun fisik. Perilaku itu tidak berdiri sendiri, malinkan selalu berkaitan dengan faktor-faktor yang lainnya. Perilaku itu sendiri merupakan sesuatu yang sangat kompleks dan merupakan *resultance* dari berbagai macam aspek internal maupun eksternal. Perilaku itu tidak akan berdiri sendiri namun dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lain. Sebagaimana yang dikemukakan Gibson dalam teori perilakunya, bahwa pada intinya faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku dibedakan menjadi tiga, yaitu fisiologis, psikologis, dan lingkungan.

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Esensi pemerintahan yang baik dicirikan dengan terselenggaranya pelayanan publik yang baik, sejalan dengan esensi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah yang ditujukan untuk memberikan keleluasaan kepada daerah mengatur masyarakat setempat dan meningkatkan pelayanan publik. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara

sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (publik=umum). Senada dengan itu, Moenir (2013:47) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (malayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan dalam Sinambela. LP, 2010:65). Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang telah diuraikan, dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public services functions*), fungsi pembangunan (*development*

function) dan fungsi perlindungan (*protection functions*).

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintahan kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintahan dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif, menurut Husaini Usman (2009:78), metode kualitatif lebih berdasarkan pada filsafat fenomenologis yang mengutamakan penghayatan (*verstehen*). Penelitian kualitatif berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif peneliti sendiri. Yang bertujuan memberikan gambaran secara jelas suatu fenomena atau kenyataan sosial yang berkenaan dengan masalah yang diteliti, khususnya tentang perilaku birokrasi pemerintah kecamatan Amurang Timur dalam pelayanan publik. Adapun bentuk penelitiannya adalah penelitian lapangan yaitu penelitian yang menekankan penggunaan data primer yang diperoleh melalui wawancara dengan informan terkait fokus penelitian sehingga dapat menemukan ruang lingkup tertentu. Dan data didapatkan dengan penelitian langsung ke lokasi penelitian.

Yang akan menjadi fokus dalam penelitian ini adalah Prilaku Birokrasi Pemerintah Kecamatan Amurang Timur dalam Pelayanan Publik, berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Supriata dengan melihat aspek-aspek :

1. Tanggung jawab
Tanggung jawab birokrasi pemerintah Kecamatan Amurang Timur dalam memberikan pelayanan.
2. Responsivitas
Kemampuan birokrasi pemerintah Kecamatan Amurang Timur dalam mengenali kebutuhan masyarakat.
3. Komitmen dan Konsisten
Ketaatan pada komitmen dalam melayani kebutuhan masyarakat sebagai

Pemerintah dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya menggunakan birokrasi sebagai alat menjalankan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah untuk mewujudkan fungsi aparatur sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Sebagai pelaksana pelayanan publik, aparat birokrasi berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik sebaik-baiknya kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan dan kebutuhan pada organisasi pemerintah dengan tetap memperhatikan hak dan kewajiban antara pihak yang melayani dan yang dilayani sesuai standar pelayanan yang berlaku.

Hasil Penelitian

Melaksanakan tugas birokrasi pemerintahan dalam pelayanan tidak terlepas andil perilaku birokrasi yang secara langsung menentukan wujud pelayanan administrasi yang diterapkan oleh Pemerintah. Seperti yang sering ditemukan di tengah masyarakat,

khususnya pada kegiatan pelayanan yang dilakukan di kantor Amurang Timur, ada yang berhasil menerapkan pelayanan secara optimal dan adapula yang belum optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat, tidak terlepas dari andil perilaku birokrasi suatu organisasi.

Perilaku birokrasi dalam pelayanan yang dilakukan oleh aparat kantor kecamatan Amurang Timur berupa penerapan perilaku kepedulian untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ada tiga wujud perilaku birokrasi dalam kepedulian yang dilakukan oleh aparat yaitu: 1) tanggung jawab, 2) aparat tanggap atau respon terhadap keinginan pelayanan; dan 3) aparat komitmen dalam memberikan kenyamanan dalam pelayanan. Ketiga wujud pelayanan ini menjadi penting untuk menentukan perilaku birokrasi dalam pelayanan publik di kecamatan Amurang Timur.

Perilaku birokrasi pemerintah kecamatan Amurang Timur berupa kepedulian aparat atas pelayanan publik dilihat dari tanggung jawab, tanggapan terhadap keinginan masyarakat dan komitmen atas pelayanan publik di kantor kecamatan lamgoan barat. Aparat juga dituntut menunjukkan perilaku birokrasi kepedulian dalam wujud memberikan kenyamanan dalam pelayanan. Wujud dari kenyamanan tersebut berupa kesiapan aparat dalam memberikan pelayanan, kenyamanan fasilitas kerja yang tersedia dan lengkap dalam memberikan pelayanan dan sistem prosedur pelayanan yang teratur. Wujud dari kenyamanan pelayanan ini membuat masyarakat nyaman dalam mengurus setiap urusan yang ada di keantor kecamatan Amurang Timur,

dan juga yang harus diperhatikan dan dipertimbangkan oleh aparat dalam melayani masyarakat.

Perilaku birokrasi aparat dalam kepedulian juga dilakukan dengan meningkatkan rasa kepekaan melayani sesuai dengan perubahan lingkungan kerja. Aparat dalam memberikan pelayanan harus peka terhadap kebutuhan masyarakat dalam mengurus setiap berkas baik KTP, KK, surat Izin Usaha dll, juga peka terhadap keinginan untuk melayani dengan baik, peka dengan tuntutan harapan pelayanan yang berkualitas dan harus peka dengan pentingnya pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Kepedulian dalam bentuk kepekaan ini menjadi pertimbangan yang harus disikapi oleh setiap aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan agar setiap masyarakat puas akan setiap layanan yang ada di kantor kecamatan Amurang Timur.

Dari paparan tersebut di atas maka dapat pula dikatakan bahwa etika sangat diperlukan dalam praktek pelayanan publik untuk dapat dijadikan pedoman, referensi, petunjuk tentang apa yang harus dilakukan oleh administrasi publik. Disamping itu perilaku birokrasi tadi akan mempengaruhi bukan hanya dirinya sendiri, tetapi juga masyarakat yang dilayani. Masyarakat berharap adanya jaminan bahwa para birokrat dalam menjalankan kebijakan politik dan memberikan pelayanan publik yang dibiayai oleh dana publik senantiasa mendasarkan diri pada nilai etika yang selaras dengan kedudukannya.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan memberikan makna bahwa perilaku birokrasi dalam pelayanan menjadi penting untuk menerapkan bentuk pelayanan yang bertanggung

jawab, tanggap/respon, komitmen dan peka atas kebutuhan dan harapan masyarakat atas pelayanan yang diberikan.

Kesimpulan

1. Dalam hal tanggung jawab yang berikan oleh aparat kecamatan Amurang Timur terutama dalam melayani masyarakat maupun dalam mengerjakan tugasnya masih kekurangan fasilitas.
2. Para pegawai di kantor kecamatan Amurang Timur sudah merespon bahkan mempunyai keinginan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dalam menyelesaikan urusan-urusan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik dan lancar.
3. Dalam memberikan pelayanan, aparat kecamatan Amurang Timur selalu berkomitmen dengan SOP yang ada dan menjalankan tugas dan fungsinya sesuai aturan yang ada.

Saran

1. Perlu adanya penambahan fasilitas di kantor kecamatan Amurang Timur baik itu printer maupun mesin foto copy dan agar tidak terjadi salah informasi sebaiknya para pegawai menambahkan syarat-syarat pelengkap berkas di papan informasi.
2. Lebih meningkatkan kinerja agar dalam membirikan pelayanan bisa berjalan lebih baik.
3. Selalu bekerja dengan berdasarkan standart prosedur yang berlaku, dan selalu komitmen dengan segala tugas yang di emban.

DAFTAR PUSTAKA

- Alex Sobur. (2010). *Psikologi Umum*. Bandung: Pustaka Setia.

- Fernandes, Joe. *Otonomi Daerah di Indonesia Masa Reformasi*. Jakarta : IPOS dan Ford Foundation,
- Kreitner and Kinicki. 2009. *Perilaku Organisasi*. Edisi 5. Jakarta : Salemba Empat.
- Mardiasmo. 2012. *Otonomi & Manajemen Keuangan Daerah, Good Governance*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Moenir, H.A.S., 2013, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mustafa, Delly. 2014. *Birokrasi Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Paslong, Harbani. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, 2015. *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*, (Edisi Kelima). Jakarta: Erlangga.
- Said Mas'ud. 2010. *Birokrasi Di Negara Birokrasi*. Malang: UMM Press.
- Sinambela Poltak Lijan. 2010. *Reformasi Pelayanan Public*. Jakarta: PT. Bumi Askara.
- Siagian, Sondang. P. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Supriata Tjhaya, 2009. *Birokrasi Pemeberdayaan dan Pengentasan Kemiskinan*. Bandung: Humaniora Utama Press.
- Suradinata, Ermaya. 2014. *Organisasi dan Manajemen Pemerintahan dalam Kondisi Era Globalisasi*. Bandung: Ramadhan.
- Thoha Miftah. 2010. *Prespektif Perilaku Birokrasi: Dimensi-dimensi prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- _____, 2011, *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Sumber Lain :
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan. Kantor Kecamatan Amurang Timur Kabupaen Minahasa Selatan