

**KINERJA ORGANISASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI
KABUPATEN KARAWANG**

*ORGANIZATIONAL PERFORMANCE OF THE POPULATION AND CIVIL
REGISTRATION SERVICE IN KARAWANG REGENCY*

Tiara Fuji Lestari, Amni Zarkasyi Rahman

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, SH., Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 1269

Laman : <https://www.fisip.undip.ac.id> Email fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Organizational performance is the level of achievement of an organization in carrying out its duties and functions to achieve the goals that have been set. Government organizations function to ensure the welfare of the community and to implement state policies effectively and efficiently. One of the government organizations that directly contributes to providing services to the community is the Karawang Population and Civil Registration Service which has the task of assisting the community in managing population administration which is part of the authority of the Karawang Regency Government in the field of Population and Civil Registration. However, there are still obstacles in the form of limited human resources and the gap between the ownership of the number of residents and the ownership of birth certificates in Karawang Regency. This study aims to analyze the organizational performance of the Karawang Regency Population and Civil Registration Service and analyze the aspects that hinder the Organizational Performance of the Karawang Regency Population and Civil Registration Service. The theory used is the Organizational Performance theory by John Miner (in Sudarmanto, 2009:11) with a qualitative research method. The results of this study indicate that there are 2 aspects that have been fulfilled in the organizational performance of the Karawang Regency Population and Civil Registration Service, namely the aspects of quality and cooperation. Another finding in this study is that there are 2 aspects that are obstacles in organizational performance, namely the quantity aspect and the time usage aspect. To overcome these obstacles, it is recommended to improve competent human resources and improve digital-based services.

Keywords: *Public Service, Organizational Performance*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Organisasi merupakan suatu kesatuan sosial yang terdiri dari sekelompok individu yang berkerja sama secara terstruktur dan sistematis untuk mencapai

tujuan tertentu dengan memanfaatkan sumber daya yang ada. Dalam konteks manajerial organisasi dapat diartikan sebagai suatu entitas yang memiliki struktur, peran dan aturan yang mengatur

bagaimana anggotanya menjalankan tugas dan tanggung jawab masing-masing.

Dalam upaya untuk mencapai suatu tujuan organisasi, tidak lepas dari kinerja organisasi yang menjadi indikator tingkatan capaian keberhasilan suatu organisasi. Organisasi dan kinerja organisasi memiliki hubungan yang erat, dimana efektivitas struktur, budaya dan manajemen organisasi dapat mempengaruhi capaian tujuan dan produktivitasnya. Kinerja organisasi merupakan tingkat pencapaian suatu organisasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja menjadi suatu cerminan dari efektivitas, produktivitas serta kualitas dari suatu organisasi.

Menurut Wibowo (2013:4) kinerja organisasi merupakan proses berlangsungnya kegiatan dalam mencapai suatu tujuan. Organisasi instansi pemerintah merupakan suatu lembaga yang menjalankan pemerintahan dan mengupayakan sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang baik. Kinerja organisasi merupakan akumulasi kinerja dari seluruh unit dan individu dalam sebuah organisasi tersebut (Simanjuntak,2005:3-4). Terdapat teori dari John Miner (dalam Sudarmanto, 2009:11) yang mengemukakan empat dimensi yang dapat dijadikan sebagai indikator dalam menilai kinerja organisasi yaitu 1). kualitas, 2). kuantitas, 3). penggunaan waktu 4).

kerjasama.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan standar kualitas pelayanan publik. Adapun Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 29 Tahun 2022 tentang Peningkatan Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik yang meliputi evaluasi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil merupakan salah satu organisasi penyelenggara pelayanan publik yang ada di Kabupaten Karawang yang bertugas menjadi penyelenggara urusan pemerintah dibidang kependudukan dan pencatatan sipil dan bertugas sebagai koordinator dokumen kependudukan di wilayah Kabupaten Karawang. Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karawang Nomor 14 Tahun 2021 tentang Administrasi Kependudukan.

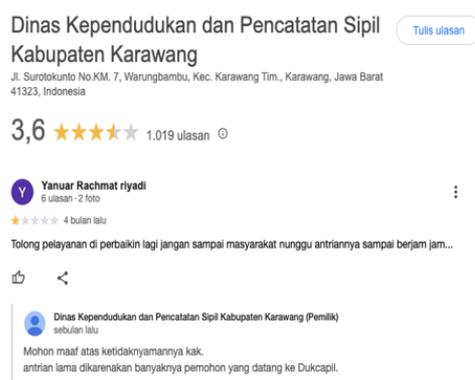
Tabel 1 Data Kepemilikan Akta Kelahiran Kabupaten Karawang Tahun 2023

Akta Kelahiran		
Jumlah Pendudukan Usia 0-18 Tahun	Kepemilikan Akta Lahir Usia 0-18 Tahun	Capaian (%)
725.642	690.578	95,17

Sumber: LAKIP Disdukcapil Kabupaten Karawang Tahun 2023

Berdasarkan Tabel 1 yang menunjukkan kesenjangan antara kepemilikan jumlah penduduk dan kepemilikan akta kelahiran pada usia 0-18 Tahun. Pada data yang diperoleh menyatakan jumlah penduduk dengan usia tersebut berjumlah 725.642 jiwa. Namun, data kepemilikan akta lahir dari rentang usia 0-18 tahun pada tahun 2023 hanya mencapai 690.578 jiwa dengan hasil capaian 95.17%. Data ini menunjukkan capaian kepemilikan akta lahir masih belum optimal dilakukan oleh disdukcapil Kabupaten Karawang yang menjadi gambaran kinerja organisasi belum maksimal dalam melaksanakan tugasnya.

Gambar 1 Ulasan Google review Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang



Sumber : Disdukcapil.karawang

Adapun keluhan dari masyarakat pada gambar 1 dari masyarakat terkait pelayanan yang membutuhkan waktu

berjam-jam untuk mengantri. Keluhan ini juga ditanggapi oleh pihak Disdukcapil yang menyampaikan bahwa antrian yang lama disebabkan oleh banyaknya pemohon yang datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melakukan kepengurusan dokumen administrasi. Hal ini berkaitan dengan ketidakseimbangan jumlah pemohon dan petugas pemberi layanan administrasi yang menyebabkan hambatan dalam proses pelayanan administrasi Disdukcapil Kabupaten Karawang.

Berdasarkan teori kinerja organisasi yang dikemukakan oleh John Miner (dalam Sudarmanto, 2009:11) terdapat indikator yang dinilai yaitu indikator kualitas dan kuantitas. Indikator kualitas berkaitan dengan tingkat kesalahan yang dihasilkan dalam proses pelayanan administrasi yang diberikan oleh Disdukcapil Karawang. Selain itu, terdapat indikator kuantitas yang berkaitan dengan hasil capaian organisasi yang dihasilkan oleh Disdukcapil Kabupaten Karawang dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat Kabupaten Karawang.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan memilih judul **“Kinerja Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang dalam memberikan pelayanan?
2. Apakah aspek-aspek yang menghambat kinerja Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang?

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis hasil kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Karawang.
2. Menganalisis aspek-aspek yang menghambat kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.

D. Kajian Teori

1. Administrasi Publik

Menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2014:3) mendefinisikan administrasi publik sebagai proses pengorganisasian dan koordinasi sumber daya publik dan orang-orang untuk memahami, melaksanakan, dan mengelola pilihan kebijakan publik. Sedangkan menurut Shafrits (2016) menyampaikan bahwa administrasi publik merupakan definisi konvensional yang merujuk pada implementasi kebijakan publik yang

dirumuskan oleh lembaga pemerintah untuk menekan peran eksekutif pemerintah dalam melaksanakan berbagai tugas administratif dan manajerial untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

2. Paradigma Administrasi Publik

Paradigma dalam administrasi publik secara konsisten mengalami perubahan dari satu model ke model lainnya. Perubahan ini dipicu oleh tantangan atau permasalahan yang dihadapi dalam sistem administrasi publik yang kemudian menimbulkan paradigma baru yang dianggap lebih efisien. Nicholas Henry dalam Keban (2014 :31) merumuskan enam paradigma yang didasarkan pada fokus dan lokus yaitu:

1. Paradigma Dikotomi Politik dan Administrasi (1990-1926).
2. Paradigma Prinsip-Prinsip Administrasi Negara (1927-1937).
3. Paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (1950-1970).
4. Paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi (1959-1970).
5. Paradigma Administrasi Negara sebagai Administrasi Negara (1970).
6. Governance (1990-sekarang).

3. Manajemen Publik

Menurut Overman dalam Keban (2004:85) yang pada intinya mengemukakan bahwa manajemen publik bukanlah “*scientific management*”, meskipun sangat dipengaruhi oleh

“*scientific management*”. Manajemen publik bukanlah “*policy analysis*”, bukan juga administrasi publik, merefleksikan tekanan-tekanan antara orientasi “*rationalinstrumental*” pada satu pihak, dan orientasi politik kebijakan dipihak lain. Sedangkan menurut Shafritz dan Russel (dalam Keabab,2008:93) manajemen publik merupakan upaya seseorang untuk bertanggungjawab dalam menjalankan suatu organisasi dan pemanfaatan sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi.

4. Kinerja Organisasi

Menurut Chaizi Nusucha 2004:107 dalam Harbani Pasolog (2008:177) kinerja organisasi merupakan efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan oleh seluruh anggota atau kelompok yang berkenaan dengan usaha usaha dalam meningkatkan kemampuan organisasi secara efektif sesuai dengan kebutuhannya. Menurut Sujardi (2009:7) kinerja organisasi merupakan hasil kerja yang dicapai oleh suatu orgaisasi untuk melihat sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. John Miner (Sudarmanto, 2009:11-12) yang menyampaikan empat indikator yang dapat mengukur kinerja organisasi yaitu: 1). kualitas, 2). kuantitas, 3). penggunaan waktu 4). kerjasama.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang berlandaskan

pada filsafat, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana penelitian dijadikan suatu instrument, teknik pengumpulan data dan dianalisis dengan menekankan makna dari penelitian (Sugiyono, 2018). Pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara studi pustaka, observasi dan wawancara. Situs Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kinerja Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang

1. Tingkat Kesalahan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Karawang telah menunjukkan upaya yang signifikan untuk meminimalisir kesalahan dalam proses administrasi kependudukan. Salah satu cara yang dilakukan adalah dengan menanamkan budaya kerja yang menekankan ketelitian, serta memberikan sanksi kepada pegawai yang melakukan kesalahan, tanpa memandang status PNS atau Non-PNS.

2. Tingkat Ketelitian

Pegawai Disdukcapil Kabupaten Karawang diharuskan memiliki kemampuan untuk melakukan pekerjaan administrasi dengan cermat dan teliti, memastikan setiap aspek dokumen kependudukan sesuai ketentuan yang

berlaku. Tingkat ketelitian dari kinerja organisasi yang diselenggarakan sudah cukup baik.

3. Jumlah Pekerjaan Yang Diselesaikan

Disdukcapil Kabupaten Karawang tidak memiliki target yang jelas dalam menyelesaikan jumlah pekerjaan dalam sehari karena jumlah pemohon yang tidak menentu, hal ini cenderung menimbulkan citra yang buruk terkait kinerja Disdukcapil yang tidak memiliki target jumlah penyelesaian pekerjaan. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang masih belum sepenuhnya efektif berdasarkan jumlah pekerjaan yang diselesaikan.

4. Ketepatan Waktu Dalam Menyelesaikan Pekerjaan

Disdukcapil Kabupaten Karawang mengutamakan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan yang ada melalui motto “CEKAS” yang berarti Cepat, Akurat, dan Gratis, yang menjadi pedoman utama dalam penyelesaian dokumen administrasi kependudukan. Secara keseluruhan, Disdukcapil Kabupaten Karawang belum sepenuhnya mencapai standar ketepatan waktu yang dijanjikan.

5. Tingkat Ketidakhadiran dan Keterlambatan

Disdukcapil Karawang masih belum memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat karena masih ditemukan pegawai

yang tidak siap pada saat jam operasional pelayanan. Sehingga menimbulkan keluhan dari masyarakat sebagai penerima layanan.

6. Waktu Yang Dibutuhkan Petugas Layanan Dalam Melaksanakan Tugas

Waktu yang diselesaikan petugas layanan dalam melaksanakan tugas belum cukup baik. Hal ini dikarenakan server jaringan pusat yang digunakan Disdukcapil masih sering mengalami gangguan. Sehingga pelayanan yang diberikan menjadi terhambat dalam mencapai standar pelayanan *one day service*.

7. Kerjasama Tim

Secara keseluruhan pada aspek kerjasama tim dalam kinerja organisasi Disdukcapil Karawang dapat dikatakan sudah sesuai. Hal ini didukung dengan mekanisme pembagian tim dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pembagian tim sesuai dengan sub bidang pegawai pada program pelayanan DAU dan Sijempol yang sudah sesuai koordinasi pekerjaan untuk mencapai tujuan yaitu pelayanan administrasi kependudukan yang prima untuk masyarakat.

8. Kerjasama tim Dengan Instansi Lain

Disdukcapil Karawang telah menerapkan kerjasama dengan beberapa instansi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Disdukcapil Karawang telah bekerjasama dengan pihak Rumah sakit, IBI (Ikatan Bidan Indonesia) dan Pengadilan negeri dalam upaya meningkatkan kinerja

organisasi Disdukcapil untuk mencapai target dokumen kependudukan yang dimiliki oleh masyarakat Kabupaten Karawang.

2. Aspek-Aspek Yang Menghambat Kinerja Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Karawang

1. Kuantitas

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang tidak memiliki target dalam menyelesaikan jumlah pekerjaan dalam sehari tetapi masih ditemukan keluhan dari masyarakat terkait ketidakteraturan sistem antrian, kekurangan pegawai, dan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang mengutamakan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pelayanan *one day service*. Namun, masih ditemukan hambatan dalam mencapai pelayanan *one day service* tersebut, yaitu ketersediaan blanko yang terbatas dan harus dibagi secara merata.

2. Penggunaan waktu

Tingkat ketidakhadiran dan keterlambatan pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Karawang telah diterapkan sesuai dengan jam kerja dan jam operasional pelayanan. Selain itu, masih terdapat pegawai yang mengalami keterlambatan

dalam kehadiran. Hal tersebut menjadi sebuah hambatan dalam aspek kedisiplinan pegawai Dinas Dukcapil, yang berdampak pada keluhan masyarakat terkait jam operasional pelayanan. Disdukcapil Karawang telah menetapkan standar pelayanan *one day service* untuk dokumen kependudukan, dalam praktiknya masih terdapat kendala, terutama terkait dengan jaringan server pusat yang sering mengalami gangguan. Situasi ini disebabkan oleh kurangnya solusi dari petugas Disdukcapil mengenai masalah server, yang membuat masyarakat harus menunggu dalam ketidakpastian apakah dokumen mereka dapat diselesaikan dalam waktu satu hari atau lebih.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil temuan dan analisis yang sudah disajikan, dari kedua rumusan masalah dapat disimpulkan sebagai berikut :

Kinerja Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang yang sudah berjalan cukup baik. Terdapat dua aspek yang sudah berjalan cukup baik yaitu aspek kualitas dan kerjasama.

1. Aspek kualitas dalam kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang sudah terpenuhi. Terbukti dari penerapan SOP dalam setiap pelayanan dan proses pengecekan dokumen secara menyeluruh sebelum melakukan penerbitan

dokumen untuk menghindari kesalahan dokumen dan pemalsuan dokumen kependudukan administrasi.

2. Aspek kerjasama dalam kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang sudah terpenuhi. Terbukti dari sudah terciptanya kerjasama tim dan kolaborasi antar instansi untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan Disdukcapil Karawang.

Aspek-Aspek Yang Menghambat Kinerja Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. Terdapat dua aspek yang menjadi hambatan dalam kinerja organisasi yaitu aspek kuantitas dan aspek penggunaan waktu.

1. Aspek kuantitas dalam kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang belum terpenuhi. Dapat dilihat dari keterbatasan SDM dan blanko yang tidak sesuai dengan jumlah pemohon atau masyarakat pengguna layanan administrasi Disdukcapil Karawang.
2. Aspek penggunaan waktu dalam kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang belum terpenuhi. Dapat dilihat belum

adanya penerapan aturan kedisiplinan bagi petugas pelayanan Disdukcapil. Selain itu, ketersediaan server pusat yang belum memenuhi standar menjadi hambatan bagi petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan penelitian diatas, adapun saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

Dalam rangka mewujudkan kinerja organisasi yang, peneliti merekomendasikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang sebagai berikut :

1. Meskipun aspek kualitas sudah terpenuhi tetapi perlu dilakukan sistem digitalisasi pelayanan administrasi untuk mempercepat proses verifikasi dokumen. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi berkala terhadap penerapan SOP melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Meskipun aspek kerjasama sudah terpenuhi tetapi perlu dilakukan pemanfaatan teknologi digital dalam komunikasi dan integrasi data antar semua instansi yang bekerjasama dengan Disdukcapil untuk mempercepat proses pelayanan serta

mengurangi kendala administratif.

Untuk mengoptimalisasikan aspek-aspek yang menghambat kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan aspek kuantitas dalam kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang, perlu dilakukan peningkatan SDM yang kompeten serta optimalisasi perencanaan pengadaan blanko agar sesuai dengan jumlah pemohon. Selain itu, penerapan layanan berbasis digital dapat menjadi solusi untuk mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik dan mempercepat proses administrasi. Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi serta kualitas pelayanan kependudukan.
2. Untuk meningkatkan aspek penggunaan waktu dalam kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang, perlu diterapkan aturan kedisiplinan yang lebih ketat bagi petugas pelayanan guna memastikan efisiensi kerja. Selain itu, peningkatan kapasitas server pusat harus dilakukan agar proses layanan dapat berjalan lebih lancar dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

JURNAL

- Along, A. (2020). Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 6(1), 94–99. <https://jiap.ub.ac.id/index.php/jiap/article/download/954/1414>
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105-122.
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v11i1.20048>
- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78-90.
- Endah, K. (2018). Etika Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 141-151.
- Gunawan, I., Alamsyah, A., & Nugraha, M. (2024). Evaluasi Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Pinang Mas Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Ogan Ilir. *Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara*. 2(4).
- Guritno, S. (2009). *Service Charters* (Maklumat Pelayanan) Sebagai Suatu Instrumen Dalam

- Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Oleh Pemerintah. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 6(3), 05. <http://jia.stialanbandung.ac.id/index.php/jia/article/view/368>
- Hartanti, S. Y., & Mathori, M. (2023). Upaya Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Magelang. *Jurnal Riset Manajemen Akuntansi Indonesia*, 1(2), 365-379.
- Hidayat, W., & Nina, W. (2016). Kinerja Badan Lingkungan Hidup Dalam Pengelolaan Limbah Batik di Kota Pekalongan. *Journal of Public Policy and Management Review*. 5(2), 1-14.
- Karlina, R. (2020). Manajemen Publik Kantor Desa Pamarunan dalam Memberikan Pelayanan Satu Atap kepada Masyarakat (Studi di Kantor Desa Pamarunan, Kecamatan Kahayan Tengah, Kabupaten Pulang Pisau). *Journal Ilmu Sosial, Politik dan Pemerintahan*, 9(2).
- Kriswahyu, H. dkk. (2017). Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI Disusun dengan semangat dedikasi. *Ombudsman Republik Indonesia*, XX(Xx), 31.
- Kusuma, D. M. (2013). Kinerja pegawai negeri sipil (PNS) di kantor badan kepegawaian daerah Kabupaten Kutai Timur. *Jurnal Administrasi Negara*, 1388-1400. https://www.academia.edu/download/52120508/Isi_Jurnal_BAru_NE_W_11-13-13-07-29-39.pdf
- Lestari, P. A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., Tresiana, N., & Lampung, U. (2021). *Digital-Based Public Service Innovation (E-Government) in the Covid-19 Pandemic Era. Jurnal Ilmu Administrasi*, 18(2), 212-224.
- Marfiati, R., & Reviandani, O. (2023). Kualitas Pelayanan Program Jemput Bola Terpadu Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(2), 204-210. <https://doi.org/10.25299/jiap.2023.13533>
- Meilina, R. (2017). Pelayanan Publik dalam Perspektif MSDM (Tinjauan dari Dimensi OCB, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi). *Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri*.
- Noor, S. (2021). Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah. 1. [http://eprints.uniska-bjm.ac.id/8581/%0Ahttps://eprints.uniska-bjm.ac.id/8581/1/Artikel Syazidin Noor 17120282.pdf](http://eprints.uniska-bjm.ac.id/8581/%0Ahttps://eprints.uniska-bjm.ac.id/8581/1/Artikel%20Syazidin%20Noor%2017120282.pdf)
- Pranata, E., Martini, L. K. B., & Mustika, I. N. (2020). Pengaruh Kompensasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Nicepro Megatama. *VALUES*, 1(4).
- Putri, L. D. M., & Mutiarin, D. (2018). Efektifitas Inovasi Kebijakan Publik; Pengaruhnya Pada Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(9).
- Rahayu, K. W. (2017). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Timur. *Ekonomia*, 6(1), 177-182.
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, 11(2), 325691.
- Ropi, P., Wijaya, A. F., & Papilaya, F. S. (2021). Analisis Kinerja Pegawai

Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat. *Buletin Poltanesa*, 22(1), 11-14.

Saleh, A. R., & Utomo, H. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, Etos Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi di PT. Inko Java Semarang. *Among Makarti*, 11(1), 28–50. <https://doi.org/10.52353/ama.v11i1.160>

Supriyanto, D. F., Prabowo, S., Widodo, A. S., & Eldo, D. H. A. P. (2021). Analisis Kinerja Pelayanan Publik di Masa Pandemi (Studi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Kabupaten Karawang). *Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer (Rapik)*, 1(1), 40-49.

Yadisar, Y. A. M. (2023). Penilaian Kinerja Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat. *FOKUS: Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf, September*, 257–267. <https://jurnal.unka.ac.id/index.php/fisip/article/download/861/800>

BUKU

Anwar Prabu Mangkunegara. (2009). Manajemen sumber daya manusia, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.

Berry, W. L. (1993). *Managing Organizational Behavior: A Multidisciplinary Approach*. Prentice Hall.

Dr. H. Bahrul Kirom. (2015). Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen, Pustaka Reka Cipta, Bandung.

Dr. Marjoni Rachman, M. S. (2021). Manajemen Pelayanan Publik (T. Media (ed.); September). Tahta Media Group.

Dr. Rahman Mulyawan. (2016). Birokrasi dan Pelayanan Publik (W. G. Desain (ed.)). UNPADPRESS.

Hasibuan, Malayu S.P. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Miner, J. B. (2006). *Industrial/Organizational Psychology: An Applied Approach* (7th edition). Thomson/Wadsworth.

Kurniati, I. D., et al. (2020). Manajemen Pelayanan Publik (M. S. Dr. Isnaini Rodiyah (ed.)). UMSIDA Press.

Lexy J. Moleong. 2009. Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Luthfiyah, F. (2020). Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif). In Bandung: Rosda Karya.

Marwiyah, S. (2023). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi. 219.

Moenir. (2006) Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, PT. Bumi Aksara, Jakarta.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2005). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rivai, Veithzal dan Basri. (2007). *Performance Appraisal: Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*, Rajagrafindo Persada, Jakarta.

Satibi, Iwan (2023) *Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik*. Unpas Press, Bandung.

Sellang, K., et al. (2022). Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya. Penerbit Qiara Media.

Simanjuntak, Payaman. (2005). Manajemen dan Evaluasi Kinerja.

- Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas
Ekonomi Universitas Indonesia
- Sudarmanto. (2009). Kinerja dan
Pengembangan Kompetensi SDM.
Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sugiyono, D. (2008). Metode penelitian
kuantitatif kualitatif dan R&D. In
Penerbit
Alfabeta.
- Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian
kuantitatif kualitatif dan R&D. In Penerbit
Alfabeta.
- Supriadi, M. N., *et al.* (2020). Pelayanan
Publik (*Issue October*
2020). Yayasan Kita Menulis.
- Tini Adiatma, M. S., *et al.* (2021).
Manajemen Pelayanan Publik:
Teori dan Praktik (T. Media (ed.)).
Tahta Media Group.
- Wibowo. (2013). Manajemen Kinerja. In
Penerbit PT. Rajagrafindo Persada.
- Wijaya, A. F., & Danar, O. R. (2014).
Manajemen Publik: Teori dan
Praktik. Universitas Brawijaya
Press.
- Yuwono, Sony. (2002). Petunjuk Praktis
Penyusunan *Balanced Scorecard* :
Menuju Organisasi Yang Berfokus
Pada Strategi, PT Gramedia Pustaka
Utama, Jakarta.

UNDANG-UNDANG

- Peraturan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara dan Reformasi
Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022
tentang pemantauan dan Evaluasi
Kinerja Penyelenggara Pelayanan
publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
tentang pelayanan publik.
- Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 29
Tahun 2022 tentang
Pemeringkatan Kinerja
Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Kabupaten Karawang
Nomor 14 Tahun 2021 tentang
Administrasi Kependudukan