

# ANALISIS KUALITAS KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN ANGGRUNG KECAMATAN MEDAN POLONIA

Oleh:

Fransisca Lestari Sinambela <sup>1)</sup>

Prietsaweny RT Simamora <sup>2)</sup>

Putra Salju Loi <sup>3)</sup>

Universitas Darma Agung <sup>1,2,3)</sup>

E-mail:

[fransiscalestari123@gmail.com](mailto:fransiscalestari123@gmail.com) <sup>1)</sup>

[Wennyrietdebatara@gmail.com](mailto:Wennyrietdebatara@gmail.com) <sup>2)</sup>

[Putrasaljuloi2000@gmail.com](mailto:Putrasaljuloi2000@gmail.com) <sup>3)</sup>

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the quality of employee performance in improving services in the field of population administration in Anggrung Village, Medan Polonia District. Effective and efficient population administration services are very important in supporting the development of a region. The performance of government agency employees is directed to provide public services. Regarding this, it is the most important thing that must be considered. The supporting and inhibiting factors examined in this study included good abilities, high motivation, and received support. While the inhibiting factors include the presence of work that is not appropriate, the relationship with the organization is not good. The research method used is a qualitative approach. Data collection techniques using observation, interviews, and documentation. The results of the study show that the employee's performance is good in providing services to the community, by providing good skills, highly motivated, and support from each employee is accepted. So that people are satisfied with the performance of employees, while the inhibiting factors such as the jobs given to the community are not suitable and the relationship with the organization is not good, but employees can handle them well.*

**Keywords:** *Performance Quality, Employees, Administration Of Population.*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan bidang administrasi kependudukan di Kelurahan Anggrung Kecamatan Medan Polonia. Pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan efisien sangat penting dalam menunjang pembangunan suatu daerah. Suatu kinerja pegawai di sebuah organisasi pemerintah diarahkan untuk memberikan pelayanan publik, karena suatu badan atau organisasi pemerintah menjadi penyelenggara publik yang harus memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat. Mengenai tersebut, merupakan hal terpenting yang harus diperhatikan. Faktor pendukung dan penghambat yang dikaji dalam penelitian ini meliputi kemampuan yang baik, motivasi yang kuat, dan dukungan yang diterima. Sedangkan faktor penghambat yaitu kesediaan pekerjaan yang dilakukan tidak sesuai, ikatan dengan organisasi tidak simpatik. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menyatakan bahwa kinerja pegawai baik saat membagikan pelayanan kepada masyarakat, dengan memberikan keterampilan yang baik, bermotivasi tinggi, dan dukungan dari setiap pegawai diterima. Sehingga membuat masyarakat puas dengan kinerja pegawai, sedangkan faktor penghambat seperti pekerjaan yang diberikan kepada masyarakat kurang sesuai dan hubungan dengan organisasi kurang baik, namun pegawai dapat mengatasinya dengan baik.

**Kata Kunci:** *Kualitas Kinerja, Pegawai, Administrasi Kependudukan*

## 1. PENDAHULUAN

Pada setiap organisasi sangat membutuhkan Sumber Daya Manusia. Setiap tenaga manusia sangat digunakan untuk mengerakkan dan mengagregasi sumber daya lain untuk memperoleh tujuan organisasi di sektor publik dan swasta adalah Sumber daya manusia (Wirawan, 2018). Harus ada tujuan sesuai yang ingin dicapai karena dapat dilihat bahwa dalam suatu organisasi. Mengenai hal tersebut performa SDM atau performa pegawai dalam suatu organisasi sangat menguasai cara organisasi menggapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan. Dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, pegawai harus dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam kegiatan pemerintahan, apabila seluruh pegawai dalam suatu organisasi dapat bekerja dengan kualitas yang setinggi-tingginya dan dapat berkembang secara optimal mungkin itu pasti akan bekerja dengan baik dan lancar. Adapun menurut Kasmir (2017:6-7) faktor yang mempengaruhi pelayanan yakni jumlah tenaga kerja, adanya keberadaan tenaga kerja sedikit pasti akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Karena beroleh atau tidaknya suatu badan pemerintah akan tergantung pada efisiensi operasional, maka kualitas kinerja yang baik akan mempermudah organisasi yang berkinerja buruk untuk memperlakukan pegawainya, juga akan mempengaruhi organisasi yang berhubungan karena akan mempersulit pencapaian maksud sebuah organisasi tersebut. Untuk penaksiran kinerja PNS atau ASN harus sesuai dengan sasaran kinerja pegawai negeri sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil, target PNS atau ASN yang ingin dijangkau setiap tahun. Sebagaimana seperti yang dikemukakan (Mangkunegara, 2017:75) pengukuran kinerja mencakup 4 indikator, yaitu: kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab.

Dengan kinerja pegawai suatu instansi pemerintah dimaksudkan untuk mempersembahkan pelayanan publik. Pelayanan publik diatur dalam UU No. 96 Tahun 2012 berhubungan dengan implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan setiap instansi pemerintah pasti memiliki permasalahan khususnya dalam meningkatkan pelayanan publik. Sebagai penyedia layanan atau biasanya disebut melayani, kebutuhan orang atau setiap komunitas yang bersangkutan dengan organisasi yang sesuai dengan suatu aturan dan prosedur utama atau disebut sebagai pelayanan publik ditetapkan menurut Kurniawan (dalam Sinambela, 2018:5). Sebagaimana dari suatu peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, pemerintah menerbitkan Peraturan Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan itu sendiri. Adapun menurut Perda Nomor 3 Kota Medan Tahun 2021 tentang penyelenggaraan manajemen kependudukan, seperti pemerintah kependudukan di Kelurahan memberikan pelayanan kepada masyarakat secara terkendali. Kartu Keluarga (KK), kartu identitas (KTP) dan banyak surat pengantar lainnya yang diminta oleh penduduk setempat untuk berbagai keperluan.

Dengan demikian suatu kinerja pegawai dalam membagikan pelayanan publik, aparatur pemerintah harus memahami tentang administrasi kependudukan. Setiap masyarakat sebagai pengguna layanan menginginkan jasa pengelolaan kependudukan untuk mendapatkan legalitas keberadaannya di suatu negara dan untuk mendapatkan status hukum.

Sehingga dalam hal ini penulis tertarik bagaimana menganalisis kinerja pegawai dalam pemberian pelayanan administrasi kependudukan. Yang akan peneliti analisis di kantor Kelurahan Anggrung Kecamatan Medan Polonia, sebagaimana adanya beberapa permasalahan sebagai berikut:

- a. Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan
- b. Faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### Kualitas Kinerja

Kualitas dapat berarti fitur yang dimiliki suatu produk atau layanan untuk menunjukkan kepada konsumen manfaat yang dimiliki produk atau layanan tersebut. Kualitas pekerjaan merupakan hasil yang terukur dari efisiensi dan efektifitas pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia lainnya dalam rangka mencapai sasaran atau tujuan perusahaan (Jaya et.al, 2020:

238). Sedangkan menurut (Husna, 2017: 291) kualitas kerja adalah suatu metode yang mana setiap suatu organisasi menakar atau mengevaluasi prestasi kerja secara akurat, teratur dan akurat serta dapat membantu meningkatkan motivasi kerja dan meningkatkan loyalitas, keanggotaan pada karyawan atau pegawai.

Untuk menentukan kualitas kinerja dalam memberikan pelayanan di Kantor Kelurahan Anggrung Kecamatan Medan Polonia, untuk mengukur kinerja pegawai yang peneliti gunakan yaitu dikemukakan oleh (Mangkunegara, 2017:75) dengan indikator sebagai berikut:

- 1) Kualitas kerja;
- 2) Kuantitas kerja;
- 3) Pelaksanaan Tugas, dan;
- 4) Tanggung jawab.

### Administrasi Kependudukan

Administrasi adalah usaha dan aktivitas yang bersangkutan dengan implemetasi program untuk memperoleh tujuan, menurut (Panjaitan dan Pardede, 2021:1).

Administrasi kependudukan adalah pengelolaan data untuk membuat informasi kependudukan, diantaranya data kependudukan, data kelahiran, data kematian, data migrasi dan data kependudukan. Data kependudukan harus dikelola dengan baik agar dapat digunakan untuk melaporkan dan mencatat data kependudukan di setiap daerah.

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan adalah struktur aktivitas penataan dan pengarah dalam penertiban dokumen dan data kependudukan dengan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

### Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja

Seperti yang dikemukakan oleh Robert L. Mathis dan John H, Jackson (2011) untuk memahami derajat kinerja pegawai dalam suatu organisasi, ada sejumlah faktor yang dapat mempengaruhinya.

1. Faktor-faktor pendukung kinerja
  - a) Kemampuan yang baik
 

Secara intelektual, keunggulan yang baik yaitu kemampuan yang berwujud kemungkinan-kemungkinan akan tetapi ada pada diri seseorang atau kemampuan realistis yang dapat membagikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.
  - b) Motivasi yang tinggi
 

Motivasi terwujud dari suatu kelakuan pegawai dalam menempuh keadaan kerja. Motivasi adalah suatu hal yang mendorong pegawai yang ditujukan untuk menjangkau potensi kerja yang memaksimal mungkin.
  - c) Dukungan yang diterima
 

Dorongan yang didapat oleh wilayah sekeliling seperti keluarga, kerabat dan teman juga berpengaruh yang baik untuk setiap pengembangan kinerja pegawai.
2. Faktor-faktor penghambat kinerja
  1. Keberadaan pekerjaan yang dilakukan yang tidak sesuai
 

Faktor ini membuat kinerja pegawai terhambat karena ketidaksesuaian pekerjaan pegawai yang seharusnya tidak dilakukannya.
  2. Hubungan dengan organisasi yang tidak baik
 

Adapun faktor ini dapat membuat terhambatnya kinerja pegawai

dikarenakan ikatan antar pegawai kurang baik ataupun dengan atasan.

2020:322), yaitu pengumpulan data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan.

### **3. METODE PENELITIAN**

#### **Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Pendekatan penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian ini tidak harus memakai analisis statistik, sehingga hanya menggunakan analisis deskripsi.

#### **Lokasi Penelitian**

Kelurahan Anggrung Kecamatan Medan Polonia yang terletak di Jalan DR. Cipto I No. 1A, Anggrung, Kec. Medan Polonia, Kota Medan

#### **Informan Penelitian**

Informan adalah pegawai yang melayani pelayanan di Kelurahan Anggrung Kecamatan Medan Polonia yaitu Lurah, Kepala Seksi Pemerintahan, Kepala Seksi Pembangunan, dan 7 masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Kelurahan Anggrung Kecamatan Medan Polonia

#### **Sumber Data**

Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer berasal dari wawancara, dan data sekunder yaitu sebagai data pendukung berupa arsip dari kelurahan.

#### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik yang peneliti lakukan melibatkan observasi partisipatif, wawancara secara terperinci, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dengan memakai teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

#### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang peneliti gunakan adalah dengan memakai model Miles dan Huberman (dalam Sugiyono,

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Kualitas Kinerja**

Kualitas kinerja pegawai mengacu pada tingkat keunggulan atau bakat setiap pegawai bermakna untuk penyelesaian kewajiban dan keharusan dimana tempat seorang pegawai bekerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan organisasi tersebut. Kinerja yang baik adalah kunci untuk mencapai hasil yang produktif dan efektif dalam lingkungan kerja. Berdasarkan pengertian tersebut, maka kinerja di Kelurahan Anggrung Kecamatan Medan Polonia, sudah diperkirakan dengan beberapa penunjuk sebagai berikut:

#### **1. Kualitas kerja**

Hasil yang didapatkan sesuai dengan penunjuk yaitu kualitas kerja pada Kelurahan Anggrung masuk dalam kategori baik. Mengenai tersebut dari hasil wawancara masyarakat yang peneliti lakukan bahwa kinerja pegawai sudah berusaha memberikan pelayanan yang ramah, mereka juga sangat profesional dan tanggap. Pegawai pun sudah mengetahui kualitas kerja yang baik, dengan melakukan tugas-tugas sesuai peraturan-peraturan yang berlaku dan memberikan pelayanan publik yang responsif dan cepat, berkomunikasi yang jelas, dan menjunjung tinggi integritas dan etika dalam setiap tindakan. Sehingga masyarakat sudah merasa puas terhadap kualitas kinerja pegawai.

#### **2. Kuantitas Kerja**

Berdasarkan hasil penelitian, indikator kuantitas kerja dikategorikan baik. Mengenai tersebut dari hasil wawancara dengan masyarakat yang peneliti lakukan bahwa ketanggapan yang dilakukan pegawai terhadap masyarakat adalah cepat tanggap dan mereka sangat tanggap dalam menangani surat. Seperti yang dikatakan Mangkunegara (2017:75) tentang kuantitas karena hal ini dapat diperhatikan dari reaksi kerja pegawai seperti bekerja dan

pemanfaatan waktu yang terbatas sementara kecepatan waktu dalam menyelesaikan kewajiban dan keharusannya. Oleh karena itu, jumlah pekerjaan bagi pegawai yang dapat menghasilkan pekerjaan sebanding dengan sasaran dan peluang yang ditetapkan oleh instansi atau organisasi pemerintah. Apabila pada saat menyempurnakan aktivitas sesuai dengan waktu yang telah dipastikan dan semakin banyak pekerjaan yang dapat dilakukan maka kinerja akan semakin baik. Pegawai yang selalu berusaha menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan membuat rasa tanggung jawab yang sangat tinggi.

Sehingga pegawai sudah memberikan kuantitas kerja yang baik tujuan dan target yang jelas untuk setiap pekerjaan dan tugas yang dapat terselesaikan dengan efisien dan efektif pastinya dalam periode waktu tertentu. Karena itu, masyarakat sudah merasa puas terhadap kecepatan yang dilakukan pegawai dalam memberikan pelayanan terlebih dalam pengurusan surat.

### 3. Pelaksanaan Tugas

Hasil yang didapatkan sesuai penunjuk yaitu pelaksanaan tugas sudah dikategorikan baik. Mengenai tersebut dari hasil wawancara masyarakat yang peneliti lakukan bahwa pegawai sudah profesional dalam bersikap memberikan pelayanan dan pegawai sangat ahli di bidangnya untuk pengurusan surat serta pegawai sangat membantu memberikan solusi kepada masyarakat. Seperti yang dikatakan Mangkunegara (2017:75) dapat atau tidaknya seorang pegawai dapat dipercaya untuk melakukan suatu tugas yang sesuai petunjuk yang diarahkan atau sesuai peraturan yang berlaku untuk memberikan pelayanannya yang mampu berinisiatif dan berhati-hati dalam bekerja sehingga menghasilkan pekerjaan yang baik atau disebut dengan melakukan pelaksanaan.

Demikian juga kesimpulan dari wawancara pegawai terhadap pelaksanaan tugas mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bahwa pegawai sudah memahami arti pelaksanaan tugas yang baik seperti memahami dan merespon kebutuhan

serta aspirasi masyarakat dan melakukan tugas dengan tepat dan akurat, dan terakhir selalu berkomitmen untuk memberikan yang terbaik dalam setiap tugas.

### 4. Tanggung Jawab

Seperti yang dikatakan Mangkunegara (2017:75) tingkah laku atau biasanya tindakan setiap pegawai yang disengaja maupun tidak itu merupakan tindakan wujud kesadaran akan kewajiban atau disebut tanggung jawab. Karena manusia juga makhluk hidup yang tidak lepas dari kesalahan, maupun makhluk sosial dan individu yang pastinya memiliki tuntutan besar dan harus bertanggung jawab, karena memenuhi sejumlah besar peran dalam dalam konteks sosial, individu, atau teologis. Sehingga berdasarkan hasil penelitian indikator pelaksanaan tugas dikategorikan baik. Persitiwa ini dibuktikan dari pandangan wawancara dengan masyarakat yang peneliti lakukan bahwa pegawai sudah bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugasnya, seperti memberikan perhatian atau solusi atas pengaduan yang disampaikan masyarakat dan memberikan petunjuk rinci untuk menyelesaikan administrasi kependudukan dengan baik.

Demikian juga hasil wawancara pegawai terhadap tanggung jawab yang diberikan kepada masyarakat dalam pelayanannya di bidang administrasi kependudukan bahwa pegawai sudah mengerti tanggung jawab yang baik bertanggung jawab untuk memimpin dan mengelola wilayah kami dengan bijaksana, adil, dan transparan dan memastikan bahwa saya melakukan tugas-tugas saya dengan profesionalisme dan integritas. Sehingga masyarakat sudah puas terhadap tanggung jawab pegawai.

### **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Setiap kinerja adanya faktor yang menguasai untuk mencapai tujuan seberapa baik mereka dalam bekerja atau memberikan pelayanan. Seperti yang dijelaskan di bawah ini:

#### 1. Faktor Pendukung

Dalam setiap kinerja pegawai adanya hal-hal yang dapat membuat semangat

dalam bekerja untuk mendapatkan hasil yang memaksimal mungkin. Setiap pegawai memiliki kompetensi yang baik akan lebih efisien dalam menyelesaikan tugas yang diberikan dan atasan yang memberikan bimbingan, umpan balik dan dukungan yang positif akan mendorong pegawai untuk berprestasi lebih baik. Sesuai dengan pernyataan wawancara pegawai yaitu Kepala Pemerintahan yaitu Ibu Liza dimana seluruh pegawai telah bekerja sama dengan baik dan tentunya ada dukungan dari atasan.

Adanya kerjasama dan dukungan dari atasan dan rekan kerja dapat memberikan pengaruh positif terhadap motivasi, semangat dan rasa tanggung jawab pegawai setiap menjalankan tugasnya di lingkungan kelurahan. Individu merasa bahwa mereka adalah bagian penting dari sebuah tim yang mendukung dan bekerja sama, sehingga mereka merasa memiliki tanggung jawab untuk berkontribusi secara maksimal.

Semua faktor ini berinteraksi dan saling mempengaruhi untuk membentuk kinerja pegawai secara keseluruhan. Penting bagi manajemen dan organisasi untuk memahami dan mengoptimalkan faktor-faktor ini guna meningkatkan kinerja dan produktivitas pegawai secara berkelanjutan.

## 2. Faktor Penghambat

Keberadaan pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuan, minat, atau pengalaman pegawai adalah salah satu faktor penghambat kinerja pegawai. Ketidaksesuaian tersebut dapat menjadi penyebab berbagai masalah yang mempengaruhi produktivitas dan motivasi pegawai. Sebagai pegawai yang telah di wawancarai peneliti yaitu Kasi Pembangunan yaitu Ibu Yohana seseuai dengan pernyataan ini. Hal ini termasuk memastikan bahwa tugas dan tanggung jawab setiap posisi atau bagian sudah jelas dan disepakati bersama, serta memastikan komunikasi yang baik dan kerjasama yang efektif antar anggota tim.

Sedangkan faktor hubungan antar pegawai sudah baik atau adanya dukungan dari keluarga dan teman menjadikan faktor yang sangat mendukung setiap kinerja

pegawai di kelurahan. Sesuai dengan pernyataan tersebut yang dikagtakan Kasi Pemerintahan yaitu Ibu Liza.

Penting bagi pegawai kelurahan untuk berkomunikasi dengan atasan maupun hubungan antar pegawai mengenai faktor-faktor penghambat ini agar masalah tersebut dapat diatasi. Identifikasi kebutuhan pelatihan atau pengembangan yang sesuai, serta memastikan penugasan pekerjaan yang lebih sesuai dengan kemampuan dan minat pegawai, dapat membantu meningkatkan kinerja dan keterlibatan mereka dalam pekerjaan.

## 5. SIMPULAN

Dari semua ketentuan penelitian yang telah dilakukan, bisa disimpulkan antara lain:

1. Bahwa kualitas kinerja pegawai Kelurahan Anggrung terhadap pelayanan di bidang administrasi kependudukan adalah baik. Hal ini terlihat dari kinerja pegawai dalam membagikan pelayanan terhadap masyarakat, sepeeti yang dikatakan pengguna layanan yang telah di wawancarai oleh pengkaji menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan pengurusan surat-surat tersebut. Kelurahan Anggrung juga sudah memiliki kelengkapan peralatan/aparat yang memadai dan berkualitas, dan mempunyai kecakapan dalam melakukan komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan. Kelurahan Anggrung juga kompeten dan profesional, netral serta didukung oleh etika dan moralitas, dan sudah mempunyai wibawa dan kode etik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang valid.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah keterampilan yang baik, motivasi yang kuat dan dukungan yang diterima dapat menciptakan kinerja yang baik, sehingga memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam pelayanan. Begitu pula dengan aparat Kelurahan Anggrung yang telah melayani masyarakat dengan baik. Hubungan antara pegawai atau organisasi sangat baik, mereka terus-

menerus bekerja sama untuk membagikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Karena dengan adanya pegawai di kantor lurah, masyarakat tidak perlu menunggu pelayanan, apalagi urusan administrasi.

### **Saran**

Berdasarkan simpulan tersebut, saran yang dapat penulis sampaikan kepada pembaca sebagai berikut:

1. Kinerja pegawai Kelurahan Anggrung dipertahankan atau bahkan ditingkatkan menjadi lebih baik lagi untuk meningkatkan kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya bermakna memberikan pelayanan sudah baik untuk pengguna layanan. Sehingga masyarakat akan terus menganggap berkenan dengan performa pegawai dalam memberikan pelayanan di bidang administrasi kependudukan.
2. Perlu dipertahankan penggunaan sumber daya manusia yang berkualitas di Kelurahan Anggrung atau bahkan ditingkatkan menjadi lebih baik lagi misalnya dengan memberikan pelatihan-pelatihan ataupun pendidikan khusus bagi pegawai Kelurahan Anggrung, agar tidak terjadi dimana pegawai melakukan tugas lain yang bukan keterampilannya.

## **6. DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku**

- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada
- L. Mathis, Robert & H. Jackson, John. (2011). *Human Resource Management (edisi 10)*. Jakarta: Salemba Empat
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Mulyadi, Deddy. (2018). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta

Panjaitan, Doli Tua & Pardede, Piki Darma. (2021). *Administrasi Publik*. Purbalingga: Eureka Media Aksara

Sinambela, Lijan Poltak., dkk. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara

Mulyadi, Deddy. (2018). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Jakarta: Penerbit Alfabeta

### **Peraturan Perundang-undangan**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil

Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan

Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

### **Jurnal**

Apriliansi, Cinthya., dkk. "Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Pada Sekretariat Dinas Sosial Kota Banjarmasin." ePrints UNISKA 2020

<http://eprints.uniska-bjm.ac.id/3307>

Husna, Nikmatul. "Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Guru: Studi Kasus pada SMAN 1 Canduang Kabupaten Agam." 2017

<http://download.jurnalspendidikan.org>