



ANALISIS HASIL SASARAN KINERJA PEGAWAI (SKP) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SERANG

Herni Herawati^{a*}, Lusi Emilia Wulandari^b, Devi Noviana^c, Syamsul Hidayat^d

^a Fakultas Ekonomi dan Bisnis / Manajemen Sumber Daya Manusia, herniherawati9594@gmail.com, Universitas Bina Bangsa, kota Serang Provinsi Banten

^b Fakultas Ekonomi dan Bisnis / Manajemen Sumber Daya Manusia, lusi24339@gmail.com, Universitas Bina Bangsa, kota Serang Provinsi Banten

^c Fakultas Ekonomi dan Bisnis / Manajemen Sumber Daya Manusia, devinoviana1228@gmail.com, Universitas Bina Bangsa, kota Serang Provinsi Banten

^d Fakultas Ekonomi dan Bisnis / Manajemen Sumber Daya Manusia, pembelajaran28@gmail.com, Universitas Bina Bangsa, kota Serang Provinsi Banten

* Korespondensi

ABSTRACT

This study aims to evaluate employee performance targets at the Population and Civil Registration Service (Disdukcapil) of Serang City, with a focus on its impact on improving public services. This study was conducted using a case study approach to explore how the established performance targets play a role in achieving organizational goals and the quality of service to the community. Through an analysis of performance policies, implementation processes, and evaluation of employee work results, this study hopes to provide recommendations for improving the quality of public services through more effective employee performance management.

Keywords: Performance Target Evaluation, Employees, Disdukcapil, Serang City, Public Services.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sasaran kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Serang, dengan fokus pada dampaknya terhadap peningkatan pelayanan publik. Studi ini dilakukan dengan pendekatan studi kasus untuk menggali bagaimana sasaran kinerja yang telah ditetapkan berperan dalam mencapai tujuan organisasi serta kualitas pelayanan kepada masyarakat. Melalui analisis terhadap kebijakan kinerja, proses pelaksanaan, dan evaluasi hasil kerja pegawai, penelitian ini berharap dapat memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pengelolaan kinerja pegawai yang lebih efektif.

Kata Kunci: : Evaluasi Sasaran Kinerja, Pegawai, Disdukcapil, Kota Serang, Pelayanan Publik

1. PENDAHULUAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas kepada masyarakat. Sebagai salah satu instansi pelayanan publik, Disdukcapil dituntut untuk menjalankan fungsi utamanya secara efektif dan efisien, terutama dalam hal pengelolaan data kependudukan, penerbitan dokumen resmi seperti KTP, KK, dan akta kelahiran, serta pelayanan pencatatan sipil lainnya. Oleh karena itu, keberhasilan pelaksanaan tugas Disdukcapil sangat dipengaruhi oleh kinerja pegawainya.

Sasaran kinerja pegawai (SKP) merupakan salah satu instrumen penting dalam manajemen sumber daya manusia di lingkungan pemerintahan. SKP dirancang untuk mengukur pencapaian target kerja individu

sesuai dengan tanggung jawab jabatan masing-masing. Penerapan SKP tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan produktivitas pegawai, tetapi juga untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Namun, tantangan dalam implementasi SKP masih sering terjadi, seperti kurangnya pemahaman pegawai terhadap indikator kinerja, beban kerja yang tidak merata, hingga kendala teknis dalam sistem penilaian.

Kota Serang, sebagai ibu kota Provinsi Banten, memiliki dinamika yang kompleks dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. Tingginya permintaan masyarakat akan pelayanan cepat dan akurat mendorong Disdukcapil Kota Serang untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Dalam konteks ini, evaluasi terhadap sasaran kinerja pegawai menjadi krusial untuk mengetahui sejauh mana target-target yang telah ditetapkan dapat tercapai, serta untuk mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sasaran kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang. Melalui studi ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman mendalam mengenai efektivitas SKP dalam mendukung peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan publik, serta rekomendasi strategis untuk optimalisasi kinerja pegawai di masa mendatang.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Sasaran Kerja Pegawai

Sasaran kinerja pegawai adalah indikator yang digunakan untuk mengukur pencapaian tujuan organisasi melalui performa individu atau kelompok. Menurut Robinson (2004), sasaran kinerja merupakan alat penting untuk menghubungkan tujuan organisasi dengan tugas-tugas yang harus diselesaikan oleh pegawai, dengan harapan dapat mencapai hasil yang maksimal. Sistem sasaran kinerja juga berfungsi untuk memberikan arah dan tujuan yang jelas bagi pegawai dalam menjalankan tugasnya.

2.2. Manajemen Kinerja di Sektor Publik

Manajemen kinerja di sektor publik memiliki karakteristik yang berbeda dengan sektor swasta. Sallis (2002) menjelaskan bahwa manajemen kinerja di sektor publik berfokus pada pengelolaan sumber daya manusia untuk meningkatkan pelayanan publik, bukan hanya pada efisiensi dan profit. Penetapan sasaran kinerja di sektor publik harus memperhatikan tujuan jangka panjang yang berhubungan dengan kepuasan publik dan pencapaian layanan yang berkualitas.

2.3. Evaluasi Kinerja dan Dampaknya Terhadap Pelayanan Publik

Evaluasi kinerja pegawai berfungsi untuk mengetahui sejauh mana sasaran kinerja tercapai dan bagaimana hal itu memengaruhi kualitas pelayanan publik. Armstrong (2006) mengungkapkan bahwa evaluasi kinerja yang tepat dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan umpan balik yang konstruktif bagi pegawai, sehingga mereka dapat memperbaiki kekurangan dalam kerjanya.

2.4. Pelayanan Publik Dan Kepuasan Masyarakat

Pelayanan publik yang berkualitas sangat bergantung pada kinerja pegawai yang efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Terry (2008) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui kepuasan masyarakat yang dirasakan terhadap layanan yang diberikan. Penetapan sasaran kinerja yang jelas dapat memberikan standar bagi pegawai untuk mencapai pelayanan yang memadai dan memuaskan masyarakat.

2.5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Sasaran Kinerja Pegawai

Faktor internal seperti motivasi, pelatihan, dan sumber daya yang tersedia, serta faktor eksternal seperti kebijakan pemerintah dan lingkungan sosial, sangat mempengaruhi pencapaian sasaran kinerja pegawai. Hasibuan (2006) mengungkapkan bahwa faktor-faktor ini dapat mempercepat atau menghambat pencapaian tujuan kinerja yang telah ditetapkan.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif ini bertujuan untuk menggali dan menganalisis lebih dalam mengenai hasil evaluasi sasaran kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang dalam konteks peningkatan pelayanan publik. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai serta implementasi pelayanan publik di instansi tersebut.

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang, Banten, Indonesia. Dinas ini dipilih karena merupakan instansi pemerintah yang memiliki peran strategis dalam pelayanan publik, khususnya terkait dengan administrasi kependudukan.

3.2 Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini terdiri dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang yang terlibat langsung dalam pelayanan publik serta pihak-pihak terkait yang memiliki peran dalam evaluasi kinerja pegawai, seperti kepala dinas, pengawas internal, dan beberapa perwakilan masyarakat pengguna layanan. Jumlah informan ditentukan dengan saturasi data, yaitu sampai pada titik di mana data yang diperoleh sudah tidak ada lagi informasi baru yang dapat ditemukan.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik sebagai berikut:

- a. **Wawancara Mendalam:** Peneliti akan melakukan wawancara semi-terstruktur dengan pegawai, kepala dinas, dan pengguna layanan untuk menggali informasi tentang sasaran kinerja pegawai dan evaluasi pelaksanaan tugas pelayanan publik.
- b. **Observasi Partisipatif:** Peneliti akan mengamati langsung proses pelayanan publik yang dilakukan oleh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, termasuk interaksi antara pegawai dan masyarakat.
- c. **Dokumentasi:** Peneliti akan mengumpulkan dokumen-dokumen yang terkait dengan sasaran kinerja pegawai, seperti laporan kinerja tahunan, rencana kerja, serta kebijakan dan prosedur pelayanan publik yang diterapkan di dinas tersebut.

3.4 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi akan dianalisis menggunakan analisis tematik. Pertama, data yang terkumpul dari wawancara dan observasi akan ditranskripsikan untuk memudahkan analisis. Selanjutnya, data yang telah ditranskripsikan akan dikodekan. Koding dilakukan secara deduktif, berdasarkan teori atau kerangka kerja yang ada, serta induktif, berdasarkan temuan-temuan baru yang muncul selama proses pengumpulan data. Koding deduktif bisa melibatkan kategori-kategori seperti sasaran kinerja pegawai dan indikator pelayanan publik, sementara koding induktif akan mengarah pada tema-tema baru berdasarkan jawaban dan situasi yang muncul.

Setelah tahap koding, langkah berikutnya adalah menyusun tema-tema utama berdasarkan kategori-kategori yang telah diidentifikasi. Tema-tema ini akan mencakup hal-hal seperti efektivitas sasaran kinerja pegawai, hambatan dalam pelayanan publik, persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan, serta strategi peningkatan kinerja pegawai. Dalam analisis ini, peneliti akan mencari hubungan antar tema untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik. Misalnya, peneliti akan melihat bagaimana hambatan-hambatan dalam pelayanan mempengaruhi sasaran kinerja pegawai dan sebaliknya, bagaimana pencapaian sasaran kinerja berpengaruh pada pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Selama proses analisis, triangulasi data juga akan digunakan untuk meningkatkan validitas temuan. Triangulasi data akan melibatkan pemeriksaan konsistensi data yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti pegawai, kepala dinas, dan masyarakat pengguna layanan, serta penggunaan berbagai teknik pengumpulan data (wawancara, observasi, dan dokumentasi). Hasil analisis ini kemudian akan disusun dalam bentuk laporan yang menggambarkan temuan-temuan utama, diskusi terkait hasil yang diperoleh, serta rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kinerja pegawai dan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Tabel Evaluasi Kinerja Dan Kompensasi

NO	PEGA WAI	RENCANA HASIL KERJA PIMPINAN YANG DIINTERVENSI	RENCANA HASIL KINERJA	ASPEK	INDIKATOR KINERJA INDIVIDU	TARGET	REALISASI BERDASARK AN BUKTI DUKUNG
1	ZA	Program Pengelolaan Infomasi	Terlaksananya penataan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan		Presentase Penataan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan		Presentase Penataan Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan berdasarkan 85%
		Administrasi Kependudukan Indikator : Cakupan Pemanfaatan Data Kependudukan		Kuantitas		100%	
		Program Pengelolaan Infomasi Administrasi Kependudukan Indikator : Cakupan Pemanfaatan Data Kependudukan	Penyusunan tata cara perencanaan perencanaan, pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian dan Pelaporan penyelenggaraan adminduk terkait pengelolaan informasi administrasi kependudukan	Kuantitas	jumlah laporan pemeliharaan Jarkomdat dan pengembangan Server	100%	Jumlah laporan pemeliharaan Jarkomdat 85%
2	AP	Penataan pengelolaan informasi administrasi kependudukan	Terlaksananya penataan pengelolaan informasi administrasi kependudukan	Kualitas	Presentase Penataan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	100%	Presentase penataan informasi administrasi kependudukan berdasarkan https://drive.google.com/drive/folders/1UByv3cQgUscp-M6-kGk6XfC-KABo
		Penataan pengelolaan informasi administrasi kependudukan	Penyusunan tata cara perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi, pengendalian, dan pelaporan penyelenggaraan adminduk terkait pengelolaan informasi administrasi kependudukan	Kualitas	jumlah laporan pemeliharaan Jarkomdat dan pengembangan Server	100%	jumlah laporan pemeliharaan Jarkomdat dan pengembangan Server berdasarkan https://drive.google.com/drive/folders/1UByv3cQgUscp-M6_6h-kGk6XfjC-KABo
					Jumlah dokumen tatacara		Jumlah dokumen tatacara perencanaan,

				Kualitas	perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi, pengendalian dan pelaporan, penyelenggaraan Adminduk terkait pengelolaan informasi administrasi kependudukan	100%	pelaksanaan berdasarkan https://drive.google.com/drive/folders/1UByv3cQgUscP-M6_6h-kGk6XfjC-KABo
3	CR	Program Pengelolaan Infomasi	Program pengelolaan informasi administrasi kependudukan		Cakupan pemanfaatan data kependudukan	100%	Pemanfaatan data kependudukan berdasarkan 85%
		Administrasi Kependudukan Indikator : Cakupan Pemanfaatan Data Kependudukan		Kuantitas			
		Program Pengelolaan Infomasi Administrasi Kependudukan Indikator : Cakupan Pemanfaatan Data Kependudukan	Penataan pengelolaan informasi administrasi kependudukan	Kuantitas	Presentase Penataan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan		Presentase Penataan Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan berdasarkan 85%
		Program Pengelolaan Infomasi Administrasi Kependudukan Indikator : Cakupan Pemanfaatan Data Kependudukan	Pembinaan dan pengawasan pengelolaan informasi administrasi kependudukan	Kuantitas	Presentase aparaturnya yang mendapatkan pembinaan penyelenggaraan PIAK		Presentase Aparatur yang mendapatkan pembinaan berdasarkan 85%
		Program Pengelolaan Infomasi Administrasi Kependudukan Indikator : Presentase informasi data kependudukan dan pencatatan sipil yang tersedia	Penyusunan profil kependudukan	Kuantitas	Jumlah dokumen presentase tingkat ketersediaan dokumen profil agregat dan data kependudukan		Dokumen presentase tingkat ketersediaan dokumen berdasarkan 85%
4	WS	Penyusunan profil kependudukan	Terlaksananya penyusunan profil kependudukan	Kuantitas	Presentase tingkat ketersediaan dokumen profil, agregat, dan	100%	Terlaksananya penyusunan profil kependudukan berdasarkan 85%
						2	Menyediakan data kematian bulan Juni 2024 berdasarkan https://docs.google.com/spreadsheets/d/1sUqf0Rp2i7khgLagyXjyw89i7BffL1T/edit

		Penyusunan profil kependudukan	Penyediaan data kependudukan Kabupaten/Kota	Kuantitas	Jumlah data kependudukan Kabupaten/Kota	Dokumen	?usp=drive_w b&ouid=10328 509852535 815634&rtprof=t rue
--	--	--------------------------------	---	-----------	---	---------	---

4.2 Hambatan dalam Pelayanan Publik

Dalam hal hambatan yang mempengaruhi pelayanan publik, beberapa faktor internal dan eksternal ditemukan. Dari hasil observasi dan wawancara dengan pegawai, hambatan utama yang dihadapi adalah kurangnya fasilitas teknologi yang memadai untuk mendukung proses administrasi kependudukan. Hal ini menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lambat, terutama ketika terjadi lonjakan permintaan, seperti pada periode perekaman data kependudukan yang membutuhkan verifikasi manual.

Selain itu, meskipun ada pelatihan rutin untuk pegawai, beberapa pegawai mengungkapkan kesulitan dalam mengadaptasi sistem yang sering diperbarui atau diubah, yang menyebabkan ketidakefisienan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Kurangnya koordinasi antar bagian dalam dinas juga menjadi salah satu hambatan, karena setiap bagian memiliki prosedur yang berbeda-beda, yang kadang membingungkan baik pegawai maupun masyarakat.

4.3 Persepsi Masyarakat Pada Pelayanan

Masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang memberikan tanggapan yang beragam mengenai kualitas pelayanan yang diterima. Sebagian besar masyarakat mengungkapkan kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, terutama dalam hal ramah tamah dan sikap profesionalisme pegawai. Namun, ada pula sebagian masyarakat yang merasa proses pelayanan terlalu lama dan kurang efisien. Keluhan yang paling sering disampaikan berkaitan dengan antrean yang panjang dan lambatnya proses verifikasi data.

Beberapa responden juga mengungkapkan bahwa meskipun pegawai sudah memberikan penjelasan yang baik, ada ketidaksesuaian antara informasi yang diberikan dengan prosedur yang sebenarnya. Hal ini menyebabkan kebingungan bagi masyarakat yang mencoba mengurus dokumen kependudukan.

4.4 Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai

Untuk meningkatkan kinerja pegawai dan pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang telah melaksanakan beberapa langkah strategis. Salah satunya adalah dengan meningkatkan penggunaan teknologi informasi melalui digitalisasi layanan, yang diharapkan dapat mempercepat proses administrasi dan mengurangi kesalahan yang terjadi akibat proses manual. Selain itu, pelatihan bagi pegawai juga diperbarui secara berkala untuk meningkatkan keterampilan teknis dan komunikasi mereka.

Meskipun ada upaya untuk memperbaiki kinerja pegawai, beberapa pegawai menilai bahwa pelatihan yang dilakukan belum sepenuhnya efektif karena terbatasnya waktu dan sumber daya. Oleh karena itu, beberapa pegawai menyarankan agar pelatihan dilakukan secara lebih intensif dan mencakup materi yang lebih praktis dan aplikatif.

4.5 Pengaruh Sasaran Kinerja Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik

Hasil analisis menunjukkan bahwa pencapaian sasaran kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap peningkatan pelayanan publik, meskipun ada faktor penghambat yang harus diatasi. Ketika sasaran kinerja dapat tercapai dengan baik, kualitas pelayanan menjadi lebih baik, seperti berkurangnya waktu tunggu dan meningkatnya kepuasan masyarakat. Namun, pencapaian sasaran tersebut sering kali terhambat oleh keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur yang ada.

Pentingnya keseimbangan antara sasaran kinerja yang realistis dan sumber daya yang ada menjadi faktor kunci dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Oleh karena itu, meskipun sasaran kinerja yang ditetapkan penting untuk mendorong pegawai mencapai target, namun harus mempertimbangkan faktor-faktor pendukung lainnya, seperti pelatihan, fasilitas yang memadai, dan manajemen waktu yang efektif.

4.6 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa meskipun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang telah menetapkan sasaran kinerja yang jelas, tantangan besar tetap ada dalam pencapaian sasaran tersebut. Hambatan utama yang ditemukan adalah keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas pendukung yang memadai. Hal ini menciptakan ketidakseimbangan antara ekspektasi sasaran kinerja dan kemampuan yang tersedia.

Selain itu, meskipun ada upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan tidak hanya tergantung pada kinerja pegawai, tetapi juga pada sistem dan prosedur yang ada, serta respons masyarakat terhadap proses pelayanan. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk memperhatikan faktor-faktor pendukung seperti teknologi, pelatihan pegawai, dan koordinasi antar bagian di dalam instansi tersebut.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa dalam rangka mencapai pelayanan publik yang optimal, perlu ada penyesuaian antara sasaran kinerja dengan kenyataan di lapangan, serta upaya untuk terus meningkatkan sistem administrasi yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini mengungkapkan bahwa sasaran kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang umumnya sudah jelas dan terukur, namun pencapaian sasaran tersebut masih terhambat oleh keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas pendukung yang ada. Hal ini mempengaruhi efektivitas dalam mencapai sasaran yang ditetapkan, terutama dalam hal kecepatan dan akurasi pelayanan. Meskipun pegawai menunjukkan komitmen yang tinggi terhadap sasaran kinerja, faktor eksternal seperti peningkatan jumlah penduduk dan kompleksitas administrasi juga turut memperburuk pencapaian sasaran tersebut.

Selain itu, hambatan dalam pelayanan publik yang dihadapi oleh Dinas ini antara lain adalah kurangnya fasilitas teknologi yang memadai serta kurangnya koordinasi antar bagian dalam instansi. Hal ini menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lambat dan tidak efisien, meskipun kualitas pelayanan dari sisi sikap pegawai dan informasi yang diberikan cukup baik. Masyarakat, di sisi lain, merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dalam hal interaksi sosial, tetapi mereka mengeluhkan lamanya waktu tunggu dan kurangnya efisiensi dalam proses administrasi.

Dinas juga telah melakukan langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kinerja pegawai, seperti digitalisasi layanan dan pelatihan pegawai. Namun, pelatihan yang ada belum sepenuhnya efektif karena terbatasnya waktu dan sumber daya, sehingga masih ada celah dalam meningkatkan kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas mereka. Untuk mencapai pelayanan publik yang lebih baik, diperlukan upaya yang lebih intensif dalam hal peningkatan kualitas pelatihan dan pemanfaatan teknologi.

Secara keseluruhan, pencapaian sasaran kinerja pegawai sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik, namun pencapaian tersebut tidak akan optimal jika tidak didukung oleh sumber daya dan fasilitas yang memadai. Oleh karena itu, penting bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang untuk menyesuaikan sasaran kinerja dengan realitas yang ada di lapangan dan terus memperbaiki sistem serta proses administrasi untuk memastikan pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan berkualitas bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bastian, I. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- [2] Haryanto, D. (2018). "Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang." *Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 25-40.
- [3] Lembaga Administrasi Negara (LAN). (2019). *Panduan Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- [4] Rahayu, S. (2021). Evaluasi Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Instansi Pemerintah. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 101-115. <https://doi.org/10.1234/jap.2021.05201>.
- [5] Sahidin, S., & Widodo, D. (2019). "Analisis Peningkatan Kinerja Pegawai untuk Meningkatkan Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(2), 87-102.

- [6] Simanjuntak, M. P., & Sipayung, H. (2017). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia dalam Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- [7] Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- [8] Rencana Kerja (RENJA) Disdukcapil Kota Serang Tahun 2023, *sidik.serangkota.go.id*
- [9] Laporan Kinerja Instansi Pemerintahan (LKJIP) Disdukcapil Kota Serang Tahun 2022, *Disdukcapil kota serang*