

KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI KECAMATAN SEDATI KABUPATEN SIDOARJO

Arsyilia Zhahral¹, Calvin Edo Wahyudi²

^{1,2} Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Budaya dan Politik,
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Email Korespondensi : 21041010102@student.upnjatim.ac.id

Submitted: 28-05-2022; Accepted: 26-06-2025; Published : 07-09-2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja pegawai Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil guna mengetahui apa faktor pendukung dan penghambat kinerja pegawai dalam memberikan layanan. Hal ini disebabkan Kecamatan Sedati memperoleh nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terendah kedua dibandingkan dengan kecamatan lainnya pada tahun 2025 dalam melayani administrasi kependudukan. Untuk mendekati masalah tersebut digunakan teori Indikator Kinerja Pegawai dari Robbins (2006) yakni Kualitas (Quality), Kuantitas (Quantity), Ketepatan Waktu (Promptness), Efektivitas (Effectiveness), Komitmen (Commitment). Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif dengan pendekatan Deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai kecamatan sedati dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan menunjukkan performa yang sangat baik ditunjukkan dengan hasil presentase 85,7 % yang menduduki kategori kinerja sangat baik. Namun, hasil ini juga memberikan masukan strategis untuk terus meningkatkan aspek-aspek pelayanan yang masih perlu diperkuat, terutama dari beberapa indikator yang harus diperbaiki seperti indikator efektivitas, ketepatan waktu dan kualitas. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai kecamatan masih memiliki banyak ruang untuk ditingkatkan.

Kata kunci: Kinerja Pegawai, Pelayanan Adminduk, Pengukuran Kinerja

ABSTRACT

This study aims to measure the performance of employees of Sedati District, Sidoarjo Regency in providing population administration and civil registration services in order to determine the supporting and inhibiting factors of employee performance in providing services. This is because Sedati District obtained the second lowest Community Satisfaction Survey (SKM) value compared to other districts in 2025 in serving population administration. To approach this problem, the Employee Performance Indicator theory from Robbins (2006) is used, namely Quality, Quantity, Promptness, Effectiveness, Commitment. This study uses a Quantitative method with a Descriptive approach. The results of the study show that the performance of Sedati District employees in providing population administration services shows very good performance as indicated by the percentage of 85.7% which is in the very good performance category. However, these results also provide strategic input to continue to improve aspects of service that still need to be strengthened, especially from several indicators that must be improved such as indicators of effectiveness, timeliness and quality. This shows that the performance of sub-district employees still has a lot of room for improvement.

Key word: Employee Performance, Administration Services, Performance Measurement.

PENDAHULUAN

Kinerja pegawai mempengaruhi keberhasilan pencapaian tujuan organisasi, baik itu di sektor publik maupun swasta. Maka dari itu, Ujung Tombak dari instansi pemerintah tersebut ditentukan oleh kualitas kinerja pegawai (Laviena, 2022). Di Indonesia sendiri permasalahan kinerja pegawai masih menjadi tantangan besar dalam meningkatkan Efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Zein Muhamad Rizki dan Amilia Tresnawati (2024) menyatakan bahwa meskipun beberapa dimensi kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) telah menunjukkan hasil yang baik, masih terdapat kelemahan dalam aspek efisiensi waktu dan kedisiplinan. Mereka juga mengungkapkan bahwa hambatan utama dalam peningkatan kinerja ASN berasal dari kurangnya fasilitas pendukung serta sikap pegawai yang kurang mendukung. Hal tersebut menunjukkan beberapa masalah utama yang sering muncul meliputi rendahnya disiplin dan profesionalisme, keterbatasan dalam kompetensi, serta kurangnya motivasi untuk menyalurkan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Selain itu, birokrasi yang kompleks dan sistem yang kurang transparan tak jarang menghambat proses kerja, memperlambat penyelesaian tugas, dan mengurangi kualitas pelayanan. Jika dilihat dari kondisi kinerja pegawai di Indonesia yang masih sangat kurang, Provinsi Jawa Timur juga termasuk masih banyak hambatan yang perlu dilalui, meskipun ada upaya untuk meningkatkan kualitasnya. Secara umum, kinerja pegawai di Jawa Timur terpengaruh oleh banyak faktor, baik dari segi pemerintahan maupun sektor swasta. Misalnya, ketidakmerataan antara daerah perkotaan dan pedesaan dalam hal kualitas layanan dan pelatihan bagi pegawai. Kota-kota besar seperti Surabaya tentu saja lebih maju dalam hal pengembangan SDM dan penggunaan teknologi, tetapi di daerah-daerah yang lebih terpencil atau di kota-kota kecil seperti Kabupaten Sidoarjo, akses terhadap pelatihan dan fasilitas untuk mendukung kinerja pegawai masih sangat terbatas.

Meskipun kota ini sudah cukup maju dan ada banyak fasilitas yang mendukung, kinerja pegawai di beberapa instansi pemerintah seperti kecamatan terkadang masih terganggu oleh masalah seperti kurangnya sumber daya manusia yang memadai,

keterbatasan fasilitas, dan bahkan birokrasi yang terkesan lambat. Hal ini membuat proses pelayanan menjadi tidak selalu cepat dan efisien, apalagi jika pegawai yang bersangkutan baru atau tidak terbiasa dengan prosedur yang cukup kompleks.

Penilaian kinerja karyawan ialah proses untuk menilai karyawan melaksanakan tugas sesuai dengan standar yang ditetapkan, lalu menyampaikan hasil evaluasi tersebut kepada karyawan. Seperti pada Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 yang mengulas tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS), sebagai implementasi dari kebijakan Pasal 78 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Dengan adanya Undang- Undang Penilaian Kinerja Pegawai, setiap pegawai terdorong untuk terus memperbaiki dan mengembangkan kinerjanya agar memenuhi standar yang telah ditetapkan.

Menurut Nawangsari dkk. (2016) mengungkapkan bahwa meskipun penerapan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 telah dilaksanakan, kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan masih belum optimal. Hal ini menunjukkan bahwa baik masyarakat maupun aparatur belum sepenuhnya memahami dan menerapkan standar pelayanan sebagaimana diatur dalam regulasi tersebut. Di Kabupaten Sidoarjo sendiri, beberapa permasalahan dalam pelayanan publik cukup mencuri perhatian, karena banyaknya masyarakat yang cukup kurang dengan pemahaman. Terhadap UU No. 25 Tahun 2009 dan Permenpan No. 36 Tahun 2012 mengenai standar pelayanan. Selain itu, terdapat kekurangan sumber daya manusia atau kinerja pegawai yang terlatih, serta pelayanan yang kurang responsif, informatif, dan sulit diakses. Koordinasi yang kurang dalam pelayanan publik juga menjadi kendala, diikuti dengan ketidakmauan untuk mendengar keluhan, saran, dan aspirasi masyarakat, serta efisiensi pelayanan yang rendah.

Untuk memaksimalkan pelayanan adminduk dan pencatatan sipil secara singkat, cepat, dan mudah, maka Disdukcapil Kota Sidoarjo telah menyerahkan urusan pelayanan adminduk dan pencatatan sipil masyarakat ke kecamatan dan kelurahan sesuai dengan domisili masyarakat tersebut. Salah satunya

yang melayani kegiatan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Sidoarjo adalah Kecamatan Sedati. Kecamatan Sedati juga berusaha semaksimal mungkin melakukan pelayanan Adminduk, dan dengan melaksanakan pelayanan adminduk masyarakat diharapkan dengan puas dan nyaman menerima pelayanan dari kinerja pegawai Kecamatan Sedati. Berdasarkan beragam jenis layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang tersedia di Kecamatan Sedati, serta berbagai program pelayanan publik yang telah digagas, pengamatan yang dilakukan menunjukkan bahwa pegawai di kantor Kecamatan Sedati telah melaksanakan tugas dan fungsi mereka dengan baik sesuai dengan pemberian tanggung jawab. Hal itu dibuktikan dengan adanya prestasi Kecamatan Sedati yang pernah menerima piagam penghargaan seperti Kecamatan dengan Berkinerja Terbaik 3 pada tahun 2021.

Gambar 1. Piagam Penghargaan Kecamatan dengan Berkinerja Terbaik 3 tahun 2021



Sumber: Dokumentasi Penulis (2025)

Namun pada grafik di bawah ini, Kecamatan Sedati memperoleh nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terendah kedua dibandingkan dengan kecamatan lainnya pada tahun 2025. Hal ini cukup mengejutkan, mengingat kecamatan ini sebelumnya pernah menerima piagam penghargaan atas prestasinya dan nilai IPP yang baik di tahun-tahun sebelumnya. Meskipun telah banyak meraih penghargaan, nilai SKM yang tercatat masih rendah dibanding kecamatan lainnya menunjukkan bahwa mereka masih punya kekurangan yang perlu diperbaiki dan masalah utama mereka yaitu pada aspek perilaku dan kompetensi pelaksana yang menunjukkan

adanya indikasi penurunan kinerja. Penurunan ini patut menjadi perhatian, karena meskipun penghargaan dan prestasi pernah diraih, kualitas kinerja yang tercermin dalam nilai SKM menunjukkan adanya tantangan yang harus segera diatasi untuk mempertahankan standar yang lebih baik lagi dari tahun tahun sebelumnya.

Grafik 1. Perbandingan Nilai SKM Kecamatan di Kab. Sidoarjo Tahun 2025



Sumber: IKM Kabupaten Sidoarjo, diolah penulis 10 Maret 2025

Menurut Robbins dalam Rozarie dalam (Anissa et al, 2022) penilaian kinerja terdiri dari pendekatan sikap, pendekatan perilaku, pendekatan hasil, pendekatan kontingensi. Penggunaan pegawai sebagai responden dianggap lebih tepat karena mereka memiliki wawasan mendalam terkait proses kerja, beban tugas, kendala teknis, serta tingkat komitmen pribadi dalam menjalankan tanggung jawab. Sementara itu, masyarakat atau pihak luar hanya mampu menilai hasil akhir pelayanan tanpa memahami proses internal dan kualitas kinerja berdasarkan indikator teoritis yang digunakan. Terlebih, indikator seperti efektivitas dan komitmen bersifat subjektif dan sulit diamati oleh pihak eksternal.

Maka dari itu untuk dapat mengetahui lebih lanjut mengenai bagaimana kinerja pegawai kantor Kecamatan Sedati dari persepsi pegawai dan cara mereka mengatasi atau memperbaiki permasalahan kinerja dari pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik. Dengan menggunakan indikator yang relevan dengan penelitian pengukuran kinerja ini yaitu Kualitas, Kuantitas, Ketepatan Waktu, Efektivitas dan Komitmen sebagaimana telah disampaikan oleh Robbins (2006). Pemilihan

pegawai sebagai responden dalam penyebaran kuesioner didasarkan pada pendekatan yang dikemukakan oleh Robbins, yang menekankan pentingnya analisis internal organisasi serta evaluasi menyeluruh terhadap kinerja individu. Pendekatan ini tidak hanya berfokus pada tingkat kepuasan pengguna layanan, tetapi juga bertujuan untuk mengukur potensi kinerja pegawai secara langsung dari dalam organisasi.

Selain itu, penelitian dilakukan untuk dapat mengetahui faktor pendukung dan penghambat yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai Kantor Kecamatan Sedati dalam melaksanakan pelayanan adminduk dan pencatatan sipil dilihat dari hasil pengukuran kinerja yang akan menentukan upaya apa yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja bagi pegawai di kantor Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo. Karena dalam melakukan kinerja pelayanan publik, Kecamatan Sedati masih mempunyai banyak kendala untuk memaksimalkan kinerja pegawainya saat melaksanakan pelayanan publik. Oleh karena itu, tujuan utama dari penelitian adalah untuk Mengukur Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan yang ada di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo.

METODE PENELITIAN

Peneliti memilih pendekatan kuantitatif- deskriptif untuk pengukuran kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi di Kecamatan Sedati karena pendekatan ini memungkinkan untuk menggambarkan secara objektif dan sistematis kondisi kinerja pegawai melalui data numerik yang terukur. Dengan menggunakan data yang terukur, penelitian ini dapat menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai dan menggambarkan seberapa efektif pegawai dalam memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan.

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dibagikan ke masing masing pegawai. Dalam penelitian ini, kuesioner terdiri dari 18 pertanyaan atau pernyataan (kuesioner terlampir) dan menggunakan skala likert. Skala Likert yang digunakan dalam kuesioner ini memiliki lima pilihan jawaban.

Pilihan jawaban tersebut terdiri dari: "Sangat Setuju" dengan nilai 5, "Setuju" dengan nilai 4, "Cukup Setuju" dengan nilai 3, "Kurang Setuju" dengan nilai 2, dan "Tidak

Setuju" dengan nilai 1, Sugiyono (2019: 146).

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh pernyataan dalam kuesioner valid, karena nilai r hitung $>$ r tabel (0,349). Uji reliabilitas juga menyatakan bahwa semua indikator reliabel dengan nilai Cronbach Alpha $>$ 0,6.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Statistik Deskriptif. dalam menentukan Teknik analisis data statistik deskriptif, peneliti perlu menyebarkan quesioner, dimana yang diteliti yaitu sebagai berikut:

1. Menghitung Skor Rekapitulasi Seluruh Quesioner

2. Menghitung Skor Minimal:

= Jumlah Quesioner x Jumlah Pertanyaan x Skor Pilihan Terbesar

$$= 40 \times 18 \times 1 \\ = 720$$

3. Menghitung Skor Maksimal:

= Jumlah Quesioner x Jumlah Pertanyaan x Skor Pilihan Terbesar

$$= 40 \times 18 \times 5 \\ = 3.600$$

4. Analisa presentase:

$$\frac{(\text{skor rekapitulasi} - \text{skor minimal})}{(\text{skor maksimal} - \text{skor minimal})} \times 100$$

5. Kategori presentase

0 – 19	= kinerja tidak baik
20 – 39	= kinerja kurang baik
40 – 59	= kinerja cukup baik
60 – 79	= kinerja baik
80 – 100	= kinerja sangat baik

Penarikan kesimpulan berdasarkan kategorisasi (Hardjati *et al.*, 2020)

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini menggunakan 18 Kuesioner yang disebarkan pada seluruh pegawai Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo yang melayani di bidang Administrasi Kependudukan. Seluruh kuesioner telah diisi secara lengkap oleh para responden, sehingga data dalam penelitian ini dinyatakan lengkap dan siap untuk dianalisis. Berikut ialah ringkasan umum mengenai karakteristik responden ditinjau dari segi usia dan jenis kelamin.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini ditunjukkan pada Tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase %
1	Laki	27	67,5
2	Pencampuran	13	32,5
	Jumlah	40	100

Sumber: diolah dari data primer

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Karakteristik responden yang menjadi subjek dalam penelitian ini berdasarkan umur ditunjukkan dalam Tabel 2 di bawah ini :

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan umur

No	Klasifikasi Umur	Jumlah (Orang)	Persentase %
1	21 – 30 tahun	14	35
2	31 – 40 tahun	12	30
3	41 – 50 tahun	10	25
4	51 tahun keatas	4	10
5	Jumlah	40	100

Sumber: diolah dari data primer

Dalam menganalisis persentase kinerja, digunakan rumus sebagai berikut: Analisis Persentase = ((Skor Rekapitulasi – Skor Minimal) / (Skor Maksimal – Skor Minimal)) × 100. Penelitian ini menggunakan rentang skor 1 hingga 5, di mana skor 1 menunjukkan tingkat kinerja paling rendah dan skor 5 menunjukkan tingkat kinerja paling tinggi. Semakin tinggi nilai persentase yang diperoleh, maka semakin baik pula kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Sebaliknya, semakin rendah nilai persentase yang diperoleh, maka kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan tersebut dinilai semakin buruk.

SKOR REKAP KESELURUHAN JAWABAN : 3190

Menghitung Skor Minimal:

$$= \text{Jumlah Quesioner} \times \text{Jumlah Pertanyaan} \times \text{Skor Pilihan Terkecil}$$

$$= 40 \times 18 \times 1$$

$$= 720$$

Menghitung Skor Maksimal:

$$= \text{Jumlah Quesioner} \times \text{Jumlah Pertanyaan} \times \text{Skor Pilihan Terbesar}$$

$$= 40 \times 18 \times 5$$

$$= 3600$$

Menghitung Presentase:

$$= \frac{(\text{skor rekapitulasi} - \text{skor minimal})}{(\text{skor maksimal} - \text{skor minimal})} \times 100$$

$$= \frac{(3190 - 720)}{(3600 - 720)} \times 100$$

$$= \frac{2470}{2880} \times 100$$

$$= 85,7 \%$$

Kategori presentase

0 – 19 = kinerja tidak baik

20 – 39 = kinerja kurang baik

40 – 59 = kinerja cukup baik

60 – 79 = kinerja baik

80 – 100 = kinerja sangat baik

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja pegawai kecamatan sedati dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan menunjukkan performa yang cukup bagus ditunjukkan dengan hasil presentase **85,7 %** yang menduduki kategori **kinerja sangat baik**. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar indikator kinerja utama di kecamatan tersebut telah tercapai dengan cukup memuaskan, mencerminkan dedikasi dan kerja keras dari seluruh elemen yang terlibat dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik di Kecamatan Sedati.

Gambar 2. Pegawai melayani Adminduk



Sumber: Dokumentasi Penulis (2025)

Berdasarkan gambar di atas, dapat dilihat

Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo (Arsyilia Zhahra, Calvin Edo Wahyudi)

bahwa pegawai di Kecamatan Sedati menunjukkan tingkat kecakapan dan keahlian yang cukup tinggi dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan (adminduk). Hal ini terbukti dengan usaha keras yang dilakukan oleh para pegawai untuk memberikan pelayanan yang terbaik, meskipun tidak dapat dipungkiri bahwa mungkin masih terdapat beberapa kekurangan dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Beberapa aspek pelayanan, seperti pemenuhan standard mutu layanan, ketelitian dan kerapian dalam memberikan layanan kurang maksimal, dan kurangnya sdm, mungkin belum sepenuhnya memenuhi harapan seluruh warga, namun hal ini tidak mengurangi upaya pegawai dalam melaksanakan tugasnya dengan baik. Oleh karena itu berdasarkan penilaian keseluruhan, kinerja pegawai Kecamatan Sedati dalam memberikan pelayanan adminduk yang memperoleh total skor sebesar **85,7 %**, dapat dikategorikan dalam kategori **kinerja sangat baik**. Angka ini mencerminkan dedikasi dan kerja keras para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan agar pelayanan yang diberikan dapat lebih optimal lagi di masa depan.

Tabel 3. Hasil Rekapitulasi Khusus (Berdasarkan Tiap Indikator)

No.	Indikator	Presentase	Kategori
1	Kualitas	83%	Sangat Baik
2	Kuantitas	86,8 %	Sangat Baik
3	Ketepatan Waktu	85%	Sangat Baik
4	Efektivitas	85,2%	Sangat Baik
5	Komitmen	88%	Sangat Baik

Berdasarkan Tabel 3 Mengenai Hasil Rekapitulasi Khusus Berdasarkan Tiap Indikator, dapat dilihat bahwa seluruh indikator kinerja juga menunjukkan hasil dengan kategori sangat baik. Indikator kualitas memperoleh persentase sebesar 83%, kuantitas sebesar 86,8%, ketepatan waktu sebesar 85%, efektivitas sebesar 85,2%, dan komitmen memperoleh nilai tertinggi dengan persentase 88%.

Tabel 4. Hasil Ranking Indikator

Ranking	Indikator
1	Komitmen
2	Kuantitas
3	Efektivitas
4	Ketepatan Waktu
5	Kualitas

Berdasarkan Tabel 4 mengenai Hasil Ranking Indikator, diketahui bahwa indikator dengan skor tertinggi dalam penilaian kinerja pegawai di Kecamatan Sedati adalah komitmen, yang menempati peringkat pertama. Hal ini menunjukkan bahwa para pegawai memiliki loyalitas dan tanggung jawab yang tinggi dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan administrasi kependudukan. Peringkat kedua ditempati oleh indikator kuantitas, yang menggambarkan bahwa pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan dalam jumlah yang cukup dan sesuai target.

Selanjutnya, indikator efektivitas berada di posisi ketiga, yang mencerminkan kemampuan pegawai dalam mencapai tujuan kerja secara optimal. Adapun indikator ketepatan waktu berada pada peringkat keempat, menandakan bahwa meskipun kinerja waktu sudah sangat baik, masih terdapat ruang untuk peningkatan dalam hal penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal. Sementara itu, indikator kualitas menempati posisi terakhir dalam peringkat, meskipun tetap berada dalam kategori “sangat baik”. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kualitas pelayanan masih bisa lebih ditingkatkan agar dapat sejajar atau bahkan melampaui indikator-indikator lainnya. Dengan demikian, hasil ranking ini dapat menjadi dasar dalam menentukan prioritas peningkatan kinerja pegawai di masa yang akan datang.

Penilaian kinerja merupakan pencerminan hasil kerja pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang diembannya. Pengukuran atau penilaian kinerja pegawai kecamatan sedati dalam memberikan pelayanan adminduk menunjukkan performa yang berada dalam kategori **kinerja sangat baik**, dengan capaian persentase **85,7 %** yang mencerminkan keberhasilan dalam memenuhi sebagian besar indikator kinerja utama. Hal ini menunjukkan bahwa proses penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik di Kecamatan Sedati telah dilaksanakan secara optimal, mencerminkan dedikasi dan kerja keras dari seluruh unsur yang terlibat.

Hasil penelitian yang menunjukkan

bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo berada dalam kategori sangat baik, berdasarkan hasil pengisian kuesioner oleh para pegawai itu sendiri. Temuan ini menunjukkan adanya perbedaan dengan uraian pada latar belakang penelitian, di mana terdapat indikasi penurunan kinerja yang ditunjukkan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang menunjukkan keluhan masyarakat atau penilaian eksternal lainnya.

Perbedaan ini dapat dijelaskan dari sisi sumber data dan sudut pandang penilaian. Dalam latar belakang, indikasi penurunan kinerja berasal dari data sekunder atau persepsi masyarakat yang bersifat eksternal. Masyarakat sebagai pengguna layanan menilai pelayanan dari pengalaman langsung mereka, yang bisa saja dipengaruhi oleh ekspektasi, keterbatasan informasi, atau pengalaman layanan yang tidak konsisten.

Sementara itu, dalam proses penelitian ini, penilaian kinerja dilakukan melalui instrumen kuesioner yang disebarkan kepada pegawai, dengan menggunakan pendekatan teori kinerja menurut Robbins (2006), yang meliputi lima indikator: kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan komitmen. Kelima indikator ini bersifat internal dan berkaitan erat dengan proses kerja serta tanggung jawab individu di lingkungan organisasi, sehingga lebih tepat jika diukur melalui responden internal, yaitu pegawai itu sendiri.

Namun, penting untuk dipahami bahwa persepsi pegawai terhadap kinerjanya sendiri bisa bersifat subjektif. Pegawai cenderung memberikan penilaian yang positif terhadap kinerjanya, sehingga hasil yang menunjukkan kategori “sangat baik” perlu dilihat secara kritis. Perbedaan ini tidak serta-merta menunjukkan adanya kontradiksi, tetapi justru menunjukkan bahwa penilaian kinerja akan lebih komprehensif jika mempertimbangkan dua sisi perspektif, yaitu dari internal (pegawai) dan eksternal (masyarakat sebagai penerima layanan).

Dengan demikian, temuan ini menunjukkan bahwa secara internal, pegawai merasa telah bekerja secara optimal sesuai indikator yang digunakan. Namun tetap diperlukan evaluasi lanjutan yang juga melibatkan persepsi masyarakat secara

langsung, agar dapat memberikan gambaran kinerja yang lebih menyeluruh dan objektif.

Dan untuk penjelasan pengukuran tiap indikator kinerja pegawai secara lebih terperinci, khususnya untuk digunakan sebagai evaluasi lanjutan dalam pelayanan administrasi kependudukan, penelitian ini menggunakan skala kinerja berdasarkan teori Robbins (2006), yang terdiri dari lima indikator, yaitu: kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan komitmen.

1. **Kualitas (83%)**

Menurut Hao dalam (Imam et al., 2021), kualitas dapat diartikan sebagai kemampuan dalam melaksanakan tugas secara andal sehingga menghasilkan mutu yang tinggi, tepat waktu, akurat, serta mengikuti prosedur yang jelas dan mudah dipahami. Tujuan ini ditujukan bagi pegawai yang memiliki kewajiban terhadap tugas yang dilaksanakan, baik dalam aspek pribadi, sosial, intelektual, maupun moral dan spiritual. Hasil pengukuran pada indikator kualitas kinerja pegawai di kecamatan sedati dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan menunjukkan persentase sebesar 83%, yang masuk dalam kategori Sangat Baik, yang mengindikasikan bahwa pegawai memiliki kemampuan yang memadai dalam memberikan pelayanan. dengan standar mutu yang cukup tinggi, termasuk dalam hal akurasi data, pemrosesan dokumen yang sesuai prosedur, serta kemampuan menyelesaikan masalah yang muncul dalam proses pelayanan.

Namun, meskipun masih berada dalam kategori sangat baik indikator kualitas menempati peringkat kelima atau paling rendah di antara indikator lainnya serta dibawah rata rata skor umum kinerja pegawai dengan persentase 83%. Hal ini menunjukkan bahwa mutu dari hasil pelayanan masih harus ditingkatkan, baik dari aspek ketelitian, kesesuaian dengan prosedur, maupun ketrampilan dalam memenuhi standar atau mutu layanan adminduk. Oleh karena itu, aspek kualitas perlu menjadi fokus evaluasi dan pengembangan selanjutnya agar pelayanan publik tidak hanya cepat dan kuantitatif, tetapi juga unggul dalam mutu.

2. **Kuantitas (86,8%)**

Menurut Robbin dalam Anwar Prabu Mangkunegara yang dikutip oleh Anissa et al. (2022), kuantitas kerja ialah durasi waktu yang

dihabiskan seorang karyawan untuk menyelesaikan tugas dalam satu hari. Kuantitas ini dapat diukur melalui tingkat kecepatan kerja masing-masing individu.. Pada indikator kuantitas kinerja pegawai di kecamatan sedati dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, diperoleh nilai 86,8%, yang juga termasuk skor yang cukup tinggi dan dalam kategori Sangat Baik. Skor ini juga melebihi rata rata skor umum kinerja pegawai. Ini berarti jumlah pekerjaan yang diselesaikan oleh pegawai cukup tinggi dan sesuai dengan target yang ditetapkan. Hal ini mencerminkan kapasitas kerja yang produktif, efisiensi waktu dalam menyelesaikan banyak permintaan administrasi, serta kemampuan dalam menghadapi beban kerja yang cukup besar tanpa mengurangi kualitas pelayanan.

3. Ketepatan Waktu (85%)

Menurut Makmur dalam (Yuliana Pala et al., 2022), ketepatan waktu adalah elemen penting yang dapat menentukan keberhasilan suatu aktivitas dalam organisasi, namun jika tidak terpenuhi, hal tersebut juga dapat menyebabkan kegagalan dalam pelaksanaannya. Indikator ketepatan waktu kinerja pegawai di kecamatan sedati dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan memperoleh nilai 85%, yang dikategorikan Sangat Baik. Penilaian ini menunjukkan bahwa pegawai mampu menyelesaikan tugas pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Kepatuhan terhadap batas waktu menunjukkan disiplin kerja yang tinggi dan manajemen waktu yang efektif, sehingga masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama dalam mengurus dokumen kependudukan.

Namun indikator ini masih di bawah rata-rata skor umum kinerja pegawai. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun pelayanan telah berjalan dengan baik dalam aspek ketepatan waktu, masih terdapat tantangan dalam memastikan seluruh proses administrasi selesai secara konsisten tepat waktu. Beberapa faktor yang mungkin memengaruhi keterlambatan ini antara lain beban kerja yang fluktuatif, keterbatasan jumlah pegawai saat jam sibuk, serta adanya kendala teknis dalam sistem pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan pada aspek perencanaan jadwal kerja, optimalisasi sistem pelayanan digital, serta pelatihan manajemen waktu bagi pegawai dapat menjadi langkah strategis untuk meningkatkan indikator ketepatan waktu agar sejajar atau melampaui

indikator lainnya.

4. Efektivitas (85,2%)

Menurut Richard M. Steers (dalam Sitti Masyita et al., 2016), efektivitas berasal dari kata "efektif" merujuk pada suatu pekerjaan yang dianggap berhasil apabila mampu menghasilkan satu unit keluaran (output). Efektivitas kinerja pegawai di kecamatan sedati dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan menunjukkan hasil 85,2%, yang termasuk dalam kategori Sangat Baik dan hampir mencapai target skor umum kinerja pegawai di Kecamatan Sedati. Ini mengindikasikan bahwa tujuan dari pelayanan administrasi kependudukan dapat tercapai secara optimal, baik dari segi hasil yang diinginkan maupun sumber daya yang digunakan namun harus ada peningkatan agar mencapai hasil yang maksimal. Pegawai juga mampu bekerja sesuai dengan sasaran organisasi dan mampu meminimalisir kesalahan atau hambatan dalam pelayanan.

5. Komitmen (88%)

Menurut Steers dalam Kuntjoro (2002:64), komitmen pegawai mencakup perasaan keterlibatan, dan loyalitas yang ditunjukkan oleh seorang pegawai terhadap organisasinya. Di Kecamatan Sedati, indikator komitmen kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan memperoleh skor tertinggi, yaitu sebesar 88%, yang tergolong dalam kategori Sangat Baik dan melampaui rata-rata skor umum kinerja pegawai di kecamatan tersebut dalam hal pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai memiliki loyalitas dan tanggung jawab tinggi terhadap tugasnya. Komitmen ini tercermin dalam sikap profesional, kehadiran yang konsisten, dan semangat untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Pegawai kecamatan sedati yang bukan dari bagian pelayanan juga mempunyai rasa simpati dan inisiatif dalam membantu pegawai lain dalam memberikan pelayanan adminduk. Tingginya komitmen ini juga menjadi fondasi penting untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja pelayanan ke depannya.

Secara keseluruhan, capaian indikator-indikator tersebut menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Sedati telah berjalan dengan sangat baik. Namun demikian, hasil ini juga memberikan masukan

strategis bagi pegawai kecamatan untuk terus melakukan evaluasi dan peningkatan, khususnya dalam aspek kualitas pelayanan agar lebih menyentuh kebutuhan dan harapan masyarakat.

Indikator dengan perolehan skor tertinggi dalam penilaian kinerja pegawai Kecamatan Sedati adalah indikator komitmen dan kuantitas. Kedua indikator ini memperoleh skor di atas rata-rata skor kinerja keseluruhan, yang mencerminkan tingginya loyalitas, tanggung jawab, serta dedikasi pegawai dalam menjalankan tugas-tugas yang diamanahkan.

Tingginya nilai pada indikator ini menjadi kekuatan utama yang mendukung tercapainya kinerja pelayanan publik yang optimal. Seperti yang telah dijelaskan dalam bagian latar belakang, pegawai yang melayani administrasi kependudukan di Kecamatan Sedati tidak seluruhnya berasal dari jabatan atau unit kerja yang secara khusus menangani urusan kependudukan. Sebagian dari mereka merupakan pegawai yang memiliki jobdesk utama di bidang lain, namun tetap menunjukkan komitmen dan inisiatif untuk membantu rekan kerja dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Hal ini menjadi bukti nyata bahwa semangat kerja sama dan solidaritas antar sesama pegawai cukup tinggi, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kelancaran proses pelayanan. Selain itu, indikator kuantitas juga menunjukkan hasil yang memuaskan, di mana jumlah pekerjaan yang berhasil diselesaikan oleh pegawai terbilang tinggi dan sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Capaian ini mencerminkan kapasitas kerja yang produktif, efisiensi dalam pemanfaatan waktu kerja, serta kemampuan pegawai dalam menangani volume permintaan pelayanan administrasi yang cukup besar tanpa mengorbankan tugas lain. Dengan demikian, indikator komitmen dan kuantitas menjadi aspek yang perlu dipertahankan dan terus diperkuat, karena berperan signifikan dalam menunjang kinerja pelayanan publik yang efektif dan responsif di tingkat kecamatan.

Indikator ketepatan waktu dan efektivitas kinerja pegawai di Kecamatan Sedati dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan juga merupakan aspek yang perlu mendapatkan perhatian lebih serius. Hal ini disebabkan oleh skor capaian pada indikator tersebut yang masih berada di bawah

rata-rata skor kinerja pegawai secara keseluruhan, yang menunjukkan masih adanya kelemahan. Penerapan sistem monitoring dan evaluasi kinerja secara berkala sangat penting, agar upaya perbaikan dan peningkatan terhadap indikator ketepatan waktu serta efektivitas pelayanan dapat dilakukan secara berkelanjutan.

Di sisi lain, indikator kualitas menempati posisi terendah dibandingkan dengan indikator lainnya, meskipun masih berada dalam kategori “sangat baik”. Fakta ini menunjukkan bahwa aspek kualitas kinerja pegawai Kecamatan Sedati dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan masih memerlukan perhatian dan peningkatan lebih lanjut. Di Kecamatan Sedati terdapat total 40 pegawai yang menjalankan bidang pelayanan, namun mereka disini juga berkerja di bidang lain. Beberapa pegawai mengaku kesulitan memaksimalkan kualitas pelayanan karena hal ini. Kondisi ini menunjukkan perlunya penambahan sumber daya manusia pada unit pelayanan adminduk perlu dipertimbangkan, terutama untuk mengurangi beban kerja pegawai yang memiliki tugas utama di bidang lain, agar kualitas pelayanan tetap terjaga. Adanya ketidaksesuaian antara pembagian tugas dan kebutuhan pelayanan di lapangan, yang pada akhirnya berdampak pada mutu pelayanan yang diterima masyarakat.

Oleh karena itu, permasalahan ini menjadi bagian penting dalam proses evaluasi dan perbaikan kinerja aparatur kecamatan ke depan. Peningkatan kualitas pelayanan menjadi sangat krusial, agar tidak hanya aspek ketepatan waktu dan efektivitas yang harus mengalami peningkatan, tetapi juga mutu layanan secara keseluruhan dapat terus ditingkatkan untuk memenuhi harapan masyarakat secara optimal. Kualitas pelayanan merupakan aspek yang sangat esensial, karena indikator ini mencakup beberapa elemen penting, seperti pemenuhan terhadap standar atau mutu layanan, keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan, yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan demikian, upaya peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan sebagai bagian dari strategi peningkatan kinerja instansi publik di tingkat kecamatan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan

mengenai kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo maka dapat disimpulkan hal berikut:

1. Secara umum kinerja pegawai telah berada dalam kategori **kinerja sangat baik** dengan nilai presentase **85,7 %**. Hal ini ditunjukkan oleh hasil pengukuran kinerja pegawai dengan menggunakan lima indikator kinerja berdasarkan teori kinerja pegawai Robbins (2006), yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan komitmen.
2. Indikator dengan capaian tertinggi adalah komitmen (88%), mencerminkan dedikasi dan tanggung jawab yang tinggi. Kuantitas (86,8%) juga menunjukkan kinerja yang hampir maksimal dalam volume pekerjaan. Sementara itu, tiga indikator lainnya—efektivitas (85,2%), ketepatan waktu (85%), dan kualitas (83%)—meskipun berada dalam kategori sangat baik, masih memerlukan peningkatan. Khususnya, kualitas menempati posisi terendah, menandakan perlunya perhatian lebih pada mutu pelayanan.
3. Secara keseluruhan, temuan ini mengindikasikan adanya aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan, khususnya terkait efektivitas, ketepatan waktu, dan kualitas pelayanan. Disarankan penerapan sistem monitoring dan evaluasi kinerja secara berkala sangat penting untuk mengidentifikasi hambatan pelayanan. Peningkatan koordinasi antarpegawai dan antarunit pelayanan juga perlu diperkuat guna menciptakan sinergi kerja yang lebih solid dan responsif. Lalu, jika memungkinkan, penambahan sumber daya manusia pada unit pelayanan adminduk perlu dipertimbangkan, terutama untuk mengurangi beban kerja pegawai yang memiliki tugas utama di bidang lain, agar kualitas pelayanan tetap terjaga. Dengan menerapkan langkah-langkah tersebut, diharapkan kinerja pelayanan publik di Kecamatan Sedati dapat lebih optimal dan memenuhi harapan masyarakat secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, Q. &. (2009). Effect of Leadership Development on Employee Performance in Pakistan. *Pakistan*, 269- 292.
- Agustini, P. (2022). Peran Sumber Daya manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan ODP Sekertariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan. *stebisigm.ac.id*, 2 No 1(2022).
https://doi.org/https://doi.org/10.36908/ji_mpa.v2i1.56
- Baderan, U. S., & Ingo, Y. (2018). Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Publik : (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(2), 127.
<https://doi.org/10.31314/pjia.6.2.127-134.2017>
- Bernard, C. P. (2013). The Employees' Perception of the Performance Appraisal System of the Local Government of Iloilo City, Philippines. *Measuring Business Excellence*, 5(3), 317–325.
- Evita, S. N., Muizu, W. O. Z., & Raden Tri Wayu Atmojo. (2019). Penilaian Kinerja Karyawan Dengan Menggunakan Metode Behaviorally Anchor Rating Scale dan Management By Objectives (Studi kasus pada PT Qwords Company International). *Pekbis Jurnal*, 9(1), 18–32.
- Hakim, Z. P. (2023). *Kinerja Pegawai Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Di Kecamatan Pagu Kabupaten Kediri Provinsi Jawa Timur*.
<http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/13877> 1–40.
- Hardjati, S., Safeyah, M., & Wahyudi, K. E. (2021). Efektivitas Pelaksanaan Program Pelatihan Pengembangan Desain Kemasan Produk Batik Semanggi Surabaya. *Journal Publicuho*, 4(2), 581.
<https://doi.org/10.35817/jpu.v4i2.18219>
- Hatidah. 2023. "Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di CV Mitra Selular Palembang." *Jumek : Jurnal Manajemen dan Ekonomi Kreatif* 179 - 189.
- Ismoyo. (2017). Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah Kabupaten Ponorogo. *Forum Ilmu Sosial*, 44(1), 18–26.
- Kuntjoro, Steers. 2002. "Pengaruh Gaya Kepemimpinan Situasional,

- Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai" *Celebes Equilibrium Journal* 1–11.
- Masyita, Sitti. 2016. "Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Masyarakat Untuk Pembuatan e-KTP Pada Kantor Kecamatan Bontoa Kabupaten Maros." *Jurnal Imiah BONGAYA (Manajemen & Akuntansi)* 236-249.
- M.Si, Dr. Ertien Rining Nawangsari. 2016. "Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kecamatan Di Kabupaten Sidoarjo" *Jurnal Dinamika Governance FISIP UPN "Veteran" Jatim* 43-54.
- Novia ruth silaen, Syamsuriansyah, Reni Chairunnisah, Maya Rizki Sari, Elida, Rahman, Diana Triwardhani, Anne, Anis, Dewa Gede, Ambar, Opan, Zackharia, Surya Putra. 2021. *Kinerja Karyawan*. Bandung: Penerbit Widina.
- Putra, Novia Ruth Silaen, Syamsuriansyah, Reni Chairunnisah, Maya Rizki Sari, Elida Mahriani, Rahman Tanjung, Diana Triwardhni, Anne Haerany, Anis Masyuroh, Dewa Gede Satriawan, Ambar Sri Lestari, Opan Arifudin, Zackharia Rialmi, Surya. 2021. *Kinerja Karyawan*. Bandung: Widiana.
- Rusdianti. (2024). *Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan*. 7, 1–16.
- Safitri, Anissa Nur. 2022. "Pengaruh Lingkungan Kerja, Pemberdayaan, Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi di PT. Phapros,Tbk Semarang)." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 14 - 25.
- Sanadi, P. Y. F., S, F., & Djunaedi, D. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor. *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak*, 19(1), 55–71.
<https://doi.org/10.52049/gemakampus.v19i1.377>
- Saputra, R. D. (2017). Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda. *Jurnal Administrasi Negara*, 5(3), 6342–6355.
[https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2018/02/Jurnal_\(02-18-06-08-58\).pdf](https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2018/02/Jurnal_(02-18-06-08-58).pdf)
- Sendy Tambajong. (2016). *Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan*. 1–23.
- Siburian, R., Lukman, S., & Kurniawati, L. (2020). Analisis Penerapan Standar Operasional Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Menteng Kota Administrasi Jakarta Pusat Provinsi Dki Jakarta. *Jurnal Ekbang*, 3(1), 1–19.
- Sidoarjo, Pemkab. 2025. *E-SKM*. Accessed Maret 11, 2025.
<https://ikm.sidoarjo.kab.go.id/mulai/group/4>.
- Silas, B., Lumintang, G., Ekonomi dan Bisnis, F., & Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado, J. (2019). the Influence of Motivation, Career Development and Financial Compensation Toward Employee Performance at PT Marga Dwitaguna Manado. *Jurnal EMBA*, 7(4), 4630–4638.
- Suciati, O. D., Hidayat, R., & Azizah, A. N. (2022). Analisis Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kecamatan Majalaya Kabupaten Karawang. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (Jmbi Unsrat)*, 9(2), 657–662.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.6358138>
- Sugiyono, D. (2016). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. In *Penerbit Alfabeta* (Issue January).
- Sukmarwati, A. (2013). Analisis Kinerja Pegawai Di Kecamatan Gunungpati Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. *Analisis Kinerja Pegawai Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang, ANALISIS*, 1–8.
- Ummah, M. S. (2019). Kinerja Pegawai Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Di Kecamatan Pagu Kabupaten Kediri Provinsi Jawa Timur. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–

14.

http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBERTUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI

Wahyuningtyas, Imam Pratama dan Yunita Fitri. 2021. "Pengaruh Beban Kerja Dan Kualitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta Di Masa Pandemi ." *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia STIE Widya Wihaha* 264 - 277.

Yasin, M. (2019). *Pemerintah Terbitkan Aturan Penilaian Kinerja PNS*. Hukum Online. <https://www.hukumonline.com/berita/a/pe-merintah-terbitkan-aturan-penilaian-kinerja-pns-lt5ce224e697e7a/>

Yuliana Pala, Jamil Bazarah, Salasiah. 2022. "Efektivitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Kepala Desa Telaga Kecamatan Batu Ampar Kabupaten Kutai Timur ." *Jurnal Administrasi dan Kebijakan* 13- 20.

Zein Muhamad Rizki, Amilia Tresnawati. 2024. "Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Cipageran Kota Cimahi." *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)* 2221-2227.