
KINERJA ORGANISASI DALAM PELAYANAN PROGRAM IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUMEDANG

Rosnia Nur Hapit

Universitas Sebelas April

Article Info

Article history:

Received Mei 10, 2025

Revised Mei 31, 2025

Accepted Juni 18, 2025

Keywords:

*Public Administration
Organizational performance,
Digital Population Identity
Program (IKD)*

ABSTRACT

This study aims to determine the Organizational Performance in the Digital Population Identity Program (IKD) Service at the Population and Civil Registration Office of Sumedang Regency. The research method used in this study is a qualitative research method. The technique for determining research informants is purposive sampling. With research informants, namely 4 employees of the Population and Civil Registration Office of Sumedang Regency. The data collection techniques used are literature studies and field studies consisting of observation, interviews, documentation and triangulation. The data validity techniques used are credibility, transferability, dependability and confirmability tests. While the data processing procedures in this study are data reduction, data display and conclusion drawing/verification. Based on the results of the study, it was concluded that the Organizational Performance in the Digital Population Identity Program (IKD) Service at the Population and Civil Registration Office of Sumedang Regency has not been implemented properly. The Organizational Performance in the Service of the program has weaknesses in the implementation of its socialization which is based on the lack of community participation in the program. Lack of infrastructure and limited human resources are obstacles to this program. Efforts to overcome these obstacles by optimizing existing resources and submitting the resources needed in the service to the authorities.



Copyright © 2025 JRPA. All rights reserved.

Corresponding Author:

Rosnia Nur Hapit
Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sebelas April
Jl. Angkrek Situ No 19 Sumedang
Email: hrosnianur@gmail.com

1. INTRODUCTION

Perkembangan teknologi terus meningkat dengan cepat. Hal ini mendorong transformasi digitalisasi, masyarakat dan lingkup pemerintahan harus bisa menguasai teknologi informasi karena perkembangan teknologi digital berkembang dengan sangat cepat. Perkembangan teknologi digital ini membuat pemerintah harus mengikuti perkembangan zaman dengan melakukan reformasi birokrasi pada semua unsur tata kelola pemerintah. Pemerintah juga dituntut untuk memberikan peningkatan kualitas pada pelayanan publik seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin mendominasi.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengartikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Jaminan pelayanan publik bagi warga negara dinyatakan mulai dari Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, batang tubuh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mulai dari pasal 27 sampai dengan pasal 34 yang membahas tentang hak-hak warga negara. Jadi sangat jelas bahwa pelayanan publik merupakan kebutuhan, hak warga negara dan kewajiban negara dalam pelaksanaannya.

Pemerintah daerah berkewajiban dan bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas. Bentuk pelayanan publik yang penting bagi Masyarakat salah satunya adalah pelayanan administrasi kependudukan. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah salah satu pelaksana pelayanan publik di Kabupaten Sumedang. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sumedang memberikan pelayanan umum berupa pelayanan administratif yang telah memanfaatkan digitalisasi. Salah satunya dengan mengimplentasikan sebuah inovasi Dirjen Dukcapil Kementerian dalam Negeri yaitu sebuah program pelayanan KTP digital atau yang disebut dengan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Dalam menjalankan Program Identitas Kependudukan Digital (IKD), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang tidak hanya bertanggung jawab atas pengelolaan data tetapi juga berperan sebagai penggerak untuk menciptakan layanan publik yang lebih efisien, jelas, dan responsif terhadap perubahan zaman. Adopsi teknologi digital dalam identitas kependudukan bukan hanya sebagai suatu keharusan, melainkan sebagai upaya konkrit dalam meningkatkan kualitas hidup dan kepuasan masyarakat di Kabupaten Sumedang.

Sumber daya manusia, yang berperan sebagai unsur pelaksana atau penggerak suatu organisasi, menjadi ukuran keberhasilan dalam melaksanakan program berdasarkan sasaran dan target yang telah ditentukan. Apabila tidak ada sumber daya manusia dalam organisasi maka hanya menjadi suatu kata saja tidak ada suatu kegiatan di dalam kehidupan nyata. Sumber daya manusia menjadi suatu kendala yang sering dihadapi setiap organisasi, karena tidak semua sumber daya manusia dapat selamanya melaksanakan suatu tugasnya dengan baik, hal ini dapat mempengaruhi suatu kinerja organisasi dalam memperoleh hasil yang baik untuk mencapai suatu tujuan.

Kinerja organisasi dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik bagi masyarakat. Penilaian kinerja organisasi digunakan untuk mengetahui keberhasilan atau kegagalan tujuan yang ditetapkan oleh organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Lembaga pemerintah mengoptimalkan kinerja pelayanan agar pelayanan dapat dinilai dengan baik oleh masyarakat yang menikmatinya.

Realisasi pada program pelayanan Identitas Kependudukan Digital masih belum memenuhi target. Target IKD Kabupaten Sumedang tahun 2024 sebanyak 274.385 orang wajib KTP, dan baru terealisasi 57,00%. Bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. Target dan Realisasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Kabupaten Sumedang

Rank	Kecamatan	WKTP	Target	Realisasi	Persentase
1	Ganeas	19.912	5.974	5.278	88,35%
2	Buahdua	27.094	8.128	5.951	73,22%
3	Cibugel	19.096	5.729	4.098	71,53%
4	Cisarua	16.418	4.925	3.515	71,37%
5	Cimalaka	49.093	14.728	10.120	68,71%
6	Cimanggung	67.450	20.235	13.565	67,04%
7	Tanjungkerta	28.179	8.454	5.517	65,26%
8	Darmaraja	29.127	8.738	5.469	62,59%
9	Jatinangor	69.001	20.700	12.652	61,12%
10	Tanjungmedar	21.095	6.329	3.868	61,12%

11	Tanjungsari	65.648	19.694	11.753	59,68%
12	Rancakalong	32.646	9.794	5.803	59,25%
13	Paseh	30.395	9.119	5.336	58,52%
14	Jatigede	18.485	5.546	2.951	53,21%
15	Sukasari	26.411	7.923	4.176	52,71%
16	Sumedang Utara	76.525	22.958	11.796	51,38%
17	Sumedang Selatan	63.186	18.956	9.731	51,33%
18	Jatinunggal	36.484	10.945	5.475	50,02%
19	Cisitu	24.375	7.313	3.561	48,69%
20	Pamulihan	48.329	14.499	6.903	47,61%
21	Tomo	18.606	5.582	2.631	47,13%
22	Conggeang	23.721	7.116	3.350	47,08%
23	Situraja	33.953	10.186	4.588	45,04%
24	Wado	34.249	10.275	4.265	41,51%
25	Surian	9.723	2.917	1.122	38,46%
26	Ujungjaya	25.408	7.622	2.918	38,28%
TOTAL		914.609	274.385	156.546	57,00%

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang, 2024

Berdasarkan Tabel 1.1 Aktifasi Identitas Kependudukan Digital Di Kabupaten Sumedang bisa dilihat capaian Kabupaten Sumedang masih belum terpenuhi karena penduduk yang sudah aktifikasi IKD masih sekitar 156.392. sedangkan jumlah jiwa dengan wajib KTP elektronik 914.609 jiwa. Berdasarkan observasi awal, peneliti menemukan beberapa indikasi yang mengarah pada belum optimalnya kinerja pelayanan program identitas kependudukan digital Kabupaten Sumedang. Adapun indikasinya sebagai berikut:

1. Dalam dimensi responsivitas terdapat pada indikator kemampuan dinas (Dwiyanto, 2008:50-51) yaitu mengenai belum optimalnya sosialisasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang kepada masyarakat untuk pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Namun, pada kenyataannya Masyarakat kurang akrab dengan prosedur dan manfaat betapa pentingnya memiliki Identitas Kependudukan Digital dalam berbagai aspek kehidupan mereka, termasuk dalam mendapatkan pelayanan publik yang lebih efisien, hal ini dibuktikan dari web pemerintahan kabupaten Sumedang pada Sumedang.kab.go.id yang diterbitkan pada tanggal 31 Mei 2023 dan berita Kabar Sumedang yang diterbitkan pada 22 Juni 2024 yang melaporkan bahwa sosialisasi IKD belum memasyarakat dan belum masif.
2. Dalam dimensi produktivitas terdapat pada indikator target sasaran (Dwiyanto, 2008:50-51). Namun, pada kenyataannya target realisasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Disdukcapil Kabupaten Sumedang belum tercapai terlihat dari data Desember 2024, yang menunjukkan target IKD Kabupaten Sumedang sebanyak 274.385 orang wajib KTP, namun hingga Desember 2024 lalu baru terealisasi 156.546 atau 57,05%, hal ini dibuktikan dengan table rekapitulasi realisasi IKD pada tabel 1.1.
3. Dalam dimensi kualitas pelayanan terdapat pada indikator optimalisasi penyedia pelayanan (Dwiyanto, 2008:50-51). Namun, pada kenyataannya sumber daya manusia (SDM) yang bertugas sebagai penyedia pelayanan pengaktifasian IKD terdapat pada bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data (PIAK) terbatas. Petugas pelayanan program IKD merupakan orang-orang yang bertugas di dinas, sehingga saat program IKD beroperasi kelapangan, pelayanan dikantor dinas akan kekurangan petugas. Hal ini dilihat dari tabel jumlah pegawai dibawah ini:

Tabel 2. Jumlah Pegawai menurut Bidang

No	Unit Kerja	Jumlah
1	Sekretariat	20
2	Pelayanan Pendaftaran Penduduk	12
3	Pelayanan Pencatatan Sipil	13
4	Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data (PIAK)	6
TOTAL		51

Sumber : RENSTRA Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dilihat jumlah pegawai pada bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data (PIAK) yang memiliki jumlah sumber daya manusia yang paling sedikit.

2. METHOD

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif atau sering disebut metode naturalistik, karena penilaiannya pada kondisi yang alamiah (natural setting) dan hasil dari penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi. Pengertian metode kualitatif menurut Sugiyono (2015:15) yaitu “Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti bertindak sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi”. Dengan digunakan metode kualitatif penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan sebagainya, secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada satu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Sasaran penelitian merupakan Pegawai Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang. Penentuan informan penelitian menggunakan teknik sampling berupa purposive sampling. Sugiyono (2023) menjelaskan bahwa purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangannya adalah orang yang menguasai informasi dari obyek yang diteliti. Sehingga yang menjadi Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, Jabatan Fungsional Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, Ketua Operator Identitas Kependudukan Digital, Staff Operator Identitas Kependudukan Digital. Pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan dan studi lapangan (observasi, wawancara, dan dokumentasi) sedangkan pengolahan data terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

3. RESULTS AND DISCUSSION

Dwiyanto (2005:50-51) mengemukakan bahwa “kinerja sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Untuk mengetahui Kinerja Organisasi Dalam Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang, peneliti menggunakan alat ukur sebagai acuan dalam mengukur kinerja menurut Agus Dwiyanto (2005:50-51) terdapat pada produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

Pada dimensi produktivitas menilai kinerja organisasi dalam menyelesaikan tugas pokok dan pencapaian target. Meskipun prosedur pelayanan IKD dinilai jelas dan mudah diakses, pencapaian target aktivasi masih rendah, hanya sekitar 17% dari target 30%. Ini menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan belum diiringi oleh efektivitas pencapaian hasil. Hal ini sesuai dengan pendapatnya Dwiyanto (2005:50-51). “Produktivitas tidak hanya terkait dengan jumlah output, tetapi juga pencapaian hasil sesuai tujuan organisasi. Di sini terlihat ada kesenjangan antara upaya dan hasil akhir”. Hal tersebut sependapat dengan Sutrisno (2015) dengan menyatakan sebagai berikut “Keberlanjutan produktivitas menjadi faktor krusial bagi para pekerja di dalam perusahaan. Produktivitas kerja dianggap sebagai elemen esensial dalam menjalankan tugas secara efektif dan efisien, serta menjadi kunci penting dalam mencapai tujuan organisasi”. Dengan demikian, meskipun prosedur pelayanan sudah memadai, perlu adanya peningkatan strategi agar capaian target lebih optimal dan produktivitas dapat terwujud secara berkelanjutan.

Kemudian pada dimensi kualitas pelayanan menilai kinerja organisasi dalam kemampuan pelayanan dan optimalisasi penyedia pelayanan. Kualitas pelayanan IKD menunjukkan kemampuan pelayanan mengikuti kemajuan pemanfaatan teknologi seperti video call dan WhatsApp, serta upaya optimalisasi SDM. Namun dalam sumber daya manusia dalam penyedia pelayanan program Identitas Kependudukan Digital (IKD) terdapat hambatan dalam pelaksanaannya, dikarenakan terdapat keterbatasan sumber daya manusia. Hal ini di dukung oleh teori menurut Arifin (2013:3) mengemukakan bahwa peranan SDM dalam berorganisasi sangat penting karena sebagai motor penggerak dan pengelola system. SDM dijadikan sebagai salah satu indikator penting pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien, karena SDM merupakan asset organisasi yang sangat vital, karena itu peran dan fungsinya tidak dapat digantikan sumber daya lainnya dengan demikian meskipun kemampuan pelayanan sudah mengikuti perkembangan, namun sumber daya manusia

selaku penyedia pelayanan sangat penting untuk dapat mencapai tujuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai harapan masyarakat.

Pada dimensi responsivitas menilai kinerja organisasi dalam kemampuan dinas, waktu layanan, dan tingkat penanganan keluhan. Pada aspek waktu layanan dan tingkat penanganan keluhan dalam pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sudah sesuai dengan permintaan masyarakat kepada penyedia pelayanan, sedangkan kemampuan dinas dilakukan dengan fokus pada kemampuan dinas mensosialisasikan program Identitas Kependudukan Digital (IKD) kepada masyarakat. Namun, rendahnya pemahaman masyarakat tentang IKD dan keterbatasan akses teknologi menjadi tantangan yang membuat responsivitas belum optimal. Hal ini sejalan dengan pendapat Djoko Waluyo & Syarifuddin (2022) mengemukakan bahwa sosialisasi kebijakan publik pada era digital adalah proses komunikasi untuk menyebarkan informasi program pembangunan kepada masyarakat luas. Tujuan utama sosialisasi ini adalah agar masyarakat memahami dan berpartisipasi dalam program pemerintah. Namun, efektivitas sosialisasi sangat dipengaruhi oleh pemahaman masyarakat dan akses terhadap teknologi, sehingga jika pemahaman rendah dan akses terbatas, responsivitas masyarakat terhadap program juga menjadi tidak optimal. Dengan demikian, meskipun pelayanan telah memenuhi standar dalam hal waktu dan keluhan, responsivitas secara keseluruhan masih perlu ditingkatkan melalui pendekatan sosialisasi yang lebih inovatif dan inklusif agar seluruh lapisan masyarakat dapat berpartisipasi secara maksimal dalam program IKD. Rendahnya pemahaman masyarakat menjadi faktor utama yang menghambat optimalisasi responsivitas pelayanan.

Berikutnya pada dimensi responsibilitas pada kinerja organisasi dalam pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sudah baik. Seluruh aspek dalam faktor responsibilitas ini telah terpenuhi, yaitu kejelasan tanggung jawab dan mengenal kebutuhan masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki tanggung jawab jelas dalam penyelenggaraan IKD, ditunjukkan dengan evaluasi berkala, pelatihan petugas, dan inisiatif mendekatkan pelayanan ke masyarakat. Program juga mempertimbangkan kebutuhan masyarakat seperti fasilitas WiFi gratis untuk masyarakat yang akan melakukan pelayanan. Hal ini di dukung dengan pendapat Agung Kurniawan (2005) menyatakan bahwa dalam pelayanan publik, kejelasan sangat penting, meliputi persyaratan teknis dan administratif, serta unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan. Kejelasan tanggung jawab ini menjadi dasar agar pelayanan dapat berjalan efektif dan akuntabel. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dimensi responsibilitas dalam pelayanan IKD telah berjalan dengan baik, ditandai oleh kejelasan peran dan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat. Kejelasan tanggung jawab menjadi faktor kunci dalam menciptakan kinerja organisasi dalam pelayanan publik yang efektif dan akuntabel.

Lalu yang terakhir adalah akuntabilitas pada kinerja organisasi dalam pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sudah baik. Seluruh aspek dalam faktor responsibilitas ini telah terpenuhi, yaitu melaksanakan prosedur dan tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melaksanakan seluruh prosedur pelayanan IKD sesuai dengan SOP dan peraturan perundang-undangan (Permendagri No. 72 Tahun 2022). Validasi data dan pengawasan dilakukan ketat, menunjukkan tanggung jawab terhadap tugas dan transparansi proses. Hal ini di dukung dengan pendapat Dwiyanto (2002) menyatakan bahwa akuntabilitas pelayanan publik mengandung kewajiban bagi setiap instansi pemerintah untuk dapat mempertanggungjawabkan penyelenggaraan pelayanan publik secara utuh, baik kepada publik maupun atasan. Kejelasan tanggung jawab sangat penting agar masyarakat mengetahui unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan. Selain itu, akuntabilitas harus didukung dengan pemahaman yang baik mengenai kebutuhan masyarakat agar pelayanan yang diberikan tepat sasaran dan efektif. Pada dimensi akuntabilitas, kinerja organisasi dalam pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Sumedang sudah menunjukkan hasil yang baik. Seluruh aspek dalam dimensi ini, yaitu pelaksanaan prosedur dan tanggung jawab terhadap tugas, telah dilaksanakan secara konsisten dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Oleh karena itu standar pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan Masyarakat menjadi tolak ukur utama bagi keberhasilan organisasi. Dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa hambatan dalam mencapai target sasaran yang sudah ditetapkan, sosialisasi yang belum optimal, dan minimnya sumber daya namun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan terus mengenalkan dan mensosialisasikan program Identitas Kependudukan Digital (IKD) kepada Masyarakat sampai target sasaran tercapai.

4. CONCLUSION

Kinerja organisasi dalam pelayanan program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang secara keseluruhan sudah berjalan dalam beberapa aspek, seperti produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggung jawab, dan akuntabilitas. Namun masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Kurangnya sumber daya manusia dan sosialisasi kepada masyarakat membuat rendahnya partisipasi masyarakat pada program Identitas Kependudukan Digital (IKD) hingga target capaian belum tercapai menjadi faktor penghambat utama dalam pelaksanaan pelayanan program Identitas Kependudukan Digital (IKD). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang telah melakukan berbagai upaya dengan cara memberdayakan potensi sumber daya manusia yang ada untuk memberikan pelayanan yang optimal.

REFERENCES

- Akadun. (2017). *Mengakselerasi Kinerja Otonomi Daerah*. Journal Of Regional Public Administration (Jrpa), 2(2), 2-3.
- Aditama, P. B., & Widowati, N. (2017). *Analisis Kinerja Organisasi Pada Kantor Kecamatan Blora*. Journal Of Public Policy And Management Review, 6(2), 283-295.
- Budijaya, M. I. (2022). *Kinerja Organisasi Sektor Publik*. Indonesian Journal Of Education And Humanity, 2(2), 96-101.
- Duha, Timotios. (2018). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Dwiyanto, Agus. (2008). *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: Ppsk-Ugm.
- Erlianti, D., & Fajrin, I. N. (2021). *Analisis Dimensi Kinerja Organisasi Publik Pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Dumai*. Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau, 1(1), 68-75.
- Handoko. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Bpfe-Yogyakarta.
- Erlianti, D., & Fajrin, I. N. (2021). *Analisis Dimensi Kinerja Organisasi Publik Pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Dumai*. Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau, 1(1), 68-75.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung Alfabeta.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Pt Raja Grafindo Persada.
- Kurniawan, I. W., & Haji, S. (2023). *Kinerja Dinas Tenaga Kerja Dan Perindustrian (Disnakerperin) Dalam Pengembangan Industri Kecil (Ikm) Menengah Di Kota Surakarta*. Jurnal Mahasiswa Wacana Publik, 3(1), 236-245.
- Kusdinar, Dkk.(2020). *Pengaruh Stress Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Di Dinas Lingkungan Hidup Dan Kehutanan Di Kabupaten Sumedang*. Jurnal Of Regoional Public Administration. Vol, 5, (2), 36-48.
- Krishardianto, B. I., Th, D. S., & Subarno, A. (2012). *Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kepada Masyarakat*. Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Sebelas Maret, 1(2), 116990.
- Mahmudi. (2013). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta:Upp Stim Ykpn.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2017). *Evaluasi Kinerja Sdm*. Bandung: Refika Aditama.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Revisi)*. Bandung: Pt Remaja Rosdakarya.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado*. Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 4(1).
- Puryanti, M., Nurcahyanto, H., & Hariani, D. (2014). *Analisis Kinerja Badan Permusyawaratan Desa (Bpd) Di Desa Japah Kecamatan Japah Kabupaten Blora*. Journal Of Public Policy And Management Review, 3(2), 160-169.
- Rahmawati, L., Sya'bani Arlan, A., Urahmah, N., Studi, P., Publik, A., Tinggi, S., & Amuntai, I. A. (2024). *Implementasi Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara*. Jurnal Kebijakan Publik, 1(1), 25-30.
- Rukmawati, S. N., Purnamasari, H., & Azizah, A. N. (2021). *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Penerapan E-Government: (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang)*. Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik, 10(2), 233-242.
- Salamena, A. M. C., & Emanuel, A. W. R. (2024). *Responsivitas Pelayanan Publik Berbasis E-Government Dengan Inovasi Identitas Kependudukan Digital*. Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi, 10(2), 285-293.
- Silalahi, E. E., & Nurkharimah, L. S. (2022). *Pengaruh Sarana Prasarana Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi*. Juremi: Jurnal Riset Ekonomi, 2(3), 267-276.

-
- Siagian, Sondang. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siahaan, A. Y., & Padede, P. D. (2022). *Transformasi Pembangunan Melalui Pelayanan Publik*. Pt. Pena Persada Kerta Utama.
- Silalahi. (2011). *Studi Tentang Ilmu Administrasi, Konsep, Teori, Dan Dimensi*. Bandung: Pt Sinar Baru Algesindo.
- Simanjuntak, Payaman J, (2005). *Manajemen Dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Fe Ui.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi (Mixed Methods)* . Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D* . Bandung: Alfabeta.
- Surjadi. (2009). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : Pt. Rafika Aditama.
- Suryani, Ni Kadek. (2018). *Kinerja Organisasi*. Yogyakarta: Cv Budi Utama.
- Sutrisno, E. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Group.
- Tangkilisan, Hassel Nogi S. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: Pt. Gramedia.
- Waluyo, D. (2022). *Praktik Sosialisasi Kebijakan Publik Pada Era Digital*. Majalah Semi Ilmiah Populer Komunikasi Massa, 3 (Nomor 1), 1-8.
- Wirawan. (2014). *Kepemimpinan: Teori Psikolog, Perilaku Organisasi, Aplikasi, Dan Penellitian Edisi 1*. Jakarta: Rajawali Pers.