

Analisis Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang

Khalyza Qaedaniesaw Wibowo, Mawar

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Administrasi Publik

Universitas Muhammadiyah Jakarta

Email : khalyzaqaedaniesaw@gmail.com

Abstract. *The Department of Population and Civil Registration is an agency engaged in the field of public services. Nowadays, many people are aware of the importance of civil registration of Indonesian citizens. Currently there are still many people who feel dissatisfied with the performance provided by employees to the community. This is due to problematic employee performance, such as employee attitudes that are less than friendly, employee performance that does not satisfy the public, and employees not completing their work on time. The aim of this research at the Tangerang City Population and Registration Service is to determine and analyze the performance of employees at the Tangerang City Population and Civil Registration Service. The method used in this research is a descriptive method with a qualitative approach. The results of this study indicate that the performance of employees at the Department of Population and Civil Registration is not optimal. In terms of quality indicators, employee performance still needs to be improved due to the mismatch between job placement and their abilities and skills. On the quantity of work indicator, it can be said that it is quite good because the work plan every year can be carried out properly. In terms of punctuality indicators, it still cannot be said to be optimal, because there are still employees being late in coming to work and employees not being on time in completing work. On the effectiveness indicator, it is quite good, because the facilities and systems in the office are adequate. The independence indicator is quite good, because there has been progress in the employee's initiative in carrying out their duties. In terms of work commitment indicators, the research results show that the responsibilities of employees are good, but there is still a lack of employee discipline when coming to work.*

Keywords : *Performance; Employee; Government*

Abstrak. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil merupakan instansi yang bergerak pada bidang pelayanan publik. Masyarakat saat ini banyak yang sudah sadar akan pentingnya pencatatan sipil warga negara Indonesia, tetapi saat ini masih banyak masyarakat yang merasa kurang puas dengan kinerja yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat. Hal ini disebabkan kinerja pegawai yang bermasalah seperti sikap pegawai yang kurang ramah, kinerja pegawai yang tidak memuaskan masyarakat, dan tidak tepat waktu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Tujuan dari penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan kota Tangerang ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini pada indikator kualitas, kinerja pegawai masih perlu ditingkatkan lagi karena penempatan kerja tidak sesuai dengan kemampuan dan keterampilannya. Pada indikator kuantitas kerja, dapat dikatakan sudah baik dikarenakan rencana pekerjaan disetiap tahunnya dapat terlaksana dengan baik. Pada indikator ketepatan waktu, masih belum dapat dikatakan optimal, karena masih adanya keterlambatan pegawai dalam masuk kerja dan tidak tepat waktunya pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan. Pada indikator efektivitas, sudah cukup baik, karena fasilitas dan sistem yang ada pada kantor sudah memadai. Pada indikator kemandirian belum optimal, karena belum adanya kemajuan pada inisiatif pegawai dalam melakukan pekerjaannya. Pada indikator komitmen kerja, hasil penelitian menunjukkan tanggung jawab yang dimiliki pegawai belum optimal, karena masih kurangnya kedisiplinan pegawai pada jam masuk kerja.

Kata Kunci : Kinerja; Pegawai; Pemerintah

LATAR BELAKANG

Pegawai yang memiliki sikap perjuangan, pengabdian, disiplin, dan kemampuan profesional sangat mungkin mempunyai prestasi kerja dalam melaksanakan tugas sehingga lebih berdaya guna dan berhasil guna. Pegawai yang profesional dapat diartikan sebagai sebuah pandangan untuk selalu berpikir, kerja keras, bekerja sepenuh waktu, disiplin, jujur, loyalitas tinggi, dan penuh dedikasi demi untuk keberhasilan pekerjaannya (Hamid, et al., 2003: 40).

Received Februari 29, 2024; Accepted Maret 30, 2024; Published April 30, 2024

* Khalyza Qaedaniesaw Wibowo, khalyzaqaedaniesaw@gmail.com

Tuntutan akan reformasi kinerja sumber daya yang berkualitas selaras dengan bunyi undang-undang Republik Indonesia No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara pasal 12 yaitu : Pegawai ASN berperan sebagai pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintah dan pembangunan nasional melalui pelaksana kebijakan dan pelayanan publik yang berprofesional, bebas dari intervensi, politik, serta bersih dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Menurut pasal 1 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang pokok-pokok kepegawaian dikatakan bahwa, “Pegawai Negeri adalah mereka yang setelah memenuhi syarat-syarat ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas dalam suatu jabatan negeri atau diserahi tugas negara lainnya yang ditetapkan berdasarkan suatu peraturan perundang undangan dan digaji menurut peraturan yang berlaku yang telah diucapkan dalam Undang-Undang. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 Ayat 1 yaitu, Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Tujuan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan sesuai dalam Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi kependudukan, bahwa Administrasi Kependudukan bertujuan untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan dengan terbangunnya database kependudukan secara nasional serta keabsahan dan kebenaran atas dokumen kependudukan yang diterbitkan. Administrasi kependudukan sebagai suatu sistem yang diharapkan dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak administratif penduduk dalam pelayanan publik serta memberikan perlindungan yang berkenan dengan penerbitan Dokumen Kependudukan tanpa ada perlakuan yang diskriminatif melalui peran aktif pemerintah. Organisasi publik seperti kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menyediakan pelayanan publik bagi masyarakat dituntut untuk bekerja secara profesional sehingga dapat memberikan kinerja yang maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitas yang menghasilkan barang/jasa yang bermutu tinggi. Kantor yang baik harus mampu mengukur setiap kinerja pegawainya, karena hal ini merupakan salah satu faktor yang menentukan apakah sebuah target yang diberikan kantor dicapai atau tidak.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang merupakan instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan kependudukan dan Pencatatan Sipil. Instansi ini memiliki wewenang dan tanggung jawab untuk melayani masyarakat. Sebagai instansi yang bergerak di bidang pelayanan, yang menjadi prioritas utama adalah bagaimana membantu dan melayani masyarakat dalam memenuhi segala kebutuhan dan kepentingannya. Oleh karenanya, agar dapat memberikan pelayanan yang bermutu, instansi menuntut adanya upaya dan kinerja dari seluruh pegawai. Setiap pegawai yang bertugas dibidang pelayanan memiliki tanggung jawab untuk melayani masyarakat semaksimal mungkin. Realita pelayanan publik dari tahun-tahun sebelumnya hingga saat ini masih menjadi keluhan masyarakat. Masyarakat menilai bahwa pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah dikatakan masih kurang memuaskan. Padahal kepuasan masyarakat menjadi sasaran utama bagi pemerintah. Kinerja pegawai sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan dan kesuksesan suatu kantor. Kinerja seorang pegawai tidak selalu dalam kondisi yang baik karena hal ini dapat dipengaruhi oleh beberapa hal. Seperti halnya pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang.

Untuk mengetahui tingkat kinerja suatu pegawai atau organisasi maka dilakukan penilaian kinerja dalam suatu instansi. Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan serta visi misi. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja, maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara terarah dan sistematis sehingga organisasi tersebut bisa berjalan secara efektif, efisien, dan responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, penilaian kinerja juga dapat digunakan untuk mengetahui dan menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu dalam memenuhi harapan dan memuaskan masyarakat.

Sebagai organisasi yang langsung berhadapan dengan masyarakat, pegawai harus mampu bekerja dengan baik agar masyarakat yang dilayani merasa puas dan memberikan apresiasi berupa komentar positif terhadap kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan dalam pengurusan Administrasi Kependudukan. Pegawai Negeri Sipil (PNS) mempunyai penilaian kinerja dalam bentuk SKP (Sasaran Kinerja Pegawai) yang didalamnya berisikan target kinerja yang harus dicapai setiap tahunnya. Dalam SKP terdapat rincian sasaran, target, dan juga realisasi. Pada penilaian SKP tersebut dalam dikatakan bahwa kinerja pegawai sudah baik, para pegawai sudah mampu mencapai kinerjanya sesuai dengan nilai rata-rata sasaran kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil dokumentasi, dilihat dari hasil Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dari tahun 2020 sampai 2021 perilaku kerja pegawai yang terdiri dari : Orientasi Pelayanan, Integritas, Disiplin, Komitmen, Kerjasama, Kepemimpinan semua dinyatakan Baik. Namun, hal tersebut berlawanan dengan fakta yang berada dilapangan. Penilaian perilaku kerja pegawai tidak sesuai dengan fakta yang ada dilapangan. Fakta dilapangan menyatakan bahwa masih adanya pegawai yang belum optimal dalam melakukan pekerjaannya, perilaku kerja pun tidak sesuai dengan apa yang ditampilkan pada SKP tersebut, juga masyarakat yang berpendapat kurang puas dengan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan terutama pada pengurusan Administrasi Kependudukan. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan sebelum mengangkat judul ini masih adanya pegawai yang tidak mampu melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Hasil wawancara dengan salah satu masyarakat menjelaskan bahwa masih ada pegawai yang tidak profesional dalam melakukan pekerjaannya, seperti sikap pegawai yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan, kemampuan dan keterampilan pegawai yang belum optimal, dan pegawai yang tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan khususnya pada pengurusan Administrasi Kependudukan.

Adapun hasil observasi yang dilakukan, dari berbagai sumber seperti website resmi Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Tangerang dan akun sosial media Instagram, ditemukan bahwa masyarakat masih kurang puas dengan kinerja yang diberikan oleh pegawai dalam pelayanan Administrasi Kependudukan. Maka dari itu, disajikan grafik hasil dari berbagai sumber yang diteliti terkait kepuasan masyarakat pada kinerja pegawai dalam pelayanan Administrasi Kependudukan. Sebagai berikut :

Diagram Kepuasan Masyarakat



Gambar 1 Diagram Kepuasan Masyarakat

Sumber Data : Diolah Peneliti (2023)

Dari gambar 1 diatas yang berisikan kelompok-kelompok saran serta keluhan dari masyarakat yang telah dikumpulkan menunjukkan 25% dari masyarakat yang sudah terbantu dengan kinerja pegawai bidang pendaftaran penduduk. Sebanyak 35% masyarakat

menginginkan adanya peningkatan kinerja oleh petugas. Dan sebanyak 40% masyarakat beranggapan bahwa kurang puas terhadap kinerja pegawai dalam melayani masyarakat.

KAJIAN TEORITIS

Penelitian ini menggunakan teori Robbins 2017, yang digunakan sebagai dasar penelitian dan menganalisis hasil penelitian. Menggunakan konsep analisis pada instansi terkait.

Dari beberapa penelitian terdahulu, dengan penelitian ini mempunyai persamaan dan perbedaan dari masing-masing kajian. Pada Kualitas, penelitian terdahulu masih berkurangnya pada kualitas kerja pegawai sehingga permasalahan itu cukup untuk diteliti lebih dalam lagi. Sedangkan pada penelitian ini pada kualitas kerja disdukcapil sudah bagus dan meningkat dari sebelumnya.

Pada teori kuantitas, penelitian ini dengan penelitian terdahulu mempunyai kesamaan. Para pegawai mampu mencapai target setiap tahunnya dalam meningkatkan pekerjaannya. Pada teori ketepatan waktu pun sama halnya pada penelitian terdahulu, pegawai sama-sama mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono, pendekatan kualitatif adalah mekanisme kerja penelitian yang berpedoman penilaian subjektif non statistik dan non matematis, dimana ukuran nilai yang digunakan dalam penelitian ini bukanlah angka-angka skor, melainkan kategorisasi nilai kualitasnya (2017:53). Teknik penentuan informan menggunakan purposive. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan yang akan diwawancarai yaitu 7 (tujuh) pegawai dan 5 (lima) masyarakat yang melakukan pengurusan dan perizinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan hasil analisis dan penelitian ini merupakan informasi dan data fakta langsung yang terdapat di lapangan, serta disesuaikan dengan penggunaan teori yang dikemukakan oleh Robbins dalam Bintoro (2017), yang menetapkan enam indikator sebagai unsur yang terpenting dalam pengukuran kinerja yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu,

efektivitas, kedisiplinan, dan komitmen kerja. Berikut pembahasan hasil dari wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap indikator penelitian :

1. Kualitas

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dikaitkan dengan teori Robbins pada indikator kualitas dapat dikatakan kualitas kinerja pegawai belum optimal, sebab kemampuan dan keterampilan pegawai yang tidak sesuai dengan penempatan kerjanya, terdapatnya beban kerja yang tidak merata di masing-masing pegawai dan adanya hambatan dalam menyelesaikan tugas yang satu dengan tugas lainnya. Berkaitan dengan kinerja pegawai, sejauh ini Kepala Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Tangerang selalu mengupayakan pengembangan kualitas pegawai melalui *assessment center*.

2. Kuantitas

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dikaitkan dengan teori Robbins pada indikator kuantitas dapat dikatakan baik. Hal ini dikarenakan rencana pekerjaan disetiap tahunnya dapat terlaksana dengan baik. Pada setiap tahunnya pegawai mampu bekerja sesuai dengan target yang ditetapkan. Terlampir pada SKP (sasaran kerja pegawai) tahun 2020 sampai 2021, bahwa pegawai setiap tahunnya mampu menyelesaikan laporan-laporan sesuai target sebanyak 12 laporan dalam 12 bulan (1 tahun).

3. Ketepatan Waktu

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dikaitkan dengan teori Robbins pada indikator ketepatan waktu dapat dikatakan belum optimal. Hal ini dikarenakan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang belum tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dikarenakan, dalam bekerja masih adanya staff pegawai yang terlambat dalam menyelesaikan tugas-tugas yang terdapat dikantor.

4. Efektivitas

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dikaitkan dengan teori Robbins pada indikator efektivitas dapat dikatakan fasilitas dan sistem yang diberikan untuk para staff dan masyarakat sudah baik dan efektif. Hal ini dilihat dari sumber daya manusia yang ada diakui oleh pegawai dan masyarakat telah memadai dalam bekerja dan melakukan pengurusan dokumen. Sedangkan untuk sistem layanan seperti website E-Kinerja dan Sobat Dukcapil dikatakan sudah optimal, namun perlu perbaikan agar tidak sering terjadi *error system*.

5. Kemandirian

Berdasarkan hasil observasi, dan wawancara yang dikaitkan dengan teori Robbins pada indikator kemandirian dapat dikatakan masih kurang optimal. Hal ini dikarenakan untuk para staff masih adanya kekurangan sikap inisiatif dan kesigapan dalam kinerja pegawainya. Selain

itu, pegawai masih kurang responsif atau cepat dalam menangani permasalahan terhadap pekerjaannya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah indikator kualitas mengenai kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang, masih belum dapat dikatakan optimal. Terdapatnya pelimpahan tugas yang mengakibatkan pembagian beban kerja yang tidak merata di beberapa pegawai. Penempatan kerja juga masih ada yang belum sesuai dengan keterampilan dan kemampuannya. indikator kuantitas, kuantitas kerja pegawai dapat dikatakan sudah optimal. Dikarenakan rencana pekerjaan disetiap tahunnya dapat terlaksana dengan baik. Akuntabilitas kinerjanya dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Kuantitas kegiatan pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada staff-staff terlaksana dengan baik setiap tahunnya. Indikator ketepatan waktu, pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu. Sedangkan untuk komunikasi antar pimpinan dan sesama pegawai sudah membaik, karena jika pegawai memiliki keluhan pimpinan segera merespon dan jika pegawai lainnya memiliki kesulitan, maka pegawai lain akan membantu. indikator efektivitas ini, efektivitas pegawai dalam bekerja sudah baik. Fasilitas dan sistem sumber daya manusia yang ada sudah memadai dan efektif untuk pegawai dalam bekerja. Begitu juga dengan masyarakat yang mengakui bahwa sistem pelayanan pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Tangerang belum dapat dikatakan optimal karena terkadang pada pelayanan Sobat Dukcapil terkadang mengalami gangguan sistem. Indikator kemandirian ini, kesigapan yang dimiliki pegawai dalam bekerja belum optimal. Masih terdapat beberapa pegawai yang kurang inisiatif dalam mengerjakan tugasnya. Kurangnya responsif yang diberikan pegawai terhadap keluhan yang diajukan oleh masyarakat terkait sistem pelayanan online Sobat Dukcapil sampai saat ini belum di tindak lanjuti. indikator komitmen kerja, tanggung jawab yang diberikan pegawai dalam bekerja sudah dapat dikatakan baik. Tugas yang diberikan kepada pegawai dapat terselesaikan. Namun, kedisiplinan pada pegawai masih perlu ditingkatkan kembali dikarenakan masih adanya pegawai yang terlambat masuk kerja. Pendidikan dan pelatihan dan pelayanan kepada masyarakat sudah bagus.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan mengenai kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Hal ini menjadi saran

atau masukan untuk meningkatkan kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Tangerang, sebagai berikut :

1. Perlunya evaluasi dan pendampingan melalui program pendidikan dan pelatihan. Hal ini dapat dilakukan oleh organisasi untuk mewujudkan peningkatan kemampuan dan keterampilan pada pimpinan maupun pegawai.
2. Adanya *reward* dan *punishment* untuk meningkatkan inisiatif para pegawai dalam bekerja. Hal ini dapat dilakukan oleh organisasi dengan cara menerapkan *reward* sebagai hadiah untuk pegawai yang berprestasi dan *punishment* untuk pegawai yang tidak disiplin dan melanggar aturan yang berlaku.
3. SKP (Sasaran Kerja Pegawai) harus sejalan dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap kinerja pegawainya terutama pada bidang pelayanan.

DAFTAR REFERENSI

Artikel Jurnal :

- Bahri, S. (2019). Pengaruh penempatan, motivasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 16-30.
- Dhermawan, A. A. N. B., Sudibya, I. G. A., & Utama, I. W. M. (2012). Pengaruh motivasi, lingkungan kerja, kompetensi, dan kompensasi terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai di lingkungan kantor Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Bali. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*, 6(2), 173-184.
- Elizar, E., & Tanjung, H. (2018). Pengaruh Pelatihan, Kompetensi, Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 46-58.
- Jamaluddin, J., Yunus, H., & Akib, H. (2017). Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai pada dinas pendidikan provinsi sulawesi selatan. *Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 4(1).
- Jufrizen, J., & Rahmadhani, K. N. (2020). Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai dengan lingkungan kerja sebagai variabel moderasi. *JMD: Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara*, 3(1), 66-79.

Buku :

- Robbins, Stephen P. (2006). *Perilaku Organisasi*. Edisi kesepuluh. PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Dwiyanto, A. (1995). *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Fisipol Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Afandi. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Nusa Media, Yogyakarta.
- Hussein Fattah (2017). *Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai*. Elmatara, Jakarta.
- Huseno Tun (2016). *KINERJA PEGAWAI Tinjauan dari Dimensi Kepemimpinan, Misi Organisasi, Budaya Organisasi, dan Kepuasan Kerja*. Media Nusa Creative, Malang.

Ni Wayan Sri Asih Wahyuni, dkk (2021). *Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*. Scopindo Media Pustaka, Jakarta.

Bungin, Burhan (2001). *Penelitian Kualitatif (komunikasi, ekonomi, kebijakan public dan ilmu sosial)*. Prenada Media Group, Jakarta.

Onita Sari Sinaga, dkk. (2020). *Manajemen Kinerja*. Yayasan Kita Menulis, Jakarta.

Undang-undang :

Undang-Undang Republik Indonesia No.5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara Pasal 12.

Undang-undang Nomor 43 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian.

Undang-undang Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Penilaian Kinerja.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor 58 Tahun 2002 tentang Permanfaatan sarana dan prasarana dapat menunjang hasil kerja.

Dokumen :

Sasaran Kerja Pegawai (SKP) Disdukcapil Tahun 2020 dan 2021

LKJIP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Tahun 2022

Website :

Website resmi kantor Disdukcapil Kota Tangerang : <https://disdukcapil.karokab.go.id/tupoksi-disdukcapil/> (di akses pada february 2023).

Aplikasi pada pelayanan online Disdukcapil Kota Tangerang : <https://sobatdukcapil.tangerangkota.go.id/> (diakses pada juni 2023)

Akun sosial media Disdukcapil Kota Tangerang : <https://www.instagram.com/disdukcapiltangerangkota/> (diakses pada mei 2023)

Aplikasi kehadiran pada kantor Disdukcapil Kota Tangerang : <https://e-kinerja.tangerangkota.go.id/auth> (diakses pada mei 2023)