

KINERJA PADA PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BINTAN

Fhertyna Apriyanti¹, Meli Yana², Haposhan Marpaung³, Salman Afdhal⁴

¹ Manajemen, STIE Pembangunan Tanjung Pinang

fhertynaapriyanti9@gmail.com

² Manajemen, STIE Pembangunan Tanjung Pinang

nanameliy98@gmail.com

³ Manajemen, STIE Tanjung Pinang

haposanmarpaung0905@gmail.com

⁴ Manajemen, STIE Tanjung Pinang

salmanafdhal344@gmail.com

ABSTRAK

Manajemen kinerja merupakan sebuah aktivitas untuk memastikan bahwa sasaran organisasi telah dicapai secara konsisten dalam cara-cara yang efektif dan efisien. Manajemen kinerja sangat dibutuhkan oleh setiap perusahaan atau organisasi, karena manajemen kinerja dapat mengukur seberapa jauh tujuan tercapai. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen kinerja dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah cukup baik, pelayanan yang diberikan sangat bagus dan sedikit menerima keluhan dari masyarakat. Akan tetapi, perlu meningkatkan manajemen kinerja guna mempertahankan tujuan yang ditetapkan. Selain itu evaluasi kerja pegawai sangat dapat membantu dalam meningkatkan kinerja pegawai yang diinginkan.

Kata Kunci: Manajemen Kinerja, Evaluasi, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Performance management is an activity to ensure that organizational goals have been consistently achieved in an effective and efficient manner. Performance management is needed by every company or organization, because performance management can measure how far the goals are achieved. The research method used is a qualitative research method with data collection techniques through interviews and documentation. The results of this study indicate that performance management in the Department of Population and Civil Registration is quite good, the services provided are very good and receive few complaints from the public. However, it is necessary for this Dinas to improve performance management in order to maintain the set objectives. In addition, employee job evaluation can really help in improving the desired employee performance.

Keywords: Performance Management, Evaluation, Public Service

PENDAHULUAN

Setiap daerah telah diberikan wewenang tersendiri untuk mengatur kepentingan pemerintahan daerah nya. Ini dimaksud pada pengertian Otonomi Daerah berdasarkan pasal 1 angka 6 UU 23/2014, Otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam hal ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan merupakan salah satu instansi yang

berperan penting dalam membantu pemerintah daerah untuk mengatur atau mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini bersifat memberikan pelayanan. Di dalam sektor publik, baik buruknya pelayanan yang diberikan dengan dibandingkan berdasarkan standar yang telah ditetapkan, dapat dijadikan tolok ukur atau acuan untuk menilai seberapa besar komitmen organisasi sektor publik tersebut terhadap kemauan dan kemampuannya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan sebuah instansi yang bergerak di bidang pelayanan administratif masyarakat di daerah setempat. Hal ini menjadikan Disduk Capil merupakan salah satu akses masyarakat untuk mendata segala dokumen pribadinya mulai dari Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akte Kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), dll. Dalam memperoleh kinerja yang baik seorang pegawai harus memberikan pelayanan yang baik pula kepada masyarakat. Kinerja merupakan hasil pencapaian seseorang yang dapat dipertanggung jawabkan. Sistem pengelolaan kinerja di beberapa instansi pemerintah telah dibangun secara mandiri dengan tujuan meningkatkan kualitas pencapaian kinerja pegawai dalam menyelenggarakan pemerintahan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Maka, perlu adanya aparatur pemerintah yang profesional yang mampu memberikan pelayanan terbaik secara kualitas maupun kuantitas. Memberikan pelayanan kepada publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang yang baik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan penjelasan diatas, dalam memberikan pelayanan yang baik diperlukan manajemen kinerja yang baik pula. Maksudnya yaitu penerapan manajemen kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil lebih menekankan pada pelayanan kepada masyarakat dan kedisiplinan para pegawainya. Oleh karena itu, penelitian ini bermaksud untuk menggambarkan manajemen kinerja pada sektor publik yaitu Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan.

KAJIAN PUSTAKA

Manajemen

Pendapat dan sumber dari Hasibuan (2013:2) dimana Manajemen sebagai ilmu dan seni mengelola proses pemanfaatan SDM dan berbagai sumber lainnya secara efektif, efisien guna menggapai tujuan. Selanjutnya Handoko (2011:10), “Manajemen sebagai upaya bekerja dengan orang untuk menentukan, menginterpretasikan & mencapai tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pengarahan, kepemimpinan dan pengawasan”.

Kinerja

Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut (Bastian, 2014). Kinerja adalah perilaku pekerja yang memberikan andil terhadap penyelesaian sasaran organisasi, baik secara positif maupun negatif (Imran et al. 2012; Wibowo, 2015). Menurut Suwatno dan Priansa (2016:196) kinerja merupakan performance atau unjuk kerja. Kinerja juga dapat pula diartikan sebagai prestasi kerja atau pelaksanaan kerja atau hasil unjuk kerja. Kinerja merupakan hasil dari suatu proses yang dilakukan manusia.

Manajemen Kinerja

Performance management refers to a broad set of activities aimed at improving employee performance (DeNisi & Pritchard, 2006). Maksudnya adalah pada manajemen kinerja mengacu pada tujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Performance Management involves the setting of corporate, departmental, team, and individual objectives; the use of PA systems; appropriate reward strategies and schemes; training and development strategies and plans; feedback, communication, and coaching; individual career planning; mechanisms for monitoring the effectiveness of Performance Management system and interventions and even culture management (as quoted in den Hartog, Boselie, & Paauwe, 2004: 558. Maksudnya yaitu dalam manajemen kinerja melibatkan penetapan tujuan perusahaan, strategi, komunikasi antar karyawan, pengembangan dan pelatihan untuk memantau efektifitas sistem manajemen kinerja yang diterapkan.

Tujuan manajemen kinerja dalam praktiknya memiliki berbagai tujuan yang dapat membantu keefektifan dan keefisienan kerja. Adapun tujuan dari manajemen kinerja tersebut

menurut Noe dkk (1999) ada tiga tujuan manajemen kinerja, diantaranya: Pertama, Tujuan Strategik Manajemen kinerja harus mengaitkan kegiatan pegawai dengan tujuan organisasi. Pelaksanaan strategi tersebut perlu mendefinisikan hasil yang akan dicapai, perilaku, karakteristik pegawai yang dibutuhkan untuk melaksanakan strategi, mengembangkan pengukuran dan sistem umpan balik terhadap kinerja pegawai. Kedua, Tujuan Administratif Kebanyakan organisasi menggunakan informasi manajemen kinerja khususnya evaluasi kinerja untuk kepentingan keputusan administratif, seperti: penggajian, promosi, pemberhentian pegawai dan lain-lain. Ketiga, Tujuan Pengembangan Manajemen kinerja bertujuan mengembangkan kapasitas pegawai yang berhasil dibidang kerjanya. (Sofyandi, 2008: 19) Tujuan umum manajemen kinerja adalah menciptakan budaya para individu dan kelompok memikul tanggung jawab bagi usaha peningkatan proses kerja dan kemampuan yang berkesinambungan. (Sofyandi, 2008: 27).

Pelayanan

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Widodo, Joko 2001). Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah itu baik atau berkualitas, maka tidak menutup kemungkinan pelaksanaan otonomi daerah bisa dikatakan berhasil.

METODE

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 19 Oktober 2022. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif, di mana pendekatan kualitatif memanfaatkan data-data berbentuk narasi, ungkapan, cerita detail dan bahasa asli dari hasil konstruksi dari responden maupun informan. Data-data yang diperoleh didapatkan dengan menggunakan teknik pengumpulan data secara wawancara mendalam.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yaitu tempat dimana peneliti melakukan kegiatan wawancara terhadap sektor yang dipilih. Lokasi penelitian dilakukan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bintang Buyu, Kec. Tlk. Bintang, Kabupaten Bintang, Kepulauan Riau.

Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini yaitu Kinerja pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintang

Sumber Data

Sumber Primer

Sumber primer adalah sumber data yang diperoleh atau didapatkan dari kegiatan wawancara di lokasi penelitian berasal dari sumber pertama. Wawancara diambil secara langsung dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bapak Rusli, S.T., beserta rekan kerjanya Bapak Budiana, S.Sos.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan Artikel ini menggunakan teknik pengumpulan data secara Wawancara dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung kepada responden atau informan agar pertanyaan lebih terfokus pada masalah yang akan diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan sebuah instansi pemerintah daerah yang bergerak dalam bidang pelayanan kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini melayani pengurusan dokumen administrasi masyarakat.

Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Bidang Pelayanan Publik

Strategi peningkatan kinerja merupakan suatu perencanaan secara cepat, atau tindakan secara tepat dalam meningkatkan kinerja pegawai untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Strategi ini merupakan cara untuk membentuk kinerja pegawai semakin bagus. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini lebih menekankan kedisiplinan para pegawai nya baik Aparatur Sipil Negara maupun Honorer.

Segala ketentuan didalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini telah diatur dalam pemerintahan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini salah satu dinas yang sifatnya pelayanan, maka ada ketentuan jam pelayanannya dimulai dari jam 08.00-16.00. Berdasarkan hasil wawancara Bapak Kepala Dinas bahwa hingga saat ini para pegawai masih didalam ketentuan yang ada dan masih menjalankan aturan yang berlaku.

Strategi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan kinerja pegawainya yaitu menyiapkan satu alat transportasi khusus berupa bus untuk karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini memiliki fasilitas tersendiri untuk mempermudah pelayanan serta tidak ada kendala tentang kehadiran para pegawai dalam melakukan perekaman Kartu Tanda Penduduk(KTP), Akte Kelahiran, pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA), dan lain-lain yang berkaitan dengan administrasi kependudukan.

Pelaksanaan Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan Asas Manajemen POAC (*Planning, Organising, Actuating, Controlling*)

Dalam mengevaluasi kinerja karyawan tentu saja balik lagi kepada asas manajemen itu sendiri dimana terdiri dari POAC (*Planning, Organising, Actuating, Controlling*). Adapun pembahasannya sebagai berikut:

Perencanaan (Planning)

Dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini untuk perencanaan nya sudah menuju pada visi dan misi yang ada di pemerintah kabupaten Bintan. Visi dan misi yang dimaksud merupakan visi dan misi dinas. Adapun visi dari visi misi dinas ini tidak boleh melenceng atau keluar dari aturan yang telah ditetapkan oleh bupati Bintan.

Pengorganisasian (Organising)

Pengorganisasian merupakan proses mengatur wewenang, tugas, dan tanggung jawab pada setiap individu yang berkaitan dengan perusahaan atau organisasi. Kemudian menjadi satu kesatuan untuk mencapai rencana dan tujuan yang telah diinginkan perusahaan atau organisasi. Pengorganisasian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini terdiri dari empat bidang dan satu sekretariat yang masing masing itu menjadi satu kesatuan tidak bisa bekerja sendiri-sendiri. Dari bagian sekretariat bertanggung jawab pada keseluruhan masalah administrasi kantor dan sebagainya, lalu keempat bidang ini tidak bisa bekerja sendiri-sendiri harus tetap bekerja sama didalam kendali pimpinan kepala dinas. Kemudian empat bidang teknis ini antara

lain: Pertama, Bidang pelayanan penduduk, pendaftaran penduduk yang akan melayani terkait dengan pelayanan administrasi masyarakat berhubungan dengan Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, Kartu Tanda Penduduk, Akte Kelahiran, Akte Kematian, dsb. Kedua, Bidang pencatatan sipil yang melayani bentuk-bentuk pencatatan sipil termasuk pelaporan-pelaporan peristiwa yang terjadi diluar negeri. Warga Negara Indosedia (WNI) yang berada diluar negeri diurus oleh bidang pencatatan sipil. Ketiga, Bidang Kartu Identitas Anak, yang bertanggung jawab terhadap kelengkapan atau peralatan teknologi, pelatihan sumber daya manusia dll itu dibebankan dalam bidang ini. Keempat, Bidang inovasi, bertugas untuk melakukan pengembangan- pengembangan guna melakukan perubahan menjadi lebih baik lagi. Salah satu nya adalah pengembangan aplikasi online Sipandu Capil dan aplikasi lainnya seperti Pelamanis, Semedi (sehari jadi), dll. Lalu dalam bidang ini bertugas untuk berinovasi pada pelayanan yang untuk lebih bagus daripada sebelumnya.

Pelaksanaan (*Actuating*)

Dalam pelaksanaan administrasi pelayanan kependudukan ini, induk utamanya yaitu peraturan yang dianut berdasarkan UU No 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan. Aturan-aturan tersebut menjadi dasar rujukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat tentang tata cara persyaratannya dll.

Pengawasan (*Controlling*)

Jika pelaksanaan tersebut sudah bagus atau kurang bagus dan harus melakukan perbaikan maka dilakukan lah proses *controlling* atau pengawasan secara internal maupun eksternal. Pengawasan secara internal yaitu sering melakukan rapat staf dan eksternal akan ada pemantauan atau peninjauan. Hasil dari pengawasan ini tentu ada *reward* (penghargaan) dan *punishment* (hukuman). Bagi pegawai yang bekerja dengan bagus akan diberikan penghargaan seperti naik pangkat, piagam penghargaan, pujian, dll. Untuk pegawai yang kurang bagus atau lari dari tanggungjawab pekerjaan akan mendapatkan hukuman seperti diberikan surat peringatan hingga sanksi sampai yang terberat adalah pemecatan. Itu semua termasuk dalam rangkaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mendapatkan manajemen kinerja yang terbaik.

Bentuk Inovasi yang dikembangkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini terus melakukan pengembangan-pengembangan, inovasi-inovasi yang terbaik untuk pelayanan masyarakat sekitar semakin mudah. Perangkat yang ada pada dinas ini memang normal, dalam hal ini sifatnya *by system* karena terpengaruh oleh internet, jika internet ada masalah atau listrik padam maka akan ada kendala dalam pelayanan kepada masyarakat. Saat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membangun sebuah aplikasi yang bernama Sipandu Capil (Sistem Pelayanan Terpadu Pencatatan Sipil). Salah satu pelayanan yang bisa dilayani berkat aplikasi ini adalah pelayanan Kartu Keluarga (KK) seperti perubahan Kartu Keluarga (KK), perubahan akte, penerbitan Kartu Keluarga (KK). Hingga saat ini pelayanan kepada masyarakat yang berkaitan dengan penerimaan hasil yang diajukan pengirim diluar kartu Kartu Identitas Anak (KIA) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) masyarakat bisa langsung menerima dalam bentuk pdf yang dikirimkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sepanjang masyarakat memberikan nomor yang dapat diakses oleh WhatsApp lalu bisa langsung dicetak sendiri. Jadi, masyarakat tidak perlu datang ke kantor hal ini memberikan kemudahan bagi masyarakat karena waktu yang sangat fleksibel.

Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ingin mengembangkan bentuk inovasi yang dinamakan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) sebuah mesin yang dapat mencetak dokumen kependudukan secara mandiri, mulai dari KTP elektronik (e-KTP), kartu keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), akta kelahiran maupun akta kematian. Mesin ini ditujukan untuk daerah-daerah luar yang memiliki keterbatasan dalam menjangkau Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dampak Pandemi Covid-19 pada Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dampak dari Covid-19 ini di semua kalangan merasakan tidak hanya pada segi perekonomian, tetapi pada segi pelayanan administrasi pun terdampak. Dalam hal ini, pandemi bukan hambatan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan tetap dilakukan seperti biasa hanya saja ada protokol kesehatan yang harus dipenuhi (standart pelayanan kesehatan) yaitu wajib menggunakan masker, mencuci tangan dan mengecek suhu. Tiga hal tersebut harus dilakukan lalu yang terakhir pelayanan masyarakat dibatasi. Kemudian pemberlakuan *Work From Home* (WFH) dan *Work From Office* (WFO). *Work From Home* (WFH) dan *Work From Office* (WFO) merupakan kebijakan nasional

yang harus diikuti semua instansi baik pemerintah maupun swasta guna dalam memutuskan mata rantai Covid maka aturan yang ditetapkan pemerintah harus diikuti oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pemberlakuan ini harus ditaati tidak hanya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil saja. Pembagian pegawai bisa sampai 70-30, 50-50, 60-40 dan sekarang sudah kembali normal. Jadi pemberlakuan *Work From Home* (WFH) dan *Work From Office* (WFO) ini tidak menurunkan kinerja pegawai secara signifikan karena mereka tetap bekerja, tetap aktif melayani masyarakat melalui layanan-layanan online. Contoh pelayanan di WhatsApp seperti Pelamanis (Pelayanan Akte Melalui Wa Nan Praktis) walaupun dirumah para pegawai tetap bekerja. Sekarang pada masa pasca pandemi tidak ada lagi aturan *Work From Home* (WFH) dan *Work From Office* (WFO) jika para pegawai masih melakukan *Work From Home* (WFH) dan *Work From Office* (WFO) maka akan dikenakan SP (surat peringatan).

KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat ditarik dari artikel ini adalah dengan kinerja yang optimal, maka segala proses kegiatan-kegiatan yang ada dalam organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dapat berjalan sesuai dengan visi, misi dan tujuan serta prosedur-prosedur yang telah ditentukan. Dengan menggunakan asas manajemen POAC dapat memaksimalkan kinerja organisasi dan meningkatkan mutu pelayanan publik. Dengan mengupayakan dan berusaha untuk mencari solusi dari permasalahan-permasalahan yang ada serta melakukan pengembangan-pengembangan berarti pihak organisasi secara bertahap ingin memajukan dan ingin memperbaiki sistem-sistem yang kurang baik dalam badan organisasi sebagai wujud langkah nyata dalam mencapai tujuan yang diharapkan.

SARAN

Sebelumnya penulis sangat berterimakasih kepada Kepala Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang sudah memberi izin kepada penulis untuk mengambil contoh menjadi topik pembahasan pada artikel ini. Saran penulis yaitu kinerja dalam Dinas perlu untuk ditingkatkan dan dimaksimalkan lagi, agar mutu pelayanannya lebih optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan publik. Perlu adanya motivasi pegawai untuk terus mempertahankan kinerjanya. Guna meningkatkan pegawai yang berkualitas, Dinas

perlu mengirimkan pegawai- pegawainya dalam pelatihan atau diklat seperti pelatihan komputerisasi dan informatika.

Penelitian yang telah dilakukan ini dapat dijadikan bahan acuan dalam melaksanakan penelitian selanjutnya, tentang Penerapan Manajemen Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Jika masih ada kekurangan dalam penyampaian bahasa yang tidak berkenan bagi pembaca, maka dari itu penulis memohon maaf. Saran penulis untuk kedepannya adalah dapat lebih matang lagi memahami serta mempraktikkan konsep Manajemen Kinerja pada sektor publik. Diharapkan artikel ini dapat terus dikembangkan lagi dan bermanfaat bagi pembacanya.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih disampaikan kepada 1) Kepada Bapak Rusli, S.T., selaku kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang sudah bersedia untuk diwawancarai, 2) Kepada Bapak dosen pembimbing kami, Bapak Satriadi, S.AP., M.Sc., yang sudah membimbing kami hingga artikel selesai dengan tepat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Alimudin, A. (2017). Peran sistem manajemen kinerja, kompetensi pegawai dan promosi jabatan dalam meningkatkan kinerja pegawai. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 13(3), 155-165.
- Anwar, U. D. L. (2022). *Analisis kinerja pegawai pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Pinrang* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Franco-Santos, M., & Otley, D. (2018). Reviewing and theorizing the unintended consequences of performance management systems. *International Journal of Management Reviews*, 20(3), 696-730.
- Kamarni, N. (2021). Masyarakat kasus pelayanan kesehatan di Kabupaten Agam. *Manajemen dan Kewirausahaan* 2, 84–117. <http://ejournal.pps-unisti.ac.id/index.php/JIASK/article/view/8>.
- Kamaroellah, R. A., & MSi, A. K. (2014). Manajemen kinerja (konsep, desain, implementasi dan penilaian kinerja). *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2013): 1689–1699.
- Krishaardianto, 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.
- Kurnia, A. (2022). Pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota tasikmalaya. *Jurnal ADMINISTRATOR*, 4(1), 1-10.

Artikel Luaran Abdimas

- Kuvaas, B., Buch, R., & Dysvik, A. (2016). Performance management: Perceiving goals as invariable and implications for perceived job autonomy and work performance. *Human Resource Management, 55*(3), 401-412.
- Lian, B. (2017). Kepemimpinan dan kualitas kinerja pegawai. *Palembang: CV. Amanah*.
- Listiani, T. (2011). Manajemen kinerja, kinerja organisasi serta implikasinya terhadap kualitas pelayanan organisasi sektor publik. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi, 8*(3), 06.
- Pranata, I. M. A., & Darma, G. S. (2014). Strategi penerapan e-commerce dalam meningkatkan keunggulan bersaing. *Jurnal Manajemen Bisnis, 11*(1), 69-81.
- Rajnoha, R., & Lesníková, P. (2016). Strategic performance management system and corporate sustainability concept-specific parametres in Slovak Enterprises. *Journal of Competitiveness*.
- Schleicher, D. J., Baumann, H. M., Sullivan, D. W., Levy, P. E., Hargrove, D. C., & Barros-Rivera, B. A. (2018). Putting the system into performance management systems: A review and agenda for performance management research. *Journal of management, 44*(6), 2209-2245.