

ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

**(Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Sampang)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S-1)

Oleh

ANIS HOFIYAH

NPM 22101091104



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG**

2025

RINGKASAN

Anis Hofiyah, 2025, NPM 22101091104 Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Analisis Kinerja Pegawai Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang), Dosen Pembimbing I Dr. Afifuddin, S.Ag.,M.Si, Dosen Pembimbing II Langgeng Rachmatullah Putra, S.AP., M.AP

Pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia khususnya di Kabupaten Sampang diterapkan melalui berbagai inovasi peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan, salah satunya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Namun, dalam praktiknya masih ditemui sejumlah permasalahan seperti kinerja pegawai yang belum optimal, prosedur pelayanan yang rumit, serta fasilitas pelayanan yang kurang memadai. Selain itu, kurangnya informasi dan sosialisasi kepada masyarakat menyebabkan proses pelayanan belum berjalan efektif dan efisien sesuai dengan harapan publik.

Penelitian ini menggunakan dua teori indikator yang mana 1) indikator Kinerja Pegawai menurut Robbins (2006) yaitu: a) Kualitas (Mutu), b) Kuantitas (Jumlah), c) Ketepatan Waktu, d) Efektivitas, e) Kemandirian. Sedangkan yang kedua Indikator Kualitas Pelayanan Publik yang mana Menurut Zeithaml (1990) dalam Pasolong (2013:135) yaitu a) Tangible, b) Reliability, c) Responsiveness, d) Assurance, e) Emphaty. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif menggunakan sumber data primer dan sekunder. Teknik analisis data yang digunakan yaitu Milles, Huberman, & Saldana. (2014) yang meliputi 4 tahap yaitu pengumpulan data, Kondensasi data, penyajian data, dan kesimpulan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis kinerja pegawai Dispendukcapil Kab.Sampang dan Kualitas Pelayanan yang diberikan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan publik dan kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang dari seluruh indikator masih belum berjalan maksimal secara efektif. Pada aspek pelayanan publik, masih ditemukan berbagai kendala seperti proses pelayanan yang belum efisien, keterbatasan fasilitas, serta kurangnya kejelasan informasi kepada masyarakat. Sementara itu, pada aspek kinerja pegawai, masih terlihat rendahnya kedisiplinan, tanggung jawab, serta efektivitas dalam penyelesaian pekerjaan. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi pelayanan publik dan kinerja pegawai di Dispendukcapil Kabupaten Sampang sebagai upaya mewujudkan layanan administrasi kependudukan yang cepat, tepat, dan berkualitas dapat dikatakan telah berjalan cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan dari segi profesionalitas aparatur, kecepatan pelayanan, dan optimalisasi sarana prasarana agar kepuasan masyarakat dapat tercapai secara menyeluruh.



**Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan Publik, Dispendukcapil
Kabupaten Sampang**



SUMMARY

Anis Hofiyah, 2025, NPM 22101091104 Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, Analysis of Employee Performance in Improving the Quality of Public Services (Study at the Population and Civil Registration Service of Sampang Regency), Supervisor I Dr. Afifuddin, S.Ag., M.Si, Supervisor II Langgeng Rachmatullah Putra, S.AP., M.AP

Public service delivery in Indonesia, particularly in Sampang Regency, is implemented through various innovations to improve the quality of population administration services, one of which is at the Population and Civil Registration Office. However, in practice, several problems persist, such as suboptimal employee performance, complicated service procedures, and inadequate service facilities. Furthermore, a lack of information and outreach to the public results in the service process not being effective and efficient, as expected.

This study utilizes two indicator theories: 1) Employee Performance Indicators according to Robbins (2006): a) Quality, b) Quantity, c) Timeliness, d) Effectiveness, e) Independence. The second indicator, according to Zeithaml (1990) in Pasolong (2013:135), is a) Tangible, b) Reliability, c) Responsiveness, d) Assurance, e) Empathy. The type of research used in this study is descriptive with a qualitative approach using primary and secondary data sources. The data analysis technique used was Milles, Huberman, & Saldana (2014), which includes four stages: data collection, data condensation, data presentation, and conclusions. The purpose of this study was to determine, describe, and analyze the performance of employees at the Sampang Regency Population and Civil Registration Office (Dispendukcapil) and the quality of service provided to improve public service quality.

The results indicate that the implementation of public services and employee performance at the Sampang Regency Population and Civil Registration Office (Dispendukcapil) across all indicators are still not optimally effective. In terms of public service, various obstacles remain, such as inefficient service processes, limited facilities, and a lack of clear information provided to the public. Meanwhile, in terms of employee performance, low levels of discipline, responsibility, and effectiveness in completing work are still evident. This indicates that the implementation of public services and employee performance at the Sampang Regency Dispendukcapil, as an effort to achieve fast, accurate, and high-quality population administration services, can be said to be going quite well. However, improvements are still needed in terms of staff professionalism, speed of service, and optimization of infrastructure to achieve overall public satisfaction.



**Keywords: Employee Performance, Quality of Public Services, Sampang
Regency Population and Civil Registration Office**



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyediaan pelayanan publik terutama berfokus pada masyarakat. Jelaslah bahwa masyarakat membutuhkan pelayanan tersebut; bahkan, mereka merupakan bagian penting dari kehidupan. Menurut Rusli dalam Mahsyar (A. 2011), manusia membutuhkan dukungan melalui berbagai layanan sejak lahir. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah tindakan atau proses yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik meliputi barang, jasa, dan/atau jasa administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.” Tujuan dari pelayanan publik adalah untuk memuaskan masyarakat dan menyediakan jasa yang memenuhi kebutuhan masyarakat. Untuk mencapai tujuan ini, pemerintah harus memastikan bahwa kualitas pelayanan memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Di Indonesia, strategi kebijakan publik sangat penting bagi Karina Perbaykan Pelayanan, karena membantu memitigasi konflik terkait iklim. Hal ini juga berarti Karina berperan aktif di bidang ekonomi, sosial, dan politik, dengan mengambil langkah dan arahan awal. Situasi ini membuat banyak pihak meragukan kualitas layanan publik. Menurut Dwimawanti (2004), para anggota merasa terlindungi. Saat itu, film tersebut masuk dalam daftar film publik terbaik versi Mangkunegara (2009) sebagai salah satu yang terbaik dan bertahan lama. Basulungs (2011) menyajikan daftar yang bertujuan untuk

memperbaiki lingkungan secara keseluruhan: 1) Aspek konkret (bukti fisik), 2) Aspek nyata (tantangan), 3) Aspek responsif (persepsi), 4) Aspek kepercayaan (keamanan), 5) Aspek empati (kasih sayang).

Proyek-proyek di sektor publik tidak mudah diimplementasikan. Di Indonesia, terdapat beberapa masalah di bidang ini: (1) Proyek-proyek pemerintah seringkali kekurangan anggaran untuk inisiatif industri. Hal ini mengakibatkan kurangnya investasi di sektor-sektor baru, yang semakin memperburuk situasi. (2) Proyek-proyek publik seringkali didekati dengan cara yang membahayakan keselamatan warga. Upaya perlindungan seringkali tidak direncanakan dengan baik dan memperburuk tantangan yang dihadapi masyarakat. (3) Proyek-proyek sosial dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat di pantai-pantai umum dan berkontribusi pada kesuksesan mereka dalam kehidupan sehari-hari. Informasi publik tentang bisnis atau kegiatan rekreasi disebarluaskan secara daring. Di Indonesia, Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik berfokus pada berbagai faktor yang dipengaruhi oleh berbagai faktor. Kegiatan-kegiatan tersebut mendukung pengembangan dan pelestarian kawasan pesisir yang menarik. Seluruh proses pertumbuhan jamur merupakan kegiatan bisnis yang dapat diwujudkan melalui pembangunan fasilitas umum.

Namun, permasalahan dalam kinerja pegawai seperti kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan belum memuaskan. Hal ini terlihat dari masih adanya sebagian pegawai yang masih bermalas-malasan dalam melakukan pekerjaan yang diberikan kepada mereka. Juga banyaknya pekerjaan yang

menumpuk yang belum bisa diselesaikan pada waktunya (Arianty, N. 2014). Hari ini, fokusnya adalah berbagi pengetahuan – hari yang menekankan profesionalisme, keterampilan, empati, dan perilaku etis. Sebuah alat yang dikembangkan oleh mesin raksasa kini tampak seperti model birokrasi klasik: ia memiliki struktur resmi, hierarkis, dan legal, serta sistem penyesuaian. Oleh karena itu, Anda hanya perlu satu perangkat untuk mengkompensasi kerusakan yang ditimbulkan hewan peliharaan Anda – sebuah sistem kompensasi sederhana yang benar-benar berfungsi dengan sangat baik (Mahsyar, A. 2011).

Pantai-pantai umum kini tersebar luas, dan taman laut yang berada dalam kondisi terbaiknya 43 tahun lalu, pada tahun 1999, masih terawat dengan baik. Musim pertama dimulai pada 8 September 1974, dan berlangsung hingga 30 September 2014. Tiga poin tambahan ditambahkan: "Jika Anda tidak yakin apakah peralatan ini cocok untuk kompetisi profesional, adil, dan setara." Aspek lahan, pemerintahan, dan pembangunan penting di sini. Ada kemungkinan untuk mendapatkan pekerjaan profesional, karena keanggotaan seringkali sulit diperoleh. Salah satu layanan publik yang menghadapi masalah adalah layanan kantor catatan sipil. Oleh karena itu, Anda mendapatkan solusi berdasarkan daftar yang menunjukkan cara berenang secara efektif dan efisien pada kualitas ini, yang bisa sangat menantang. Ide ini berasal dari banyak orang yang berpartisipasi dalam Pike Sekarah Langsung March, dan masih berlanjut hingga saat ini. Media juga melaporkannya dan banyak orang berbagi informasi tentang pantai-pantai umum.

Minat dalam perlindungan lingkungan, seperti manajemen produk melalui pemeliharaan, diperkuat oleh pengalaman luas dari berbagai proyek jangka panjang. Informasi yang akurat telah disediakan dan disajikan dengan jelas. Lebih lanjut, masih tersedia opsi untuk menghubungkan langsung kartu elektronik (KK) dan kartu elektronik (e-KTP). Kartu ini dapat dioptimalkan melalui versi digital dan juga dapat dihubungkan ke sumber daya listrik publik (Rukayat, Y. 2017).

Dalam hal ini, permasalahan pelayanan publik juga terjadi di Kota/Kab di Indonesia yaitu salah satunya adalah Kabupaten Sampang. Pelayanan Publik di Kabupaten Sampang saat ini tidak hanya pada pemenuhan administratif saja namun juga mencakup berbagai sektor, termasuk pelayanan publik, kesehatan, dan kependudukan, serta didukung oleh berbagai sistem informasi dan regulasi. Saat ini pelayanan publik di Kabupaten Sampang secara umum, menunjukkan upaya peningkatan kualitas, meskipun masih terdapat beberapa tantangan (Rukayat, Y. 2017). Dalam konteks yang sama yaitu pelayanan administratif khususnya pada berdasarkan hasil observasi ada banyak permasalahan dimana ditemukan yang mana berhubungan dengan kinerja pegawai.

Pemberian layanan kepada masyarakat tentunya tidak terlepas dari permasalahan dan berkaitan langsung dengan kinerja pegawai yang menjadikan kualitas pelayanan publik menjadi berkurang. Pelayanan yang ada di Dispendukcapil Kabupaten Sampang apabila dilihat dari kualitas layanan yang diberikan bisa dikatakan belum maksimal. Menurut pendapat Arif, M.

(2023) yang menjelaskan kondisis pelayanan publik di Dispendukcapil Kab.Sampang bahwa proses aktivasi Identitas Kependudukan Digital atau KTP Digital cukup lamban, dikarenakan terlalu banyak kendala yang terjadi di lapangan. Salah satunya adalah prosedur yang terlalu rumit (Media.jatim.com, 2022).

Melihat beberapa permasalahan mengenai pelayanan publik di Dispendukcapil Kab. Sampang, yang mana artinya kinerja pegawai dalam memberikan layanan bisa dikatakan belum cukup baik. Kinerja Pegawai Negeri Sipil masih perlu ditingkatkan agar pegawai dapat meningkatkan kalitas kerja, kuantitas kerja, disiplin serta taat pada aturan yang berlaku. Kinerja pegawai yang rendah akan berakibat pada rendahnya kualitas pelayanan publik. Setidaknya untuk mengukur kinerja pegawai terdapat lima aspek penilaian kinerja yang dikemukakan oleh Robbins (2006) yaitu 1) Kualitas (Mutu), 2) Kuantitas (Jumlah), 3) Ketepatan Waktu, 4) Efektivitas, 5) Kemandirian (Said., & Ilyas, 2022).

Dalam situasi ini, efektivitas pegawai sangat terkait dengan kualitas pelayanan publik. Para ahli yang terlibat dalam usaha rintisan bisnis dapat terus mempromosikan inisiatif sosial dan membantu melaksanakan proyek-proyek di dalam lembaga ekonomi dan sosial publik. Berdasarkan Undang-Undang No. 43 Tahun 1999, yang mengubah Undang-Undang No. 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Manajemen Kepegawaian, paragraf 3 menyatakan bahwa: “Pegawai negeri sipil merupakan bagian dari sistem negara dan bertugas untuk kepentingan umum”.

Di antara semua dinas terdapat sekelompok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Aspek penting: banyak perahu telah ditambatkan di pantai-pantai yang indah. Banyak danau dapat dilihat di permukaan air, yang ditemukan oleh para nelayan saat memancing di pulau-pulau milik Dispendukcapil Kabupaten Sampang. Berikut sekilas menu istimewa dan penawaran menarik yang tersedia untuk Anda. Kirimkan peta kabupaten untuk memastikan Anda menerima layanan yang Anda butuhkan. Hal ini terlihat dari tidak adanya petunjuk bagi masyarakat seperti keterangan khusus untuk mengurus KK, KTP, Surat-surat lain, petunjuk tersebut tidak terlihat dipasang di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Sampang seperti pada gambar berikut ini:



Gambar 1. 1 Kantor Dispendukcapil Kab. Sampang

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 16 Juni 2025

Situasi ini menyulitkan mereka yang belum familiar dengan layanan yang ditawarkan oleh Dinas Catatan Sipil Kabupaten Sampang (Dispendukcapil) untuk mendapatkan informasi. Oleh karena itu, dalam kasus ini, para supervisor dan kepala dinas perlu meninjau kinerja pegawai untuk menilai

kualitas kerja mereka dan mengidentifikasi potensi kelemahan di Dinas Catatan Sipil. Hal ini akan memungkinkan solusi cepat untuk permasalahan yang ada. Kinerja pegawai yang baik merupakan fondasi esensial bagi terwujudnya kualitas pelayanan publik yang optimal. Pegawai yang berkinerja tinggi tidak hanya menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan efisien dan efektif, tetapi juga menunjukkan dedikasi, profesionalisme, dan integritas yang tinggi. Kualitas kinerja ini secara langsung berdampak pada pengalaman masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan layanan publik.

Dalam konteks ini pelayanan dan kinerja pegawai memiliki hubungan yang erat. Urgensi dari terletak pada pentingnya evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan publik di. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk mengidentifikasi akar permasalahan yang memengaruhi kinerja aparatur, sekaligus memberikan rekomendasi perbaikan agar pelayanan Dispendukcapil menjadi lebih responsif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan responsif akan meningkatkan kepuasan masyarakat, membangun kepercayaan terhadap pemerintah, dan mendorong partisipasi aktif dalam pembangunan. Sebaliknya, kinerja pegawai yang buruk dapat menyebabkan pelayanan yang lambat, berbelit-belit, tidak akurat, dan tidak memuaskan, yang pada akhirnya akan merusak citra pemerintah dan menghambat pembangunan. Oleh karena itu, investasi dalam peningkatan kinerja pegawai, melalui pelatihan, pengembangan kompetensi, sistem penghargaan dan sanksi yang adil, serta lingkungan kerja yang

konduusif, merupakan langkah strategis untuk mewujudkan pelayanan di semua masyarakat.

Penulis berencana untuk mengkaji kinerja lembaga publik di Sampang secara lebih rinci. Ia bermaksud berfokus pada informasi yang dikumpulkan dan permasalahan yang teridentifikasi. Pertanyaan-pertanyaannya mengarah pada pertimbangan penting: Seberapa puaskah warga terhadap layanan publik di Sampang? Permasalahan ini telah ada sejak lama, dan pemerintah Sampang belum berupaya secara maksimal untuk memperbaikinya. Oleh karena itu, peneliti memilih judul “ **Analisis Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Sampang)**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berupaya menjawab beberapa pertanyaan utama yang dirangkum dalam rumusan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik pada Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan, maka tujuan penelitian ini antara lain yaitu:

1. Untuk mengetahui, mendiskripsikan serta menganalisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik pada Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang
2. Untuk mengetahui, mendiskripsikan serta menganalisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Penulis

Penulis berkesempatan mengetahui seberapa efektif staf dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah di kantor Pemerintah Kota Sampang.

b. Bagi Mahasiswa

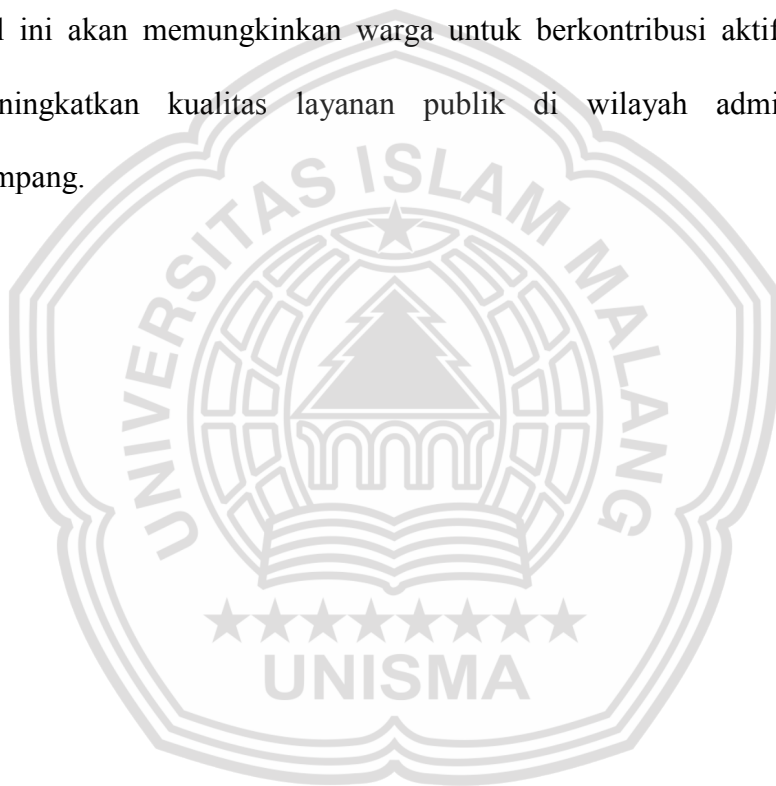
Sebagai sarana pengetahuan atau pengembangan ilmu khususnya dalam konteks kinerja pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

c. Bagi Universitas Islam Malang

Dapat dijadikan sebagai sumber informasi tambahan bagi peneliti lain atau bagi masyarakat yang ingin mengetahui lebih jauh bagaimana upaya staf di Kantor Pemerintah Kabupaten Sampang dalam meningkatkan mutu pelayanan.

2. Manfaat Praktis

- a) Bagi pegawai Dispendukcapil Kabupaten Sampang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi kinerja dan referensi untuk dapat menerapkan semua pelayanan yang terbaik.
- b) Bagi warga wilayah administrasi Sampang. Hasil studi ini dapat memberikan wawasan bermanfaat tentang praktik kerja yang efektif. Hal ini akan memungkinkan warga untuk berkontribusi aktif dalam meningkatkan kualitas layanan publik di wilayah administrasi Sampang.



BAB VII

PENUTUP

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik pada Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang beberapa indikator berhasil terlaksana dengan cukup baik namun beberapa indikator masih belum maksimal sehingga menghambat kualitas pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dari indikator kinerja pegawai menurut Robbins (2006) yaitu: a) Kualitas (Mutu), b) Kuantitas (Jumlah), c) Ketepatan Waktu, d) Efektivitas, e) Kemandirian dalam Analisis Kinerja Pegawai Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang).

Untuk indikator yang *Pertama* yaitu Kualitas (Mutu) yang mana tercermin dari ketelitian pegawai dalam memeriksa kelengkapan dokumen administrasi serta keterampilan dalam melaksanakan tugas sesuai SOP. Hal ini juga didukung dengan adanya pelatihan, evaluasi berkala, serta penilaian masyarakat melalui kuesioner SKM. Namun, antrean panjang masih menjadi kendala di lapangan. *Kedua*, yaitu Kuantitas Kerja terlihat dari penyelesaian dokumen seperti akta kelahiran serta program inovatif “jemput bola” bagi lansia/masyarakat

sakit dan program *Peri Cantik* saat Car Free Day. Inovasi ini dinilai membantu, tetapi jumlah pengajuan dari desa masih terbatas sehingga capaian kuantitas belum maksimal.

Ketiga, Ketepatan Waktu yang mana diterapkan dengan standar penyelesaian dokumen, misalnya akta kelahiran yang bisa selesai dalam 1 jam jika berkas lengkap. Namun, keterlambatan sering muncul akibat kurangnya sosialisasi persyaratan sehingga masyarakat harus bolak-balik melengkapi dokumen hal ini berakibat pada kurangnya pemahaman terhadap persyaratan administrasi, masih memengaruhi kecepatan pelayanan. *Keempat*, Efektivitas Penggunaan Biaya, dicapai melalui penggunaan aplikasi SIAK terpusat secara nasional dan sistem cetak mandiri yang mampu menekan biaya operasional. Akan tetapi, keterbatasan anggaran menghambat pengembangan teknologi secara menyeluruh, sehingga fokus dialihkan pada layanan prioritas dan pemeliharaan fasilitas. *Kelima*, Kemandirian pegawai sudah cukup baik, terlihat dari kemampuan mereka menjalankan pelayanan mulai dari perekaman, input data, hingga pencetakan dokumen tanpa supervisi terus-menerus. Meskipun kendala masih muncul pada keterbatasan perangkat (seperti kerusakan printer) dan akses jaringan.

Sehingga secara keseluruhan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik pada Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang belum dapat dikatakan berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari indikator Kualitas (Mutu), antrean panjang masih menjadi permasalahan di

lapangan. Indikator Kuantitas Kerja juga belum maksimal karena jumlah pengajuan dari desa masih terbatas meskipun ada program jemput bola dan *Peri Cantik*. Pada indikator Ketepatan Waktu, keterlambatan sering terjadi akibat kurangnya sosialisasi persyaratan sehingga masyarakat harus bolak-balik melengkapi dokumen. Sementara itu, pada indikator Efektivitas Penggunaan Biaya, keterbatasan anggaran menghambat pengembangan teknologi secara menyeluruh. Dengan adanya berbagai permasalahan tersebut, dapat dikatakan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Sampang belum berjalan dengan baik.

2. Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang beberapa indikator berhasil terlaksana dengan cukup baik namun beberapa indikator masih belum maksimal sehingga menghambat kualitas pelayanan publik. Menurut Zeithaml (1990) dalam Pasolong (2013:135) sebagai landasan utama dalam menganalisis dan mendeskripsikan Analisis Kinerja Pegawai Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang) yang mana terdapat lima indikator yaitu 1) Tangibles (Bukti Fisik) yang terdiri dari Penampilan Petugas/Aparatur Dalam Melayani Pelanggan, Kenyamanan Tempat Melakukan Pelayanan. 2) Reliability (kehandalan) yang terdiri dari Memiliki Standart Pelayanan yang jelas, dan Kedisiplinan Aparatur dalam Melakukan Pelayanan. 3) Responsiveness (Ketanggapan) yang terdiri dari Semua Keluhan dan Pertanyaan Pengguna di Respon oleh Petugas, dan Sosialisasi Kebijakan

Baru pada Pengguna/ Pemohon. 4) Assurance (Jaminan) yang terdiri dari Petugas Memberikan Jaminan Kepastian Biaya dan Legalitas dalam Pelayanan. 5) Emphaty (Empati) yang terdiri dari Sikap Sopan Santun dan Ramah Petugas, Petugas Melayani Dengan Tidak Diskriminatif, dan Mendahulukan Pengguna dengan Keterbatasan Khusus.

Pertama, untuk dimensi Tangibles (Bukti Fisik) yaitu terdiri dari 1). Penampilan Petugas/Aparatur dalam Melayani Masyarakat yang mana Pegawai diwajibkan berpenampilan rapi, menggunakan seragam sesuai aturan, serta ID card resmi. Hal ini meningkatkan profesionalitas dan kepercayaan masyarakat 2). Kenyamanan Tempat Pelayanan yang mana Dispendukcapil telah memperluas ruang pelayanan, menambah ruang tunggu, dan menyediakan fasilitas bermain anak untuk meningkatkan kenyamanan masyarakat. Namun, jumlah kursi masih terbatas sehingga saat ramai kurang memadai

Kedua, dimensi Reliability (Kehandalan) yang terdiri dari 1). Memiliki Standar Pelayanan yang Jelas yang mana Dispendukcapil telah menerapkan SOP untuk mengatur alur pengurusan dokumen kependudukan. Website resmi juga disediakan, tetapi sosialisasi dalam bentuk fisik (banner/papan informasi) masih kurang sehingga masyarakat, khususnya lansia, kesulitan memahami prosedur. 2). Kedisiplinan Aparatur dalam Melakukan Pelayanan yang mana Pegawai hadir sesuai aturan Peraturan Bupati Sampang Nomor 22 Tahun 2024 tentang jam kerja ASN. Namun, ada hambatan berupa antrean panjang, sehingga

masyarakat harus tetap menunggu meskipun pegawai hadir dan melayani sesuai jadwal.

Ketiga, dimensi Responsiveness (Ketanggapan) yang terdiri dari 1). Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan yang mana Dokumen dapat selesai sesuai standar waktu, bahkan lebih cepat jika persyaratan lengkap. Namun, masyarakat masih sering terhambat karena kurang informasi terkait persyaratan. Selain itu, meskipun sarana pengaduan sudah tersedia, tindak lanjutnya masih lambat sehingga menimbulkan kesenjangan antara harapan masyarakat dengan pelayanan yang diterima. 2). Sosialisasi Kebijakan Baru pada Pemohon yang mana sosialisasi kebijakan baru telah dilakukan ketika masyarakat datang langsung ke kantor pelayanan. Namun, sosialisasi belum menyentuh seluruh desa sehingga pemahaman masyarakat belum merata, dan hal ini mengurangi efektivitas inovasi pelayanan.

Keempat, dimensi Assurance (Jaminan) yang terdiri dari 1). Jaminan Kepastian Biaya dalam Pelayanan yang mana semua layanan administrasi kependudukan diberikan secara gratis, sesuai regulasi, sehingga masyarakat merasa lebih ringan tanpa beban tambahan. 2) Jaminan Legalitas dalam Pelayanan yang mana dokumen diterbitkan sesuai ketentuan hukum, serta didukung dengan transparansi informasi, sehingga menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan masyarakat.

Kelima, dimensi Empathy (Empati) yang terdiri dari 1). Sikap Sopan Santun dan Ramah Petugas yang mana pegawai melayani masyarakat

dengan ramah dan profesional, menerapkan budaya pelayanan yang humanis. 2) Petugas Melayani Dengan Tidak Diskriminatif yang mana Pihak Dispendukcapil terus berupaya memastikan pelayanan adil, setara, dan profesional bagi seluruh masyarakat, sesuai standar dan regulasi yang berlaku. 3) Mendahulukan Pengguna dengan Keterbatasan Khusus yang mana Dispendukcapil menyediakan fasilitas aksesibel bagi lansia, penyandang disabilitas, ibu hamil, dan kelompok rentan lain, termasuk jalur landai, pegangan besi, dan pendampingan dalam prosedur administrasi.

Sehingga secara keseluruhan inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Sampang dapat dikatakan berjalan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi efektivitasnya. Hal ini terlihat pada beberapa dimensi. Pertama, pada dimensi Tangibles (Bukti Fisik), ruang pelayanan sudah ditingkatkan dengan penambahan ruang tunggu dan fasilitas bermain anak, namun jumlah kursi yang terbatas membuat kenyamanan masyarakat kurang optimal saat kondisi ramai. Kedua, dimensi Reliability (Kehandalan) telah menerapkan SOP dan kedisiplinan pegawai sesuai regulasi, tetapi sosialisasi prosedur dalam bentuk fisik masih kurang sehingga menyulitkan masyarakat, khususnya lansia, ditambah antrean panjang tetap terjadi meskipun pegawai hadir sesuai jadwal. Ketiga, dimensi Responsiveness (Ketanggapan) menunjukkan bahwa dokumen dapat selesai sesuai standar, namun kurangnya informasi mengenai

persyaratan membuat masyarakat sering terhambat, tindak lanjut sarana pengaduan masih lambat, serta sosialisasi kebijakan baru belum menyeluruh ke desa-desa sehingga pemahaman masyarakat belum merata. Kendala-kendala inilah yang kemudian menjadi penghambat efektivitas inovasi pelayanan, meskipun secara umum pelayanan administrasi kependudukan dapat dikatakan sudah berjalan dengan cukup baik.

7.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait guna meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan mengenai Analisis Kinerja Pegawai Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang) yaitu:

1. Bagi Dispendukcapil Kabupaten Sampang, perlu dilakukan inovasi nyata berupa penerapan sistem reservasi antrean berbasis QR Code atau aplikasi sederhana yang dapat diakses melalui balai desa, kantor kecamatan, maupun secara langsung melalui perangkat telepon genggam masyarakat. Dengan sistem ini, masyarakat dapat melakukan pendaftaran antrean dari rumah atau desa masing-masing sehingga dapat mengurangi penumpukan pada jam-jam tertentu. Dispendukcapil juga dapat menyediakan kios antrean mandiri di titik-titik strategis pelayanan publik untuk memfasilitasi masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi.
2. Dispendukcapil Kabupaten Sampang juga dapat membentuk “Tim Mobile Dukcapil Terpadu” yang tidak hanya terdiri dari aparatur Dukcapil, tetapi

juga melibatkan bidan desa, kader posyandu, serta perangkat desa untuk mendata kebutuhan dokumen administrasi masyarakat sejak awal. Dengan mekanisme ini, pelayanan jemput bola tidak hanya sebatas perekaman KTP atau akta kelahiran, melainkan mencakup berbagai dokumen kependudukan sekaligus.

3. Selain itu, untuk mencegah keterlambatan kurangnya sosialisasi Dispendukcapil Kabupaten Sampang, perlu diadakan “Pojok Informasi Administrasi” di setiap kecamatan dan desa yang berisi informasi persyaratan dokumen kependudukan. Pojok ini dapat berupa papan digital interaktif sederhana atau banner dengan QR Code yang terhubung ke website resmi Dispendukcapil. Informasi yang disediakan hendaknya disertai dengan contoh dokumen yang benar, sehingga masyarakat tidak salah dalam melengkapi berkas.
4. Permasalahan mengenai Keterbatasan Anggaran solusi realistis yang dapat diterapkan oleh Dispendukcapil Kab.Sampang dapat melakukan kolaborasi dengan universitas atau perguruan tinggi di sekitar Kabupaten Sampang, khususnya dengan mahasiswa jurusan teknologi informasi, untuk mengembangkan aplikasi pelayanan berbasis open-source. Dengan cara ini, biaya pengembangan aplikasi dapat ditekan karena tidak perlu menggandeng vendor besar yang biayanya tinggi. Selain itu, inovasi hasil kolaborasi dengan akademisi dapat terus diperbarui secara berkelanjutan.
5. Selanjutnya Dispendukcapil Kabupaten Sampang dapat menerapkan solusi yang dapat dilakukan bukan hanya dengan menambah jumlah kursi, tetapi

juga dengan mengadopsi konsep “waiting lounge sharing”, yakni bekerja sama dengan instansi di sekitar kantor pelayanan, seperti kantor kecamatan atau balai desa, untuk dijadikan ruang tunggu tambahan yang terintegrasi dengan sistem antrean digital. Dengan demikian, masyarakat yang menunggu tidak harus menumpuk di dalam ruang pelayanan utama, melainkan dapat menunggu di lokasi terdekat yang lebih nyaman.

6. Untuk masalah kurangnya sosialisasi prosedur dalam bentuk fisik salah satu solusi kreatif Dispendukcapil Kab.Sampang dapat membentuk “Relawan Dukcapil Desa” yang dapat direkrut dari karang taruna, mahasiswa KKN, atau tokoh masyarakat. Relawan ini diberikan pelatihan singkat mengenai prosedur pelayanan dan persyaratan dokumen, sehingga mereka dapat membantu menyebarkan informasi secara langsung ke masyarakat, terutama bagi lansia atau warga yang tidak terbiasa menggunakan teknologi.
7. Bagi Dispendukcapil Kabupaten Sampang, perlu juga dibangun sebuah “Dashboard Aduan Cepat” yang terhubung dengan WhatsApp Bot resmi. Setiap aduan masyarakat yang masuk akan langsung tercatat dalam sistem, mendapat nomor tiket, dan dapat dipantau status tindak lanjutnya secara transparan. Hal ini akan mengurangi kesan lambatnya tindak lanjut aduan yang selama ini sering dikeluhkan.
8. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang perlu memaksimalkan pemanfaatan teknologi informasi secara lebih konkret dan terintegrasi. Misalnya,

dengan mengembangkan aplikasi pelayanan daring yang memungkinkan masyarakat mengajukan pembuatan dokumen kependudukan seperti KTP, KK, dan akta kelahiran tanpa harus datang ke kantor. Selain itu, penerapan sistem antrean online dan notifikasi otomatis melalui SMS atau WhatsApp dapat mengurangi penumpukan pengunjung dan memberi kepastian waktu pelayanan. Dispendukcapil juga dapat menyediakan layanan pelacakan status dokumen berbasis website, sehingga masyarakat bisa memantau proses administrasinya secara real time. Di sisi internal, perlu diterapkan sistem manajemen arsip digital agar data kependudukan tersimpan dengan aman dan mudah diakses oleh petugas. Pemerintah daerah diharapkan turut mendukung dengan peningkatan jaringan internet, penyediaan perangkat komputer yang memadai, serta pelatihan pegawai dalam pengoperasian sistem digital.

9. Bagi peneliti selanjutnya dapat difokuskan pada analisis tingkat kepuasan masyarakat berbasis kelompok sosial tertentu, seperti masyarakat desa terpencil, kelompok rentan (lansia, penyandang disabilitas, dan ibu hamil), serta masyarakat yang belum terbiasa dengan layanan digital. Hal ini penting karena penelitian yang dilakukan saat ini lebih banyak menyoroti aspek pelayanan dari sisi indikator kinerja internal Dispendukcapil, sementara persepsi dan pengalaman masyarakat berdasarkan latar belakang sosial, ekonomi, dan aksesibilitas teknologi belum digali secara mendalam. Dengan demikian, penelitian lanjutan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai seberapa inklusif pelayanan



administrasi kependudukan yang ada, serta menjadi dasar bagi perumusan inovasi baru yang lebih tepat sasaran dan berkeadilan.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Afifuddin. (2010). Pengantar administrasi pembangunan. Medan: DIVA Press.
- Bastian, I. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Bernardin, H. John, dan Joyce E.A Russel. (2003). Human resource management (An Experimental Approach International Editio). Mc. Graw -Hill Inc.Singapore
- Dwiyanto, A., et al. (2017). Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya. Gadjah Mada University Press.
- Gunara, Thorik dan Utus H.S. (2006). Marketing Muhammad SAW: Strategi Andal Dan Jitu Praktik Bisnis Nabi Muhammad SAW. Bandung: Madani Prima
- Hasibuan, Malayu sp, 2002, Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta. Bumi Aksara.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiansyah. 2018, Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi). Yogyakarta: Gava Media
- Hayat. 2017, Manajemen Pelayanan Publik. Depok: PT Raja Granfido Persada.
- Manulang, 1996, Manajemen Tenaga Kerja, Karya Darma IIP, Jakarta
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu, (2007) Evaluasi Kinerja SDM, Bandung: PT Rafika Aditama, Cetakan Kedua.
- Milles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook Edisi 3. United State Of America: SAGE Publications, Inc
- Moleong, L. J. (2013). Metodologi Penelitian Kualitatif edisi revisi. Bandung:PT Remaja Rosakdaya.
- Nawawi, Hadari, Evaluasi dan Manajemen Kinerja Dilingkungan Perusahaan dan Industri, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2006
- Nugroho, R., & Suprpto, F.An. (2021). Administrasi Pemerintahan Desa Bagian 3: Otonomi dan Pembangunan Desa. Jakarta:PT Gramedia.

- Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Makasar; Alfabeta Bandung.
- Robbins, Stephen P., Timothy A. judge, (2016). Perilaku Organisasi Edisi 16. Jakarta : Salemba Empat.
- Widjaja A. W, (2010) AdministrasiKepegawaian (Jakarta, PenerbitRajawal

Jurnal dan Skripsi

- Alfonso, P. V. (2023). Analisis pengaruh pelayanan karyawan yang berorientasi pelanggan terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya terhadap retensi pelanggan: Studi empiris pada salon kecantikan di Kota Ambon. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1)
- Al Fajri, H. S. U., & Irawan, B. (2020). STANDAR PELAYANAN PUBLIK (Studi Tentang Pelayanan Kartu Keluarga di Kecamatan Samarinda Seberang). *eJournal Administrasi Negara*, 8(1), 8953-8964
- Az-zahra, A.A.C. (2023) Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya, [Skripsi]. Aceh. Universitas Islam Negeri AR-Raniry.
- Arianty, N. (2014) Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen & Bisnis*. 14(2), 144-150
- Anis, M., Burhan, U., & Ilham, R. (2025). The role of work effectiveness, efficiency, and timeliness on administrative services in Gresik. *YUME: Journal of Management*, 8(2), 1198–1207.
- Baker, T., & McCarthy, B. (2019). Understanding Empathy in Public Service: Implications for Service Design and Delivery. *Journal of Service Management*, 30(5), 603-620.
- Daming, M. (2024). Pentingnya Perilaku dalam Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Pelayanan Prima. *Jurnal Goverment and Politics*, 4(1), 32-40.
- Elvira, D. I. (2025) Analisis Penerapan Prinsip Good Governance Guna Mewujudkan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Yang Baik. (Studi Pada Desa Palangbesi, Kecamatan Lumbang, Kabupaten Probolinggo). [Skripsi] Malang. Universitas Islam Malang

- Fischer, R., & Smith, P. B. (2020). Empathy as a Key Component in Public Service Interactions: A Cross-Cultural Analysis. *International Journal of Public Administration*, 43(6), 491-503
- Hasanah, R., Darna, N., & Yustini, I. (n.d.). Pengaruh sistem informasi sumber daya manusia dan kinerja karyawan terhadap efektivitas organisasi: Suatu studi pada RSUD Kabupaten Ciamis. *Business Management and Entrepreneurship Journal (BMEJ)*.
- Handika, B. N., & Rostyaningsih, D. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus). *E-Journal UNDIP*
- Husni, M. (2018). Pengaruh Kepastian Biaya terhadap Kepercayaan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 12(3), 123-135.
- Imania, M., Pramudiana, D.I., & Kamariyah, S. (2024). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Mabrutotul Imania, Ika Devy Pramudiana, Sri Kamariyah SAP – Vol. 2 No. 2 Tahun 2024*. 2(2), 325–336.
- Juliandari, N. K. A., Susila, G. P. A. J., & Bagia, I. W. (2020). Pengaruh kemandirian kerja dan iklim organisasi terhadap kinerja karyawan pada Lilin Lovina Beach Hotel tahun 2016. *Jurnal Manajemen*, 8(1), 43-51.
- Khumaini, A. (2017). Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Bantuas Kecamatan Palaran, Kota Samarinda. *Jurnal Paradigma (JP)*, 2(1), 26. <https://doi.org/10.30872/jp.v2i1.340>
- Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*, 7(1), 15–26.
- Lapi, E.S.R. (2019). Implementasi Pengelolaan Alokasi Dana Desa Dalam Peremberdayaan Masyarakat (Studi Kasus Pengelolaan Alokasi Dana Desa di Oro-Oro Ombo Kecamatan Batu Kota Batu).
- Listyaningsih, E. (2018). Efektivitas Sosialisasi Kebijakan Publik di Era Digital. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1), 45-58.
- Luahambowo, Y., & Idrus, O. (2025). Pengaruh disiplin kerja dalam meningkatkan pelayanan kinerja aparatur pemerintah desa di Kantor Desa Saeru Melayu. *Jurnal Dialogika*, 6(2), 51–60.

- Manggalou, S. (2025). Evaluasi pelayanan kartu tanda penduduk di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 22(1), 43–56.
- Mahendra, R., Darmawan, A., Puspaningtyas, A., & Negara, A. (1945). *Analisis kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor kecamatan gunung anyar kota surabaya*.
- Mahsyar, A. (2011). *Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik*. Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. 01(02), 81-90
- Muniman., Said,M.M., & Sekarsari, W.R. (2022) Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang. *Jurnal Respon Publik*. 16(10), 95-105
- Mosa, N. N. A. (2022). Diskriminasi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Catatan Sipil Masyarakat Penghayat Kepercayaan Agama Lokal di Kampung Adat Cireundeu, Kota Cimahi, Jawa Barat [Skripsi, Universitas Katolik Parahyangan]. UNPAR Institutional Repository
- Nugroho, A. (2020). Legalitas dalam Pelayanan Publik: Dampak terhadap Persepsi Masyarakat. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 18(1), 45-58.
- Prima, N.N., Rochin,I.A.,Widiyanto,K. (2022) Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Studi Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sampang Provinsi Jawa Timur). *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*. 2(4), 123-133
- Prasetyo, E., & Sari, R. M. (2020). Jaminan Legalitas dalam Pelayanan Publik: Implikasi terhadap Kepercayaan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 115-126.
- Publik, D. A., Tinggi, S., Administrasi, I., & Publik, K. P. (n.d.). *JAPB : Volume 3 Nomor 2 , 2020 JAPB : Volume 3 Nomor 2 , 2020*. 3, 570–585.
- Putra, D. (2013). *Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Camat Pasir Penyus Kabupaten Indragiri Hulu*.
- Putri, H. Y. (2023). *Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik*.

- Rusmilawati, Arifin, J., Suparti, H.(2020). Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*. 3(2), 570-584
- Rafnişah, N., [Nama Penulis Lain jika ada], & [Nama Penulis Lain jika ada]. (2024). Transformasi menuju pelayanan publik berkualitas di era digital. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(4), 449-456.
- Rangguni Cemerlaning Tias, Meitiana, & Tresia Kristiani. (2022). *Pengaruh profesionalisme kerja dan kinerja pegawai melalui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan Unit Layanan Terpadu Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Kalimantan Tengah*. *Journal of Environment and Management*, 2(3), 273–281
- Rahayu, W.K. (2018). Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Timur. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi)*. 1(1), 728-738
- Rachmawati, N. S., & Endarti, E. W. (2024). Kinerja pegawai dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kec. Benjeng Kab. Gresik. *JISP: Jurnal Inovasi Sektor Publik*, 3(3).
- Rezeki, F., & Oktavian, A. R. (2021). Perbedaan Kemandirian Kerja Karyawan Antara yang Dipimpin dengan Gaya Transformasional dan Transaksional. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitasi dan Pelayanan Publik*, 8(2), 271-278
- Rindah (2017). Kuantitas pekerjaan dan distribusi beban kerja dalam pengukuran kinerja. *e-Jurnal Katalogis*, 5(1), 109–119.
- Saputra, R., & Nurmasari, N. (2020). Analisis Profesionalisme Kerja Pegawai Pada Kantor Camat Kapur IX Kabupaten Lima Puluh Kota. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 89–101.
- Sari, R. M., & Prasetyo, E. (2020). Transparansi dan Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1), 45-56.
- Sahabuddin. (2022). Penerapan kedisiplinan sebagai wujud akuntabilitas pelayanan publik pada Badan Pengembangan Sumberdaya Manusia Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Administrasi*, 8(1), 143–154.

- Septiani, E. (2023), Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kerinci. *Economics, Business, Management, & Accounting Journal (Ebisma)*.
- Setiawan, F. (2022). Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara*, 6(1), 109–121.
- Suandi, “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur”, *Jurnal JIASK (Online)*, Vol. 1, No. 2, Maret (2019), email:suandiwidjaya23@gmail.com. Diakses 2019, hal. 15.
- Sulisnawati. (2023). *Pengaruh budaya organisasi dan semangat kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru* (Skripsi). Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Sukmana, P., & Hakim, A. (2023). The influence of work quality and employee competence on human resources professionalism at the Ministry of Defense Planning and Finance Bureau. *International Journal of Social Science and Business*, 7(1), 233–242
- Sugiyanto, et al. (2020). Model Sosialisasi Kebijakan Publik yang Efektif. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 8(3), 201-215.
- Suherman, S., Novitasari, D., & Yuliani, N. (2024). Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penerapan teknologi informasi dan komunikasi di kantor desa Palewai. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara*, 5(1), 45-55.
- Tommy J. Pissa,, “Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik”, *Jurnal Publik Reform Univesitas Dharmawangsa (Online)*, Vol. 3, No. 1, (2018), email: jurnalpublik@dharmawangsa.ac.id. Diakses 2018, hal. 268.
- Tampubolon, H. (2020). ANALISIS KINERJA DAN MUTU PELAYANAN SERTIFIKASITANAH DI KANTOR BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN ASAHAN.

- Uisuma, P. M. L., & Lambey, R. (2024). *Efektivitas penggunaan anggaran belanja terhadap biaya operasional sebagai alat ukur penilaian kinerja pemerintah pada Badan Pendapatan Daerah Kota Manado*. Riset Akuntansi Dan Manajemen Pragmatis, **2**(2), 137-148
- Yahya, A. S., dkk. (2022). Kuantitas dan kualitas kinerja pegawai pada Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Kupang. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis dan Kewirausahaan*, **2**(1), 59–70.
- Zahiah, S., Said, M. M., & Ilyas, T. R. (2022). Analisis Kinerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang. *Jurnal Respon Publik*. **14**(8), 78–85.
- Widyaputri, S., & Wulansari, P. (2023). Praktik manajemen sumber daya manusia dan kompetensi karyawan terhadap efektivitas organisasi pada Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Bandung. *Journal of Management and Business (JOMB)*.
- Wibowo, D. (2021). Peran Petugas dalam Menjamin Legalitas Pelayanan Publik. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, **8**(3), 78-89.
- Widiastuti, I. (2024). Kualitas pelayanan publik. PT Mafy Media Literasi Indonesia. ISBN 978-623-8606-63-4.
- Yefta, Y., & Widyorini, S. R. (2023). Pemenuhan Asas Persamaan Perlakuan atau Tidak Diskriminatif pada Pelayanan Publik Bagi Pasien Penyelenggara Jaminan Kesehatan. *Civilia: Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan*, **2**(4).

Website

- Arif,M. (2023). *Jauh dari Target, Dispendukcapil Sampang Akui Aktivasi KTP Digital Lamban*. Mediajatim.com. [Jauh dari Target, Dispendukcapil Sampang Akui Aktivasi KTP Digital Lamban | Media Jatim](https://www.mediajatim.com/jauh-dari-target-dispendukcapil-sampang-akui-aktivasi-ktp-digital-lamban/). Diakses pada 05 Juni 2025
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Sampang. (2025, 4 Maret). *Pertumbuhan ekonomi Kabupaten Sampang 2024*. <https://sampangkab.bps.go.id/id/pressrelease/2025/03/04/26/pertumbuhan-ekonomi-kabupaten-sampang-2024.html>. Diakses pada 20 Juni 2025

- Badan Pusat Statistik Kabupaten Sampang. (2024, 29 Februari). *Pertumbuhan ekonomi Kabupaten Sampang tahun 2023*. <https://sampangkab.bps.go.id/pressrelease/2024/02/29/21/pertumbuhan-ekonomi-kabupaten-sampang-tahun-2023.html>. Diakses pada 20 Juni 2025
- Berita Jatim. (2023, Februari 12). *Sampang mulai terapkan sistem identitas kependudukan digital (IKD)*. Beritajatim. <https://beritajatim.com/sampang-mulai-terapkan-sistem-identitas-kependudukan-digital>. Diakses pada 20 Juni 2025
- Ramadhani, F. (2024, 23 Desember). Menelusuri jejak sejarah Kabupaten Sampang. Detik. <https://www.detik.com/jatim/budaya/d-7699396/menelusuri-jejak-sejarah-kabupaten-sampang>. Diakses pada 20 Juni 2025
- Repository UPN Jawa Timur. (2022). *Analisis Inovasi Ballada Cinta pada Dispendukcapil Kabupaten Sampang*. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. <https://repository.upnjatim.ac.id>

Undang-Undang dan Peraturan

- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 mengenai Pegawai Negeri Sipil, pada situasi ini Pegawai Negeri Sipil
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Pemerintah Kabupaten Sampang. (2017). Peraturan Bupati Sampang Nomor 55 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Kabupaten Sampang.