

**KINERJA APARATUR DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN DIMASA PANDEMI COVID-19 PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN HULU  
SUNGAI UTARA PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

**Daniala Yusuf Yusfiah**

Manajemen Sumber Daya Aparatur, Manajemen Pemerintahan,  
Institut Pemerintahan Dalam Negeri  
Email : [danialayusuf@gmail.com](mailto:danialayusuf@gmail.com)

**ABSTRACT**

*The Department of Population and Civil Registration of the Hulu Sungai Utara Regency is a government agency in charge of obligatory general government affairs, especially in the fields of population administration and civil registration. Where the COVID-19 pandemic has made many new people create or update their residence documents to qualify to receive assistance from the government. The research method used is descriptive qualitative research method. The data collection techniques used were observation, interviews and documentation as well as using triangulation techniques in analyzing the data. The results that the authors get are that the performance of the apparatus in population administration services during the COVID-19 pandemic at the Department of Population and Civil Registration of Hulu Sungai Utara Regency has been able to run well. However, several obstacles, such as the lack of competent personnel, the existence of health protocol procedures and the limited facilities and infrastructure, have made services unable to be implemented optimally.*

*Keywords: Performance, Civil Servants, Service*

## **ABSTRAK**

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten hulu sungai utara merupakan instansi pemerintah yang mengurus urusan pemerintahan umum wajib khususnya pada bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dimana adanya pandemi COVID-19 membuat banyak masyarakat baru membuat atau memperbaharui dokumen kependudukan mereka agar memenuhi syarat untuk menerima bantuan dari pemerintah. Metode penelitian yang dilakukan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi serta menggunakan teknik triangulasi dalam menganalisis data. Hasil yang penulis peroleh bahwa Kinerja aparatur dalam pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi COVID-19 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah dapat berjalan dengan baik. Namun beberapa hambatan seperti kurangnya aparatur yang kompeten, adanya prosedur protokol kesehatan serta keterbatasan sarana prasarana membuat pelayanan belum dapat terlaksana secara maksimal.

Kata Kunci : Kinerja, Aparatur, Pelayanan

## **1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-Undang Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) Nomor 5 Tahun 2014 dalam pasal 6 mengatakan ASN (Aparatur Sipil Negara) adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) dengan memiliki tiga fungsi pokok yaitu pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, dan perekat dan pemersatu bangsa. Pada hakikatnya aparatur adalah pengimplementasi dari adanya sebuah kedudukan, tugas, hak, wewenang, dan tanggung jawab selaku penyelenggara birokrasi Negara. Oleh karenanya diperlukan aparatur yang kompeten yaitu aparatur yang berjiwa sebagai pelayan masyarakat dengan tujuan dapat mengasihkan kinerja yang baik, jujur, adil, merata, dan tidak diskriminatif.

Merujuk pada hal tersebut, manajemen sumber daya aparatur diperlukan sebagai landasan pengelolaan aparatur. Kebijakan mengenai manajemen sumber daya aparatur yang salah satunya adalah penilaian kinerja seyogyanya bisa mencakup kelengkapan usaha dan upaya demi memaksimalkan efisiensi, efektivitas, dan profesionalisme dalam pelaksanaan tugas pokok, peran, dan tanggung jawab aparatur demi tercapainya kinerja pelayanan yang maksimal. Oleh karenanya kinerja yang baik di perlukan dalam memaksimalkan pelayanan oleh aparatur pemerintah yang sejalan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyebutkan pada hakikatnya pelayanan publik harus dipusatkan pada kualitas dan kuantitas pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pemerintah daerah memiliki tanggung jawab untuk menjalankan program yang telah termuat dalam Undang-Undang Pemerintah Daerah Nomor 23 Tahun 2014, pasal 12 menyebutkan urusan pemerintahan konkueren yang memuat kewenangan pemerintah daerah dan menjadi kewajiban pelaksanaan otonom daerah, dalam hal urusan wajib *non* pelayanan dasar salah satunya adalah administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Administrasi kependudukan merupakan faktor penting dalam perannya sebagai penggerak pembangunan di Indonesia, dimana dengan melihat struktur administrasi penduduk suatu daerah, maka dapat diketahui juga informasi terkait dokumen penduduk secara *real* dan tersedianya informasi *sinkron* antara

keberadaan penduduk dengan situasi daerah tempat tinggal. Oleh karena itu Pengelolaan administrasi kependudukan membutuhkan para aparatur sipil negara (ASN) sebagai pelayan masyarakat yang dituntut memiliki kinerja tinggi dan mampu mengemban tugas pokok dan fungsinya, terlebih dimasa sekarang adanya suatu pandemi COVID-19 yang membuat para aparatur sipil negara (ASN) mendapat beberapa kendala dalam menjalankan fungsinya.

Wabah pandemi yang selanjutnya disebut *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19) ini mulai berkembang di Negara Indonesia pada awal tahun 2020. Hal ini tentu sangat membahayakan keadaan suatu Negara baik itu dari segi kesehatan, pembangunan, dan perekonomian. Demi menjaga situasi dan kondisi dalam Negara tetap stabil, maka pemerintah Indonesia mengeluarkan suatu kebijakan, yaitu adanya penerapan protokol kesehatan dalam segala aspek kehidupan, tidak terkecuali untuk para aparatur sipil negara (ASN). Beberapa penerapan protokol kesehatan tersebut adalah dengan melaksanakan *Work From Home* (WFH), turun bekerja secara bergantian, serta kebijakan lainnya yang tentunya membuat kinerja para aparatur sipil negara (ASN) semakin tidak optimal.

## **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara di dalam kesehariannya, terutama ditengah pandemi COVID-19 menunjukkan bahwa masyarakat yang datang secara langsung mengurus dokumen kependudukan tidak mengalami penurunan, hal tersebut dipicu salah satunya karena adanya persyaratan guna memperoleh Bantuan Langsung Tunai (BLT) dari pemerintah sehingga banyak masyarakat yang baru membuat atau memperbaharui dokumen kependudukan mereka masing-masing.

Banyaknya masyarakat yang mengurus berbagai macam dokumen kependudukan, seperti pelayanan Kartu Keluarga, pelayanan akte kelahiran dan akte kematian. Namun hal tersebut tidak didukung dengan kinerja aparatur yang belum dapat maksimal sepenuhnya karena adanya penerapan protokol kesehatan COVID-19 oleh pemerintah yang membuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara harus memberlakukan jam operasional kerja,

serta menerapkan pelayanan dengan standar operasional prosedur (SOP) protokol kesehatan COVID-19, seperti adanya kewajiban memakai masker, adanya penggunaan handsanitizer, dilakukan pengecekan suhu tubuh, serta wajib menjaga jarak.

Tingginya intensitas penduduk dan meningkatnya permintaan masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan ternyata tidak diimbangi dengan ketersediaan aparatur yang hanya berjumlah 16 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 26 orang tenaga kontrak. Tentu hal tersebut menjadi hambatan utama dalam pelayanan administrasi kependudukan dimasa pandemi COVID-19.

### **1.3 Penelitian Sebelumnya**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks penilaian kinerja maupun pelayanan publik kepada masyarakat. Penelitian Herlina, Soesilo Zauhar dan Suryadi yang berjudul *Kinerja Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Kotabaru Kalimantan Selatan* (Herlina, Soesilo Zauhar dan Suryadi, 2015), menemukan bahwa Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kotabaru secara keseluruhan belumlah dapat dikategorikan baik, namun sudah menunjukkan hasil yang cukup baik. Kendala yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan kepada masyarakat di Kabupaten Kotabaru secara keseluruhan masih dapat diatasi dengan berbagai cara, kecuali kendala eksternal yang berupa letak geografis dan kondisi lingkungan Kabupaten Kotabaru. Penelitian Agus Sofyan yang berjudul *Kinerja Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat* (Agus Sofyan, 2013), menemukan bahwa proses pelayanan kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat berdasarkan pada 10 prinsip pelayanan yang ada, ternyata 5 dari 10 prinsip tersebut telah dapat dijalankan dengan baik, kelima prinsip dimaksud adalah mengenai Kesederhanaan Prosedur, Kejelasan, Keamanan, Tanggungjawab dan Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan. Penelitian Suparto Bonde yang berjudul *Kinerja Aparat Dinas*

*Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Pelayanan E-Ktp Di Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan* (Suparto Bonde, 2017), menemukan bahwa sebagian besar masyarakat belum puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal tersebut dinilai oleh masyarakat berdasarkan pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan. Dan ini berarti kinerja yang dimiliki oleh para pegawai belum bisa menunjang pelaksanaan pelayanan publik khususnya pada pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), yang efektif dan efisien sesuai dengan harapan dari masyarakat.

#### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni kinerja aparatur dalam pelayanan administrasi kependudukan dimasa pandemi covid-19, meskipun dengan menggunakan indikator yang sama dengan salah satu penelitian sebelumnya, yakni pendapat dari Agus Dwiyanto (2008) yang menyatakan bahwa kinerja dilihat dari 5 indikator yaitu : Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, serta Akuntabilitas. Namun situasi dan kondisi dilapangan telah berbeda, dimana penelitian dilakukan ditengah wabah pandemi Covid-19. Selain itu penelitian juga lebih difokuskan kepada penilaian kinerja aparatur dimana berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih memfokuskan kepada penilaian organisasi.

#### **1.5 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Dimasa Pandemi Covid-19 Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara Provinsi Kalimantan Selatan.

## 2. Metodologi Penelitian

Dalam penelitian ini, menggunakan jenis metode deskriptif kualitatif (metode penelitian naturalistik) dengan pendekatan induktif karena analisis data secara induktif adalah metode penelitian berdasarkan data maupun fakta yang dikumpulkan kemudian dapat menggambarkan permasalahan secara cermat karakteristik suatu masalah yang sedang diteliti oleh penulis. Serta fokus pada pertanyaan dasar mendapatkan data dan menyampaikan fakta tanpa banyak detail yang tidak penting yang kemudian diselaraskan dengan fenomena dan pengaruhnya atau kesimpulan bersifat umum. Menurut Simangunsong (2016:218-219) mengatakan bahwa “Observasi partisipasi adalah (*participant observation*) adalah metode yang menerapkan peneliti untuk memperoleh data secara langsung melalui pengamatan dalam kehidupan sehari-hari informan”.

Sehingga kegiatan observasi merupakan kegiatan pengamatan secara langsung yang dilakukan terhadap hal-hal yang berkaitan yang berhubungan dengan permasalahan. Maka penulis menggunakan observasi partisipasi, dimana saat mengumpulkan data penulis menyatakan sedang melaksanakan kegiatan penelitian.

## 3. Pembahasan

Moehiono dalam bukunya Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi (2014:95) menyatakan kinerja atau *performance* adalah perhitungan terkait level penerapan sebuah rencana aktifitas atau kebijakan guna merealisasikan tuntutan dari visi dan misi organisasi yang dikerjakan dengan penyusunan rencana utama sebuah organisasi. Bernardin RusseI dalam Hamzah dan Nina (2012:121) melengkapi dengan “Kinerja adalah catatan yang didapat dengan adanya pengerjaan fungsi pekerjaan atau aksi tertentu dalam suatu periode waktu yang ditentukan.” Agus Dwiyanto dalam bukunya (2008:49) “Penilaian kinerja birokrasi publik tidak cukup dilakukan dengan indikator yang melekat pada birokrasi itu, seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi juga harus dilihat dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas dan responsivitas.”

Mahmudi dalam Hardiyansyah (2011:20) mengatakan pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakat yang terbagi dalam tiga kelompok yang salah satunya adalah kelompok pelayanan administratif berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya, pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), akta tanah, akta kelahiran, akta kematian, surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK), dan sebagainya.

### **3.1 Produktivitas**

Indikator pengukuran kinerja menurut Dwiyanto yang pertama adalah produktivitas. Sebagaimana dijelaskan, indikator ini dapat dijawab dengan mengadakan pengukuran terhadap tingkat efisiensi dan efektivitas dalam mencapai hasil yang diinginkan. Apabila hasil menunjukkan tingkat efektivitas dan efisiensi telah tercapai dalam menghasilkan produk layanan administrasi kependudukan maka tentu produktivitas yang dihasilkan sudah sesuai dengan harapan dan tujuan bersama yang telah disepakati sebelumnya.

Kinerja aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam menghasilkan produktivitas layanan administrasi kependudukan yang efisien dan efektif masih belum terlaksana dengan baik karna beberapa kendala yang ada. Namun meski ditengah keterbatasan, para aparatur yang ada tetap menunjukkan semangat kerja yang tinggi dalam melayani masyarakat dengan intensitas yang tinggi setiap harinya.

### **3.2 Kualitas Layanan**

Mengukur kualitas layanan dilakukan dengan melihat seberapa besar kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Aparatur Dinas dinilai telah mampu memberikan kemudahan dan kejelasan dalam pelayanan administrasi kependudukan serta melaksanakan pelayanan dengan berdasarkan standar operasional prosedur dimasa Pandemi COVID-19.



Kualitas pelayanan yang diberikan sudah dapat berjalan dengan baik, karena sudah terdapat kejelasan dan kemudahan bagi masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan serta adanya prosedur pelayanan dengan protokol kesehatan COVID-19 membuat pelayanan kepada masyarakat lebih aman.

### **3.3 Responsivitas**

Faktor ketiga yang menjadi dasar dalam indikator kinerja aparatur dalam hal pelayanan publik yaitu dengan melihat responsivitas aparatur dengan cara mengukur kemampuan aparatur untuk menanggapi keluhan-keluhan dari aspirasi masyarakat serta bagaimana sikap aparatur dalam merespon keluhan masyarakat tersebut. Responsivitas yang baik tentunya sangat diperlukan bagi sebuah organisasi pelayan publik dalam menunjang peningkatan kinerja aparatur.

Responsivitas aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah berjalan baik. Dimana masyarakat memang sangat jarang menggunakan adanya sarana kotak keluhan ataupun hotline pengaduan. Masyarakat lebih sering langsung menyebutkan keluhan mereka kepada petugas operator layanan. Menanggapi keluhan tersebut, Kepala Dinas sering mengadakan rapat evaluasi kerja mingguan ataupun bulanan guna mendapatkan solusi bersama untuk memperbaiki keluhan ataupun aspirasi yang disampaikan masyarakat.

### **3.4 Responsibilitas**

Pengukuran kinerja melalui responsibilitas dilihat dari kesesuaian pelaksanaan pekerjaan suatu organisasi dengan aturan atau kebijakan dari organisasi tersebut. Responsibilitas dalam rangka pelayanan administrasi kependudukan berkaitan dengan kejelasan wewenang dan tanggung jawab dari setiap aparatur dalam bekerja serta pengelolaan kebijakan dalam organisasi tersebut.

Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah memiliki Responsibilitas yang baik terhadap pelayanan administrasi kependudukan maupun kepada organisasi. Dimana adanya pengelolaan pembagian tugas yang tepat serta

rasa tanggungjawab dari setiap aparatur terhadap tugasnya membuat organisasi ini mempunyai responsibilitas yang baik.

### **3.5 Akuntabilitas**

Menurut Dwiyanto akuntabilitas dalam konteks ini adalah konsep dasar akuntabilitas publik yang dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat pada umumnya. Kegiatan organisasi dapat berjalan dengan konsisten tentu ketika aparatur di dalamnya dapat memiliki profesionalitas dalam bekerja serta disiplin dalam berorganisasi.

Akuntabilitas aparatur dalam pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat masih tergolong baik serta penuh tanggungjawab. Dimana memang tingkat Profesionalitas aparatur dimasa Pandemi sedikit terhambat karena adanya protokol kesehatan, namun hal tersebut tidak menjadi masalah yang besar dalam pelayanan kepada masyarakat. Selain itu transparansi pelayanan serta sikap disiplin yang dilakukan aparatur juga sudah baik karena adanya pengawasan yang melekat dan komitmen bersama dengan kepala instansi.

### **3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Pelaksanaan penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya, dimana hasil temuan menunjukkan bahwa kinerja aparatur tetap berjalan dengan baik meskipun bekerja ditengah wabah pandemi covid-19. Penulis menemukan permasalahan utama dalam pelayanan administrasi kependudukan, dimana kurangnya jumlah aparatur membuat tingkat efektifitas serta efisiensi produksi pelayanan belum dapat dilaksanakan secara maksimal. Selain itu adanya penerapan protokol kesehatan membuat masyarakat sedikit terbatas berkomunikasi dengan aparatur pelayanan. Namun permasalahan yang ada dapat teratasi dengan baik, karena pengelolaan organisasi yang baik serta komitmen bersama untuk terus bekerja secara maksimal membuat pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi covid-19 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara tberjalan dengan baik.

## **4. Penutup**

### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, penulis menyimpulkan sebagai berikut:

1. Kinerja aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan dimasa Pandemi COVID-19 sudah berjalan dengan baik walaupun masih ditemukan beberapa kendala. Berdasarkan analisis penulis melalui 5 indikator yang digunakan, dimana terdapat 4 indikator kinerja yang sudah berjalan dengan baik.
2. Terdapat beberapa faktor penghambat dalam pelayanan administrasi kependudukan dimasa pandemi COVID-19 oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara yaitu:
  - a. Keterbatasan Aparatur yang Kompeten.
  - b. Prosedur Pelayanan dengan Protokol Kesehatan
  - c. Keterbatasan Sarana dan Prasarana
3. Upaya-upaya yang dilakukan oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam pelayanan administrasi kependudukan dimasa pandemi COVID-19 antara lain:
  - a. Memaksimalkan Kinerja Aparatur yang ada.
  - b. Memberikan Kesadaran Pentingnya Protokol Kesehatan.
  - c. Memenuhi Sarana dan Prasarana.

### **4.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang penulis kemukakan dalam rangka kinerja aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam pelayanan administrasi kependudukan dimasa Pandemi COVID-19 maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara meskipun bekerja ditengah wabah pandemi COVID-19 agar selalu senantiasa dapat memberikan pelayanan yang maksimal dengan

semangat kerja yang tinggi serta selalu menjaga kekompakkan dan integritas kepada pelayanan kepada masyarakat. Selain itu juga senantiasa memiliki keinginan meningkatkan kompetensi diri baik secara mandiri ataupun melalui jalur pengembangan karier yang telah diatur perundang-undangan.

2. Bagi pihak pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara sekiranya dapat meningkatkan sarana dan prasarana bidang pelayanan publik yang ada di Kabupaten Hulu Sungai Utara terkhusus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil seperti, bangunan gedung baru yang lebih luas untuk pelayanan dokumen kependudukan. Selain itu juga dapat menyiapkan formasi-formasi aparatur yang kompeten yang sesuai dengan bidang keahlian yang dibutuhkan bagi setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) agar meningkatkan pemerataan pelayanan publik bagi masyarakat Kabupaten Hulu Sungai Utara.
3. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai dalam hal pelayanan administrasi kependudukan dimasa pandemi COVID-19 sebaiknya para aparatur memberikan sosialisasi dan memaksimalkan pelayanan *online* melalui *WhatsApp* ataupun *Instagram* agar pelayanan kepada masyarakat lebih efektif dan efisien serta mampu mencegah terjadinya penyebaran COVID-19. Selain itu juga meminta penambahan aparatur-aparatur yang kompeten kepada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Hulu Sungai Utara untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Dwiyanto, Agus. 2008. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Jogjakarta: Gava Media
- Mahmudi. 2010. Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi Kedua. Yogyakarta : UP STIM YKPN
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju
- Simangunsong, Fernandes. 2016. Metodologi Penelitian Pemerintahan : Teoritik, Legalistik, Empirik, dan Inovatif. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: CV.Alfabeta.
- Uno, Hamzah.B dan Lamatenggo, Nina. 2012. *Teori Kinerja dan Pengukurannya*. Jakarta: Bumi Aksara

### B. Perundang-Undangan

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
- Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

### C. Lainnya

- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara