



JEMSI:
Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem
Informasi

E-ISSN: 2686-5238
P-ISSN: 2686-4916

<https://dinastirev.org/JEMSI> dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455

DOI: <https://doi.org/10.38035/jemsi.v6i4>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Penilaian Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Lingkungan Kecamatan Cibinong

Sugiyanto Sugiyanto¹, Rita Rahmawati², Agus Suarman³

¹Universitas Djuanda, Bogor, Indonesia, ysugiyanto214@gmail.com

²Universitas Djuanda, Bogor, Indonesia, rita.rahmawati@unida.ac.id

³Universitas Djuanda, Bogor, Indonesia, agussuarman1@unida.ac.id

Corresponding Author: ysugiyanto214@gmail.com¹

Abstract: *Population administration is one of the elements in the state administration system that plays a vital role in governance and the development process. The implementation of effective population administration can improve order in government and provide a positive impact on regional development. One crucial aspect in population administration is civil registration and population registration, which needs to be managed systematically so that services to the community can take place optimally. However, there are still various challenges in the implementation of population administration at the regional level. This study aims to: (1) analyze the quality of population administration services in Cibinong District, (2) evaluate the performance of ASN in improving the quality of population administration services, and (3) identify obstacles faced in the implementation of population administration. The approach used in this study is a qualitative method with descriptive techniques. Data were obtained through in-depth interviews with ASN who are responsible for population administration services, direct observation of the service process, and analysis of relevant documents. The results of the study indicate that population administration services in Cibinong District have increased in quality with the implementation of service digitalization, which has an impact on accelerating the time for issuing documents and increasing employee responsiveness in handling public complaints. However, there are still obstacles such as limited human resources, technical disruptions to the digital system, and low public awareness regarding the importance of population documents. The sub-district government has made various efforts, such as providing counseling to the community, increasing the capacity of ASN through training, and strengthening digital infrastructure to accelerate services. Although there are still challenges in population administration services in Cibinong District, various improvement steps have been taken to increase the effectiveness of services. Synergy between the government and the community is the main factor in creating a more efficient, transparent, and inclusive population administration system.*

Keyword: *ASN Performance, Public Services, Population Administration*

Abstrak: Administrasi kependudukan merupakan salah satu elemen dalam sistem administrasi negara yang berperan vital dalam tata kelola pemerintahan dan proses pembangunan. Pelaksanaan administrasi kependudukan yang efektif dapat meningkatkan keteraturan dalam pemerintahan serta memberikan dampak positif bagi perkembangan daerah. Salah satu aspek krusial dalam administrasi kependudukan adalah pencatatan sipil dan pendaftaran penduduk, yang perlu dikelola secara sistematis agar pelayanan kepada masyarakat dapat berlangsung secara optimal. Meski demikian, masih terdapat berbagai tantangan dalam implementasi administrasi kependudukan di tingkat daerah. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Cibinong, (2) mengevaluasi kinerja ASN dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, serta (3) mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teknik deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan ASN yang bertanggung jawab atas pelayanan administrasi kependudukan, observasi langsung terhadap proses pelayanan, serta analisis dokumen yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Cibinong mengalami peningkatan kualitas dengan diterapkannya digitalisasi layanan, yang berdampak pada percepatan waktu penerbitan dokumen dan peningkatan responsivitas pegawai dalam menangani pengaduan masyarakat. Namun, masih terdapat kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, gangguan teknis pada sistem digital, serta kesadaran masyarakat yang masih rendah terkait pentingnya dokumen kependudukan. Pemerintah kecamatan telah melakukan berbagai upaya, seperti penyuluhan kepada masyarakat, peningkatan kapasitas ASN melalui pelatihan, serta penguatan infrastruktur digital guna mempercepat pelayanan. Meskipun masih terdapat tantangan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Cibinong, berbagai langkah perbaikan telah dilakukan untuk meningkatkan efektivitas layanan. Sinergi antara pemerintah dan masyarakat menjadi faktor utama dalam menciptakan sistem administrasi kependudukan yang lebih efisien, transparan, dan inklusif.

Kata Kunci: Kinerja ASN, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan

PENDAHULUAN

Pemerintahan pada hakikatnya bertujuan untuk melayani masyarakat, sehingga birokrasi publik memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang profesional dan berkualitas. Sebagai bagian dari fungsi aparatur negara, pelayanan publik yang diselenggarakan birokrasi tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi juga meningkatkan kesejahteraan rakyat secara keseluruhan (Hidayat, 2019).

Dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan standar layanan yang jelas dan dapat diakses oleh masyarakat guna memberikan kepastian bagi penerima layanan. Standar ini berfungsi sebagai pedoman yang harus dipatuhi oleh penyedia dan penerima layanan guna memastikan kualitas pelayanan yang ekonomis, efektif, efisien, serta akuntabel (Widanti, 2022). Selain itu, prinsip kesetaraan (equity) harus diterapkan agar tidak terjadi diskriminasi dalam pemberian layanan kepada masyarakat (Sugiyardi, 2019).

Salah satu aspek penting dalam administrasi negara adalah administrasi kependudukan, yang memiliki peran strategis dalam pemerintahan dan pembangunan. Oleh karena itu, sistem pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil harus dikelola secara optimal agar dapat mendukung tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan berkontribusi terhadap pembangunan daerah (K. K. R. Indonesia, 2006).

Sebagai ujung tombak pemerintahan daerah, kecamatan memiliki peran sentral dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dinamis serta menghadapi berbagai tantangan

kompleks. Tantangan tersebut meliputi pemanfaatan potensi wilayah, pertumbuhan jumlah penduduk, serta tingkat heterogenitas masyarakat dalam aspek pendidikan, pekerjaan, ekonomi, dan kesehatan (Subarsono, 2007). Oleh karena itu, diperlukan aparatur yang profesional untuk menjamin pelayanan yang prima (Fahmi, 2010).

Aparatur Sipil Negara (ASN) bertanggung jawab dalam melaksanakan kebijakan publik sesuai dengan regulasi yang berlaku, memberikan layanan publik yang berkualitas, serta menjaga integritas dan persatuan bangsa (R. Indonesia, 2009). Kecamatan Cibinong, yang merupakan salah satu dari 40 kecamatan di Kabupaten Bogor, menghadapi tantangan dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2021, jumlah penduduk Kabupaten Bogor mencapai 5.489.536 jiwa. Namun, di Kecamatan Cibinong, masih banyak penduduk, khususnya para pendatang dengan status tinggal sementara maupun tetap, yang belum memiliki dokumen kependudukan yang lengkap (Damayanti, Yuningsih, & Akbar, 2022). Kekurangan dokumen kependudukan ini berdampak pada keterbatasan akses masyarakat terhadap layanan pendidikan, fasilitas kesehatan, serta hak politik dalam pemilu. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengevaluasi kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Cibinong, (2) mengkaji kinerja ASN dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, serta (3) mengidentifikasi berbagai kendala yang menghambat penyelenggaraan administrasi kependudukan (Sahadi, 2021).

METODE

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif (Moleong, 2018). Pemilihan metode ini bertujuan untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai kondisi nyata di lapangan. Pendekatan deskriptif kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami kualitas pelayanan publik serta kinerja pegawai dalam administrasi kependudukan di Kecamatan Cibinong secara mendalam (Bungin, 2012).

Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan studi pustaka. Wawancara dilakukan dengan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang berperan dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan, serta masyarakat sebagai penerima layanan. Pengambilan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur kepada 10 pegawai Kecamatan Cibinong yang bertugas di bidang administrasi kependudukan, serta 15 masyarakat yang menerima layanan (Nawawi, 2006).

Observasi dilakukan dengan cara mengamati interaksi antara pemberi dan penerima layanan administrasi kependudukan di berbagai tingkat, mulai dari kantor kelurahan, kantor kecamatan, hingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. Observasi ini dilakukan dengan mendekati dan berinteraksi langsung dengan para informan untuk memahami perspektif mereka, serta menggali pengalaman dan pandangan mereka terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan (Sedarmayanti, 2013).

Studi Pustaka bersumber dari dokumen-dokumen data sekunder maupun hasil-hasil penelitian terdahulu. Hasil studi Pustaka ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kinerja dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Cibinong dan di tempat lain, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan layanan, dan merumuskan rekomendasi yang tepat untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan di wilayah tersebut (Poltak, 2007).

Penelitian ini mengadopsi teori kinerja dan teori kualitas pelayanan sebagai alat analisis dalam mengevaluasi kinerja ASN serta kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Cibinong. Kualitas pelayanan diukur melalui delapan dimensi, yaitu: (1) Kinerja (performance), (2) Keistimewaan produk (features), (3) Reliabilitas/keterandalan (reliability), (4) Kesesuaian (conformance), (5) Ketahanan atau daya tahan (durability), (6) Kemampuan

pelayanan (serviceability), (7) Estetika (aesthetics), dan (8) Kualitas yang dirasakan (perceived quality) (Garvin, 1987).

Optimalisasi kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan dapat diukur secara objektif dan akurat melalui sejumlah indikator kinerja. Pengukuran ini memberikan kesempatan bagi pegawai untuk mengetahui tingkat pencapaian kinerja mereka berdasarkan beberapa indikator utama, yaitu: (1) Kualitas kerja (Quality of work), (2) Ketepatan waktu (Promptness), (3) Inisiatif (Initiative), (4) Kemampuan (Capability), dan (5) Komunikasi (Communication) (Fahmi, 2010).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini difokuskan pada tiga aspek utama, yaitu: (1) kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Cibinong, (2) kinerja ASN dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Cibinong, dan (3) faktor-faktor yang menjadi kendala dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. Pembahasan dalam penelitian ini menguraikan setiap aspek tersebut berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan studi pustaka.

Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cibinong

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu aspek fundamental dalam tata kelola pemerintahan daerah yang bertujuan untuk memastikan identitas hukum setiap warga negara. Di Kabupaten Bogor, pelayanan ini menjadi tanggung jawab Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bertugas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil), kecamatan, serta kelurahan. Kecamatan Cibinong, sebagai ibu kota Kabupaten Bogor, dipilih sebagai lokasi kajian karena memiliki infrastruktur pemerintahan yang lebih maju dibandingkan kecamatan lainnya. Secara administratif, wilayah ini terdiri atas 13 kelurahan, 167 Rukun Warga (RW), dan 1.027 Rukun Tetangga (RT), yang mencerminkan kompleksitas pelayanan administrasi kependudukan di daerah tersebut.

Pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bogor didasarkan pada Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 yang mengatur tentang persyaratan serta tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Regulasi ini bertujuan untuk menyederhanakan proses penerbitan dokumen kependudukan, termasuk e-KTP, dengan menghapus persyaratan surat pengantar dari RT/RW. Diharapkan dengan kebijakan ini, proses pelayanan dapat menjadi lebih cepat, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Disdukcapil Kabupaten Bogor memiliki peran strategis dalam mengelola administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Tugas utama lembaga ini mencakup perumusan kebijakan di bidang kependudukan, pelaksanaan kebijakan administratif, evaluasi dan pelaporan, serta pengelolaan administrasi internal. Selain itu, Disdukcapil juga bertanggung jawab dalam penyelenggaraan berbagai layanan kependudukan, yang terbagi ke dalam dua kategori utama: dokumen identitas dan kependudukan serta pencatatan sipil.

Layanan dalam kategori dokumen identitas dan kependudukan meliputi penerbitan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Keterangan Pindah WNI dan Kedatangan WNI, serta pemanfaatan data penduduk. Sementara itu, layanan pencatatan sipil mencakup penerbitan kutipan akta kelahiran dan kematian, pencatatan serta penerbitan akta perkawinan dan perceraian, pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan akta pencatatan sipil, perubahan status kewarganegaraan, pencatatan kelahiran dan kematian bagi Warga Negara Asing (WNA), serta penerbitan ganti kutipan akta catatan sipil dan legalisasi dokumen kependudukan.

Beberapa penelitian terdahulu dijadikan rujukan dalam menulis artikel ini. Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan adanya teori dan metode yang berbeda-beda dalam melihat

kualitas pelayanan (Tanjung, Salbiah, & Apriliani, 2022); (Rafi, Rahmawati, & Purnamasari, 2023); (Kanzu, 2015); (Segoro, 2011); (Rahmawati, Pratidina, & Fardan, 2023); (Tengku, Rita Rahmawati, Irma Purnamasari, & Euis Salbiah, 2023); (Anisa, Rahmawati, & Ramdani, 2024); (Rahmawati, Yati, et al., 2024); (Rahmawati, Fitriyana, Pratidina, & Seran, 2024); (Aryati, Rahmawati, & Salbiah, 2024). Berdasarkan hasil tinjauan pustaka dari penelitian terdahulu, kualitas pelayanan dalam penelitian ini dianalisis menggunakan delapan dimensi utama, yaitu: (1) Kinerja (performance), (2) Keistimewaan produk (features), (3) Reliabilitas/keterandalan (reliability), (4) Kesesuaian (conformance), (5) Ketahanan atau daya tahan (durability), (6) Kemampuan pelayanan (serviceability), (7) Estetika (aesthetics), dan (8) Kualitas yang dirasakan (perceived quality) (Garvin, 1987).

Dimensi pertama, Kinerja (performance) diukur berdasarkan indikator: (1) merek, (2) atribut-atribut yang dapat diukur, dan (3) aspek-aspek kerja individu. Hasil penelitian menunjukkan data bahwa kinerja layanan administrasi kependudukan di Kecamatan Cibinong mengalami peningkatan seiring dengan implementasi sistem berbasis teknologi. Penerapan aplikasi digital dalam pendaftaran dokumen kependudukan telah mengurangi waktu tunggu, meningkatkan efisiensi pegawai, serta mempercepat proses pelayanan. Selain itu, kinerja pegawai dalam menangani pengaduan masyarakat juga menunjukkan tren positif dengan peningkatan responsivitas dan ketepatan waktu penyelesaian masalah.

Dimensi kedua adalah Keistimewaan produk (features). Indikator dari dimensi ini adalah (1) nilai tambah suatu produk/ jasa, (2) Keragaman produk biasanya diukur secara subjektif oleh masing-masing individu (dalam hal ini pelanggan) yang menunjukkan adanya perbedaan kualitas suatu produk (jasa), (3) karakter fleksibilitas agar dapat menyesuaikan diri dengan permintaan pasar (Fadjri & Silitonga, 2019). Hasil penelitian menunjukkan data bahwa digitalisasi layanan melalui aplikasi online telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan, mengurangi antrean di kantor kecamatan, serta memungkinkan layanan berbasis mandiri bagi penduduk yang memiliki akses internet.

Dimensi ketiga, yaitu reliabilitas atau keterandalan (reliability), diukur berdasarkan beberapa indikator utama, antara lain: (1) kemungkinan suatu produk mengalami kegagalan fungsi (malfunction) dalam suatu periode tertentu, (2) tingkat keandalan suatu produk yang menjadi faktor penting bagi konsumen dalam menentukan pilihan terhadap produk atau jasa, dan (3) biaya yang harus dikeluarkan untuk perbaikan serta pemeliharaan jika produk yang kurang andal mengalami kerusakan (Fadjri & Silitonga, 2019). Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan administrasi kependudukan di Kecamatan Cibinong masih menghadapi kendala teknis, terutama dalam sistem pendaftaran online yang kerap mengalami gangguan jaringan. Namun, dalam beberapa tahun terakhir, telah dilakukan berbagai perbaikan, seperti peningkatan infrastruktur teknologi serta optimalisasi kapasitas server untuk menyesuaikan dengan jumlah pengguna yang terus bertambah.

Dimensi keempat yaitu Kesesuaian (conformance). Dimensi ini diukur berdasarkan indikator (1) kesesuaian produk dengan standar dalam industrinya, (2) Kesesuaian suatu produk diukur dari tingkat akurasi, (3) kesesuaian waktu penyelesaian, (4) perhitungan kesalahan yang terjadi, (5) keterlambatan yang tidak dapat diantisipasi, dan (6) beberapa kesalahan lain (Dai & Widajanto, 2023). Hasil penelitian menunjukkan data bahwa sebagian besar prosedur administrasi kependudukan telah sesuai dengan regulasi yang berlaku, meskipun masih terdapat beberapa keluhan terkait waktu penyelesaian dokumen yang bervariasi antara satu kelurahan dengan lainnya.

Dimensi kelima yaitu Ketahanan atau daya tahan (durability). Dimensi ini diukur dari indikator: (1) ketahanan ekonomis, (2) ketahanan teknis. Dalam aspek teknis, ketahanan suatu produk merujuk pada seberapa lama produk tersebut dapat digunakan sebelum mengalami penurunan kualitas. Sementara itu, dari perspektif ekonomi, ketahanan mengacu pada usia

ekonomis produk, yang dihitung berdasarkan jumlah manfaat yang dapat diperoleh sebelum mengalami kerusakan dan memerlukan penggantian

Hasil penelitian menunjukkan data bahwa peningkatan jumlah penduduk di Kecamatan Cibinong memberikan tantangan bagi ASN dalam memastikan layanan tetap berjalan optimal, terutama pada saat periode pendaftaran sekolah atau pemilu.

Dimensi keenam adalah Kemampuan pelayanan (*serviceability*). Dimensi kemampuan pelayanan diukur berdasarkan indikator: (1) kecepatan, (2) kompetisi, (3) kegunaan, dan (4) kemudahan produk diperbaiki (Bawati, 2013). Dimensi ini mengindikasikan bahwa konsumen tidak hanya memperhatikan penurunan kualitas suatu produk, tetapi juga mempertimbangkan berbagai aspek lainnya, seperti durasi sebelum produk disimpan, jadwal pelayanan, interaksi dengan staf, frekuensi perbaikan produk, serta aspek pelayanan tambahan. Persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan akan membentuk kesimpulan subjektif mengenai kualitas produk secara keseluruhan

. Hasil penelitian menunjukkan data bahwa implementasi layanan berbasis teknologi telah meningkatkan efisiensi waktu dalam penerbitan dokumen kependudukan, dengan rata-rata waktu penyelesaian e-KTP yang sebelumnya mencapai 7 hari kini dapat diselesaikan dalam waktu 3 hari kerja

Dimensi ketujuh yaitu Estetika (*aesthetics*). Estetika merupakan dimensi pengukuran yang paling subjektif. Dimensi ini diukur berdasarkan indikator: (1) bagaimana suatu produk didengar oleh pelanggan (Putra, 2021). Dengan demikian, estetika jelas merupakan penilaian dan refleksi yang dirasakan oleh konsumen. Hasil penelitian menunjukkan data bahwa lingkungan pelayanan yang lebih tertata dan sistem antrean elektronik memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan, serta meningkatkan citra pelayanan publik di Kecamatan Cibinong

Dimensi kedelapan adalah Kualitas yang dirasakan (*percieved quality*). Konsumen tidak selalu memiliki informasi lengkap mengenai atribut-atribut produk (jasa) (Kamil, Ginting, & Andria, 2022). Namun umumnya pelanggan memiliki informasi tentang produk secara tidak langsung, misalnya melalui merek, nama, dan negara produsen atau penyedia jasa. Dimensi ini diukur berdasarkan penilaian dari pelanggan tentang kualitas yang dirasakan. Hasil penelitian menunjukkan data bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan di Kecamatan Cibinong meningkat dalam dua tahun terakhir, terutama setelah diterapkannya sistem layanan digital dan perbaikan prosedur operasional standar di kantor kecamatan.

Kinerja ASN Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cibinong

Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) diatur dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014, yang menegaskan bahwa ASN memiliki tanggung jawab utama dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Untuk mewujudkan tujuan negara sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, ASN berperan sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas dalam menjalankan tugas pemerintahan serta mendukung proses pembangunan nasional. Dalam menjalankan tugasnya, ASN dituntut untuk menerapkan kebijakan dan memberikan layanan publik dengan menjunjung tinggi nilai-nilai integritas, profesionalisme, serta netralitas, serta harus terbebas dari intervensi politik maupun praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme

.Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Cibinong, Kabupaten Bogor, kinerja ASN diterapkan melalui mekanisme insentif dan sanksi (*reward and punishment*). Pemberian insentif diberikan kepada ASN yang menunjukkan disiplin kerja, dedikasi, serta loyalitas dalam menjalankan tugasnya, misalnya melalui penghargaan berupa tunjangan, insentif lembur, atau kenaikan pangkat. Sebaliknya, sanksi administrasi hingga

pemberhentian dari jabatan diberlakukan bagi ASN yang terbukti lalai dalam menjalankan tugasnya, termasuk ketidakhadiran kerja dalam jangka waktu yang signifikan atau keluhan masyarakat terkait pelayanan publik yang tidak optimal. Sanksi ini diterapkan berdasarkan ketentuan peraturan kepegawaian yang mencakup teguran lisan maupun tertulis.

Kinerja ASN dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga dapat diukur melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yang menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan memenuhi standar dan harapan masyarakat dalam kurun waktu tertentu. Sejalan dengan konsep kinerja yang dikemukakan oleh Gilbert, kinerja merupakan hasil kerja yang ditampilkan oleh individu sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Oleh karena itu, efektivitas dan produktivitas ASN dalam memberikan layanan publik sangat dipengaruhi oleh penerapan sistem reward dan punishment yang berkelanjutan serta disertai dengan mekanisme pengawasan dan pengendalian yang ketat.

Penerapan sistem ini berkontribusi pada peningkatan motivasi kerja ASN, baik di tingkat kelurahan maupun kecamatan, sehingga berimplikasi pada perbaikan kualitas dan kuantitas layanan administrasi kependudukan. Dengan adanya dorongan melalui insentif bagi pegawai yang berprestasi serta sanksi bagi pegawai yang lalai, diharapkan efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Cibinong dapat terus meningkat dan memberikan manfaat optimal bagi masyarakat.

Kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kecamatan Cibinong, Kabupaten Bogor, mengalami peningkatan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Peningkatan ini didasarkan pada hasil pengamatan, indeks kepuasan masyarakat, serta evaluasi terhadap proses pelayanan. Indikator utama dari peningkatan ini adalah percepatan dalam pemeriksaan dan penerbitan dokumen administrasi kependudukan, yang kini dapat diselesaikan dalam hitungan jam.

Variabel kinerja diukur berdasarkan lima dimensi kinerja yaitu sebagai berikut: (1) kualitas Kerja (Quality of work), (2) Ketetapan Waktu (Pomptnees), (3)Inisiatif (Initiative), (4) Kemampuan (Capability), (5) Komunikasi (Communication) (Fahmi, 2010).

Dimensi pertama yaitu Kualitas Kerja (Quality of work). Dimensi Kualitas Kerja (Quality of work) diukur berdasarkan indikator: (1) kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian, (2) kesiapannya yang tinggi (Nur, 2013). Kualitas kerja yang tinggi pada gilirannya akan melahirkan penghargaan dan kemajuan serta perkembangan organisasi melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan secara sistematis sesuai tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang pesat. Hasil penelitian menunjukkan data bahwa pegawai dengan tingkat keterampilan dan pengetahuan yang lebih tinggi cenderung memberikan hasil kerja yang lebih berkualitas. Dengan adanya pelatihan berkala yang diberikan oleh pemerintah daerah, kualitas kerja ASN dalam pelayanan administrasi kependudukan terus mengalami peningkatan.

Dimensi kedua adalah Ketetapan Waktu (Pomptnees). Dimensi ini diukur berdasarkan indikator: (1) sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan, (2) Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lain (Adriansah, Sartika, & Ony, 2022). Hasil penelitian menunjukkan data bahwa setelah penerapan sistem layanan digital, proses pengurusan dokumen kependudukan yang sebelumnya membutuhkan waktu lebih dari satu minggu kini dapat diselesaikan dalam waktu 3-5 hari kerja. Hal ini menunjukkan peningkatan signifikan dalam ketepatan waktu pelayanan.

Dimensi ketiga adalah inisiatif (Initiative). Dimensi Inisiatif (Initiative) diukur berdasarkan indikator: (1) mempunyai kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab, (2) Bawahan atau pegawai dapat melaksanakan tugas tanpa harus bergantung terus menerus kepada atasan (Akbar, 2023). Hasil penelitian menunjukkan data bahwa ASN yang memiliki inisiatif tinggi lebih mampu

menyelesaikan permasalahan administrasi kependudukan dengan cepat. Salah satu contoh adalah implementasi layanan jemput bola bagi warga lansia dan penyandang disabilitas yang kesulitan mengurus dokumen kependudukan.

Dimensi keempat adalah Kemampuan (Capability). Dimensi ini diukur berdasarkan indikator: (1) Tingkat pendidikan, (2) latihan yang pernah diikuti (Rustiarini, Suryandari, & Nova, 2016). Hasil penelitian menunjukkan data bahwa ASN yang memiliki inisiatif tinggi lebih mampu menyelesaikan permasalahan administrasi kependudukan dengan cepat. Salah satu contoh adalah implementasi layanan jemput bola bagi warga lansia dan penyandang disabilitas yang kesulitan mengurus dokumen kependudukan.

Dimensi kelima yaitu Komunikasi (Communication). Dimensi komunikasi (Communication) dapat diukur berdasarkan indikator: (1) interaksi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan untuk mengemukakan saran dan pendapatnya dalam memecahkan masalah yang dihadapi, (2) Hubungan yang semakin harmonis diantara para pegawai dan para atasan, yang juga dapat menimbulkan perasaan senasib sepenanggungan (Amalia, 2022). Hasil penelitian menunjukkan data bahwa ASN dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi dan pengalaman lebih luas cenderung lebih kompeten dalam menangani tugas administrasi kependudukan. Selain itu, pelatihan yang rutin diberikan oleh Disdukcapil membantu meningkatkan keterampilan teknis pegawai dalam mengoperasikan sistem informasi kependudukan.

Secara keseluruhan, kinerja ASN dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Cibinong mengalami peningkatan yang signifikan. Implementasi sistem reward and punishment telah mendorong pegawai untuk bekerja lebih profesional dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, pemanfaatan teknologi dalam pelayanan administrasi kependudukan telah meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja ASN.

Namun, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi, seperti keterbatasan jumlah pegawai, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap layanan digital, serta perlunya peningkatan infrastruktur teknologi. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kapasitas ASN melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi, serta penguatan sinergi antara pemerintah dan masyarakat dalam mendukung sistem administrasi kependudukan yang lebih modern dan inklusif.

Faktor-Faktor Yang Menjadi Kendala Dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Meskipun regulasi telah diterapkan dengan baik, masih terdapat sejumlah kendala dalam implementasi pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Cibinong. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan sumber daya manusia. Jumlah petugas yang tersedia belum sebanding dengan kebutuhan pelayanan yang meningkat seiring bertambahnya jumlah penduduk. Selain itu, masih terdapat kendala dalam pemanfaatan teknologi dalam layanan administrasi kependudukan. Digitalisasi layanan belum sepenuhnya optimal, sehingga beberapa prosedur masih dilakukan secara manual, yang berdampak pada keterlambatan dalam penerbitan dokumen.

Faktor lain yang turut berpengaruh adalah rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan. Banyak penduduk, terutama pendatang, belum memiliki dokumen kependudukan yang lengkap, yang dapat menghambat akses terhadap layanan publik seperti pendidikan, kesehatan, dan partisipasi dalam pemilihan umum. Kondisi ini menunjukkan perlunya upaya lebih lanjut dalam meningkatkan literasi administrasi kependudukan di kalangan masyarakat.

Sebagai respons terhadap berbagai tantangan tersebut, pemerintah kecamatan dan Disdukcapil Kabupaten Bogor telah melakukan berbagai inisiatif guna meningkatkan kualitas

pelayanan administrasi kependudukan. Salah satu langkah yang dilakukan adalah sosialisasi dan penyuluhan kepada masyarakat terkait pentingnya memiliki dokumen kependudukan yang lengkap. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran warga dalam mengurus dokumen kependudukan secara mandiri dan tepat waktu.

Selain itu, peningkatan kapasitas ASN juga menjadi prioritas dalam upaya memperbaiki kualitas pelayanan. Pelatihan dan penguatan tata kelola pelayanan administrasi kependudukan dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa petugas memiliki kompetensi yang memadai dalam melaksanakan tugasnya. Digitalisasi layanan juga menjadi fokus utama guna mempercepat proses administrasi dan meningkatkan akurasi data kependudukan, sehingga dapat meminimalkan kesalahan dalam pencatatan serta mempercepat penerbitan dokumen kependudukan.

Dengan berbagai upaya yang telah dilakukan, diharapkan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Cibinong dapat semakin efektif dan inklusif, serta mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat dengan lebih baik. Peningkatan sinergi antara pemerintah daerah dan masyarakat menjadi kunci utama dalam mewujudkan sistem administrasi kependudukan yang lebih efisien, transparan, dan berdaya guna bagi seluruh warga Kabupaten Bogor.

Untuk memastikan bahwa pelayanan publik berjalan selaras dengan prinsip pemerintahan yang baik, Kecamatan Cibinong mengacu pada Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Undang-undang ini menetapkan bahwa dalam upaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan, setiap badan atau pejabat pemerintahan harus menjalankan kewenangannya sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu, regulasi ini juga bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum bagi masyarakat dan pejabat pemerintahan, serta mendorong penerapan tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel.

Dalam upaya meningkatkan kinerja ASN di tingkat kecamatan maupun kelurahan, Pemerintah Kecamatan Cibinong menerapkan berbagai langkah strategis, antara lain:

1. Peningkatan sarana dan prasarana: Pemerintah kecamatan mengalokasikan anggaran tahunan untuk pengadaan dan peremajaan perangkat komputer serta printer di setiap kelurahan guna mendukung kelancaran pelayanan administrasi kependudukan.
2. Pengawasan kehadiran dan kinerja pegawai: Monitoring dan evaluasi rutin dilakukan oleh camat serta jajaran terkait untuk memastikan kehadiran dan kesiapan pegawai dalam melayani masyarakat. Evaluasi ini juga mempertimbangkan laporan dari lurah maupun warga yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan.
3. Penerapan sistem reward dan punishment: Insentif diberikan kepada ASN dan non-ASN yang menunjukkan kinerja baik, sedangkan sanksi diterapkan bagi pegawai yang tidak memenuhi standar pelayanan.
4. Evaluasi berkelanjutan: Monitoring dan evaluasi terus dilakukan guna memastikan efektivitas sistem penghargaan dan sanksi dalam meningkatkan kinerja ASN di Kecamatan Cibinong.

Berdasarkan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam penerbitan surat pengantar E-KTP, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar kinerja ASN yang berlaku. Selain itu, hasil evaluasi dari pihak-pihak yang berinteraksi langsung dengan layanan administrasi, baik di tingkat kelurahan maupun kecamatan, menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama dalam hal ketepatan waktu, kehadiran petugas sesuai jam kerja, serta keramahan dalam memberikan layanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan. Hasil penelitian merangkum temuan utama terkait kualitas pelayanan administrasi kependudukan, kinerja ASN, serta faktor-faktor yang menjadi kendala dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kecamatan Cibinong.

1. Peningkatan Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN)

Kinerja ASN di lingkungan Kecamatan Cibinong secara umum mengalami peningkatan, terutama dengan diterapkannya konsep *reward and punishment* bagi pegawai ASN dan Non-ASN yang bertugas dalam pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam pembuatan dokumen pendukung penerbitan KTP. Kinerja ASN di lingkungan Kecamatan Cibinong mengalami peningkatan, terutama dengan diterapkannya konsep *reward and punishment* bagi pegawai ASN dan Non-ASN. Digitalisasi layanan administrasi kependudukan telah membantu meningkatkan efisiensi kerja ASN, mempercepat penerbitan dokumen kependudukan, serta meningkatkan responsivitas dalam menangani pengaduan masyarakat.

2. Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan yang Meningkatkan

Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Cibinong terus menunjukkan perbaikan. Penerapan sistem layanan berbasis teknologi telah mengurangi waktu tunggu masyarakat, meningkatkan kecepatan penerbitan e-KTP dari 7 hari menjadi 3 hari kerja, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Meski demikian, masih terdapat kendala teknis dalam implementasi sistem digital.

3. Pengaruh Faktor Internal dan Eksternal terhadap Kinerja ASN

Faktor-faktor internal, seperti kapasitas ASN, ketersediaan infrastruktur digital, dan motivasi pegawai, sangat mempengaruhi efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. Faktor eksternal, seperti pertumbuhan jumlah penduduk dan kesadaran masyarakat terhadap dokumen kependudukan, turut menjadi tantangan dalam optimalisasi pelayanan.

4. Strategi Penanganan Kendala dalam Pelayanan

Berbagai tantangan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Cibinong telah diatasi dengan pendekatan strategis, seperti peningkatan kapasitas ASN, penguatan infrastruktur teknologi, serta sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan. Namun, masih diperlukan pengembangan lebih lanjut dalam aspek ketahanan sistem digital serta distribusi sumber daya ASN yang lebih optimal.

Upaya yang dilakukan oleh Camat Cibinong telah sejalan dengan prinsip administrasi pemerintahan yang baik, terutama dalam tata laksana pengambilan keputusan dan tindakan oleh badan atau pejabat pemerintah.

REFERENSI

- Abdan, M. S., & Prawitowati, T. (2023). Pengaruh Motivasi Kerja, Kompensasi, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Multifortuna Sinardelta. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(4), 4317–4325. <https://doi.org/10.37385/msej.v4i5.1707>
- Alisiya, E. M., & Fikriyah, K. (2022). Pengaruh Etos Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Pada Kememterian Agama Kota Surabaya. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 5(3), 145–154. <https://doi.org/10.26740/jekobi.v5n3.p145-154>
- Anisa, R., Suherman, S., & Gunawan, G. (2018). Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Penyuluh Pertanian Lapang (Ppl) Non Pns Di Dinas Pertanian Kabupaten Serang Provinsi Banten. *Jurnal Agribisnis Terpadu*, 11(1), 110–116. <https://doi.org/10.33512/jat.v11i1.5089>
- Aprianto, C., & Soesatyo, Y. (2016). Pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja serta dampaknya terhadap kinerja karyawan di PT. X. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 4(2), 11–20. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jim/article/view/17516>
- Barrung, P., Limbong, M., & Sunaryo, T. (2021). Pengaruh Etos Kerja dan Kepuasan Kerja

- terhadap Kinerja Guru SMK Kristen Tagari. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(2), 4417–4428. <http://jptam.org/index.php/jptam/article/view/1575>
- Ernawati, E., Iskandar, A., & Pradinda, G. (2018). Pengaruh Kompensasi Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Bidang Kebersihan Dan Pertamanan. *Jurnal Sosial Humaniora*, 9(1), 61. <https://doi.org/10.30997/jsh.v9i1.1374>
- Firmansyah, A., & Pasaribu, V. L. D. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawaipada Kantor Kecamatan Rumpin. *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang*, 10(2), 198–211. <https://doi.org/10.32493/skr.v10i2.31494>
- Firmansyah, F., Amanah, S., & Sadono, D. (2015). Motivasi, Kepuasan Kerja dan Kinerja Penyuluh Kehutanan di Kabupaten Cianjur Jawa Barat. *Jurnal Penyuluhan*, 11(1), 11–22. <https://doi.org/10.25015/penyuluhan.v11i1.9928>
- Fitriani, Sylvia, & Idris, M. (2024). Pengaruh kepemimpinan, motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Luwu. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, 5(1), 85–97. <https://ejurnal.nobel.ac.id/index.php/JMMNI/article/view/4575/2568>
- Illahi, M. J., Rahmawati, R., & Ramdani, F. T. (2024). Peran Kepemimpinan Camat Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kecamatan Padang Utara. *Karimah Tauhid*, 3(5), 5655–5665. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i5.13381>
- Irmawati, Iskandar, A., & Sudarsa, A. S. (2020). Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Pakansari Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor Strategy for Improving the Public Service Performance of Community Satisfaction in the Pakansari Sub-District Off. *Administratie: Jurnal Administrasi Publik*, 3(2), 117–126. <https://ojs.unida.ac.id/AJAP/article/view/3111>
- Jopanda, H. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen*, 6(1), 84–101. <https://doi.org/0.54964/manajemen.v6i1.164>
- Karsidi, R. (2001). Paradigma Baru Penyuluhan Pembangunan dalam Pemberdayaan Masyarakat. *Mediator: Jurnal Komunikasi*, 2(1), 115–125. <https://doi.org/10.29313/mediator.v2i1.711>
- Khairunnisa, N. F., Saidah, Z., Hapsari, H., & Wulandari, E. (2021). Pengaruh Peran Penyuluh Pertanian terhadap Tingkat Produksi Usahatani Jagung. *Jurnal Penyuluhan*, 17(2), 113–125. <https://doi.org/10.25015/17202133656>
- Lesmana, R. (2016). Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja penyuluh pertanian lapangan (PPL) Dinas Pertanian Kabupaten Bulungan Kalimantan Timur. *Jurnal Bisnis Teori Dan Implementasi*, 7(2), 251–277. <https://doi.org/10.18196/jbti.v7i2.2555>
- Lubis, R. K. (2019). Analisis pengaruh motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja penyuluh pertanian Kabupaten Serdang Bedagai. *Agriprimatech*, 3(1), 33–40. <http://jurnal.unprimdn.ac.id/index.php/Agriprimatech/article/view/783/564>
- Maulana, I., Rahmawati, R., & Salbiah, E. (2017). Pengaruh Kepemimpinan Kepala Upt Puskesmas Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Ciawi Kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor. *Jurnal Governansi*, 3(1), 31–40. <https://doi.org/10.30997/jgs.v3i1.811>
- Nurida, N., & Sitorus, R. (2024). Peran Penyuluh Pertanian Dalam Pendampingan Petani Milenial The Role of Agricultural Extension Agents in Advising Millennial Farmers. *Jurnal Penyuluhan*, 20(01), 84–95. <https://doi.org/https://doi.org/10.25015/20202444448>
- Pinem, L. N., & Marnisah, L. (2024). Pengaruh Motivasi, Kompensasi dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian di Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(6), 3455–3472. <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i6.2574>
- Prescillia, A., Iskandar, A., & Subagdja, R. O. (2021). *Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Inovasi Terhadap Peningkatan Kepuasan Kerja Pegawai Di*

- Kantor Kecamatan Bogor Selatan*. 4(2), 83–90.
<https://ojs.unida.ac.id/AJAP/article/view/9772>
- Rahmat, C. A., & Novianto, Y. (2023). Penerapan Metode Regresi Linier Berganda Untuk Mengestimasi Laju Pertumbuhan Penduduk Kabupaten Musi Banyuasin. *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Komputer (JAKAKOM)*, 3(1), 359–369. <https://doi.org/10.33998/jakakom.2023.3.1.732>
- Rahmawati, R., & Sultoni, M. R. (2024). Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Karimah Tauhid*, 3(2), 1652–1659. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i2.11887>
- Ramdan, D. M., Sarma, M., & Hadianto, A. (2024). Durian Agribusiness Development Strategy in Boven Digoel Regency. *Jurnal Penelitian Pendidikan IPA*, 10(10), 7705–7711. <https://doi.org/10.29303/jppipa.v10i10.9413>
- Siddiq, & Ikhsan, M. (2024). Analisis Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada SKPD-SKPD di Pemerintah Kabupaten Mojokerto. *Journal of Sharia Economics, Banking and Accounting*, 1(2), 146–156. <https://doi.org/10.52620/jseba.v1i2.47>
- Sinamo, J. . (2011). *Etos Kerja Profesional Navigator Anda Menuju Sukses*. PT Spirit Mahardika.
- Suryana, N. K. (2021). Analisis Kepuasan Kerja Dan Produktivitas Penyuluh Pertanian Di Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan. *Jurnal AgroSainTa: Widyaiswara Mandiri Membangun Bangsa*, 5(2), 55–61. <https://doi.org/10.51589/ags.v5i2.70>
- Susanto, N., Rosnita, & Sayamar, E. (2015). Analisis Pelaksanaan dan Motivasi Penyuluh Pertanian di Kecamatan Kubu Kabupaten Rokan Hilir Implementation and Motivation Analyses of Agricultural Extension in Kubu District Rokan Hilir Regency. *Dinamika Pertanian*, XXX(2), 155–162. <https://journal.uir.ac.id/index.php/dinamikapertanian/article/view/809>
- Tahitu, M. (2015). Kualitas Pelayanan Penyuluhan Pertanian dan Kepuasan Petani dalam Pengembangan Usahatani (Kasus di Desa Sukadamai Kecamatan Dramaga Kabupaten Bogor) Agricultural. *Jurnal Penyuluhan*, 9(2), 146–155. <https://doi.org/10.25015/penyuluhan.v9i2.9903>
- Wardana, A., Ruspitasari, W., & Handoko, Y. (2023). Pengaruh Kepuasan, Motivasi Dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pmi Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Riset Aplikasi Manajemen*, 1(1), 258–276. <https://doi.org/10.32815/jiram.v1i1.20>