

KINERJA PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SINTANG DALAM PEMBERIAN PELAYANAN AKTA KELAHIRAN

Debby Biliemia Noviandrie

Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura

E-mail : debii.been@yahoo.co.id

Abstrak

Penulisan Skripsi ini dimaksudkan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang serta untuk mengetahui dan menganalisis produktivitas kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dalam pemberian pelayanan akta kelahiran. Judul Skripsi ini diangkat untuk mengetahui efektivitas kinerja pegawai dan produktivitas kinerja pegawai dalam mencapai tujuan organisasi dalam pemberian pelayanan akta kelahiran di Kabupaten Sintang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan dengan empat langkah penelitian, yaitu melakukan penelitian pendahuluan (*presurvey*), pengoprasionalan lapangan, pengolahan dan analisis data dan membuat laporan penelitian (Skripsi). Adapun lokasi penelitian yaitu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang. Subjek Penelitiannya adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, Pegawai Bidang Pencatatan Sipil dan Masyarakat pembuat akta kelahiran. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas kinerja pegawai masih belum optimal, dilihat masih terjadi ketidaktepatan dalam pengetikan nama di akta kelahiran dan adanya pegawai yang kurang pengetahuannya dalam pekerjaan, selanjutnya dilihat dari produktivitas kinerja pegawai masih belum optimal, karena dapat dilihat dari belum tercapainya target atau tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dan hasil kerja yang dihasilkan pegawai belum memuaskan mengenai Akta Kelahiran. Hal ini terlihat jelas dari kesesuaian beban kerja dan penggunaan waktu yang dirasakan belum cukup untuk menyelesaikan seluruh pekerjaan pada Bidang Pencatatan Sipil. Adapun keterbatasan jumlah pegawai dan minimnya sarana dan prasarana yang dimiliki menjadi kendala dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Efektivitas, Produktivitas

Abstract

This essay writing is intended to study and analyze employee performance effectiveness of Population and Civil Registration office Sintang regency and to identify and analyze employee performance productivity of Population and Civil Registration office Sintang regency in birth certificate service. The title of this essay was appointed to examine the effectiveness and productivity of employee performance in achieving organizational goals in birth certificate service in Sintang regency. This research uses descriptive qualitative research. The research was used by four research steps, namely a preliminary investigation (*presurvey*), field operation, processing and analysis of data and report research (skripsi). The study site is in the Population and Civil Registration office Sintang regency. the subject research are the Head of Population and Civil Registration office Sintang regency, Head of Civil Registration, crew of civil registration and Citizens birth certificate maker. The Results of this study show that the effectiveness of employee performance is still not optimal, such as still going incorrect in typing the name on the birth certificate and the employees who lack knowledge in work, and then the productivity performance of the employee is still not optimal too, as can be seen from not achieving the targets of Population and Civil Registration office Sintang regency and the work produced unsatisfactory employees regarding birth certificates. This can be seen clearly from compliance workload and perceived use has not been enough time to finish all the work in the field of Civil Registration. the limited number of employees and the lack of facilities and infrastructure owned can be obstacle in completing the work.

Keywords: Employee Performance, Effectiveness, Productivity

Debby Biliemia Noviandrie

1

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Negara pada hakikatnya berkewajiban untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk yang berada di dalam dan/atau di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dengan demikian kewajiban Pemerintah adalah memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap: penentuan status-pribadi, penentuan status-hukum atas, peristiwa kependudukan dan peristiwa-penting yang dialami penduduk.

Mengingat begitu pentingnya masalah kependudukan baik untuk masa sekarang maupun masa yang akan datang, khususnya untuk di negara RI secara khusus telah diatur di dalam batang tubuh UUD 1945 Pasal 26 (setelah diamandemen) menyatakan : Ayat (1) Penduduk ialah Warga Negara Indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia. Ayat (2) hal-hal mengenai Warga Negara dan Penduduk diatur dengan Undang-Undang. Jadi yang dimaksud dengan Warga Negara Indonesia adalah orang-orang Indonesia dan orang-orang asing yang ditetapkan dengan Undang-Undang sebagai Warga Negara RI.

Untuk memberikan perlindungan, pengakuan dan penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami penduduk itu, perlu pengaturan. Sehingga diterbitkanlah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, tanggal 8 Desember 2006. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan

Debby Biliemia Noviandrie

serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Pengaturan administrasi kependudukan hanya dapat dilaksanakan, apabila didukung oleh pelayanan yang optimal dan peningkatan kesadaran penduduk.

Administrasi kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi negara. Dari sisi kepentingan penduduk, administrasi kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif.

Berbicara mengenai penduduk dengan sendirinya akan membawa konotasi yang luas karena pengertian dari penduduk itu dapat ditafsirkan bermacam-macam tergantung dari sisi mana melihatnya. Penduduk dapat didefinisikan sebagai bagian dari kelompok masyarakat yang berdomisili disuatu wilayah/tempat tertentu. Jika dilihat dari pengertian yang lebih luas lagi, penduduk dapat dibedakan menjadi bermacam-macam ada yang disebut penduduk dunia, penduduk Indonesia, penduduk Kalimantan Barat, penduduk Kabupaten Sintang dan lain sebagainya.

Secara umum atau hampir setiap negara di dunia ini masalah penduduk dan kewarganegaraan merupakan masalah yang prinsip dan diberlakukan ketentuan-ketentuan khusus untuk mengatur permasalahan tersebut, hal ini dimaksudkan selain untuk tertib administrasi kependudukan juga merupakan pondasi untuk menentukan kebijakan-kebijakan diberbagai bidang, baik bidang sosial budaya maupun dibidang pertahanan keamanan.

Untuk memfasilitasi urusan-urusan yang menyangkut kepentingan publik dan pelayanan publik tentunya sudah menjadi tanggung jawab pemerintah melalui aparatur-aparturnya maupun

unit-unit kerja yang telah disertai bidang tugas sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing, termasuk dalam hal ini adalah Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sintang. Sesuai dengan Peraturan Bupati Sintang Nomor 40 Tahun 2008 Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang mempunyai tugas melaksanakan sebagian kewenangan Kabupaten dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta tugas kedinasan lainnya yang dilimpahkan oleh Bupati, untuk melaksanakan tugas tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Penetapan kebijakan di bidang administrasi kependudukan dan mobilitas penduduk sesuai dengan kebijakan umum yang ditetapkan Pemerintah
2. Penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dan mobilitas penduduk
3. Pemantauan terhadap lembaga Pemerintah dan masyarakat di bidang administrasi kependudukan dan mobilitas penduduk
4. Pengkoordinasian kegiatan di bidang kependudukan sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Bupati
5. Pengelolaan sumberdaya bagi tugas Kantor Kependudukan secara berdayaguna dan berhasil guna.
6. Pengelolaan tata usaha kantor.

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Berdasarkan LAKIP Tahun 2011 telah menetapkan sasaran tahunan. Adapun salah satu sasarannya Mewujudkan jumlah penduduk yang sadar akan kepemilikan dokumen kependudukan baik KK, KTP maupun dokumen kependudukan lainnya Peningkatan penduduk yang mempunyai akta catatan sipil yaitu salah satunya adalah kepemilikan Akta Kelahiran.

Menurut sasaran diatas menunjukan bahwa meningkatkan jumlah penduduk yang sadar akan kepemilikan akta kelahiran merupakan sebuah prioritas dari pemerintah Kabupaten Sintang. Pentingnya kepemilikan Akta Kelahiran adalah

sebagai bukti legalitas identitas diri dan status kewarganegaraan. Dengan Demikian, maka tugas pada Bidang Catatan Sipil khususnya pada Seksi Pencatatan dan Kelahiran dalam hal pelaksanaan pembuatan Akta Kelahiran juga bertambah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang pastinya mempunyai permasalahan internal dalam mencapai apa yang telah ditetapkan. Bila dikaitkan dengan informasi yang diperoleh penulis, terdapat beberapa kendala yang cukup menghalangi terwujudnya visi dan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang. Adapun kendala yang didapatkan adalah, Pertama sering terjadinya keterlambatan dan pengaduan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Kendala Kedua berkas-berkas yang telah diselesaikan tidak sepenuhnya sempurna, masih banyak terdapat kesalahan dalam pengetikan identitas sehingga membuat penumpukan yang mengakibatkan penumpukan berkas. Kendala ketiga Kurangnya sumber daya aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.. Kendala yang mendasar disebabkan karena terbatasnya jumlah pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Khususnya pada Bidang Pencatatan Sipil.

Tuntutan akan kinerja pegawai dalam suatu organisasi pemerintahan harus semakin ditingkatkan mengingat setiap organisasi harus mampu mencapai tugas-tugas yang telah dirumuskan atau sesuai dengan tugas pokok dan fungsi. Akan tetapi tidak semua tugas-tugas yang dimiliki dapat dilaksanakan dengan baik mengingat adanya kendala-kendala dari dalam organisasi maupun dari luar organisasi itu sendiri.

Dalam pembuatan Akta Kelahiran dinilai tidak efektifitas dan produktivitas karena masih terjadinya kesalahan dalam pembuatan akta

kelahiran dan belum tercapainya target kerja pegawai dalam mewujudkan visi misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang. Berdasarkan realitas yang terjadi di lapangan terdapat beberapa masalah yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang khususnya Bidang Pencatatan Sipil, masih terdapat permasalahan yang terjadi. Adanya peningkatan pembuatan akta kelahiran membuat dokumen-dokumen yang masuk menumpuk yang diakibatkan adanya keputusan Mahkamah Konstitusi yang memutuskan bahwa segala urusan administrasi akta kelahiran sekarang telah diserahkan sepenuhnya ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Selain itu adanya masyarakat yang kembali datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang untuk memperbaiki kesalahan dalam pengetikan nama di akta kelahiran.

Dalam pencapaian target Organisasi dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang terlihat realitas di lapangan memiliki peran yang sangat besar terhadap masyarakat tentang kepemilikan Akta Kelahiran. Tanggapan masyarakat bahwa kepemilikan Akta Kelahiran bukan sesuatu yang penting untuk dimiliki, sehingga masyarakat Kabupaten Sintang pada umumnya membuat Akta Kelahiran apabila dalam keadaan yang mendesak, seperti di saat pendaftaran sekolah dan kepentingan untuk memenuhi syarat pembuatan paspor. Adapun daya tanggap masyarakat dalam melakukan pembuatan Akta Kelahiran tidak terlepas dari adanya Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang.

Beberapa kendala yang telah diuraikan diatas, maka penulis ingin mengetahui kondisi yang terjadi mengenai kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Sintang. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengajukan penelitian yang berjudul *“Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Dalam Pemberian Pelayanan Akta Kelahiran”*.

2. Rumusan Permasalahan

Agar percepatan proses pelayanan di bidang pelayanan akta kelahiran semakin meningkat. Memperhatikan hal tersebut, tentunya diperlukan indikator untuk menilai kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil khususnya pada Bidang Pencatatan Sipil untuk mengantisipasi perkembangan yang terjadi sehingga tercipta peningkatan kinerja yang semakin baik pada masa-masa mendatang. Sehubungan dengan hal tersebut, maka penulis merumuskan masalah penelitian yaitu bagaimana Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dikaji dari aspek Efektivitas dan Produktivitas.

3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Ingin mengetahui dan menganalisis Efektivitas kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dalam pembuatan Akta Kelahiran.
2. Ingin mengetahui dan menganalisis Produktivitas kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dalam pembuatan Akta Kelahiran.

4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis, pengembangan ilmu pengetahuan, masyarakat dan Pemerintah Daerah.

1. Kegunaan Ilmiah :

- 1) Bagi penulis, untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam melakukan penelitian dalam rangka mengungkapkan masalah yang dihadapi.
- 2) Bagi pengembangan ilmu pengetahuan, diharapkan hasil penelitian ini dapat berguna bagi pengembangan ilmu pemerintahan sebagai upaya menciptakan pemerintahan yang responsive dan aspiratif.

2. Kegunaan Praktis :

- 1) Bagi Masyarakat, meningkatkan keterlibatan dan peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pemerintahan yang selanjutnya akan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
- 2) Bagi Pemerintah, diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran secara konspesional kepada pemerintah Kabupaten Sintang dalam menata kualitas pelayanan public dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat didalam pembuatan administrasi kependudukan.

efisien dan efektivitas. Namun ada beberapa indicator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik (Dwiyanto, 2002:48) yaitu efektivitas dan Produktivitas. Sedangkan efektivitas kerja pegawai adalah pencapaian tujuan sesuai dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya. Efektivitas kerja pegawai dapat dilihat dari prestasi kerja pegawai yaitu ketelitian, kerapian dan ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan. Untuk dapat melihat apakah pegawai / karyawan memiliki efektivitas kerja yang baik atau tidak baik dapat dilihat dengan melakukan pengukuran terhadap efektifitas kerja dapat dilakukan melalui :

- a. Kerapian
- b. Ketelitian
- c. Pengetahuan tentang pekerjaan

Produktivitas adapaun penjelasan dari produktivitas adalah hasil kerja yang diperoleh pegawai dilihat dari segi kualitas pekerjaan yang dihasilkan, dan kuantitas pekerjaan dalam menyelesaikan pekerjaan, mendorong pencapaian tujuan organisasi dan akan memberikan umpan balik untuk upaya perbaikan secara terus menerus (berkelanjutan) Menurut Dwiyanto (2002:170) Untuk dapat melihat apakah peawai / karyawan memiliki kinerja yang baik atau tidak baik dapat dilihat dengan melakukan pengukuran Produktivitas kerja dapat dilakukan melalui :

1. Pencapaian target (prestasi kerja)
2. Membagi pekerjaan dengan beban yang seimbang

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif melalui paradigma kualitatif. Adapun subjek dalam penelitian ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang terdiri dari Kepala Dinas Dinas Kependudukan dan

B. Kerangka Teori dan Metodologi

1. Kerangka Teori

Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan , usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerja. Secara Definitive Bernardin dan Russel (2000:223) menjelaskan kinerja merupakan catatan out come yang dihasilkan dari fungsi pegawai tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode tertentu. Meskipun demikian penilaian kinerja tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indicator-indikator yang melekat pada birokrasi seperti

Debby Biliemia Noviandrie

Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, Kepala Bidang Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang yang bertugas memberikan pelayanan akta kelahiran catatan sipil, Warga masyarakat yang mengurus pelayanan akta kelahiran catatan sipil sebagai informan lanjutan.

Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara tidak terstruktur, observasi serta dokumentasi. Selanjutnya teknik keabsahan data pada penelitian ini adalah teknik triangulasi sumber. Hal ini dimaksudkan agar tercapai titik jenuh dalam pengumpulan data.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Kerapian

Kerapian dalam penelitian ini adalah kerapian dokumen-dokumen pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Sintang yang dibuat oleh Bidang Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang. Penyusunan dokumen-dokumen akta kelahiran disesuaikan dengan nomer urut masuk di operator yang selanjutnya akan di verifikasi untuk lebih lanjut. Penyusunan berdasarkan nomer urut masuk dimaksudkan agar mudah didapatkan apabila suatu saat akan di perlukan. Dokumen-dokumen tersebut di masukan kedalam map sehingga rapi dan memudahkan pegawai dalam pencarian berkas apabila diperlukan.

2. Ketelitian

Ketelitian dalam melaksanakan suatu pekerjaan pada saat pelaksanaan sangat penting, karena hasil dan pekerjaannya selanjutnya akan di verifikasi ke operator sebelum selanjutnya diproses kemudian diserahkan ke kepala Bidang Pencatatan Sipil dan akan ditandatangani kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, karena masih banyak pekerjaan pegawai terdapat kesalahan

sehingga, ketelitian dalam pengetikan nama sangat dibutuhkan dalam pembuatan akta kelahiran, karena akta adalah data administrasi yang mendasar. Hasil kerja yang dihasilkan belum memuaskan dapat dilihat dari ketelitian pegawai mengenai pembuatan Akta Kelahiran dan belum tercapainya sasaran atau tujuan organisasi dalam menumbuhkan kesadaran masyarakat akan pentingnya Akta Kelahiran.

3. Pengetahuan Tentang Pekerjaan

Sumber Daya Manusia tersebut mengemban tugas dan fungsi atau misi secara berdaya guna dan berhasil guna, guna mengembangkan kompetensi (competency) yang berupa pengetahuan (knowledge), keterampilan (skill) dan sikap (attitude). Strategi yang dilakukan adalah memperoleh pendidikan dan pelatihan yang berkesinambungan (never ending process) dengan focus perhatian pada pengembangan diri (kompetensi yang bersangkutan). Dalam penegmbangan potensi yang tepat sasar, yaitu tepat orang, tepat kompetensi, tepat jumlah dan tepat program pengembangannya adalah harus didasarkan pada pengembangan pegawai yang efektif melalui hasil analisis kebutuhan pendidikan dan latihan.

4. Pencapaian target

Para pegawai Bidang Pencatatan Sipil telah berusaha dengan sebaik mungkin untuk menyelesaikan pekerjaan yang telah tugaskan sesuai dengan kemampuan, namun pegawai sering menerima pekerjaan yang banyak dan harus diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan, maka itu diadakan tambahan jam kerja atau lembur.

5. Keseuaian beban kerja dengan jumlah pegawai

Ketidaksesuaian antara beban kerja dengan jumlah pegawai dapat menimbulkan efek yang buruk dan akan membuat kualitas Bidang

Pencatatan Sipil tidak maksimal. Dari hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, Kepala Bidang Pencatatan Sipil dan Pegawai Bidang Pencatatan Sipil didapatkan informasi bahwa jumlah pegawai dengan beban kerja tidak sesuai.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Ali, F. 1997. *Metodologi Penelitian Sosial Dalam Bidang Administrasi Dan Pemerintahan*. PT Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Arikunto, S. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dharma, Surya, 2005, *Manajemen Kinerja falsafah, Teori dan Penerapannya*. Yogyakarta : Pustaka Belajar
- Dwiyanto, Agus, 2005, *Muwujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- , 2006, *Reformasi Birokrasi Publik Indonesia*, Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Dharma, Surya. 2005. *Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Keban, Yermias. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori Dan Isu*. Yogyakarta : Gava Media
- Miles dan Huberman. 1992, *Analisis Data Kualitatif*, University Indonesia.
- Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE.
- Mangkunegara,
- Nawawi, H., 1983. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Siagian, Sondang P. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- , 1999. *Manajemen Abad ke 21*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simamora, Henry. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Suryabrata, S., 2000. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : Grasindo
- Tohardi, Ahmad. 2008. *Petunjuk Praktis Menulis Skripsi*. Bandung: Mandar Maju.
- , 2010. *Diklat Kuliah Metodologi Penelitian Sosial*. Pontianak: Universitas Tanjungpura.
- , 2011. *Pedoman Penulisan Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan*. Pontianak: Prodi IP Fisip Untan.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Widodo, Joko. 2006. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang : Baumedial
- Widjaja. 1998. *Kepegawaian Di Indonesia*. Jakarta: Gunung Agung.
- Wungu dan Brotoharjo. 2003. *Tingkatkan Kinerja Perusahaan Anda Dengan Merit Sistem*. Jakarta : Raja Grafindo Pustaka
- Yusuf, Achmad Yani Rivai. 2005. *Good Governance Pada Pemerintahan Provinsi DIY*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.

Dokumen Resmi:

- UU Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.
- UU Nomor Tahun 1945 Pasal 26 setelah amandemen
- UU Nomer 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sintang Tahun 2011.
- Peraturan Bupati Sintang Nomor 40 Tahun 2008 Tupoksi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang
- Keputusan Bupati Sintang Nomer 373 Tahun 2000 Tugas Pokok dan Fungsi Dari Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sintang.

Refrensi Lain :

- Aloysius. 2008 "Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Di Kabupaten Sekadau" (Tesis). Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura
- Heriadi, Andry. 2011. "Kinerja Petugas Operator Pelayanan Pembuatan Kartu keluarga Dan Kartu Tanda Penduduk Di Kantor Camat Pontianak Timur Kota Pontianak".

- (Skripsi). Program Sarjana Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
- Wibowo, Arif Waskito. 2012. *“Pengaruh Pengembangan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas”*. (Skripsi). Program Sarjana Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
- Syafriyasyah, Uray. 2012. *“Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sambas”*. (Skripsi). Program Sarjana Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.

