

## **Pengelolaan Kinerja Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kecamatan Batauceper**

**Inda Riana<sup>1</sup>, Irvan Arif Kurniawan<sup>2</sup>**

*Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang*

*Email: 2101010042@students.unis.ac.id<sup>1</sup>; iankurniawan@unis.ac.id<sup>2</sup>*

### **ABSTRAK**

Dalam upaya untuk meningkatkan kinerja SDM, pendekatan yang digunakan untuk menilai dan mengukur kinerja sangat beragam. Salah satu pendekatan yang cukup populer dan dapat diterapkan dalam konteks ini adalah Balanced Scorecard (BSC), yang melihat kinerja dari empat perspektif utama: finansial, pelanggan, proses internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Kecamatan Batauceper sebagai salah satu kecamatan di Kota Tangerang menghadapi tantangan yang serupa dalam memberikan pelayanan yang optimal. Penelitian ini menggunakan kualitatif dengan metode deskriptif, dimana metode pengumpulan datanya melalui wawancara, observasi dan studi pustaka. Hasil penelitian ditemukan penerapan Balanced Scorecard (BSC) dapat membantu Kecamatan Batauceper dalam mengevaluasi kinerja SDM dan merumuskan strategi untuk perbaikan pelayanan yang lebih baik.

**Kata Kunci:** *Kinerja, Sumber Daya Manusia, Balanced Scorecard*

### **ABSTRACT**

*In an effort to improve human resource performance, the approaches used to assess and measure performance are quite diverse. One approach that is quite popular and can be applied in this context is the Balanced Scorecard (BSC), which views performance from four main perspectives: financial, customer, internal processes, and learning and growth. Batauceper Subdistrict, as one of the subdistricts in Tangerang City, faces similar challenges in providing optimal services. This study employs a qualitative approach using descriptive methods, with data collection conducted through interviews, observations, and literature reviews. The findings reveal that the implementation of the Balanced Scorecard (BSC) can assist Batauceper Subdistrict in evaluating human resource performance and formulating strategies for improving service quality.*

**Keywords:** *Performance, Human Resources, Balanced Scorecard*

### **PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia merupakan aset yang harus terus diperhatikan guna mempertahankan tenaga kerja yang efektif sehingga organisasi dapat beradaptasi dengan berbagai tuntutan sosial dan perkembangan zaman. Sumber daya manusia yang kompeten dan profesional juga diperlukan untuk mendukung pencapaian

tujuan. Hal ini berpengaruh apabila sumber daya manusia yang profesional dan berkualifikasi berkinerja lebih baik. Oleh karena itu, sangat penting bagi setiap organisasi untuk melakukan upaya khusus dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki agar mencapai tujuan organisasi.

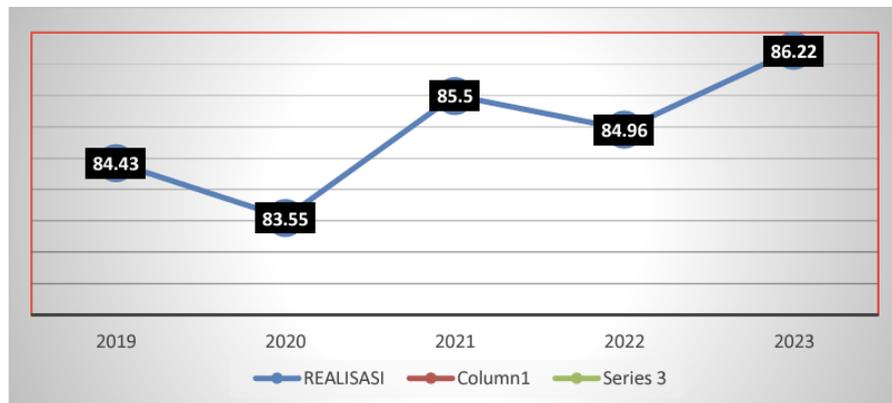
Di Indonesia, kinerja organisasi pemerintahan sangat penting untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik dan bersih, serta mendukung misi pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sesuai karakteristik pemerintahan. Ciri yang membedakannya sebagai organisasi pemerintah adalah berorientasi pada layanan publik dan bukan berorientasi pada keuntungan (Azizy, 2007). Dari sudut pandang publik, salah satu tantangan terbesar yang dihadapi lembaga pemerintah saat ini adalah menjalankan misi mereka secara efektif dan efisien. Secara pandangan umum masyarakat, lembaga pemerintah dianggap lambat, rumit, membingungkan, penuh korupsi dan nepotisme.

Dengan demikian, guna memperbaiki citra kinerja yang baik dalam organisasi sangat diperlukan dalam melaksanakan tugas sebagai pelayanan publik. Sebagai perangkat daerah, kantor Kecamatan dengan dipimpin oleh Camat bertugas sebagai lembaga penyelenggara pemerintah umum dengan tugas pokok untuk meningkatkan koordinasi, ketertiban, pelayanan serta pemberdayaan masyarakat pada wilayahnya. Kantor Kecamatan dalam melakukan pelayanan publik kepada masyarakat diharuskan melakukan pelayanan secara optimal kepada masyarakat.

Kecamatan Batuceper sebagai salah satu kecamatan di Kota Tangerang menghadapi tantangan yang serupa dalam memberikan pelayanan yang optimal. Pelaksanaan pelayanan publik harus disesuaikan dalam visi misi di masing-masing organisasi. Kecamatan Batuceper merupakan organisasi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat di sekitar wilayahnya. Pelayanan publik merupakan salah satu tanggung jawab terpenting pemerintah daerah yang tidak dapat diabaikan. Peningkatan kesejahteraan yang ingin dicapai oleh Kecamatan Batuceper akan dicapai dengan mengutamakan pelayanan masyarakat yang esensial. Adapun jenis pelayanan publik di Kecamatan Batuceper, pada pelayanan administrasi yang meliputi

Pengurusan Kartu Keluarga, Pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Dispensasi Menikah, Pengurusan Izin Keramaian dan sebagainya.

Dengan melihat dari Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) Kecamatan Batucapeper pada tahun 2020-2023. Dilihat dari capaian Kinerja IKU sebagai pengukuran keberhasilan dari suatu tujuan dan sasaran strategis organisasi yang akan dicapai/dihasilkan dalam jangka waktu 1 sampai dengan 5 tahun. Berikut ini adalah grafik perkembangan realisasi IKU Kecamatan Batucapeper dalam kurun waktu jangka 2019-2023.



**Gambar 1**

**Sumber: LKJIP Kecamatan Batucapeper tahun 2023**

Perkembangan realisasi IKU Kecamatan Batucapeper dalam kondisi paling tinggi terjadi pada tahun 2023. Sedangkan capaian terendah terjadi pada tahun 2020 sebesar 84,43. Secara keseluruhan grafik IKU Kecamatan Batucapeper dinilai bergerak secara fluktuatif. Pada tahun 2021 IKU Kecamatan Batucapeper mengalami peningkatan yang signifikan sebesar 1,95 point, yaitu dari angka 83,55 menjadi 85,50 dikarenakan pada tahun 2021 wabah covid 19 sudah mulai melandai dan Kecamatan Batucapeper sudah mulai menggunakan aplikasi secara online melalui aplikasi Whatsapp walaupun belum sesuai dengan target yang ada. Dan pada tahun 2023 mengalami kenaikan secara perlahan sebesar 1,26 point dari angka 84,96 menjadi 86,22, hal ini dikarenakan adanya inovasi terbaru yaitu adanya kegiatan Jemput Bola (JEBOL) kepada masyarakat yang membutuhkan khususnya untuk

warga yang mengalami disabilitas dan ODGJ yang ada di wilayah Kecamatan Batuceper.

Kecamatan Batuceper berusaha untuk mewujudkan tata kelola kecamatan yang baik. Dengan kurun waktu 2019-2023 dapat dilihat hasilnya sudah hampir terealisasi secara point yang dicapai. Adapun berbagai program dan kinerja yang harus dapat mencapai visi dan misi mereka. Visi dan misi inilah yang kemudian melahirkan nilai-nilai yang diyakini oleh para sumber daya manusia. Namun dalam mewujudkan tata kelola kecamatan yang baik ini masih ditemukan kendala dalam pelaksanaannya seperti ketersediaan SDM secara kualitas dan kuantitas masih kurang memadai dan tidak sesuai kompetensi, sarana dan prasarana yang ada belum memadai dan kurangnya pelatihan pegawai terkait pelayanan.

Adapun penelitian terdahulu yang membahas fenomena dan teori yang sama dengan peneliti yaitu Penelitian yang dilakukan oleh Meiga Wirson dkk. (2023) memberikan kontribusi penting dalam memahami kinerja pelayanan publik di Kecamatan Dumai Timur melalui pendekatan *Balanced Scorecard* (BSC). Penelitian berjudul “Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Melalui Balanced Scorecard pada Kecamatan Dumai Timur.” Meskipun sama-sama menggunakan pendekatan BSC, penelitian di Dumai Timur dan Batuceper memiliki fokus yang mencakup evaluasi kinerja pelayanan publik secara menyeluruh, dengan menitikberatkan pada aspek eksternal, seperti kepuasan masyarakat dan pengelolaan keuangan. Sementara itu, penelitian yang akan dilakukan peneliti lebih spesifik mengeksplorasi pengelolaan kinerja SDM, yang berfokus pada aspek internal organisasi.

Kedua penelitian saling melengkapi dalam memberikan wawasan tentang upaya peningkatan pelayanan publik. Kombinasi dari perbaikan eksternal, seperti alokasi anggaran dan kepuasan masyarakat, serta pengembangan internal, seperti peningkatan kapasitas SDM dan teknologi informasi, dapat menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam upaya untuk meningkatkan kinerja SDM, pendekatan yang digunakan untuk menilai dan mengukur kinerja sangat beragam. Salah satu pendekatan yang cukup

populer dan dapat diterapkan dalam konteks ini adalah Balanced Scorecard (BSC), yang melihat kinerja dari empat perspektif utama: finansial, pelanggan, proses internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Dengan menerapkan BSC, kinerja SDM di Kecamatan Batucapeper dapat dievaluasi secara lebih komprehensif dan sistematis, sehingga dapat ditemukan area-area yang perlu diperbaiki dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan administrasi.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Administrasi Publik**

Secara umum administrasi publik adalah studi tentang bagaimana organisasi publik dikelola. Meskipun keduanya berhubungan dengan organisasi, administrasi publik berbeda dari ilmu manajemen. Sementara administrasi bisnis mempelajari manajemen organisasi swasta, administrasi publik mempelajari organisasi publik/pemerintah seperti departemen dan lembaga dari tingkat pusat hingga tingkat daerah. Menurut Rosenbloom dan Goldavan (1989), administrasi publik adalah proses di mana kepemimpinan politik dan berbagai proses serta teori hukum digunakan untuk menyediakan regulasi layanan bagi seluruh atau sebagian masyarakat. Yang dimana administrasi publik dimaksudkan untuk menjalankan suatu fungsi pemerintah bagi kesejahteraan masyarakat.

### **Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik**

Salah satu faktor kunci dalam efektivitas SDM berkaitan dengan budaya organisasi sektor swasta, yang sangat kontras dengan sektor publik. Sebagaimana yang dikemukakan (Wallace et al (1999) selain budaya, iklim organisasi yang kurang baik dan nilai-nilai kepemimpinan yang tidak sesuai dengan perubahan juga menjadi hambatan bagi birokrasi dalam mencapai efektivitas organisasi. Telah diputuskan. Faktor sumber daya manusia meliputi keterampilan, sikap, nilai, kebutuhan, dan kepribadian karyawan. Faktor-faktor ini sangat dipengaruhi oleh lingkungan, seperti norma, nilai-nilai sosial, tingkat pendidikan, dan kesempatan yang tersedia.

### **Manajemen Kinerja Sumber Daya Publik**

Menurut George R. Terry dalam bukunya "*Principles of Management*", manajemen adalah suatu metode ilmiah dan artistik untuk merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, dan mengendalikan kegiatan sekelompok orang yang diberkahi dengan sumber daya dan faktor-faktor. Manajemen merupakan suatu proses yang melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi dengan fungsi dan produksi sesuai tujuan secara efektif dan efisien. Kinerja adalah hasil kerja seseorang dan mencerminkan kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dilakukan. Kinerja dapat bervariasi dari orang ke orang karena berbagai faktor pendorong.

### **Balanced Score Card**

Balanced Scorecard (BSC) adalah sebuah kerangka kerja manajemen strategis yang dikembangkan oleh Robert S. Kaplan dan David P. Norton pada tahun 1992. Teori ini mengukur kinerja berdasarkan empat perspektif: keuangan, pelanggan, proses internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Dengan menggunakan perspektif tersebut, evaluasi kinerja tidak hanya dilihat dari aspek keuangan atau hasil semata, tetapi juga dari sisi non keuangan seperti kualitas pelayanan, efisiensi proses, serta pengembangan SDM untuk meningkatkan kapasitasnya di masa mendatang.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan kualitatif dengan metode deskriptif, dimana metode pengumpulan datanya melalui wawancara, observasi dan studi pustaka. Fenomena yang diteliti adalah kinerja Sumber Daya Manusia pada pelayanan administrasi di Kecamatan Batucapeper. Data kualitatif yang diperoleh dari wawancara dan analisis dokumen akan dianalisis secara tematik. Langkah-langkah analisis meliputi transkripsi wawancara, olah data untuk mengidentifikasi kategori-kategori yang relevan, pengembangan tema dan sub-tema dari data yang diolah, serta interpretasi data untuk mengeksplorasi hubungan antara berbagai konsep dan menyimpulkan temuan yang signifikan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kecamatan Batuceper menekankan pada pelayanan publik yang dilihat dari kinerja pelayanan pada masyarakat yang diberikan melalui Balanced Scorecard dengan 4 (empat) perspektif yang terdiri dari perspektif Keuangan, perspektif Pelanggan (Masyarakat), perspektif proses internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Pelayanan publik pada Kecamatan Batuceper memiliki standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dan memiliki langkah-langkah atau proses yang harus diikuti oleh petugas pelayanan dalam melayani sesuai kepengurusan kebutuhan masyarakat. Dengan berlandaskan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 4 dan pasal 21 dasar hukum dalam prinsip dan standar pelayanan sebagai pedoman peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Dengan adanya pedoman tersebut, diharapkan pelayanan administrasi dapat lebih efisien dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu penelitian ini menggunakan teori Balanced Scorecard (BSC) yang merupakan salah satu alat yang dapat digunakan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kinerja SDM di Kecamatan Batuceper. BSC yang dicetuskan oleh Robert S. Kaplan dan David P. Norton pada tahun 1992 dapat menilai kinerja SDM dari lima perspektif utama, yaitu pelanggan, proses internal, pembelajaran dan pengembangan, serta keuangan.

### **1. Perspektif Pelanggan (Masyarakat)**

Dari sudut perspektif pelanggan (masyarakat), pelayanan publik diasumsikan memenuhi kebutuhan mereka yang dilayani. Evaluasi pelayanan publik di Kecamatan Batuceper dilakukan terkait dengan tingkat kepuasan warga terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Batuceper. Meskipun petugas telah melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik dalam menyediakan layanan kepada masyarakat, ada beberapa keadaan yang menghambat penyediaan layanan tepat waktu kepada masyarakat.

Namun demikian pelayanan ini tidak hanya dilakukan di kantor kecamatan pada hari kerja, yaitu Senin hingga Jumat, tetapi juga dilengkapi dengan inovasi berupa layanan keliling. Layanan keliling ini diadakan setiap hari Selasa, Rabu, dan Kamis, di mana petugas datang langsung ke kelurahan-kelurahan di sekitar Batuceper. Pelayanan keliling ini bertujuan untuk

mendekatkan akses administrasi kepada masyarakat yang mungkin mengalami kendala untuk datang langsung ke kantor kecamatan. Respons positif dari masyarakat menunjukkan bahwa pendekatan ini efektif dalam memenuhi kebutuhan administrasi mereka dengan lebih baik. Selain itu, komitmen petugas untuk memberikan pelayanan yang tepat waktu dan sesuai kebutuhan masyarakat menjadi salah satu faktor utama yang mendukung tingkat kepuasan yang tinggi.

## **2. Perspektif Proses Internal**

Salah satu konsep inovatif yang diperkenalkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Kecamatan Batuceper adalah konsep Cakep Jasa (Cerdas, Akuntabel, Kreatif, Efektif, Profesional, dan Transparan). Cakep Jasa merupakan sebuah inisiatif yang bertujuan untuk memberikan pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif dengan pendekatan yang lebih kreatif dan transparan. Konsep ini diharapkan dapat mengubah cara kinerja sumber daya manusia pada pelayanan di kantor kecamatan serta meningkatkan kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Cakep Jasa menekankan pentingnya pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta mendorong pegawai untuk lebih aktif dalam mencari solusi atas masalah yang dihadapi oleh masyarakat.

Berdasarkan data dari Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) Kecamatan Batuceper 2020-2023, yang mengindikasikan adanya peningkatan di beberapa tahun meskipun masih terdapat tantangan, terutama dalam hal kualitas dan kuantitas SDM yang belum sepenuhnya memenuhi standar. Program seperti Jemput Bola (JEBOL) yang diperkenalkan untuk melayani masyarakat disabilitas dan ODGJ menunjukkan upaya untuk lebih memahami dan memenuhi kebutuhan spesifik masyarakat.

## **3. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan pada Sumber Daya Sumber Daya Manusia**

Peningkatan kualitas SDM merupakan kunci dalam memberikan pelayanan publik yang profesional dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. bahwa kompetensi petugas pelayanan administrasi di Kecamatan Batucopeer sebagian besar didominasi oleh lulusan SMA, dengan hanya satu orang yang memiliki latar belakang pendidikan S1. Meskipun demikian, pengalaman kerja menjadi modal utama bagi para petugas dalam menangani berbagai permasalahan pelayanan administrasi. Pengalaman ini memungkinkan mereka untuk melaksanakan tugas dengan cukup baik, meskipun sebagian besar tidak memiliki pendidikan formal yang lebih tinggi. Namun, aspek kompetensi teknologi masih menjadi tantangan yang perlu ditingkatkan. Dalam era digital seperti sekarang, penguasaan teknologi menjadi hal yang esensial untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik.

#### **Sumber Daya Organisasi**

Adapun pemimpin berperan aktif dalam memberikan arahan strategis, memotivasi pegawai, dan menyelesaikan kendala operasional serta pola kepemimpinan yang adaptif dan inklusif mendorong keterlibatan semua lapisan organisasi. Proses evaluasi rutin ini menunjukkan pentingnya peran kepemimpinan dalam memantau dan mengarahkan jalannya pelayanan dan program di kecamatan. Dengan adanya rapat evaluasi yang terstruktur, kecamatan dapat mengantisipasi berbagai hambatan dan melakukan perbaikan berkelanjutan demi memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

#### **Sumber Daya Teknologi**

Kecamatan Batucopeer dalam memanfaatkan perkembangan teknologi untuk mendukung pelayanan publik. Salah satu langkah inovatif yang telah dilakukan adalah pengadaan sarana teknologi tambahan berupa tablet, alat rekam baru, serta fasilitas hotspot portabel. Pemanfaatan teknologi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan fleksibilitas pelayanan administrasi kepada masyarakat.

## **Sumber Daya Keuangan**

Alokasi anggaran untuk kegiatan pelayanan administrasi di Kecamatan Batuaceper dianggap sudah mencukupi untuk mendukung aktivitas sehari-hari. Namun, terdapat tantangan dalam pengelolaannya. Meskipun anggaran tersebut cukup, keterbatasan dalam pengelolaan mengindikasikan bahwa terdapat ruang untuk perbaikan dalam memaksimalkan penggunaan anggaran yang tersedia. Oleh karena itu, meskipun anggaran dianggap cukup, optimalisasi pengelolaan anggaran menjadi kunci penting untuk mendukung keberlanjutan pelayanan administrasi yang lebih efektif dan efisien.

Dalam rangka memberikan layanan administrasi yang efisien. Batuaceper, sebuah kecamatan di Tangerang, menghadapi sejumlah tantangan terkait SDM yang harus segera diatasi. Dari segi pembelajaran dan pengembangan, salah satu tantangan terpenting adalah kompetensi para sumber daya manusia di pelayanan administrasi yang diharuskan cepat tanggap dan responsif dalam melayani masyarakat.

Kemudian dari sudut pandang data, perlu dipertimbangkan bagaimana teknologi informasi digunakan untuk mendukung SDM dan layanan administratif, bagaimana data disimpan, dan bagaimana data dipantau untuk memastikan efisiensi dalam pemberian layanan penerapan *Balanced Scorecard*, Kecamatan Batuaceper dapat mengevaluasi kinerja SDM secara lebih holistik dan sistematis. Hal ini memungkinkan untuk mengidentifikasi area-area yang perlu perbaikan serta merumuskan strategi yang lebih tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi ke depan.

## **KESIMPULAN**

Peningkatan pelatihan SDM di Kecamatan Batuaceper sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Pelatihan terkait prosedur pelayanan dan pemanfaatan teknologi dapat mempercepat proses pelayanan. Selain itu, peningkatan pada kompetensi para SDM perlu dilakukan untuk mendukung pelayanan yang lebih efisien, seperti dengan meningkatkan pemanfaatan teknologi

informasi. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi perlu terus didorong untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi. Kemudian penerapan Balanced Scorecard (BSC) dapat membantu Kecamatan Batucapeper dalam mengevaluasi kinerja SDM dan merumuskan strategi untuk perbaikan pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu, evaluasi dan peningkatan berkelanjutan dalam hal kompetensi SDM dan pengelolaan sumber daya sangat penting untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik dan lebih efektif di masa mendatang.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Alexander, Wasito, W. S., & Aprianty, H. (2023). KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL MENINGKATKAN PRILAKU KERJA INOVATIF DAN KINERJA PEGAWAI DI KANTOR PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bengkulu Satu). *Mimbar : Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 12(2), 278–287.
- Ambia, N. (2018). Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan. *PUBLIK REFORM: JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, 3.
- Candra w, A., & Maulana, A. (2023). Kinerja SDM Aparatur Melalui Pelayanan Administrasi di Desa Kemiri Kecamatan Panti Kabupaten Jember. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 1(1), 10. <https://doi.org/10.47134/par.v1i1.1938>
- Dunggio, S. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Duingi Kota Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 7(1), 1–9. <https://doi.org/10.37606/publik.v7i1.114>
- Hidayattullah, B. H. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Wonocolo Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2), 734–739. <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i2.1253>
- Mahmud, I. H. G. (2023). Peran Kepemimpinan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Journal Governance and Politics (JGP)*, 3(2), 154–169.

- Maulana, M. A. (2018). Evaluasi Kinerja Pelayanan Pernikahan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pringsewu.
- Mattoasi, B., Pakaya, L., & Chairunnisa, S. F. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi dan Struktur Organisasi Terhadap Kualitas.... *Economics and Digital Business Review*, 4(1), 352–365.
- Meiga Wirson, Meyzi Herianto, & Adianto. (2022). Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Melalui Balanced Scorecard Pada Kecamatan Dumai Timur. *Jurnal Niara*, 15(3), 454–467. <https://doi.org/10.31849/niara.v15i3.10359>
- Noer, S.W.P. Trang, I. Uhing, Y. (2017). Pengaruh perencanaan sdm, rekrutmen dan penempatan terhadap kinerja karyawan pada pt.pln (persero) wilayah suluttenggo. *Jurnal EMBA*, 5(2). 2303-1174
- Nurfitriani, N., Kulsum, U., Sunarto, S., & Heriyanto, H. (2024). Pengembangan Model Evaluasi Kinerja Sdm Berbasis Balanced Scorecard: Studi Pada Perusahaan Jasa Konsultan. *Jurnal GeoEkonomi*, 15(1.2024), 241–250. <https://doi.org/10.36277/geoekonomi.v15i1.2024.456>
- Oscar O.J. & Mahazan, M. (2020). Strategi pengelolaan sdm dalam peningkatan kinerja perusahaan berkelanjutan di era industri 4.0. *JURNAL BECOSS*, 2(1). 2686-2557.
- Putri, A. S., Febriyanti, D., & Amaliatulwalidain, A. (2022). Gaya Kepemimpinan Kepala Desa dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik di Desa Sungai Kedukan. *Journal of Social and Policy Issues*, 3, 140–145. <https://doi.org/10.58835/jspi.v2i3.11>
- Rillya, A. Victor, P.K. Hendra, N. (2018). Pengaruh perencanaan sumber daya manusia dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan di pt. Air manado. *Jurnal EMBA*, 6(4), 2303-1174.
- Susan, E. (2019). Manajemen sumber daya manusia. *Adara Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(2). 2685-4538
- Sarah, T. (2023). Peran Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pakis. *Dedikasi*, 24(2), 47. <https://doi.org/10.31293/ddk.v24i2.6893>
- Saleh, S. M., Farina, D., Farina, D., Sofiana, R., & Sofiana, R. (2021). Penilaian Kinerja Upk Puti Bungsu Kecamatan Tanjung Emas Dengan Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard. *MABIS: Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, 1(1), 15–25. <https://doi.org/10.31958/mabis.v1i1.2963>

Samarinda, D. I. K. (2024). *Pengembangan Model Evaluasi Kinerja Sdm Berbasis Balanced Scorecard : Studi Pada Kantor Akuntan Publik*. 14, 361–372.

Sdm, P. K., & Dan, K. (n.d.). *Pengaruh kemampuan sdm, kedisiplinan dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada dinas pemberdayaan masyarakat dan desa kabupaten luwu*. 3, 111–125.

Wahyu, E., Rokhman, N., Pudyarningsih, R., & Rizqi, A. I. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Rejoso Kabupaten Pasuruan*. *Neraca Manajemen, Ekonomi*, 1(11).