



Kinerja Pegawai Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai

Istiqamah Bungana¹

¹ Afiliasi (ex. Ilmu Administrasi Negara Universitas Tompotika Luwuk), Email: (ex:istiqamahbungana2001@gmail.com)

ABSTRAK

Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif, jumlah informan yaitu 11 orang terdiri 8 pegawai Dukcapil, 2 orang masyarakat, dan 1 orang pegawai kelurahan simpong dengan menggunakan teknik snowball sampling. Data diperoleh dengan observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan kinerja pegawai Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran Di Dukcapil Kabupaten Banggai berada pada kategori sangat baik dan efektif. Didukung oleh kepatuhan pegawai terhadap Standar Pelayanan yang ketat, termasuk penerapan disiplin waktu dan sistem shift yang memastikan ketersediaan layanan. Inovasi layanan seperti program Jemput Bola dan Satu Anak Lahir Terbit 5 Dokumen bahwa inisiatif proaktif dalam menjangkau dan mempermudah. Namun, kinerja tersebut tidak lepas dari beberapa kendala. Kendala utama mencakup faktor individu, kemampuan dan keterampilan SDM menjadi penentu kualitas pelayanan. Faktor psikologis, terutama tuntutan masyarakat ingin proses cepat tanpa memperhatikan kelengkapan dokumen, sering memicu miskomunikasi dan kesalahan input data. Faktor organisasi informasi di situs web yang tidak terbaru, gangguan jaringan dari pusat, dan masalah teknis terkait pemadaman listrik yang memengaruhi operasional menjadi hambatan.

Kata Kunci: Kinerja, Pegawai, Pelayanan

ABSTRACT

This research is a qualitative descriptive research, the number of informants is 11 people consisting of 8 Dukcapil employees, 2 community members, and 1 Simpong village employee using snowball sampling technique. Data were obtained through observation and interviews. The results of the study indicate that the performance of Civil Registration Service employees in Improving Birth Certificate Services at Dukcapil Banggai Regency is in the very good and effective category. Supported by employee compliance with strict Service Standards, including the implementation of time discipline and a shift system that ensures service availability. Service innovations such as the Jemput Bola program and One Child Born Issues 5 Documents are proactive initiatives in reaching and facilitating. However, this performance is not free from several obstacles. The main obstacles include individual factors, human resource abilities and skills that determine service quality. Psychological factors, especially the public's demand for a fast process without paying attention to the completeness of documents, often trigger miscommunication and data input errors. Information organization factors on the

website that are not updated, network disruptions from the center, and technical problems related to power outages that affect operations are obstacles.

Keywords:*Perfomance, Employees, Service*

PENDAHULUAN

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 7 (1) Pemerintah kabupaten/kota berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan, yang dilakukan oleh bupati/walikota (Sari, 2017), sebagaimana yang dituangkan dalam undang-undang maka Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten banggai memiliki kendali didalam pelaksanaannya, aturan tersebut menegaskan bahwa pemerintah mempunyai peran dalam urusan kependudukan masyarakat sehingga tidak salah ketika masyarakat sebagai penerima layanan menuntut atas pemenuhan kebutuhan bersifat pelayanan publik. Pernyataan tersebut juga diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. (Dairse, 2009). Hal tersebut sejalan dengan yang dikemukakan Rohman (2010:133) bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Menurut Feigenbaum kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (full costumer satisfaction). Harbani Pasolog (2013:135) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan konsumen secara nyata oleh konsumen, ada indikator kepuasankonsumen yang terleta pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen.

Kinerja pegawai merupakan suatu elemen penting yang berperan terhadap kualitas pelayanan publik, yang pada gilirannya mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Tidak dapat disangkal bahwa kinerja pegawai mempunyai peranan yang sangat vital dalam menentukan kualitas layanan yang disediakan oleh lembaga-lembaga pemerintahan, khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai.

Berdasarkan hal tersebut peneliti menggunakan teori kinerja pegawai yang dikemukakan oleh T.R Mitchell dalam Serdamayanti (2001) sebagai indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai melalui lima aspek utama, yaitu aspek kualitas pekerjaan (quality of work), ketepatan waktu (promptness), Inisiatif (initiative), Kemampuan (capability), dan komunikasi (communication). Lima indikator yang dikemukakan oleh Mitchell ini menjadi faktor krusial dalam menentukan efektifitas dan efisensi dari kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu untuk mengetahui apa saja yang menjadi kendala kinerja pegawai, peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Gibson et al bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh 3 (tiga) faktor, yaitu: (1) Faktor Individu. (2) Faktor Psikologis. (3) Faktor Organisasi.

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Banggai bertanggung jawab mengelola dan menerbitkan berbagai dokumen kependudukan, salah satunya adalah dokumen akta kelahiran. Akta kelahiran berupa suatu dokumen resmi yang harus dimiliki oleh setiap anak yang baru lahir ke dunia, didalamnya berisi identitas berupa mencatat tanggal dan tempat kelahiran seorang anak sampai pada identitas kedua orang tuanya. Dokumen yang memberikan identitas resmi yang dikeluarkan.

Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai tersebut diperlukan untuk mendukung masyarakat, seperti syarat pengurusan administrasi kependudukan, mendaftarkan anak masuk sekolah, dukungan sosial, untuk pendaftaran perkawinan, pelayanan Kesehatan bahkan kepengurusan hak ahli waris. Akta kelahiran tidak hanya berfungsi sebagai dokumen identitas tetapi juga memberikan perlindungan hukum bagi anak, seperti mencegah eksploitasi dan penyalahgunaan dengan memiliki dokumen yang dapat dipercaya atau sah. Tidak hanya itu dokumen kelahiran juga berguna untuk membantu pemerintah dalam mengidentifikasi penduduk dan mengembangkan kebijakan yang tepat.

Seperti yang terjadi dalam proses pelayanan yang lama, proses yang rumit, formulir persyaratan yang tidak diperbaharui, dan antrean yang panjang, bahkan sampai pada masyarakat harus kembali dengan tangan kosong karena ada masalah teknis dari pihak yang menyebabkan mereka kesulitan untuk mengurus dan mendapatkan dokumen kependudukan, pernyataan tersebut juga didukung oleh beberapa faktor yaitu kesalahan administratif seperti dalam penginputan suatu data atau terjadi kesalahan didalam penerbitan dokumen menimbulkan keprihatinan bagi masyarakat, terkhusus warga yang berasal dari daerah yang jauh dari lokasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil sehingga membuat mereka harus kembali lagi untuk memenuhi persyaratan yang kurang dan akhirnya membuat masyarakat merasa tidak diperhatikan kepentingannya.

Pelayanan Publik yang baik dikatakan berhasil ketika suatu lembaga mampu memfasilitasi dan memenuhi apa yang dibutuhkan oleh masyarakat, hal tersebut dapat dilihat dari Kinerja pegawai yang bekerja sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sebagai orang pertama yang berinteraksi secara langsung dengan masyarakat, termasuk dalam proses pelayanan akta kelahiran. Kinerja pegawai dapat dinilai melalui beberapa aspek. Kinerja pegawai yang prima dibutuhkan untuk bisa menerapkan program-program pemerintah yang ada. Selain itu, kinerja pegawai juga diharapkan dapat meningkatkan pelayanan yang ada. Menurut Wibowo (dalam Pasolong, 2008) bahwa kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang “apa” yang dikerjakan dan “bagaimana” cara mengerjakannya. Untuk itu, menurut Pasolong (2008) perlu adanya pengukuran kinerja. Pengukuran kinerja pada dasarnya digunakan untuk penilaian digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, dan/atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi instansi pemerintah.

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan di atas maka rumusan

masalah yang akan di angkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1. Bagaimana Kinerja Pegawai Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai ? 2. Faktor – Faktor apa saja yang mempengaruhi kendala Kinerja Pegawai Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai?

Tujuan penulis mengadakan penelitian ini adalah: a. Kinerja Pegawai Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai b. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kendala Kinerja Pegawai Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam memperkaya kajian mengenai Kinerja Pegawai, khususnya terkait peningkatan Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai, serta studi lebih lanjut terhadap pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang Ilmu Administrasi Negara serta sebagai bahan masukan bagi penelitian selanjutnya yang memiliki arah permasalahan yang sama.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif (Sugiyono, 2022) yaitu peneliti berusaha menjelaskan atau mendeskripsikan secara terperinci dan mendalam tentang Kinerja Pegawai Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai. Informan adalah sumber yang mengacu pada seseorang yang memiliki pemahaman mendalam tentang objek penelitian dan mampu menjelaskan topik yang dibahas (Toding, 2022). Adapun teknik pemilihan informan menggunakan Snowball Sampling, di mana jumlah informan yang awalnya sedikit akan bertambah seiring waktu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kinerja Pegawai Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai

1. Kualitas Kerja (Quality of work)

Kualitas kerja adalah perpaduan dari cara kerja yang benar baik dari segi kepatuhan pada prosedur, efisiensi dalam pelaksanaan tugas, dan sikap profesional yang bertujuan untuk menghasilkan pencapaian layanan terbaik. Dapat disimpulkan kualitas kerja tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir, tetapi juga proses yang dilalui untuk mencapai target yang diinginkan. Kinerja pegawai menunjukkan dalam pembuatan Akta Kelahiran kemampuannya memumpuni, kualitas kerja mereka dapat diukur dari kepatuhan terhadap standar pelayanan, yaitu dari kecepatan dalam memberikan pelayanan, akurasi dokumen yang diterbitkan, serta kemampuan staf

untuk menyampaikan informasi dan bantuan yang akurat kepada masyarakat sehingga indikator dari kualitas kerja sudah diwujudkan dan berjalan optimal.

2. Ketepatan Waktu (Pomptness)

Dalam menjaga ketepatan waktu diloket pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, menerapkan shift bagi petugas loket pelayanan, hal ini merupakan langkah yang diambil agar memastikan loket pelayanan tetap berjalan, dimulai dari shift pertama pada pukul 08.00 – 12.00 dan pergantian shift kedua pada pukul 12.00 – 16.00. Berbeda dengan petugas pendamping yang ditugaskan diluar kantor yaitu di desa-desa, alur pekerjaannya lebih fleksibel karena memiliki jadwal tidak tetap disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat atau jadwal turun lapangan dari dinas. Dapat disimpulkan ketepatan waktu pegawai dalam melakukan pelayanan telah memenuhi standar pelayanan publik yang cepat, akurat dan tepat waktu kepada masyarakat, hal ini karena penerapan sistem shift yang memastikan adanya petugas yang selalu siap melayani masyarakat, Selain itu pemanfaatan teknologi berhasil memodernisasi dan mempercepat dalam pelayanan akta kelahiran.

3. Inisiatif (Initiative)

Inisiatif adalah usaha yang datang dari kemampuan atau kecenderungan dari diri pegawai yang ditunjukkan dalam melakukan tindakan yang dapat meningkatkan hasil kerja dan manfaat bagi lembaga tanpa harus menunggu perintah atau arahan dari atasan.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan, umumnya pegawai bidang pelayanan pencatatan sipil menunjukan inisiatif yang baik dalam memberikan pelayanan. Sebagai contoh dalam pelayanan pengurusan akta kelahiran, salah satu persyaratannya adalah mencantumkan KTP saksi. Apabila masyarakat tidak membawa KTP saksi, maka sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh pimpinan mulai dari Kepala Dinas (Kadis), Kepala Bidang (Kabid), hingga Kepala Seksi, pegawai dapat menjadi Saksi atau membantu mencari KTP Saksi, sehingga proses dapat tetap dilanjutkan. Selain inovasi sabit, terdapat juga program inovasi seperti pelayanan jemput bola atau jempol dan jemari. Dalam bentuk pelayanan aktif ini, petugas tidak hanya menunggu warga datang ke kantor, tetapi secara langsung menjangkau masyarakat di desa-desa untuk melakukan pencetakan dokumen kependudukan di lokasi, yang merupakan upaya untuk meningkatkan pelayanan dalam pengurusan dokumen akta-akta dan kartu keluarga (KK). Program-program ini dirancang agar dinas tidak lagi pasif menunggu warga, melainkan secara aktif mendatangi mereka. Berdasarkan hasil penelitian tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa inisiatif tidak hanya sebatas ide atau gagasan. Inisiatif pegawai dalam memberikan pelayanan sangat baik, ini diwujudkan melalui tindakan nyata yang secara langsung membantu masyarakat dalam mengakses layanan yang mereka perlukan.

4. Kemampuan (Capability)

Kemampuan merupakan dasar atau fondasi yang diperlukan bagi pegawai agar dapat bekerja dengan baik. Tanpa kemampuan yang memadai, seorang pegawai akan menghadapi kesulitan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif. Berdasarkan temuan di lapangan, kompetensi sumber daya manusia menjadi pilar strategis dalam peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan di instansi ini. Hasil

wawancara mengonfirmasi bahwa pengembangan kapabilitas pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil tidak terjadi secara sporadis, melainkan melalui sebuah kerangka yang sistematis. Secara formal, peningkatan kompetensi ini dicapai melalui partisipasi aktif dalam Bimbingan Teknis (BIMTEK). Program ini diselenggarakan secara berkala dengan cakupan regional yaitu seluruh Sulawesi Tengah hingga nasional, yang bertujuan untuk memastikan pegawai selalu terinformasi mengenai regulasi dan kebijakan terkini. Selain itu, dalam menghadapi tantangan seperti perubahan sistem atau pembaruan teknologi, pegawai mengadopsi pendekatan kolaboratif. Mereka saling mendukung dan berbagi pengetahuan, tanpa sepenuhnya bergantung pada pelatihan eksternal. Budaya saling belajar yang terbentuk di antara pegawai ini menunjukkan solidaritas profesional dan komitmen untuk berkembang bersama sebagai sebuah tim. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kemampuan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan pekerjaan sudah baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam pembagian tugas masing-masing, hal ini karena adanya pelatihan-pelatihan yang dilakukan baik eksternal maupun internal serta adanya evaluasi setiap 3 (tiga) bulan.

5. Komunikasi (Communication)

a. Komunikasi intern (ke dalam) organisasi

Berdasarkan hasil wawancara, alur komunikasi internal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai terstruktur dengan baik dan memanfaatkan berbagai mekanisme formal. Salah satu mekanisme formal yang utama adalah melalui Rapat Koordinasi (RAKORNAS) dan Bimbingan Teknis (BIMTEK) yang terjadwal, di mana kebijakan dan perubahan terbaru disampaikan secara berkala kepada seluruh pegawai. Berdasarkan hasil penelitian tersebut diatas menunjukkan bahwa komunikasi internal di lingkungan dinas kependudukan dan pencatatan sipil berjalan dengan sangat baik, yang tercermin dari koordinasi yang solid antar pegawai.

b. Komunikasi ekstern (ke luar) organisasi

Kinerja pegawai tidak hanya bergantung pada komunikasi internal, tetapi juga pada interaksi dengan pihak luar organisasi. Dalam hal ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai menunjukkan cara berinteraksi langsung dengan masyarakat dengan menerapkan pedoman 5S (Sapa, Salam, Senyum, Sopan, Santun) sebagai standar pelayanan. Untuk mempermudah masyarakat mendapatkan informasi, pegawai juga bersedia memberikan nomor kontak pribadi atau media sosial. Selain itu ditemukan juga bahwa petugas yang ada di loket pelayanan menerapkan strategi komunikasi yang adaptif yaitu dicirikan oleh upaya untuk menyesuaikan cara penyampaian informasi agar sesuai dengan tingkat pemahaman pemohon atau masyarakat.

Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa komunikasi eksternal dalam pelayanan publik di lingkungan ini ditandai oleh pendekatan yang proaktif dan adaptif. Petugas layanan tidak hanya menyampaikan informasi secara satu arah, tetapi juga berusaha menyesuaikan cara penyampaian agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat. Keterampilan komunikasi interpersonal ini diperkuat dengan inisiatif proaktif, seperti membantu dalam pengisian formulir, yang mencerminkan komitmen

untuk mempermudah proses dan tidak menyulitkan masyarakat. Praktik ini secara langsung berkontribusi pada efisiensi layanan dan membangun kepercayaan publik. Selain itu, komunikasi juga berfungsi sebagai dasar bagi kolaborasi inovatif antar instansi. Program SABIT (Satu Anak Lima Terbit) merupakan contoh nyata bagaimana komunikasi yang efektif antara Dinas kependudukan dan pencatatan sipil, BPJS, rumah sakit, dan puskesmas dapat menciptakan layanan terpadu yang sangat memudahkan masyarakat. Keberhasilan inovasi ini juga didukung oleh strategi penyebaran informasi yang terstruktur, di mana petugas di berbagai tingkatan berperan sebagai agen informasi untuk memastikan masyarakat mengetahui dan dapat memanfaatkan kemudahan yang ada.

B. Kendala yang dihadapi Kinerja Pegawai Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai

1. Faktor Individu

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai rata-rata tidak memiliki latar belakang pendidikan yang sama dengan bidang kerja mereka. Di sisi lain menunjukkan bahwa kesesuaian antara latar belakang pendidikan dan pekerjaan memiliki peran yang sangat berpengaruh. Pernyataan ini menegaskan bahwa meskipun latar belakang pendidikan tidak linier, kemampuan teknis yang spesifik terhadap aturan pencatatan sipil menjadi kunci keberhasilan mereka. Hal ini juga didukung oleh pernyataan pegawai yang bertugas di loket pelayanan bahwa SDM (Sumber Daya Manusia) sangat menentukan kinerja, di mana kemampuan dan keterampilan yang dimiliki setiap individu menjadi modal utama dalam memberikan pelayanan prima. Berdasarkan hasil penelitian tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten banggai sangat baik meskipun latar belakang pendidikan mereka yang tidak linear. Ini menunjukkan bahwa kemampuan dan keterampilan teknis yang spesifik terhadap aturan pencatatan sipil, yang diperoleh dari pengalaman dan pembelajaran berkelanjutan, menjadi modal utama yang jauh lebih dominan dalam menentukan keberhasilan kinerja.

2. Faktor Psikologis

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi psikologis para pegawai berada dalam keadaan mental yang positif. Mereka memiliki persepsi bahwa pekerjaan mereka adalah untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan terbaik. Berdasarkan hasil penelitian diatas, dapat disimpulkan bahwa faktor psikologis pegawai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten banggai secara keseluruhan sangat positif dan mendukung kinerja mereka dalam meningkatkan pelayanan akta kelahiran. Pegawai memiliki motivasi internal yang kuat dan kesadaran tinggi akan tugas mereka sebagai pelayan publik. Lingkungan kerja yang sehat dan saling

membantu turut menunjang kondisi mental yang baik. Namun kendala terbesar pada faktor psikologis justru berasal dari pihak eksternal, yaitu masyarakat. Perilaku masyarakat yang sering kali tidak teliti atau mengandalkan perantara menciptakan hambatan yang menguji profesionalisme dan kesabaran pegawai. Dengan demikian,

dapat disimpulkan bahwa meskipun terdapat tantangan eksternal, kondisi psikologis pegawai yang baik berperan sebagai penyangga yang memungkinkan mereka untuk mengatasi dan mengelola kendala tersebut, sehingga kinerja pelayanan tetap optimal.

3. Faktor Organisasi

Dukungan dari aspek organisasi adalah fondasi utama yang secara langsung mempengaruhi kinerja pegawai dalam upaya meningkatkan kualitas layanan akta kelahiran. Faktor ini mencakup ketersediaan sumber daya, gaya kepemimpinan, serta sistem penghargaan (reward system) yang adil untuk memotivasi pegawai berprestasi

a. Sumber Daya

Ketersediaan sumber daya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai dinilai cukup memadai dalam pemenuhan fasilitas, alokasi anggaran dari pemerintah, dan penyediaan transportasi operasional untuk layanan "jemput bola" dinilai sangat baik. Berdasarkan hasil penelitian diatas, dapat disimpulkan bahwa ketersediaan sumber daya di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten banggai sudah sangat memadai. Pemenuhan fasilitas dan anggaran dari pemerintah telah secara efektif mendukung operasional pelayanan, termasuk program "jemput bola". Meskipun demikian, kendala utama yang menghambat proses pelayanan berasal dari faktor eksternal di luar kendali dinas, yaitu masalah jaringan dan pemadaman listrik.

b. Gaya Kepemimpinan

Berdasarkan hasil wawancara, gaya kepemimpinan dinas kependudukan dan pencatatan sipil berfokus pada komunikasi dan koordinasi yang tidak terputus. Dalam wawancara bersama kepala bidang pelayanan pencatatan sipil menunjukkan bahwa kepemimpinan yang terbuka sangat krusial, terutama karena pelayanan merupakan aspek

yang sangat sensitif. Berdasarkan hasil penelitian diatas, dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai secara signifikan berkontribusi pada peningkatan kinerja pegawai. Penekanan pada komunikasi dan koordinasi yang efektif telah membentuk lingkungan kerja kondusif. Namun masih ada persyaratan yang tidak terbarukan pada situs web dinas, sehingga masyarakat tidak mendapatkan informasi terbaru kecuali datang kelokasi. Hal ini menjadi kunci dalam menjaga kelancaran pelayanan dan memastikan setiap permasalahan dapat diatasi secara kolektif.

c. Sistem Penghargaan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai memiliki sistem penghargaan untuk memotivasi pegawainya. Sistem ini memberikan imbalan atas kinerja positif, yang dilihat dari faktor disiplin dan cara pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian diatas, disimpulkan bahwa sistem penghargaan yang diterapkan efektif dalam memotivasi pegawai. Dengan adanya penilaian yang berorientasi pada disiplin dan kualitas pelayanan, pegawai didorong untuk memberikan performa terbaik. Hal ini menunjukkan bahwa sistem penghargaan yang jelas dapat secara langsung meningkatkan etos kerja dan komitmen individu dalam memberikan pelayanan prima.

KESIMPULAN

A. Kinerja Pegawai Bidang Pelayanan Pencatatann Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai dalam melaksanakan tugas dapat dikategorikan sangat baik dan efektif. Hal ini didukung oleh penilaian sebagai berikut :

1. Kualitas Kerja Pegawai menunjukkan kualitas kerja yang tinggi dengan mematuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan. Fleksibilitas dalam batas yang diizinkan juga diterapkan untuk memudahkan masyarakat, mencerminkan orientasi kuat pada hasil dan kepuasan publik.
2. Ketepatan Waktu, Meskipun terdapat beberapa kendala terkait keterlambatan, efisiensi pelayanan tetap terjaga. Penerapan sistem shift yang terstruktur dan pemanfaatan teknologi, seperti Tanda Tangan Elektronik (TTE), secara signifikan mempercepat proses pelayanan.
3. Pegawai tidak lagi pasif tapi menunjukkan Inisiatif proaktif dengan turun langsung ke desa-desa dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan untuk menjangkau masyarakat dan meningkatkan akses layanan.
4. Kemampuan dan kompetensi pegawai terjamin melalui pengalaman kerja rata-rata lebih dari dua tahun dan di dukung oleh pelatihan-pelatihan atau Bimbingan Teknis (BIMTEK)
5. Komunikasi internal pegawai yang solid terjalin melalui budaya saling belajar, sementara komunikasi eksternal yang efektif termasuk bantuan dalam pengisian formulir mencerminkan komitmen untuk mempermudah seluruh proses pelayanan bagi masyarakat.

B. Faktor – Faktor yang memepengaruhi kendala Kinerja Pegawai Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil antara lain ;

1. Faktor Individu, Kemampuan dan keterampilan Sumber Daya Manusia (SDM) di dinas ini dinilai sangat baik dan menjadi modal utama dalam memberikan pelayanan yang prima.
2. Faktor Psikologis, Kinerja pegawai diuji secara psikologis akibat adanya tekanan dari masyarakat. Tekanan tersebut timbul dari ketidaksiapan dokumen pemohon, keinginan untuk proses yang cepat, dan penggunaan perantara, yang sering kali menimbulkan kesalahan data dan miskomunikasi.
3. Faktor Organisasi, dalam hal ini meskipun pelayanan di loket sudah sangat baik dan formulir persyaratannya jelas, namun situs web site dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten banggai masih terdapat persyaratan yang tidak terbaru mengakibatkan informasi terbaru tidak tersedia. Selain itu ada masalah teknis salah satunya adalah kendala jaringan yang sering mengalami gangguan dari pusat memiliki dampak signifikan terhadap pelayanan. Gangguan ini menyebabkan terhambatnya proses kerja yang bergantung pada konektivitas, seperti pengolahan data, komunikasi internal, dan akses ke sistem informasi.

SARAN

1. Penerapan sistem absensi yang lebih ketat dan penerapan sanksi yang jelas dan konsisten, sangat diperlukan untuk memastikan setiap pegawai bertanggung jawab penuh atas jam kerja dan tugasnya
2. Dinas perlu menyelenggarakan program edukasi terpadu yang memaparkan informasi akurat mengenai tata cara pengurusan dokumen serta mengedukasi mengenai risiko penggunaan jasa perantara atau calo
3. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil hendaknya menunjuk seorang penanggung jawab khusus untuk melakukan pemutakhiran informasi secara berkala pada situs web resmi, terutama yang berkaitan dengan persyaratan dokumen
4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus mengambil langkah proaktif untuk mengatasi kendala teknis. Ini mencakup peningkatan kapasitas genset untuk menjamin operasional selama pemadaman listrik, serta koordinasi lebih lanjut dengan pihak pusat untuk menjamin kestabilan jaringan, mengingat proses pelayanan sangat bergantung pada koneksi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Peraturan Pemerintah Nomor 30. (2019). Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil. Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia, 1–52. <https://Peraturan.Bpk.Go.Id/Home/Details/107573/Pp-No-30-Tahun-2019>
- Presiden Republik Indonesia. (2023). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara (Issue 202875, Pp. 1–44). <https://Peraturan.Bpk.Go.Id/Details/269470/Uu-No-20-Tahun-2023>
- Dairse. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Экономика Региона, Kolisch 1996, 49–56.
- Pasolong, Harbani, 2008, Teori Administrasi Publik, Makasar : Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2013. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Rohman, Ahmad Ainur dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Malang: Program Sekolah Demokrasi.
- Sari, S. Amelia. (2017). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Dalam Perkara Nomor: 33/Puu-Xv/2017], 549, 4042. <https://Journal.Unpak.Ac.Id/Index.Php/Palar/Article/View/939%0ahttps://Journal.Unpak.Ac.Id/Index.Php/Palar/Article/Download/939/799>
- Sugiyono, (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (B. Alfabeta Satria(ed.)).