



## Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo

Fidyanisa Rahmi Arif<sup>1</sup>, Arifin Tahir<sup>2</sup>, Yakob Noho Nani<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup> Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo

\*Penulis Korespondensi: [fidya03rahmi@gmail.com](mailto:fidya03rahmi@gmail.com)

**Abstract.** *This study aims to determine and analyze employee performance in improving services at the Population and Civil Registration Office of Gorontalo City. Viewed from the following aspects: (1) Performance Quality, (2) Punctuality, (3) Initiative, (4) Ability, and (5) Communication. This research method uses a Qualitative Approach with a Descriptive type. Data collection techniques used in this study are observation, interviews, and documentation. The results of the study indicate that employee performance is generally good, as seen from the existence of friendly, clear service, and the use of technology to support the administrative process. However, there are still several obstacles, especially related to limited service infrastructure and network disruptions that hinder the speed of service. From the aspect of performance quality, employees have attempted to provide services according to standards, although document errors are still found due to the lack of accuracy from the public in completing files. The timeliness of service is relatively optimal, supported by the implementation of a maximum service standard of 24 hours. From the initiative side, employees have been quite responsive to public complaints. Employees' ability to operate service applications is good. Meanwhile, the communication aspect has been running effectively through the delivery of information that is easy to understand, a persuasive attitude, and the use of supporting media such as pamphlets and banners.*

**Keywords:** *Disdukcapil; Employee Performance; Population Administration; Public Services; Service improvement*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisis Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo. Dilihat dari aspek: (1) Kualitas Kinerja, (2) Ketepatan Waktu, (3) Inisiatif, (4) Kemampuan, dan (5) Komunikasi. Metode penelitian ini menggunakan Pendekatan Kualitatif dengan jenis Deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai secara umum sudah baik, terlihat dari adanya pelayanan yang ramah, jelas, serta penggunaan teknologi dalam mendukung proses administrasi. Namun, masih terdapat beberapa kendala terutama terkait keterbatasan infrastruktur pelayanan dan gangguan jaringan yang menghambat kecepatan layanan. Dari aspek kualitas kinerja, pegawai telah berupaya memberikan pelayanan sesuai standar meskipun masih ditemukan kesalahan dokumen akibat kurangnya ketelitian dari masyarakat dalam melengkapi berkas. Ketepatan waktu pelayanan relatif optimal, didukung dengan penerapan standar pelayanan maksimal 24 jam. Dari sisi inisiatif, pegawai sudah cukup responsif terhadap keluhan masyarakat. Kemampuan pegawai dalam mengoperasikan aplikasi pelayanan sudah baik. Sementara itu, aspek komunikasi telah berjalan efektif melalui penyampaian informasi yang mudah dipahami, sikap persuasif, serta penggunaan media pendukung seperti pamflet dan banner.

**Kata kunci:** Administrasi Kependudukan; Disdukcapil; Kinerja Pegawai; Pelayanan Publik; Peningkatan pelayanan

### 1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan fondasi utama dalam interaksi antara aparatur pemerintah dan masyarakat yang dilayaninya. Kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah secara langsung mencerminkan tingkat efektivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas kinerja birokrasi secara keseluruhan. Dalam konteks dinamika sosial dan tuntutan masyarakat yang semakin progresif, organisasi pemerintah dihadapkan pada imperatif untuk melakukan pembenahan berkelanjutan dan peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Salah satu elemen krusial yang memegang peranan sentral dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima adalah kinerja optimal dari para pegawai yang bertugas di garis depan pelayanan. Pegawai yang memiliki kinerja yang tinggi akan mampu memberikan layanan yang tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga akurat, efisien, dan mampu memenuhi, bahkan melampaui ekspektasi masyarakat sebagai penerima layanan. Kinerja pegawai adalah menyangkut mengenai hasil finalnya suatu aktivitas pekerjaan pegawai didalam organisasi tersebut yang tercermin dari output yang dihasilkan baik yang berupa jumlah maupun kualitasnya (Sarumaha, 2022).

Isu mengenai kinerja pegawai dalam lingkup organisasi pemerintahan menjadi bahasan yang semakin relevan di era globalisasi saat ini. Upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik tidak akan berjalan optimal tanpa adanya kontribusi kinerja yang solid dari setiap individu di dalamnya. Kinerja pegawai yang efektif dan efisien menjadi fondasi utama untuk mewujudkan birokrasi yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang semakin beragam. Sebagai representasi nyata dari pelayanan publik di tingkat daerah, kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) memiliki dampak langsung terhadap tingkat kepuasan dan kesejahteraan masyarakat (Fitrah & Karmila, 2021).

Penelitian mengenai kinerja pegawai dalam pelayanan publik telah banyak dilakukan oleh para peneliti sebelumnya. Sebagian besar dari penelitian tersebut menitikberatkan pada aspek umum pelayanan, seperti kepuasan masyarakat, motivasi kerja, atau pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pegawai. Beberapa penelitian terdahulu telah mengangkat tema yang serupa. Studi terdahulu mengenai Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan sebagaimana penelitian (Mulugol et al., 2020) mengemukakan bahwa secara umum, kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor Distrik Alama Kabupaten Timika belum berjalan secara optimal/rendah, dikarenakan masih terdapat keluhan-keluhan yakni sikap aparatur pelayanan, kemampuan aparturnya, dan mekanisme pelayanan yang masih terbelit-belit.

Permasalahan yang ditemukan melalui observasi awal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo menunjukkan adanya tantangan serius dalam pelaksanaan pelayanan publik yang optimal. Salah satu permasalahan utama yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo adalah over jam kerja, di mana pegawai seringkali harus bekerja melebihi jam kerja normal karena tingginya volume pelayanan yang harus diselesaikan. Hal ini berpotensi menurunkan kualitas kinerja, sebagaimana dijelaskan oleh Sedarmayanti (2001:5) bahwa kualitas kinerja mencerminkan hasil kerja yang dicapai pegawai dalam menjalankan tugas secara benar, teliti, dan sesuai standar. Kelelahan akibat jam kerja berlebih dapat menurunkan konsentrasi dan ketelitian pegawai, sehingga berpengaruh

pada kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat, seperti kesalahan input data, keterlambatan pencetakan dokumen, hingga kurangnya keramahan dalam pelayanan.

Keterbatasan sarana dan prasarana juga menjadi kendala yang signifikan dalam mendukung kinerja pegawai. Beberapa fasilitas seperti komputer, mesin cetak, meja pelayanan, dan sistem antrean elektronik masih belum memadai. Dalam hal ini, permasalahan tersebut berkaitan dengan kemampuan pegawai, yang menurut Sedarmayanti (2001:5) merupakan kemampuan teknis dan fungsional individu dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai bidangnya. Meskipun pegawai memiliki keahlian dan pengalaman, namun tanpa dukungan alat dan sarana yang memadai, maka potensi dan kemampuan tersebut tidak dapat diimplementasikan secara optimal dalam praktik pelayanan sehari-hari.

Gangguan pada koneksi internet menjadi salah satu hambatan utama dalam pelaksanaan pelayanan berbasis digital. Ketika koneksi tidak stabil, proses pelayanan seperti perekaman data, verifikasi, hingga pencetakan dokumen menjadi tertunda. Kondisi ini memengaruhi indikator ketepatan waktu, sebagaimana dijelaskan dalam teori Sedarmayanti (2001:5) bahwa ketepatan waktu adalah kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang telah ditetapkan. Gangguan internet menyebabkan pegawai tidak dapat menyelesaikan tugas tepat waktu, yang pada akhirnya menimbulkan antrean panjang, keterlambatan, dan keluhan dari masyarakat pengguna layanan.

Dalam menghadapi berbagai hambatan pelayanan seperti keterbatasan alat dan gangguan sistem, belum banyak terlihat inisiatif dari pegawai untuk mencari solusi atau terobosan. Padahal, Sedarmayanti (2001:5) menjelaskan bahwa inisiatif merupakan indikator penting dalam kinerja pegawai, yaitu kemampuan untuk mengambil langkah atau tindakan tanpa harus menunggu perintah atasan. Kurangnya pelatihan dan minimnya ruang untuk berinovasi menyebabkan pegawai cenderung pasif dan hanya menunggu instruksi saat menghadapi kendala teknis, padahal peran inisiatif sangat penting untuk menjaga kelancaran pelayanan.

Komunikasi juga menjadi aspek yang terdampak dalam pelayanan di Disdukcapil Kota Gorontalo, khususnya saat terjadi keterlambatan atau gangguan sistem. Banyak pegawai belum mampu menyampaikan informasi dengan baik dan responsif kepada masyarakat yang menunggu pelayanan. Menurut Sedarmayanti (2001:5), komunikasi yang efektif antara pegawai dan masyarakat merupakan bagian penting dari kinerja, karena dapat menciptakan pemahaman bersama, mengurangi kesalahpahaman, dan membangun kepercayaan publik. Ketidakefektifan komunikasi ini justru menimbulkan ketidakpuasan, kesalahpahaman, dan bahkan konflik antara petugas dan pengguna layanan.

## 2. KAJIAN TEORITIS

### Administrasi Publik

Menurut Rosenbloom dalam (Duadji et al., 2019), menjelaskan bahwa administrasi publik yaitu “*is the use of managerial, legal and political*”. Merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik dan hukum untuk memenuhi mandate pemerintah di bidang legislatif, eksekutif dan yudikatif dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian.

Istilah administrasi publik juga seringkali diganti oleh para ahli ilmu politik dengan birokrasi. Variasi istilah ini lebih populer karena lebih mudah dipahami dan diamati secara nyata oleh orang awam dari pada istilah administrasi publik. Selain itu, variasi makna ini mungkin juga berasal dari pengertian “publik” itu sendiri, “Publik” memang dapat diartikan sebagai masyarakat luas sebagai lawan dari individu tetapi “Publik” juga menunjuk pada mereka yang bekerja untuk kepentingan masyarakat luas atau dikenal dengan “lembaga pemerintah”.

### Pelayanan Publik

Menurut Agung Kurniawan dalam (Septiani et al., 2022) Pelayanan Publik ada melayani atau memenuhi kebutuhan orang lain atau kelompok yang terlibat dalam organisasi sesuai dengan aturan dasar dan prosedur yang telah ditetapkan. Pelayanan publik harus memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat, baik secara ekonomi, sosial, maupun politik. Pelayanan publik yang berkualitas juga harus mampu mengurangi birokrasi yang rumit dan menghindari praktik korupsi. Selain itu, konsep lainnya adalah pelayanan publik harus proaktif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta fokus pada hasil atau *outcome* yang positif.

Sedangkan menurut Garvin dalam bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah individu yang memberikan manfaat dalam suatu kelompok atau kesatuan, serta memberikan kepuasan meskipun tidak berhubungan dengan produk fisik. Moenir juga mengemukakan pelayanan publik adalah suatu bentuk kepentingan yang melibatkan banyak orang atau masyarakat, sejalan dengan norma dan aturan yang berlaku, yang berasal dari kebutuhan orang banyak atau masyarakat (Abbas et al., 2025).

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, terdapat empat unsur penting yang harus diperhatikan, yaitu: a) Penyedia layanan, b) Penerima layanan, c) Jenis layanan, d) Kepuasan Pelanggan. Prinsip pelayanan selalu terhubung dengan kualitas yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat penerima pelayanan sesuai standar kualitas

tertentu. Setiap instansi memiliki jenis layanan yang berbeda dan karakteristik tersendiri dalam pelayanannya.

Dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat, terdapat prinsip-prinsip pelayanan publik yang harus diikuti yaitu: a) Kesederhanaan, b) Kejelasan, c) Kepastian Waktu, d) Keamanan e) Tanggung Jawab, f) Kelengkapan Sarana dan Prasarana g) Kemudahan Akses, h) Kedisiplinan dan 1) Kenyamanan (Akay et al., 2021).

### **Kinerja**

Menurut Sedarmayanti kinerja pegawai erat kaitannya dengan efektivitas kerja. Kinerja menunjukkan adanya pencapaian terhadap hasil melalui kebijakan, prosedur dan kondisi lingkungan organisasi (Serdamayanti, 2001:21). Kriteria dari kinerja dimaksud menyangkut permasalahan pilihan personal yang dikaitkan dengan nilai-nilai pemerintahan (*government values*), yang karena itu membawa konsekuensi bahwa pegawai memiliki *consumer aware*, menerapkan nilai-nilai *the manager faces the consumer* yang pada akhirnya akan membawa implikasi pada efektivitas organisasi. Kinerja merupakan hasil kerja yang diperlihatkan melalui proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara kongkrit dan dapat diukur (Mulugol et al., 2020).

Pengkajian kinerja pegawai, dikemukakan Mitchel sebagaimana dikutip Sedarmayanti (2001), melalui indikator-indikator kinerja pegawai yaitu :

- a. Kualitas kerja (*Quality of work*)
- b. Ketepatan Waktu (Pomptness)
- c. Inisiatif (Initiative)
- d. Kemampuan (Capability)
- e. Komunikasi (*Communication*)

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. (Pakarain & Abdussamad, 2022) mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo. Pemilihan lokasi penelitian ini, didasari oleh fenomena yang ditemukan

peneliti di tempat tersebut, yang menimbulkan ketertarikan untuk meneliti lebih lanjut. Dalam penelitian ini sumber data berasal dari data primer dan sekunder. Penelitian ini telah menggunakan teknik pengumpulan data kualitatif yang terdiri dari wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan dengan beberapa pegawai dan penerima layanan terkait dengan kinerja pegawai di dinas terkait, termasuk pejabat dinas, pegawai dinas, dan penerima layanan. Observasi partisipatif dilakukan oleh peneliti di lingkungan di dinas terkait untuk mengamati secara langsung interaksi antara pegawai dan penerima layanan. Dokumentasi dilakukan untuk memperoleh data sekunder yang mendukung penelitian ini, seperti laporan tahunan, prosedur operasional standar operasional (SOP) pelayanan, dan dokumen kebijakan yang berlaku di dinas terkait.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, kinerja pegawai menjadi salah satu elemen fundamental yang menentukan tercapainya pelayanan yang efektif dan efisien. Kinerja pegawai tidak hanya mencerminkan profesionalisme individu, tetapi juga menjadi representasi dari kapasitas institusi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pengukuran terhadap kinerja pegawai perlu dilakukan secara sistematis dan menyeluruh berdasarkan indikator yang relevan dengan tugas dan fungsi pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan teori kinerja menurut Sedarmayanti (2001:5) yang menyatakan bahwa kinerja dapat diukur melalui lima indikator utama, yaitu kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi. Kelima indikator tersebut dipandang mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai bagaimana pegawai menjalankan tanggung jawabnya dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan.

##### **Kualitas Kinerja**

Kualitas kinerja merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kinerja pegawai. Menurut Sedarmayanti (2001:5), kualitas kinerja berkaitan dengan hasil kerja yang dilakukan secara teliti, akurat, dan sesuai dengan standar atau harapan organisasi maupun masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas kinerja ditunjukkan melalui ketelitian dalam memproses dokumen, ketepatan data yang diberikan, serta sejauh mana hasil pelayanan memenuhi ekspektasi pengguna layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas dan Kepala Seksi Pelayanan Pendaftaran Penduduk, diketahui bahwa pegawai Disdukcapil telah berupaya menjaga kualitas kerja melalui pelatihan, bimbingan teknis, dan sosialisasi prosedur pelayanan. Pegawai juga

dilibatkan dalam pemantauan pelayanan dan dibekali dengan pemahaman terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk memastikan proses layanan berjalan sesuai ketentuan.

Temuan di lapangan juga menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai bekerja dengan ketelitian yang cukup tinggi. Hal ini dibuktikan dari pernyataan masyarakat yang merasa bahwa dokumen mereka diperiksa secara cermat sebelum diproses. Seorang responden menyampaikan bahwa dokumen anaknya untuk pengurusan Kartu Identitas Anak dicek satu per satu, dan hasil dokumen sesuai dengan data yang diserahkan. Responden lain yang mengurus Akta Kematian juga menyampaikan hal serupa: petugas meminta seluruh dokumen pendukung dan memverifikasi isinya sebelum memproses. Namun, meskipun kualitas hasil dokumen cukup baik, terdapat beberapa catatan dari masyarakat mengenai waktu tunggu yang cukup lama akibat antrean atau gangguan sistem. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas kinerja yang ditunjukkan dalam aspek ketelitian dan hasil yang sesuai, masih dihadapkan pada tantangan teknis dan beban kerja yang tinggi.

Berdasarkan data yang diperoleh langsung dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo, tercatat bahwa jumlah aduan masyarakat terkait kesalahan dokumen masih cukup signifikan. Pada semester I tahun 2024, tercatat sebanyak 185 aduan, kemudian mengalami sedikit penurunan menjadi 177 aduan pada semester II tahun 2024, dan kembali menurun menjadi 134 aduan pada semester I tahun 2025. Penurunan angka ini menunjukkan adanya peningkatan dalam ketelitian proses pelayanan, namun masih memerlukan evaluasi menyeluruh terhadap aspek komunikasi dan pemeriksaan awal dokumen. Sementara itu, untuk jumlah revisi dokumen akibat kesalahan input juga menunjukkan tren yang relatif stabil dengan jumlah 5 revisi pada semester I tahun 2024, 2 revisi pada semester II tahun 2024, dan 4 revisi pada semester I tahun 2025. Menariknya, hampir seluruh kesalahan input tersebut berasal dari kelalaian atau kekeliruan pihak masyarakat sendiri, baik dalam pengisian data maupun kelengkapan dokumen yang diserahkan. Hal ini menandakan bahwa selain peningkatan kualitas kerja pegawai, diperlukan juga penguatan edukasi dan komunikasi kepada masyarakat, agar proses pelayanan berjalan lebih efektif dan meminimalisir terjadinya revisi dokumen yang dapat menghambat kepuasan layanan publik.

Menariknya, hampir seluruh kesalahan input tersebut berasal dari kelalaian atau kekeliruan pihak masyarakat sendiri, baik dalam pengisian data maupun kelengkapan dokumen yang diserahkan. Hal ini menandakan bahwa selain peningkatan kualitas kerja pegawai, diperlukan juga penguatan edukasi dan komunikasi kepada masyarakat, agar proses pelayanan berjalan lebih efektif dan meminimalisir terjadinya revisi dokumen yang dapat menghambat kepuasan layanan publik.

Berdasarkan hasil perbandingan, penelitian Eneas Mulugol dkk. (2020) tentang kinerja ASN di Distrik Alama Kabupaten Mimika menunjukkan bahwa kualitas kinerja aparatur masih rendah dan belum optimal. Permasalahan utama yang ditemukan meliputi sikap aparatur yang kurang ramah, transparansi pelayanan yang belum jelas, ketepatan waktu yang sering terabaikan, mekanisme pelayanan yang belum efisien, dan kurangnya disiplin pegawai. Kondisi ini memperlihatkan bahwa aspek pemahaman tugas, etika pelayanan, dan kecepatan respon terhadap keluhan masyarakat masih lemah. Jika dibandingkan, hasil penelitian peneliti di Dukcapil Kota Gorontalo menunjukkan situasi yang berbeda. Pegawai Dukcapil secara umum telah memahami tugas dan fungsinya dengan baik, menjalankan tanggung jawab sesuai SOP, dan memiliki sikap ramah serta persuasif kepada masyarakat. Keluhan masyarakat dapat ditangani dengan cepat, dan hambatan yang terjadi bukan karena rendahnya disiplin atau sikap aparatur, tetapi lebih pada gangguan jaringan internet yang memengaruhi kelancaran pelayanan.

### **Ketepatan Waktu**

Ketepatan waktu menjadi salah satu tolak ukur penting dalam menilai kinerja pegawai, khususnya dalam konteks pelayanan publik. Ketepatan waktu mencerminkan sejauh mana pegawai mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan jadwal atau tenggat waktu yang telah ditetapkan. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, kecepatan dan ketepatan dalam memproses dokumen menjadi hal yang sangat krusial karena berkaitan langsung dengan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, pembahasan pada bagian ini akan mengulas bagaimana realisasi ketepatan waktu pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo dalam memberikan pelayanan, disertai dengan data pendukung serta pendapat dari informan yang relevan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, aspek ketepatan waktu dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo dinilai cukup baik namun masih memiliki beberapa kendala teknis. Pernyataan dari Bapak Sekretaris Dinas mengungkapkan bahwa pihaknya berupaya untuk menetapkan standar waktu pelayanan melalui SOP (*Standar Operasional Prosedur*) yang jelas dan diterapkan kepada seluruh pegawai, termasuk pembagian waktu pelayanan sesuai jenis layanan. Namun, dalam praktiknya, beberapa hambatan teknis seperti gangguan jaringan dari pusat atau sistem aplikasi sering menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian dokumen.

Senada dengan itu, Kepala Seksi Pelayanan Pendaftaran Penduduk menyampaikan bahwa pegawai didorong untuk menyelesaikan pelayanan secara tepat waktu dengan

memanfaatkan waktu kerja seefisien mungkin. Namun ia mengakui bahwa dalam kondisi tertentu, seperti antrean panjang atau sistem eror, pelayanan bisa tertunda meski bukan karena kelalaian pegawai, melainkan karena faktor di luar kendali. Pegawai honor yang bertugas di bagian pelayanan juga menjelaskan bahwa meskipun terdapat target waktu dalam memproses dokumen, keterlambatan bisa saja terjadi apabila terdapat kekeliruan berkas dari masyarakat, atau jika masyarakat belum melengkapi syarat-syarat administrasi. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu sangat bergantung pula pada kesiapan masyarakat dalam proses pelayanan. Dari sisi pengguna layanan, dua orang masyarakat menyampaikan pengalaman mereka bahwa waktu pelayanan cukup cepat dan tidak terlalu lama, selama berkas lengkap. Mereka juga mengapresiasi bahwa petugas memberi informasi yang jelas terkait estimasi waktu penyelesaian dokumen, termasuk saat terjadi penundaan.

Bersumber data yang diperoleh dari Penetapan Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo, ditetapkan bahwa jangka waktu penyelesaian seluruh jenis pelayanan adalah 1 jam sampai dengan maksimal 24 jam setelah dokumen dinyatakan lengkap. Ketentuan ini mengacu pada Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan, yang menekankan pentingnya percepatan dan kepastian waktu dalam pelayanan publik. Namun demikian, batas waktu tersebut dikecualikan apabila terjadi gangguan jaringan komunikasi data atau kerusakan sarana prasarana yang berkaitan langsung dengan proses penyelesaian dokumen. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu dalam pelayanan tidak hanya bergantung pada kinerja pegawai, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh stabilitas infrastruktur teknis yang mendukung sistem pelayanan administrasi kependudukan.

Selain itu, dalam upaya meningkatkan kedisiplinan waktu kerja yang berdampak pada ketepatan waktu pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo juga telah menerapkan sistem absensi berbasis teknologi yang terintegrasi dengan Badan Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan (BKPP) Kota Gorontalo. Sistem ini memungkinkan pemantauan kehadiran pegawai secara real time dan terpusat, sehingga dapat mengurangi potensi keterlambatan maupun ketidakhadiran tanpa keterangan. Dengan adanya sistem absensi digital ini, pengawasan terhadap kedisiplinan pegawai menjadi lebih optimal dan transparan, yang secara tidak langsung mendorong peningkatan akuntabilitas waktu kerja serta mendukung tercapainya ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil perbandingan, penelitian Pransiska Ropi dkk. (2021) mengenai ketepatan waktu pegawai kantor desa Mayak menunjukkan bahwa pelayanan administrasi

kependudukan yang diberikan masih belum optimal. Salah satu penyebab utamanya adalah disiplin pegawai yang kurang baik serta rendahnya responsivitas aparat desa terhadap keluhan masyarakat. Keterlambatan dalam menangani administrasi dan ketidaksiapan pegawai dalam menghadapi permintaan layanan mendadak memperlihatkan lemahnya pengelolaan waktu dan kurangnya implementasi SOP secara konsisten. Kondisi ini berbeda dengan temuan peneliti di Dukcapil Kota Gorontalo, di mana pegawai umumnya mematuhi jam kerja, berupaya memberikan pelayanan tepat waktu, dan sigap melayani permohonan mendadak. Hambatan ketepatan waktu lebih disebabkan oleh faktor eksternal seperti gangguan jaringan yang terpusat di tingkat pusat, bukan dari sikap atau disiplin pegawai.

### **Inisiatif**

Inisiatif merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas kinerja pegawai, yang mencerminkan kemampuan aparatur untuk mengambil tindakan secara proaktif tanpa harus menunggu perintah dari atasan. Pegawai yang memiliki inisiatif cenderung menunjukkan kepedulian terhadap tugas, memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi, serta mampu memberikan solusi atas permasalahan yang muncul dalam pelayanan. Inisiatif juga dapat berupa usulan perbaikan layanan, adaptasi terhadap kondisi darurat, serta keberanian mengambil keputusan dalam batas kewenangan demi kelancaran pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai, diketahui bahwa aparatur di Disdukcapil Kota Gorontalo menunjukkan sikap inisiatif dalam menangani berbagai dinamika di lapangan. Misalnya, ketika masyarakat mengalami kesulitan memahami alur dokumen, petugas dengan sigap memberikan penjelasan hingga tuntas, bahkan bersedia menunjukkan contoh berkas secara langsung agar warga lebih mudah memahami. Selain itu, petugas di loket pelayanan juga berinisiatif dalam menyederhanakan komunikasi pelayanan melalui bahasa yang mudah dimengerti, serta bersikap empati terhadap warga yang mengalami kesulitan administratif. Tidak hanya itu, pegawai juga aktif dalam menyampaikan usulan kepada atasan melalui forum staf, seperti mengusulkan solusi atas kendala sistem layanan atau kondisi antrean yang padat. Ini menunjukkan adanya kemauan untuk melakukan evaluasi dan perbaikan secara internal. Tindakan ini menjadi cerminan bahwa inisiatif telah menjadi budaya kerja yang mulai tumbuh di lingkungan Disdukcapil Kota Gorontalo, yang berkontribusi pada peningkatan efektivitas pelayanan publik.

Sebagai bentuk responsivitas dan inisiatif pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo juga memanfaatkan media daring dalam menampung pengaduan dan permohonan layanan masyarakat. Pada tahun 2023, pengaduan dan pertanyaan

dari masyarakat masih dilakukan secara tertulis, namun sejak tahun 2024, sistem pengaduan dan konsultasi telah beralih menggunakan platform WhatsApp sebagai sarana komunikasi resmi. Masyarakat cukup mengirimkan pesan dengan mencantumkan nama, NIK, dan keperluan layanan, lalu akan langsung direspons oleh petugas yang bertugas. Salah satu contohnya adalah saat seorang warga ingin mengurus Kartu Identitas Anak (KIA) untuk anaknya. Setelah mengisi formulir melalui WhatsApp, petugas langsung merespons dengan menjelaskan syarat-syarat yang harus dipenuhi. Bahkan, setelah semua dokumen dikumpulkan secara lengkap, KIA dicetak dan masyarakat diberi tahu kapan dokumen tersebut bisa diambil. Prosedur ini menunjukkan inisiatif pegawai yang tidak hanya menunggu masyarakat datang langsung ke kantor, tetapi juga memberi kemudahan, mempercepat proses pelayanan, dan meningkatkan efisiensi komunikasi antara pegawai dan masyarakat. Hal ini sekaligus mencerminkan pendekatan pelayanan yang adaptif, solutif, dan berbasis kebutuhan warga.

Berdasarkan hasil perbandingan, penelitian Anisa Syaputri dan Khairul Amri (2023) menunjukkan bahwa inisiatif pegawai di Kantor Desa Ranah Baru masih rendah. Hal ini terlihat dari keterbatasan sumber daya manusia, minimnya penggunaan media elektronik seperti komputer, dan kurangnya dorongan untuk mencari solusi kreatif saat menghadapi hambatan pelayanan. Pegawai cenderung menunggu arahan atasan tanpa mencoba melakukan perbaikan mandiri atau mengajukan usulan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Peneliti merekomendasikan penerapan SOP yang lebih tegas, peningkatan kedisiplinan, dan penyediaan sarana prasarana agar pegawai dapat lebih proaktif.

## **Kemampuan**

Kemampuan dalam konteks kinerja pegawai merujuk pada kapasitas individu dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. Kemampuan ini mencakup pengetahuan, keterampilan, serta pemahaman teknis yang dimiliki pegawai terhadap pekerjaan yang diembannya. Seorang pegawai yang memiliki kemampuan baik akan mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat, cepat, dan sesuai dengan prosedur, serta dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan peraturan yang berlaku. Indikator ini juga mencakup sejauh mana pegawai dapat menyerap pelatihan, menguasai sistem kerja, serta mengaplikasikan pengetahuan dan keahlian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, kemampuan berkomunikasi, memahami kebutuhan masyarakat, serta ketelitian dalam menyusun atau memverifikasi dokumen menjadi bagian integral dari indikator kemampuan. Maka, kemampuan bukan hanya soal teknis, tetapi juga mencerminkan kesiapan mental dan profesionalisme pegawai dalam menghadapi berbagai tantangan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo telah memiliki kemampuan yang memadai dalam mengoperasikan sistem pelayanan administrasi, termasuk aplikasi-aplikasi yang mendukung pencetakan dokumen kependudukan. Kemampuan ini tidak hanya diperoleh melalui pengalaman kerja, tetapi juga melalui pelatihan seperti coaching sebelum penempatan. Pegawai juga menunjukkan sikap proaktif dalam mencari solusi atas kendala teknis, baik melalui kerja sama dengan teknisi internal maupun dengan membaca panduan penggunaan aplikasi. Dari sisi masyarakat, terlihat bahwa pegawai dianggap cakap dalam penggunaan teknologi serta mampu memberikan penjelasan yang jelas dan cepat dalam menangani permasalahan data. Hal ini mencerminkan bahwa pegawai tidak hanya memiliki kemampuan teknis, tetapi juga pemahaman prosedural yang mendalam dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil perbandingan, penelitian Karina Arfany Arfah (2019) tentang efektivitas kinerja pegawai pada KUA Biak Kota menggambarkan pelayanan yang sudah berjalan baik. Ketepatan waktu pelayanan dinilai sesuai prosedur dan mampu memenuhi harapan masyarakat. Regulasi yang jelas dan pengelolaan pelayanan yang efektif menjadikan pegawai KUA lebih mudah menjaga konsistensi waktu pelayanan. Jika dibandingkan, situasi di Dukcapil Kota Gorontalo memiliki kemiripan dalam hal kepatuhan terhadap prosedur pelayanan dan komitmen menjaga kepuasan masyarakat. Pegawai Dukcapil tetap mengutamakan penyelesaian layanan sesuai waktu yang dijanjikan, bahkan saat menghadapi tantangan teknis. Namun, berbeda dengan KUA Biak Kota yang tidak disebutkan menghadapi hambatan infrastruktur, Dukcapil Kota Gorontalo terkadang mengalami keterlambatan akibat gangguan jaringan internet yang berada di luar kendali mereka.

## **Komunikasi**

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi, gagasan, atau perasaan dari satu pihak kepada pihak lain dengan tujuan menciptakan saling pengertian. Dalam konteks kinerja pegawai, komunikasi memegang peranan penting karena menjadi penghubung antara pegawai dengan masyarakat maupun antarpegawai dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Komunikasi yang baik mencerminkan kejelasan dalam penyampaian informasi, kecepatan dalam merespon pertanyaan, serta kemampuan dalam memberikan penjelasan yang mudah dipahami oleh masyarakat. Selain itu, komunikasi juga mencakup aspek verbal dan nonverbal, termasuk sikap ramah, empati, dan kesediaan untuk mendengarkan. Apabila komunikasi berlangsung secara efektif, maka proses pelayanan publik akan berjalan dengan lancar,

transparan, dan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan. Sebaliknya, komunikasi yang buruk dapat menimbulkan kesalahpahaman, ketidakpuasan, bahkan keluhan dari masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Selain sebagai alat penyampaian pesan, komunikasi juga menjadi dasar dalam membangun hubungan kerja yang harmonis antara pegawai dan masyarakat. Dalam pelayanan publik, komunikasi tidak hanya sebatas menyampaikan informasi, tetapi juga mencerminkan sikap profesionalitas, keterbukaan, dan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat. Pegawai yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik cenderung lebih mudah menjelaskan prosedur pelayanan, menenangkan masyarakat yang bingung atau kecewa, serta lebih cepat menangkap maksud dan kebutuhan masyarakat. Hal ini sangat penting terutama dalam pelayanan yang bersifat administratif dan memerlukan banyak dokumen, karena sedikit kesalahan informasi dapat menyebabkan pelayanan menjadi lambat atau tidak tepat. Oleh karena itu, komunikasi yang efektif mencakup kemampuan menyampaikan informasi secara jelas, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, serta menunjukkan sikap empatik dan sabar terhadap masyarakat. Pegawai yang mampu membangun komunikasi dua arah akan menciptakan suasana pelayanan yang partisipatif, di mana masyarakat merasa didengarkan dan dilibatkan dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, komunikasi telah menjadi salah satu aspek penting dalam pelayanan publik. Hal ini tercermin dari pernyataan Sekretaris Dinas yang menjelaskan bahwa instansi telah menyiapkan berbagai media informasi seperti pamflet, infografik, dan banner untuk membantu masyarakat memahami prosedur pelayanan. Petugas juga diarahkan untuk memberikan penjelasan langsung dengan bahasa yang mudah dipahami serta pendekatan persuasif dan edukatif, terutama jika terjadi kesalahpahaman atau kendala teknis. Kepala Seksi Pelayanan Pendaftaran Penduduk juga menekankan pentingnya penggunaan bahasa yang ramah, empatik, dan penyampaian laporan atau umpan balik secara etis kepada pimpinan.

Selain itu, pegawai honor menyatakan bahwa dalam menghadapi masyarakat yang belum paham, mereka dituntut untuk menjelaskan informasi secara mendetail dan bahkan memberikan contoh berkas agar masyarakat lebih mudah memahami. Sikap sabar dan konsisten dalam menjelaskan informasi menjadi hal yang ditekankan. Dari sisi masyarakat, respon yang diberikan juga menunjukkan kepuasan terhadap komunikasi yang dilakukan oleh para pegawai. Masyarakat menyebutkan bahwa informasi disampaikan dengan jelas, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, serta sikap pegawai yang ramah dan sabar meskipun dalam kondisi pelayanan yang ramai.

Hasil perbandingan menunjukkan bahwa penelitian Widiati (2021) mengenai kinerja pegawai Kantor Desa Indrasari juga menggambarkan kinerja yang secara umum baik, meskipun masih ditemukan beberapa kelemahan. Ketepatan waktu dinilai cukup optimal meski dipengaruhi pembatasan jam kerja saat pandemi. Namun, inisiatif pegawai relatif rendah, hanya 50% pegawai yang dapat bekerja mandiri tanpa arahan. Kemampuan pegawai secara teknis sudah memenuhi standar, tetapi kerja sama antarpegawai dan partisipasi dalam menyelesaikan masalah mengalami penurunan. Komunikasi pegawai yang masih manual kerap menimbulkan kesalahpahaman. Dibandingkan dengan penelitian ini, pegawai Dukcapil Kota Gorontalo menunjukkan kualitas kinerja yang lebih stabil. Mereka tidak hanya memiliki kemampuan teknis dan pemahaman tugas yang baik, tetapi juga proaktif mengajukan solusi, seperti menyesuaikan alur kerja saat terjadi gangguan jaringan. Dalam komunikasi, pegawai Dukcapil menggunakan pendekatan ramah, edukatif, dan persuasif, serta memanfaatkan media pendukung seperti pamflet, infografik, dan banner untuk memperjelas informasi.

Sementara itu, hasil penelitian di Dukcapil Kota Gorontalo menunjukkan kondisi yang lebih baik dibanding kedua penelitian terdahulu. Pegawai Dukcapil telah berupaya membangun komunikasi yang jelas dan ramah kepada masyarakat, misalnya melalui penyediaan SOP dalam bentuk pamflet, infografik, dan banner, serta penjelasan langsung dengan bahasa yang mudah dipahami. Masyarakat juga menilai petugas ramah, sabar, dan komunikatif, meskipun antrean panjang atau kendala teknis terjadi. Koordinasi internal dilakukan melalui rapat staf untuk membahas kendala dan solusi bersama, sehingga permasalahan teknis dapat diatasi secara cepat. Meski demikian, beberapa kendala komunikasi dapat muncul ketika terjadi gangguan jaringan, yang dapat menunda penyampaian informasi. Secara keseluruhan, komunikasi pegawai Dukcapil lebih efektif, terbuka, dan persuasif dibandingkan hasil penelitian Pransiska Ropi dkk. dan Anisa Syaputri dkk., meskipun masih membutuhkan dukungan infrastruktur yang memadai untuk menjaga kelancaran layanan.

## **5. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Gorontalo dalam meningkatkan pelayanan publik, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kinerja pegawai sudah berjalan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat. Kualitas kinerja pegawai terlihat dari pemahaman tugas dan tanggung jawab yang jelas, kemampuan menangani keluhan secara cepat, serta pelayanan yang ramah dan profesional. Ketepatan waktu pelayanan juga cukup optimal berkat penerapan standar waktu 1–24 jam sesuai Permendagri Nomor 19 Tahun 2018, meskipun masih terkendala

gangguan jaringan yang berada di luar kendali pegawai. Selain itu, pegawai menunjukkan inisiatif dalam mencari solusi dan menyampaikan masukan untuk perbaikan pelayanan, sementara kemampuan teknis, khususnya dalam penguasaan teknologi dan aplikasi pelayanan, dinilai memadai untuk mendukung kelancaran administrasi.

Komunikasi pegawai dengan masyarakat dan antarpegawai berjalan efektif, didukung penyediaan SOP dalam bentuk pamflet, infografik, banner, serta penjelasan langsung dengan bahasa sederhana dan persuasif. Pegawai juga menunjukkan sikap empati dan kesabaran dalam menghadapi berbagai lapisan masyarakat, sehingga pelayanan tetap berjalan lancar meski terjadi antrean panjang atau kendala teknis. Dengan demikian, kinerja Disdukcapil Kota Gorontalo dapat dikategorikan baik dan mampu memenuhi ekspektasi masyarakat, walaupun masih perlu peningkatan terutama dalam pemenuhan infrastruktur jaringan dan sarana pendukung lainnya untuk memastikan kualitas layanan yang lebih stabil dan cepat.

## REFERENSI

- Abbas, N., Igirisa, I., & Isa, R. (2025). Evaluation of Public Service Quality Using the SERVQUAL Model: Case Study of Bank Mandiri KCP Paguyaman Gorontalo Regency, Indonesia. *Asian Journal of Advanced Research and Reports*, 19(6), 177–185. <https://doi.org/10.9734/ajarr/2025/v19i61051>
- Akay, R., Kaawoan, J., & Pengemanan, F. (2021). Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *Governance*, 1.
- Bataweya, N., Abdussamad, Z., & Tohopi, R. (2023). Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ekonologi Ilmu Manajemen*, 4(2), 41–51. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/ekonologi/article/view/1150>
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaid, F. (2021). Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). 22.
- Duadji, N., Tresiana, N., & Faedulloh, D. (2019). *ILMU ADMINISTRASI PUBLIK*.pdf (p. 230).
- Fitrah, N., & Karmila, K. (2021). Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan E-Ktp Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar. *MITZAL (Demokrasi, Komunikasi Dan Budaya) : Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*, 5(2), 124–136. <https://doi.org/10.35329/mitzal.v5i2.1856>
- Juarisman, R., Tua, H., & Yusri, A. (2020). Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik. *Ilmu Administrasi Negara*, 16.
- Muhammad, P., Zaini, Z., M, S., Y, L., & Susilo, A. (2023). Metodologi Penelitian Kualitatif.
- Muhsin, R., Ilato, R., & Igirisa, I. (2022). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo. *Konstitusi: Jurnal Hukum, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi*.

- Mulugol, E., Mamentu, M., & Kimbal, A. (2020). Kinerja Aparatur Sipil Negara (Asn) Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kantor Distrik Alama Kabupaten Mimika. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(91), 1–23.
- Ropi, P., Wijaya, A. F., & Papilaya, F. S. (2021). Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat. *Buletin Poltanesa*, 22(1). <https://doi.org/10.51967/tanesa.v22i1.465>
- Sarumaha, W. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai. *JURNAL AKUNTANSI, MANAJEMEN DAN EKONOMI (JAMANE)*, 1(1), 28–26. <https://doi.org/10.58191/jomel.v2i1.65>
- Suparman, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Indihome Fiber Pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Subang. *The World of Public Administration Journal*, 3(1), 49–68. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v3i1.1079>
- Vivi Fitrianty Umasugi. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seram Bagian Barat. *MIMBAR ADMINISTRASI FISIP UNTAG Semarang*, 20(1), 139–160 <https://doi.org/10.56444/mia.v20i1.663>
- Widiati, W. (2021). Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Indrasari Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(2), 50. <https://doi.org/10.31602/as.v6i2.5193>