

EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN KABUPATEN BANGGAI

Sri Lestari, Hardiyanto, Herni Djohanis

¹³Universitas Tompotika Luwuk

²Universitas Negeri Gorontalo

srilestari.vira77@gmail.com¹, hardiyanto01@gmail.com², hdjohanis@gmail.com³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai. Menggunakan metode deskriptif kualitatif, penelitian ini melibatkan 11 informan yang terdiri dari pegawai dinas, masyarakat, dan pegawai kelurahan, dengan teknik snowball sampling. Data diperoleh melalui observasi dan wawancara, kemudian dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai berada pada kategori sangat baik dan efektif. Hal ini terlihat dari kepatuhan terhadap standar pelayanan, disiplin waktu, dan penerapan sistem kerja shift. Pemanfaatan teknologi seperti Tanda Tangan Elektronik (TTE), serta inovasi layanan Jemput Bola dan SABIT (Satu Anak Lahir Terbit Lima Dokumen), turut mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat. Kemampuan pegawai yang didukung oleh pengalaman kerja, pelatihan berkelanjutan, serta komunikasi internal yang efektif menjadi faktor pendukung utama. Namun demikian, beberapa kendala masih dihadapi, antara lain keterbatasan kemampuan individu, tekanan psikologis akibat tuntutan masyarakat yang ingin pelayanan cepat tanpa kelengkapan dokumen, serta hambatan organisasi seperti informasi layanan yang kurang terbarukan, gangguan jaringan, dan pemadaman listrik. Secara keseluruhan, pelayanan akta kelahiran berjalan efektif meskipun masih membutuhkan perbaikan pada aspek teknis dan manajerial.

Kata Kunci: **Efektivitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, Akta Kelahiran, Pencatatan Sipil**

ABSTRACT

This study aims to analyze the performance of employees in the Civil Registration Service Division in improving the effectiveness of birth certificate services at the Department of Population and Civil Registration of Banggai Regency. Using a descriptive qualitative method, the research involved 11 informants consisting of department employees, community members, and a village office staff, selected through snowball sampling. Data were collected through observation and interviews, then analyzed using the Miles and Huberman model, which includes data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that employee performance is categorized as very good and effective. This is reflected in their compliance with service standards, time discipline, and the implementation of a shift system. The use of technology, such as Electronic Signatures (TTE), along with service innovations like the Jemput Bola program and SABIT (One Child Born, Five Documents Issued), has

accelerated service processes and improved accessibility for the public. Employee capabilities, supported by work experience, continuous training, and effective internal communication, serve as key contributing factors. However, several challenges remain, including limitations in individual competencies, psychological pressures arising from public demands for fast services despite incomplete documents, and organizational obstacles such as outdated information on the official website, network disruptions, and electricity outages. Overall, birth certificate services are considered effective, although improvements are still needed in technical and managerial aspects.

Keywords: *Service Effectiveness, Employee Performance, Birth Certificate, Civil Registration*

PENDAHULUAN

Administrasi kependudukan merupakan kewenangan wajib yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Salah satu produk penting dari pelayanan ini adalah akta kelahiran, yang berperan sebagai bukti legal pertama bagi setiap warga negara. Dokumen ini menjadi fondasi utama dalam mengakses berbagai hak dan layanan publik, seperti pendidikan, layanan kesehatan, jaminan sosial, serta pengurusan administrasi pernikahan dan keperluan hukum lainnya.(Putri et al., 2023).

Oleh karena itu, pelayanan akta kelahiran harus dilaksanakan secara efektif, tepat waktu, dan sesuai standar pelayanan publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai merupakan Lembaga yang memiliki wewenang dalam penyelenggaraan pembuatan akta lahir. Meskipun memiliki visi pelayanan prima dan peningkatan tertib administrasi kependudukan, berbagai permasalahan masih ditemukan, seperti ketidaktepatan waktu layanan, kurangnya pembaruan informasi, antrian panjang, serta gangguan teknis yang memperlambat proses penerbitan dokumen.

Data kepemilikan akta kelahiran tahun 2020–2024 menunjukkan tren peningkatan, namun jumlah penduduk yang belum memiliki akta kelahiran masih cukup besar, sehingga efektivitas pelayanan tetap menjadi isu penting. Kinerja pegawai sebagai garda terdepan pelayanan publik berpengaruh langsung terhadap kualitas layanan akta kelahiran. Ukuran kinerja seperti mutu hasil kerja, kecepatan dan ketepatan penyelesaian tugas, sikap proaktif, kompetensi individu, serta efektivitas komunikasi menjadi faktor kunci yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu layanan. Selain itu, faktor individu, psikologis, dan organisasi juga turut memengaruhi kinerja pegawai.

Oleh karena itu, kajian mengenai kinerja pegawai dalam pelayanan akta kelahiran menjadi relevan untuk mengidentifikasi sejauh mana pelayanan berjalan efektif serta kendala yang masih dihadapi. Penelitian ini berfungsi sebagai bahan analisa kinerja pegawai Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan kualitas

pelayanan akta kelahiran di Kabupaten Banggai, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam proses pelayanan tersebut.

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan dan menjadi bahan evaluasi dalam pengembangan kebijakan pelayanan publik di tingkat daerah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menggambarkan secara mendalam kinerja pegawai Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dalam proses pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai. Pendekatan ini dipilih karena mampu menangkap realitas empiris, perilaku pegawai, serta kendala pelayanan melalui pemahaman kontekstual dan deskriptif.

Lokasi dan Subjek Penelitian Penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai, yang merupakan Lembaga penyelenggara pelayanan akta kelahiran. Subjek penelitian meliputi pegawai bidang Pelayanan Pencatatan Sipil yang terlibat langsung dalam proses pelayanan, serta masyarakat penerima layanan.

Teknik Pengumpulan Data Data dikumpulkan melalui:

1. Observasi langsung, untuk melihat proses pelayanan dan kinerja pegawai.
2. Wawancara mendalam, dilakukan secara semi-terstruktur kepada seluruh informan.
3. Dokumentasi, meliputi data statistik kepemilikan akta kelahiran, SOP pelayanan, dan dokumen pendukung lainnya.

Ketiga teknik ini digunakan secara triangulatif untuk meningkatkan keabsahan data.

Uji Kredibilitas Data Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik, dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen untuk memastikan konsistensi informasi.

Metode Analisis Data Analisis data mengikuti model Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga tahapan utama:

1. Reduksi Data Menyeleksi, memfokuskan, dan menyederhanakan data mentah dari wawancara, observasi, dan dokumen sehingga relevan dengan tujuan penelitian.
2. Penyajian Data Menyusun informasi dalam bentuk narasi, matriks, dan kategorisasi untuk memudahkan penarikan kesimpulan.
3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi Menarik temuan berdasarkan pola data yang muncul serta melakukan verifikasi berkelanjutan sepanjang proses penelitian.

Metode Pemecahan Masalah Permasalahan terkait kinerja pegawai dianalisis menggunakan:

1. Indikator kinerja pegawai menurut T.R. Mitchell, meliputi kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi.

2. Hal-hal yang berpengaruh terhadap kinerja menurut Gibson, yaitu faktor individu, psikologis, dan organisasi.

Kedua teori ini digunakan sebagai kerangka analisis untuk mengidentifikasi kondisi kinerja pegawai, kekuatan pelayanan, serta kendala yang memengaruhi efektivitas layanan akta kelahiran.

Pemilihan Informan Informan ditentukan menggunakan teknik snowball sampling, Dimana narasumber pertama memberikan masukan mengenai narasumber berikutnya yang sesuai dengan fokus penelitian, Teknik ini cocok karena memungkinkan peneliti memperoleh data mendalam dari pihak yang benar-benar memahami proses pelayanan.

Total informan berjumlah 11 orang, terdiri dari pegawai Disdukcapil (8 orang), masyarakat pengguna layanan (2 orang), dan satu pegawai kelurahan yang sering berkoordinasi dalam layanan akta kelahiran, sebagai berikut.

Tabel 1. Daftar Narasumber

No	Nama	Status Informan
1	Drs. Mohammad Ikhsan Panrelly	Kepala Dinas
2	PLT	Sekretaris Dinas
3	Hasanudin Ba'adi, S.Pd	Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
4	Alim Bakhri, SE	Kepala Seksi Kelahiran
5	Jhony Lumikis, S.IP	Penelaah Teknis Kebijakan
6	Moh. Alfari Hidayat Lanasir, A.Md.Kom	Pranata Komputer Terampil
7	Erni Nursanti Titong, S.IP	Penata Layanan Operasional
8	Faridah Taher	Operator Layanan Operasional
9	Hasni Palandro	Pengadministrasi Perkantoran
10	Nurmariatif F. Lagantara	Masyarakat / Staf Kelurahan Simpong
11	Putri Amelia	Masyarakat
12	Ariani Laib	Masyarakat

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai berada pada kategori sangat baik dan efektif. Penilaian kinerja dianalisis berdasarkan indikator kinerja menurut T.R. Mitchell, yaitu kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi. Selain itu, faktor-faktor kinerja menurut Gibson—faktor individu, psikologis, dan organisasi—juga digunakan dalam pembahasan untuk melihat penyebab keberhasilan dan kendala pelayanan.

Kualitas Kerja Pegawai

Kualitas kerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan tercermin dari ketepatan cara kerja, kepatuhan terhadap prosedur, efisiensi pelaksanaan tugas, serta sikap profesional dalam melayani masyarakat. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai, standar pelayanan dijadikan tolok ukur utama dalam menilai kinerja pegawai, dengan target waktu penyelesaian layanan berkisar 10–15 menit, tergantung jenis dokumen yang diproses (Wawancara, 30 Juli 2025).

Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil menegaskan bahwa kualitas kerja diukur melalui kecepatan dan ketepatan penerbitan akta kelahiran. Jika persyaratan lengkap, layanan dapat diselesaikan dalam 5–10 menit, sedangkan keterlambatan umumnya disebabkan oleh ketidaklengkapan dokumen pemohon (Wawancara, 29 Juli 2025), sejalan dengan temuan Pratiwi (Pratiwi, 2024).

Petugas memberikan ruang konsultasi langsung kepada masyarakat untuk menjelaskan prosedur dan persyaratan, guna meminimalkan kesalahan administrasi. Praktik ini sejalan dengan temuan Pamungkas dan Khotimah (2022) bahwa komunikasi efektif meningkatkan persepsi kualitas pelayanan publik. Pelayanan juga bersifat inklusif tanpa diskriminasi status hukum orang tua, sebagaimana ditegaskan dalam temuan UNICEF Indonesia (Pont et al., 2023).

Pemenuhan persyaratan administratif menjadi indikator utama standar pelayanan. Pegawai aktif membantu masyarakat yang mengalami kesulitan, sehingga memperlancar proses pelayanan, ketelitian dalam hal menginput data menjadi faktor krusial untuk mencegah kesalahan administrasi, dengan tetap berpedoman pada SOP (Firani, 2021).

Kepatuhan terhadap standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tercermin melalui kecepatan layanan, akurasi dokumen, dan transparansi informasi, yang selaras dengan temuan OECD (2017). Dari sisi pengguna layanan, masyarakat menilai pegawai responsif dan membantu, sementara kendala umumnya berasal dari ketidaklengkapan persyaratan (Sirait, 2025).

Pengawasan internal melalui arahan pimpinan dan pemantauan CCTV menunjukkan adanya sistem pengendalian internal yang kuat sesuai konsep COSO (2017). Secara keseluruhan, kualitas kerja pegawai dinilai baik dan tidak hanya terlihat dari terbitnya dokumen, tetapi juga dari kualitas proses kerja, kompetensi, komunikasi, serta kepatuhan terhadap standar pelayanan, sejalan dengan temuan Sombodatu dan (Sombodatu & Mangasing, 2024).

Ketepatan Waktu Pelayanan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem kerja shift di loket pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai bukan sekadar pengaturan teknis jam kerja, melainkan bagian dari strategi kelembagaan dalam

menjaga konsistensi standar pelayanan publik. Pengaturan shift telah terbukti mampu mengurangi beban kerja individu serta menjaga stabilitas kinerja pegawai, terutama pada jam-jam padat layanan. Secara teoritik, pengaturan waktu kerja yang fleksibel dan terstruktur merupakan instrumen manajemen kinerja yang efektif dalam meningkatkan produktivitas sektor public (Rodiyana & Pamungkas, 2024).

Fleksibilitas pola kerja pada petugas pendamping yang melaksanakan pelayanan jemput bola menunjukkan adanya kapasitas adaptif organisasi terhadap karakteristik masyarakat dan wilayah layanan. Praktik ini sejalan dengan konsep adaptive public service yang menekankan pentingnya penyesuaian struktur kerja birokrasi dengan kebutuhan riil pengguna layanan (Osborne, 2020). Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, pelayanan berbasis lapangan membuktikan bahwa dalam menjangkau kelompok Masyarakat yang memiliki keterbatasan akses geografi sangat efektif (Bola, 2024).

Dari sisi kedisiplinan aparatur, hasil observasi yang menemukan masih adanya inkonsistensi kehadiran pegawai non-loket menjadi indikasi bahwa pembentukan budaya kerja belum sepenuhnya terinternalisasi. Kondisi yang terjadi sesuai dengan penelitian Cahyani dengan temuan masalah utama dalam birokrasi daerah bukan semata pada aspek struktur, tetapi pada lemahnya internalisasi nilai disiplin dan etos kerja. Ketidakkonsistenan kehadiran berpotensi menurunkan kinerja kolektif dan memperlebar kesenjangan kualitas pelayanan antar unit kerja (CAHYANI, 2025).

Kecepatan pelayanan yang sangat dipengaruhi oleh kelengkapan berkas menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik bersifat ko-produktif, yakni melibatkan peran aktif masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini sesuai dengan konsep co-production of public services yang dikemukakan Bovaird bahwa kualitas layanan sangat ditentukan oleh kesiapan pemohon dalam memenuhi persyaratan administrative (Bovaird, 2007).

Gangguan jaringan dan pemadaman listrik merupakan faktor kontinjensi yang lazim terjadi dalam sistem pelayanan berbasis teknologi informasi. Penelitian ini menunjukkan bahwa ketergantungan tinggi terhadap sistem terpusat tanpa dukungan infrastruktur cadangan meningkatkan kerentanan layanan publik terhadap gangguan teknis. Oleh karena itu, reliabilitas infrastruktur teknologi menjadi prasyarat utama dalam pelayanan administrasi berbasis digital.

Secara keseluruhan, ketepatan waktu pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Banggai menunjukkan kecenderungan positif dan relatif selaras dengan standar pelayanan publik. Namun, masih terdapat ruang perbaikan pada aspek disiplin internal dan penguatan infrastruktur teknologi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Hidayatullah dan Kawan-kawan yang menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas

pelayanan publik hanya dapat dicapai melalui kombinasi antara penguatan kapasitas SDM, budaya kerja, dan sistem teknologi yang andal (Hidayatullah et al., 2024).

Dengan demikian, ketepatan waktu pelayanan tidak semata-mata dipengaruhi oleh kehadiran teknologi dan pengaturan shift kerja, tetapi juga oleh kualitas manajemen sumber daya manusia dan kesiapan sistem pendukung lainnya. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan ke depan perlu diarahkan pada penguatan integrasi antara aspek struktural, kultural, dan teknologis agar pelayanan publik dapat berjalan secara berkelanjutan dan adaptif.

Inisiatif Pegawai

Keberadaan inisiatif sebagai dimensi kinerja tidak dapat dilepaskan dari kapasitas organisasi dalam menciptakan iklim kerja yang mendukung perilaku proaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inisiatif pegawai tidak muncul secara individual semata, melainkan dipengaruhi oleh kultur organisasi yang permisif terhadap diskresi dan inovasi. Hal ini sejalan dengan temuan Kim, Hon, dan Crant yang menyatakan bahwa *organizational climate* berperan penting dalam mengembangkan *proactive work behavior* di sektor publik (Kim et al., 2009).

Dalam praktik pelayanan administrasi kependudukan, penggunaan diskresi oleh pegawai dalam batas-batas regulasi mencerminkan apa yang disebut sebagai *responsible discretion*, inisiatif institusional melalui inovasi SABIT, JEMARI, dan JEMPOL memperkuat bukti bahwa perubahan dalam pelayanan publik tidak lagi bersifat *top-down* semata, tetapi juga lahir dari kebutuhan pragmatis di tingkat implementasi.

Selain itu, studi oleh Meijer menunjukkan bahwa penggunaan inovasi digital dan pelayanan jemput bola berkontribusi signifikan terhadap peningkatan *trust* masyarakat terhadap institusi publik (Meijer, 2015). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian ini, di mana masyarakat menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi ketika pegawai bersikap proaktif dan membantu menyederhanakan prosedur tanpa melanggar ketentuan hukum.

Dengan demikian, inisiatif dalam pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya berperan sebagai perilaku individu, tetapi telah berkembang menjadi kapasitas kelembagaan (*institutional capacity*) yang mendorong terciptanya pelayanan publik yang adaptif, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan warga. Inisiatif tersebut menjadi indikator penting bahwa organisasi telah bergerak menuju model birokrasi modern yang mengedepankan inovasi, kolaborasi, dan responsivitas.

Kemampuan Pegawai

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan pegawai tidak hanya dibentuk melalui pelatihan formal, tetapi juga melalui pengalaman kerja, pembelajaran sosial, dan adaptasi terhadap perubahan teknologi. Hal ini selaras dengan penelitian Khalid and Al Zahrani yang menemukan bahwa *learning agility* berpengaruh signifikan

terhadap peningkatan kinerja pegawai sektor publik, khususnya dalam organisasi yang menghadapi tuntutan perubahan sistem secara cepat (Khalid & Al Zahrani, 2024).

Selain itu, efektivitas program Bimbingan Teknis (BIMTEK) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai memperlihatkan peran penting pelatihan berbasis kebutuhan (needs-based training).

Kemampuan pegawai juga diperkuat melalui praktik pembelajaran kolaboratif antarrekan kerja. Penelitian terbaru oleh Kemikkiran and Kızrak membuktikan bahwa knowledge sharing behavior memiliki korelasi positif terhadap kinerja individu dan kualitas layanan di organisasi publik. Praktik ini terlihat dalam proses saling membantu saat terjadi pembaruan sistem administrasi dan kebijakan pelayanan (Kemikkiran & Kızrak, 2022).

Lebih lanjut, penerapan prinsip continuous learning dalam organisasi tercermin dari adanya evaluasi triwulanan dan pembinaan internal secara berkesinambungan, dari perspektif tata kelola sektor publik, penguatan kompetensi aparatur juga terbukti menjadi determinan penting kualitas pelayanan, reformasi administrasi publik yang berkelanjutan hanya efektif apabila didukung oleh kemampuan teknis dan manajerial aparatur yang memadai.

Dengan demikian, kemampuan pegawai dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya bersifat teknis-administratif, tetapi juga mencakup kapasitas adaptif, kolaboratif, dan reflektif yang secara simultan memperkuat kualitas pelayanan publik.

Komunikasi dalam Pelayanan

a. Komunikasi Internal Organisasi

Komunikasi internal merupakan elemen strategis dalam menjaga efektivitas kerja organisasi publik. Komunikasi yang terstruktur memungkinkan penyampaian kebijakan, koordinasi kerja, dan penguatan integrasi antarunit kerja, alur komunikasi internal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai sudah sesuai dan sistematis melalui mekanisme formal dan informal.

Secara formal, komunikasi dilakukan melalui Rapat Koordinasi Nasional (Rakornas) dan Bimbingan Teknis (BIMTEK) yang berlangsung secara periodik. Forum ini berfungsi sebagai media penyampaian kebijakan baru, perubahan regulasi, dan pembaruan aplikasi pelayanan administrasi kependudukan. Pemanfaatan teknologi komunikasi melalui pertemuan daring (Zoom) memperkuat efektivitas komunikasi lintas wilayah, sekaligus meminimalkan hambatan kehadiran fisik (Wawancara, 29 Juli 2025).

Selain komunikasi formal, praktik komunikasi informal juga berperan penting. Penggunaan grup WhatsApp kantor dan grup komunikasi bidang menjadi sarana koordinasi harian yang efektif. Media ini memungkinkan pertukaran informasi yang

cepat, serta mendorong budaya knowledge sharing antarpegawai. Praktik ini sejalan dengan konsep komunikasi organisasi modern yang menekankan keterbukaan dan kolaborasi sebagai faktor penentu efektivitas kerja (Judge & Robbins, 2017).

Hubungan komunikasi antarpegawai tercermin melalui budaya saling membantu dan keterbukaan dalam berbagi pengetahuan. Pegawai menjadikan rekan kerja sebagai sumber belajar ketika menghadapi kesulitan teknis maupun administratif. Pola hubungan ini menunjukkan terbentuknya team communication yang kuat, yang menurut Hackman menjadi prasyarat utama terbentuknya tim kerja yang efektif.

Secara keseluruhan, temuan penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal di lingkungan Disdukcapil Kabupaten Banggai berjalan efektif, tercermin dari koordinasi yang solid, alur informasi yang jelas, dan minimnya konflik antarpegawai.

b. Komunikasi Eksternal (Ke Luar Organisasi)

Keberadaan mekanisme umpan balik (feedback mechanism) tersebut memperkuat prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui survei kepuasan dan kotak saran, masyarakat diberikan ruang partisipasi untuk menilai kinerja pelayanan sekaligus menyampaikan keluhan maupun saran perbaikan. Praktik ini mencerminkan penerapan konsep **two-way communication**, di mana komunikasi tidak hanya berlangsung satu arah dari penyedia layanan kepada masyarakat, tetapi juga sebaliknya.

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi eksternal tidak hanya dilakukan secara tatap muka, tetapi juga didukung melalui media informasi non-digital seperti banner, papan pengumuman, dan alur pelayanan yang ditempatkan di area strategis. Media ini berfungsi sebagai instrumen edukasi publik untuk meningkatkan literasi administrasi kependudukan dan mengurangi tingkat kesalahan dalam pengajuan berkas.

Meskipun demikian, terdapat keterbatasan dalam pemanfaatan media digital. Informasi layanan belum sepenuhnya terintegrasi melalui platform daring secara optimal, sehingga masyarakat di wilayah dengan keterbatasan akses langsung ke kantor layanan masih mengalami hambatan dalam memperoleh informasi secara cepat dan akurat. Kondisi ini mencerminkan adanya kesenjangan dalam penerapan konsep **e-government communication** secara menyeluruh.

Secara keseluruhan, komunikasi eksternal yang diterapkan oleh Disdukcapil Kabupaten Banggai telah menunjukkan orientasi pada pelayanan yang ramah, adaptif, dan partisipatif. Namun, optimalisasi pemanfaatan media digital dan pengurangan ketergantungan terhadap perantara masih menjadi area penting untuk penguatan kualitas komunikasi pelayanan di masa mendatang.

Disdukcapil juga aktif melakukan sosialisasi layanan, baik melalui kegiatan terjadwal di kantor kecamatan maupun kunjungan lapangan. Kegiatan ini

mencerminkan strategi komunikasi persuasif dan edukatif dalam pelayanan publik, yang bertujuan meningkatkan literasi administrasi kependudukan masyarakat.

Salah satu bentuk komunikasi eksternal yang inovatif adalah program SABIT (Satu Anak Lima Terbit). Program ini merupakan hasil kolaborasi antara Disdukcapil dengan BPJS Kesehatan, rumah sakit, dan puskesmas. Melalui program ini, masyarakat dapat memperoleh lima dokumen penting secara langsung di fasilitas kesehatan tempat kelahiran anak, yaitu:

1. Akta Kelahiran
2. Kartu Identitas Anak (KIA)
3. Kartu Keluarga (KK) yang telah diperbarui
4. Pembaruan data identitas orang tua dalam sistem kependudukan
5. Akses kepesertaan jaminan kesehatan

Inovasi ini mencerminkan model collaborative governance dalam pelayanan publik, di mana beberapa institusi bekerja secara terintegrasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan.

Adapun faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

1. Faktor Individu

Temuan penelitian menjelaskan tentang kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai tetap berada pada kategori baik meskipun sebagian besar pegawai tidak memiliki latar belakang pendidikan yang sepenuhnya linear dengan bidang tugasnya. Kondisi ini sejalan dengan temuan riset terkini yang menyatakan bahwa kinerja lebih dipengaruhi oleh kompetensi praktis, pengalaman kerja, dan dukungan organisasi dibandingkan kecocokan latar belakang pendidikan formal semata (Albrecht et al., 2015).

Hasil penelitian ini juga konsisten dengan studi yang menegaskan bahwa workplace learning dan pembelajaran berbasis pengalaman memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kompetensi dan kinerja pegawai sektor publik. Dalam konteks Disdukcapil Kabupaten Banggai, penguatan kapasitas melalui BIMTEK, pelatihan teknis, dan forum pembelajaran internal berperan sebagai sarana efektif untuk mengurangi kesenjangan kompetensi akibat perbedaan latar belakang Pendidikan (Tummers & Knies, 2016).

Selanjutnya, temuan dalam penelitian ini menyatakan bahwa komunikasi organisasi yang efektif dan kepemimpinan yang suportif meningkatkan kinerja birokrasi publik melalui peningkatan koordinasi, kepercayaan, dan komitmen kerja pegawai. Praktik komunikasi aktif melalui briefing, koordinasi lintas bidang, dan penggunaan media daring yang ditemukan dalam penelitian ini mencerminkan implementasi prinsip tersebut.

Dengan demikian, hasil penelitian ini selaras dengan perkembangan kajian administrasi publik modern yang menegaskan bahwa kombinasi antara pembelajaran organisasi, pengalaman kerja, dan tata kelola komunikasi yang efektif mampu menjaga dan meningkatkan kinerja pegawai, meskipun terdapat keterbatasan pada aspek linearitas latar belakang pendidikan formal.

2. Faktor Psikologis

Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa faktor psikologis tidak hanya berperan sebagai determinan individual, tetapi juga sebagai modal institusional (institutional capital) dalam memperkuat kualitas pelayanan publik. Kondisi psikologis yang positif mendorong terbentuknya perilaku kerja yang disiplin, empatik, dan bertanggung jawab, sehingga kualitas pelayanan dapat dipertahankan secara konsisten (Arif et al., 2025).

Lebih lanjut, keberadaan faktor protektif seperti motivasi intrinsik, dukungan sosial, dan komitmen organisasi berkontribusi terhadap penguatan resiliensi kerja (work resilience) pegawai. Resiliensi ini memungkinkan aparatur tetap adaptif dalam menghadapi tekanan kerja, keterbatasan sumber daya, serta dinamika interaksi dengan masyarakat (Pham et al., 2023).

Temuan penelitian ini juga menegaskan adanya hubungan langsung antara kesehatan psikologis pegawai dengan kualitas kinerja pelayanan administratif. Pegawai yang memiliki stabilitas emosi dan kepuasan kerja yang baik cenderung menunjukkan akurasi kerja yang lebih tinggi, tingkat kesalahan yang lebih rendah, serta kecepatan layanan yang lebih optimal (Mahaputri & Yaimin, 2025).

Secara konseptual, hasil penelitian ini memperkuat pendekatan manajemen sumber daya manusia sektor publik yang menempatkan aspek psikologis sebagai elemen strategis dalam peningkatan kinerja aparatur. Pengelolaan faktor psikososial secara terstruktur dipandang sebagai bagian dari kebijakan pelayanan publik yang berkelanjutan dan berorientasi pada kualitas.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kondisi psikologis pegawai Disdukcapil Kabupaten Banggai berada dalam kategori adaptif dan produktif. Faktor-faktor seperti etika pelayanan publik, motivasi intrinsik, dukungan sosial, dan komitmen organisasi berfungsi sebagai mekanisme protektif yang memungkinkan pegawai tetap menjaga kualitas kinerja meskipun menghadapi tekanan eksternal dari perilaku masyarakat.

3. Faktor Organisasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan organisasi sangat signifikan dalam kontribusi kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai dalam meningkatkan kualitas pelayanan akta kelahiran. Dukungan ini terlihat dari ketersediaan fasilitas kerja, kecukupan anggaran, dan

sarana operasional yang menunjang kelancaran pelayanan, serta kepemimpinan yang menekankan komunikasi terbuka dan koordinasi berkelanjutan. Selain itu, penerapan sistem penghargaan berbasis disiplin dan kualitas pelayanan turut mendorong motivasi kerja pegawai. Temuan ini memperlihatkan bahwa dukungan organisasi tidak hanya bersifat struktural, tetapi juga bersifat psikologis dan manajerial.

Secara teoretis, temuan ini selaras dengan konsep Perceived Organizational Support (POS) yang menyatakan bahwa ketika pegawai merasa organisasi memberikan perhatian terhadap kesejahteraan dan kebutuhan kerja mereka, maka komitmen dan kinerja akan meningkat (Rodiyana & Pamungkas, 2024). Penelitian ini juga menunjukkan bahwa dukungan organisasi berhubungan positif dengan kinerja, kepuasan kerja, dan komitmen afektif pegawai. Dalam konteks pelayanan publik, dukungan kepemimpinan yang komunikatif dan partisipatif sejalan dengan teori kepemimpinan transformasional yang menekankan pentingnya visi, komunikasi, serta motivasi dalam meningkatkan kinerja aparatur (Hardiyanto, Djohanis, et al., 2025).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan temuan empiris dari beberapa studi sebelumnya yang menemukan bahwa dukungan organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja aparatur sektor publik dan meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Penelitian oleh Pandey, Wright, dan Moynihan menunjukkan bahwa organisasi publik yang memiliki kepemimpinan suportif serta sistem penghargaan yang jelas cenderung memiliki tingkat kinerja pelayanan yang lebih baik. Sementara itu, studi di konteks Indonesia oleh Hardiyanto mengungkapkan bahwa dukungan kelembagaan yang kuat menjadi kunci utama dalam peningkatan kualitas pelayanan public (Hardiyanto, Sarifuddin, et al., 2025).

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya hambatan eksternal berupa gangguan jaringan dan pemadaman listrik yang berpotensi menghambat efektivitas dukungan organisasi. Hal ini sejalan dengan Peters dan O'Connor (1980) yang menyatakan bahwa keterbatasan sistem dan kendala situasional dapat memengaruhi kinerja, sekalipun dukungan organisasi telah tersedia. Dengan demikian, temuan penelitian ini memperkuat literatur bahwa dukungan organisasi merupakan faktor kunci dalam peningkatan kinerja, tetapi perlu ditopang oleh keandalan infrastruktur teknologi dan sistem pendukung yang stabil.

Secara keseluruhan, kinerja pegawai telah memenuhi lima indikator utama menurut T.R. Mitchell, yang secara langsung berdampak pada efektivitas pelayanan akta kelahiran. Inovasi seperti TTE, SABIT, dan Jemput Bola memperkuat ketepatan waktu dan kualitas kerja. Dari perspektif Gibson, keberhasilan pelayanan ditopang oleh faktor individu dan koordinasi organisasi meskipun terdapat hambatan teknis dan tekanan psikologis.

Temuan ini mengindikasikan bahwa pelayanan akta kelahiran di Kabupaten Banggai sudah efektif dan responsif, tetapi masih perlu peningkatan, terutama dalam aspek teknologi, pembaruan informasi publik, peningkatan pemahaman masyarakat tentang persyaratan layanan, serta perbaikan sarana prasarana untuk mendukung pelayanan yang lebih optimal.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai berada pada kategori sangat baik dan efektif. Berdasarkan indikator kinerja T.R. Mitchell—kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi—pegawai telah mampu memberikan pelayanan yang sesuai standar, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Inovasi pelayanan seperti Tanda Tangan Elektronik (TTE), SABIT, dan program Jemput Bola terbukti meningkatkan kecepatan dan aksesibilitas layanan. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa hambatan yang memengaruhi proses pelayanan, yaitu keterbatasan kemampuan individu pada pegawai tertentu, tekanan psikologis akibat tuntutan masyarakat, serta kendala organisasi seperti gangguan jaringan, pemadaman listrik, dan kurangnya pembaruan informasi di website layanan.

Kendala tersebut tidak menghambat secara signifikan tetapi perlu mendapatkan perhatian agar kualitas pelayanan semakin optimal. Secara keseluruhan, pelayanan akta kelahiran di Kabupaten Banggai telah berjalan efektif berkat kompetensi pegawai, dukungan teknologi, serta koordinasi internal yang baik. Upaya peningkatan sarana prasarana, pembaruan informasi layanan, dan penguatan literasi administrasi bagi masyarakat masih diperlukan untuk memperkuat efektivitas pelayanan di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Albrecht, S. L., Bakker, A. B., Gruman, J. A., Macey, W. H., & Saks, A. M. (2015). Employee engagement, human resource management practices and competitive advantage: An integrated approach. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 2(1), 7–35.
- Arif, M., Mutia, T., & Prasad, R. R. (2025). Pengembangan Digital Based Learning Services (DbLS) Untuk Meningkatkan Pelayanan Prima Departemen Geografi. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 12(4), 1403–1416.
- Bola, J. (2024). *Efektivitas Pelaksanaan Skema Layanan Jemput Bola dalam Pemenuhan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Bagi Masyarakat Adat Suku Baduy Lebak Banten*.
- Bovaird, T. (2007). Beyond engagement and participation: User and community

- coproduction of public services. *Public Administration Review*, 67(5), 846–860.
- Cahyani, D. D. W. I. (2025). *Urgensi Peraturan Pemerintah Dalam Melaksanakan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara: Studi Telaah Terhadap Eksistensi Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil*.
- Firani, P. P. (2021). *Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Perwakilan Badan Kependudukan Dan Keluarga Berencana Nasional Provinsi Riau*. Universitas Islam Riau.
- Hardiyanto, H., Djohanis, H., Lestari, S., & Supadiyasa, I. W. (2025). Efektivitas Kebijakan Program Indonesia Pintar Pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Banggai. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 12(4), 1490–1505.
- Hardiyanto, H., Sarifuddin, R., & Mahmud, S. (2025). Implementation of Palu City Government Policy in Addressing Homelessness and Begging Based on Regional Regulation Number 3 of 2018. *Hulondalo Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*. <https://doi.org/10.59713/JIPIK.V4I2.1345>
- Hidayatullah, M. A., Syamsir, S., Khanaya, P., Tunggara, R. O., & Nasri, M. H. (2024). Evaluasi Performa Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Kecamatan Bungus Teluk Kabung. *Jurnal Inovasi Global*, 2(1), 90–102.
- Judge, T. A., & Robbins, S. P. (2017). *Essentials of organizational behavior* (Vol. 3). Pearson Education (us).
- Kemikkiran, N., & Kızrak, M. (2022). Controlled Collaboration in Organizations: The Role of Knowledge Management, Performance and Trust. *Academic Review of Humanities and Social Sciences*, 5(2), 156–181.
- Khalid, K., & Al Zahrani, M. A. K. (2024). Investigating the Dynamics of Workforce Stability: The Influence of Perceived Employability on Career Resilience, Task Performance, Learning Agility and Employee Retention. *European Journal of Sustainable Development*, 13(3), 389.
- Kim, T.-Y., Hon, A. H. Y., & Crant, J. M. (2009). Proactive personality, employee creativity, and newcomer outcomes: A longitudinal study. *Journal of Business and Psychology*, 24(1), 93–103.
- Mahaputri, C., & Yaimin, Y. (2025). Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai Berbasis Kualitas Layanan Kepegawaian Dan Kepuasan Kerja: Studi Pada Poltekkes Kemenkes Surabaya. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 12(4), 1459–1474.
- Meijer, A. (2015). E-governance innovation: Barriers and strategies. *Government Information Quarterly*, 32(2), 198–206.
- Osborne, S. (2020). *Public service logic: Creating value for public service users*,

- citizens, and society through public service delivery*. Routledge.
- Pham, T. T. P., Truong, G. Q., Van Nguyen, T., & Nguyen, P. V. (2023). The meaning of public service motivation: Human resource management practices in the public sector. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 12(2), 1–27.
- Pont, A. V., Hafid, H., Ramadhan, K., Al-Mutairi, W. M., Irab, S. P., & Efendi, F. (2023). Factors associated with birth registrations in Indonesia. *Electron J Gen Med*. 2023; 20 (2): em462. In *Electronic Journal of General Medicine* (Vol. 20, p. 2).
- Pratiwi, F. (2024). *Efektifitas Program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (Sipenduduk) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru*. Universitas Islam Riau.
- Putri, A. A. A. A. M., Sudiatmaka, K., & Mangku, D. G. S. (2023). Implementasi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 49 Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Bagi Anak Yang Lahir Dari Luar Perkawinan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Buleleng. *Jurnal Ilmu Hukum Sui Generis*, 3(2), 60–71.
- Rodiyana, N., & Pamungkas, I. B. (2024). *Perilaku Organisasi Teori Dan Konsep*.
- Sirait, J. A. (2025). *Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang*.
- Sombodatu, V. M., & Mangasing, N. (2024). Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kecamatan Kapala Pitu Kabupaten Toraja Utara. *Jurnal Rumpun Manajemen Dan Ekonomi*, 1(2), 138–149.
- Tummers, L., & Knies, E. (2016). Measuring public leadership: Developing scales for four key public leadership roles. *Public Administration*, 94(2), 433–451.