

ABSTRAK

Harefa, Endang Murni 2025. *Analisis kinerja pegawai dalam pelayanan pengelolaan dokumen kependudukan secara daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kota gunungsitoli*. Pembimbing: Odaligoziduhu Halawa, S.E.,M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai dalam pelayanan pengelolaan dokumen kependudukan secara daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli. Fokus penelitian ini meliputi dua hal utama: (1) untuk mengetahui kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan pengelolaan dokumen kependudukan secara daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli, (2) untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan pengelolaan dokumen kependudukan secara daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan pengelolaan dokumen kependudukan secara daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli sudah berjalan dengan baik, terlihat dari kemampuan pegawai yang sudah menyesuaikan diri pada pelayanan daring dan mayoritas permohonan masyarakat di tangani sesuai prosedur. Namun dalam penerapannya ditemukan kendala seperti keterbatasan jaringan akses internet, keterbatasan jumlah sumber daya manusia, gangguan sistem website dan aplikasi, serta rendahnya pemahaman masyarakat. Tetapi pegawai tetap berusaha memberikan pelayanan terbaik. Dengan menerapkan prinsip profesionalis, transparansi, tanggung jawab, sikap responsif, dan terus mengikuti pelatihan, simulasi pengoperasian sistem dan evaluasi secara rutin. Sehingga pelayanan daring terus diterima masyarakat sebagai jalan alternatif yang lebih efektif dan efisien.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli

ABSTRACT

Harefa, Endang Murni 2025. *Analysis of employee performance in online population document processing services at the Population and Civil Registration Office of Gunungsitoli City. Supervisor: Odaligoziduhu Halawa, S.E., M.M*

This study aims to analyze employee performance in online population document processing services at the Population and Civil Registration Office of Gunungsitoli City. The focus of this study covers two main things: (1) to determine employee performance in providing online population document processing services at the Population and Civil Registration Office of Gunungsitoli City, (2) to determine the obstacles faced in implementing online population document processing services at the Population and Civil Registration Office of Gunungsitoli City. This study uses a qualitative approach with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The results of the study indicate that employee performance in providing online population document processing services at the Population and Civil Registration Office of Gunungsitoli City has been running well, as seen from the ability of employees who have adapted to online services and the majority of public requests are handled according to procedures. However, in its implementation, obstacles were found such as limited internet access networks, limited number of human resources, website and application system disruptions, and low public understanding. However, employees still try to provide the best service. By implementing the principles of professionalism, transparency, responsibility, and responsiveness, and continuing to participate in training, system operation simulations, and regular evaluations, online services will continue to be accepted by the public as a more effective and efficient alternative.

Keywords: Employee Performance, Population and Civil Registration Service of Gunungsitoli City