

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di dalam organisasi yang semakin maju, tuntutan terhadap pelayanan publik yang cepat, tepat, dan efisien menjadi semakin tinggi. Masyarakat kini mengharapkan pelayanan yang tidak hanya ramah, tetapi juga mampu menyelesaikan urusan mereka dengan cepat. Perkembangan teknologi turut mendorong perubahan sistem pelayanan yang awalnya bersifat manual menjadi digital. Pemerintah pun dituntut untuk terus berinovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini, pelayanan dokumen kependudukan menjadi salah satu yang sangat penting karena menyangkut identitas dan hak-hak warga negara. Pelayanan yang efektif tidak hanya membantu masyarakat, tetapi juga meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Pelayanan yang buruk bisa menimbulkan ketidakpuasan dan bahkan ketidakpercayaan. Oleh karena itu, peran pegawai dalam memberikan pelayanan menjadi sangat strategis. Mereka menjadi penghubung langsung antara sistem birokrasi dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Seiring dengan meningkatnya penggunaan teknologi dalam sektor pemerintahan, sistem pelayanan kependudukan mulai diarahkan ke sistem online. Penggunaan sistem ini bertujuan untuk mengurangi waktu tunggu, menghindari antrian panjang, dan memberikan kemudahan akses kepada masyarakat. Namun, penerapan sistem online ini juga memerlukan kesiapan dari sisi pegawai. Mereka harus memiliki kompetensi dalam mengoperasikan sistem digital dan mampu memberikan pendampingan kepada masyarakat yang belum familiar dengan teknologi. Jika pegawai tidak siap, maka sistem yang seharusnya memudahkan justru akan menyulitkan masyarakat. Oleh sebab itu, tingkat kinerja pegawai menjadi kunci keberhasilan implementasi sistem ini. Pegawai yang produktif adalah mereka yang mampu bekerja cepat, tepat, dan komunikatif dalam membantu masyarakat.

Selain kesiapan teknologi dan sumber daya manusia, faktor lain yang tidak kalah penting adalah sikap dan etika pelayanan. Masyarakat tidak hanya membutuhkan hasil akhir berupa dokumen kependudukan, tetapi juga pengalaman pelayanan yang menyenangkan. Pelayanan yang disertai dengan sikap ramah, sabar, dan profesional akan memberikan kesan positif. Pegawai yang mampu menunjukkan empati terhadap kesulitan masyarakat akan lebih mudah membangun kepercayaan dan menciptakan suasana pelayanan yang nyaman. Oleh karena itu, pegawai dituntut tidak hanya bekerja berdasarkan prosedur, tetapi juga memperhatikan aspek emosional dalam berinteraksi dengan masyarakat. Keberhasilan pelayanan tidak akan tercapai jika pegawai hanya menjalankan tugas secara mekanis tanpa memperhatikan kepuasan pengguna layanan.

Di era digital ini, konsep pelayanan dokumen kependudukan mengalami transformasi besar, di mana teknologi menjadi pendorong utama dalam menciptakan layanan yang lebih modern, efisien, dan mudah diakses. Teknologi digital memfasilitasi pemerintah dalam menyediakan layanan yang lebih cepat, transparan, dan bebas dari birokrasi yang rumit. Oleh karena itu, pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan sistem pelayanan yang transparan, cepat, dan berbasis teknologi untuk memastikan bahwa setiap masyarakat dapat memperoleh layanan yang mereka butuhkan dengan mudah dan tanpa hambatan. Beberapa tahun yang lalu pemerintah Kota Gunungsitoli berupaya untuk menerapkan sistem pelayanan berbasis online, dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan kependudukan. Sekarang teknologi telah memberikan aksesibilitas yang lebih besar kepada masyarakat, bahkan yang berada di daerah terpencil, dapat mendapatkan layanan publik yang mereka butuhkan tanpa harus menempuh jarak yang jauh atau menghabiskan banyak waktu. Sehingga proses pengurusan dokumen seperti KTP, kartu keluarga, Akta Kelahiran, dan Akta Kematian yang dulu mengharuskan masyarakat untuk datang langsung ke kantor dinas dan mengikuti berbagai prosedur administratif, kini bisa dilakukan secara online. Dengan menggunakan teknologi seperti aplikasi berbasis online, memberikan kemudahan pada masyarakat dalam pengurusan

dokumen kependudukan yang dilakukan dengan lebih cepat dan tanpa perlu bertatap muka langsung di kantor pelayanan.

Dinas kependudukan kota gunungsitoli adalah dinas yang mempunyai tugas untuk melaksanakan kewenangan daerah di bidang pengelolaan administrasi kependudukan serta melaksanakan tugas yang diberikan pemerintah yang kegiatannya selalu berhubungan dengan pelayanan. Pada bulan Januari 2024, instansi pemerintah dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota gunungsitoli telah menerapkan pengurusan berbagai dokumen seperti kartu keluarga, ktp, akte kelahiran, akte kematian, dan dokumen lainnya dapat diakses langsung secara daring melalui website Layanan Administrasi Kependudukan Hemat Ongkos dan Waktu (YAAHOWU) dan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Website Yaahowu dan aplikasi IKD merupakan sebuah inovasi teknologi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan Kota Gunungsitoli untuk mempermudah dan mempercepat proses pengurusan dokumen kependudukan yang secara daring. Website ini dirancang untuk memberikan akses mudah kepada masyarakat dalam mengajukan permohonan dokumen kependudukan seperti KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan dokumen lainnya. Dengan website ini, masyarakat dapat mengajukan permohonan secara daring, memantau status permohonan, serta menerima dokumen yang telah selesai diproses tanpa perlu antrian di kantor pemerintah.

Dengan adanya sistem online, diharapkan proses pelayanan menjadi lebih cepat dan transparan. Masyarakat bisa memantau proses pengajuan dokumen mereka dan mengurangi praktik-praktik pungutan liar yang kerap terjadi dalam sistem manual. Namun, semua ini hanya bisa terwujud jika pegawai bekerja secara jujur dan bertanggung jawab. Pelayanan yang efektif bukan hanya soal kecepatan, tetapi juga kejujuran, transparansi, dan akuntabilitas. Pegawai yang tidak memanfaatkan sistem secara benar bisa menimbulkan kerugian, baik bagi masyarakat maupun instansi pemerintah itu sendiri. Maka dari itu, penting untuk terus membina dan mengawasi kinerja pegawai dalam menjalankan tugasnya.

Menurut (Karundeng et al., 2021) Pelayanan dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan publik khususnya, tidak hanya soal memberi bantuan atau informasi, tetapi juga bagaimana pelayanan tersebut memberikan kepuasan dan solusi atas kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang baik harus dilakukan dengan cara yang sistematis, ramah, dan adil. Pelayanan juga harus mampu menciptakan kenyamanan, kepercayaan, dan menjawab kebutuhan masyarakat secara efisien. Dalam era digital, pelayanan juga harus adaptif terhadap perkembangan teknologi agar tidak tertinggal dan tetap relevan.

Dokumen kependudukan online adalah sistem pelayanan dokumen identitas seperti KTP, KK, akta kelahiran, dan lainnya yang dilakukan secara daring melalui platform resmi pemerintah. Masyarakat bisa mengurus dokumen tanpa harus datang langsung ke kantor dinas, cukup dengan mengisi formulir secara online dan mengunggah dokumen pendukung. Sistem ini hadir untuk menjawab tantangan zaman dan memberikan kemudahan dalam mengakses layanan publik. Dengan sistem online, waktu dan biaya yang dikeluarkan masyarakat menjadi lebih efisien. Namun, keberhasilan sistem ini sangat bergantung pada kesiapan SDM, infrastruktur, dan sosialisasi yang baik kepada masyarakat. Jadi keberhasilan pelayanan pegawai dalam pengurusan dokumen kependudukan secara daring merupakan hal yang sangat penting untuk menunjang kualitas pelayanan. Dengan perkembangan teknologi yang terus maju, pelayanan secara daring menjadi solusi yang tepat dalam mempercepat dan mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi. Namun, sistem ini hanya akan berhasil jika didukung oleh pegawai yang kompeten, sistem yang stabil, dan masyarakat yang teredukasi. Oleh karena itu, diperlukan sinergi antara pemerintah, pegawai, dan masyarakat agar pelayanan kependudukan secara daring dapat berjalan secara efektif, efisien, dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi.

Menurut (Aryati et al., 2024) kinerja pegawai adalah faktor krusial dalam mengevaluasi pencapaian tujuan, karena organisasi berupaya

menjamin keberhasilan dan efisiensi dalam menjalankan tugasnya. Kinerja yang baik mencerminkan adanya kesesuaian antara kompetensi individu dan tuntutan pekerjaan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain motivasi, lingkungan kerja, gaya kepemimpinan, dan sistem penghargaan. Oleh karena itu, proses perekrutan dan seleksi yang efektif sangat penting agar karyawan yang direkrut mampu menunjukkan kinerja optimal sejak awal. Dengan karyawan yang berkinerja baik, organisasi akan lebih mudah mencapai tujuannya.

Pelayanan daring melalui website yaahowu dan aplikasi IKD merupakan inovasi digital yang diterapkan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah proses pengurusan dokumen kependudukan seperti KTP elektronik, Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan akta kematian tanpa harus datang langsung ke kantor. Melalui website Yaahowu, masyarakat cukup mengunggah dokumen persyaratan dan mengisi data yang dibutuhkan secara daring, kemudian petugas akan memprosesnya sesuai dengan prosedur yang berlaku. website ini juga memungkinkan masyarakat untuk memantau status pengajuan dokumen secara real-time, sehingga pelayanan menjadi lebih transparan dan akuntabel. Di tengah tantangan geografis dan aksesibilitas yang terbatas di wilayah Gunungsitoli, kehadiran website ini memberikan solusi praktis yang mempercepat pelayanan administrasi kependudukan. Namun, keberhasilan website ini juga sangat tergantung pada kesiapan pegawai dalam memberikan layanan digital serta tingkat literasi digital masyarakat yang masih perlu ditingkatkan melalui sosialisasi dan pendampingan yang berkelanjutan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, ditemukan beberapa fenomena yang menjadi hambatan dalam pengurusan dokumen kependudukan secara daring. Yang pertama adalah Penerapan pelayanan secara daring melalui aplikasi IKD dan website YA'AHOWU belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Keterbatasan infrastruktur, seperti jaringan internet yang tidak stabil dan perangkat keras yang memadai. Produktivitas pegawai yang terbatas dapat mengurangi efektifitas

penyelesaian permohonan masyarakat. Ketepatan waktu menyelesaikan permohonan dokumen masih belum sesuai target waktu yang ditentukan. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga minat masyarakat dalam pelayanan secara daring ini semakin rendah. Sehingga beberapa fenomena ini menyebabkan kurang maksimalnya kinerja pegawai dalam pelayanan pengurusan dokumen kependudukan secara daring melalui website Yaahowu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Gunungsitoli. Karena kinerja yang kurang optimal, akhirnya terjadi beberapa permasalahan seperti keterlambatan pelayanan dan kurangnya respon cepat terhadap pengaduan masyarakat. Beberapa warga mengeluhkan kesulitan dalam menggunakan website tersebut karena kurangnya bimbingan atau penjelasan dari petugas, terutama bagi masyarakat yang tidak terbiasa dengan teknologi. Tidak jarang pula masyarakat harus datang langsung ke kantor karena merasa tidak bisa mengoperasikan website tersebut. Hal ini tentu bertolak belakang dengan tujuan awal website Yaahowu yang seharusnya memudahkan dan mempercepat pelayanan tanpa harus datang ke kantor.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik mengangkat judul **“Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pengurusan Dokumen kependudukan Secara Daring Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Gunungsitoli”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan utama yang menjadi fokus penelitian ini, yaitu:

1. Penerapan pelayanan secara daring melalui aplikasi IKD dan website YA'AHOWU belum sepenuhnya berjalan dengan baik.
2. Keterbatasan infrastruktur, seperti jaringan internet yang tidak stabil dan perangkat keras yang memadai.
3. Produktivitas pegawai yang terbatas dapat mengurangi efektifitas penyelesaian permohonan masyarakat.

4. Ketepatan waktu menyelesaikan permohonan dokumen masih belum sesuai target waktu yang di tentukan.
5. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga minat masyarakat dalam pelayanan secara daring ini semakin rendah.

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi fokus penelitiannya adalah memfokuskan hanya membahas tentang Kinerja Pegawai Dalam pelayanan pengurusan dokumen kependudukan secara daring di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Gunungsitoli.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan pengurusan dokumen kependudukan secara daring di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota gunungsitoli?
2. Apa saja kendala yang dihadapi pegawai dalam memberikan pelayanan secara daring di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota gunungsitoli?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pelayanan pengurusan dokumen kependudukan secara daring di dinas kependudukan dan pencatatan sipil gunungsitoli.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi pegawai dalam memberikan pelayanan secara daring di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota gunungsitoli

1.6 Kegunaan Hasil Penelitian

Adapun manfaat dari pada pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian ilmu administrasi publik, khususnya terkait efektivitas pelayanan publik berbasis digital. Hasil penelitian ini juga dapat memperkaya teori-teori tentang pelayanan prima, teknologi pelayanan publik, serta hubungan antara kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat. Temuan-temuan dalam penelitian ini bisa menjadi referensi dalam pengembangan konsep pelayanan digital yang efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

Penelitian ini memberikan pengalaman langsung dalam mengkaji dan menganalisis efektivitas pelayanan berbasis aplikasi digital. Peneliti memperoleh wawasan lebih mendalam mengenai tantangan dan potensi penggunaan teknologi dalam pelayanan publik, serta meningkatkan keterampilan dalam melakukan penelitian lapangan.

b. Bagi Lokasi Penelitian (Kantor Dinas Dukcapil Kota Gunungsitoli)

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui aplikasi Ya'ahowu. Temuan yang diperoleh bisa membantu dalam mengidentifikasi kendala dan memperbaiki sistem pelayanan agar lebih cepat, akurat, dan memuaskan bagi masyarakat.

c. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Nias

Penelitian ini dapat menambah koleksi karya ilmiah yang berkaitan dengan manajemen pelayanan publik digital, sehingga menjadi referensi bagi mahasiswa dan dosen yang tertarik dengan topik serupa. Selain itu, hasil penelitian ini mendukung pengembangan ilmu administrasi publik dan kebijakan pelayanan dalam konteks digitalisasi.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini bisa dijadikan sebagai rujukan atau dasar bagi penelitian selanjutnya, baik yang membahas aplikasi Ya'ahowu, efektivitas pelayanan digital, maupun pengaruh teknologi terhadap kepuasan

masyarakat. Peneliti lain bisa mengembangkan penelitian ini ke wilayah atau sektor pelayanan publik lainnya.