

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Kinerja Pegawai**

##### **2.1.1. Definisi Kinerja**

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang berasal dari organisasi. Selain itu, kinerja pegawai didefinisikan sebagai hasil kerja seorang pegawai, suatu proses manajemen, atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan dengan bukti yang nyata dan dapat diukur (Hidayat, 2021).

Kinerja individu atau pegawai dapat diartikan sebagai pelaksanaan dan penyelesaian suatu pekerjaan sesuai dengan kemampuan, keahlian, dan tanggung jawab masing-masing individu, dengan tujuan untuk mencapai hasil yang sesuai dengan harapan. Kinerja memungkinkan seseorang untuk mengetahui kemampuannya dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Keberhasilan pemimpin dalam menjalankan tugasnya akan tergantung pada kontribusi orang lain. Oleh karena itu, kinerja pemimpin akan dipengaruhi oleh kinerja individu. Ketika kinerja individu optimal, maka akan berdampak positif terhadap kinerja pemimpin dan kinerja organisasi (Sinambela, 2021)

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai atau sekelompok orang yang sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang yang dilimpahkan kepadanya. Kinerja pegawai merujuk pada prestasi kerja, yang mencakup kuantitas, kualitas, jangka waktu, kehadiran di tempat kerja, dan sikap kooperatif. Kinerja pegawai sangat berkaitan dengan hasil kerja seseorang dalam suatu organisasi, yang hasilnya dapat menyangkut kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu. Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang berasal dari organisasi. Selain itu, kinerja pegawai didefinisikan sebagai hasil kerja seorang

pegawai, suatu proses manajemen, atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan dengan bukti yang nyata dan dapat diukur (Hidayat, 2021). Berdasarkan definisi para ahli di atas, maka peneliti memahami bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dari pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya yang dinilai berdasarkan standar yang telah ditetapkan, mencakup aspek kuantitas, kualitas, waktu, kehadiran, dan sikap kerja. Kinerja tidak hanya mencerminkan hasil kerja individu, tetapi juga mempengaruhi kinerja pemimpin dan organisasi secara keseluruhan.

### **2.1.2. Tujuan Kinerja**

Menurut (Poluakan et al., 2019) terdapat beberapa tujuan kinerja, yaitu sebagai berikut :

1. Untuk perbaikan hasil kinerja pegawai, baik secara kualitas ataupun kuantitas.
2. Memberikan pengetahuan baru dimana akan membantu pegawai dalam memecahan masalah yang kompleks, dengan serangkaian aktivitas yang terbatas dan teratur, melalui tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan organisasi.
3. Memperbaiki hubungan antara personal pegawai dalam aktivitas kerja dalam organisasi.

Menurut Mangkunegara dalam (Sazly & Winna, 2019), beberapa tujuan kinerja pegawai adalah :

1. Meningkatkan etos kerja.
2. Meningkatkan motivasi kerja.
3. Mengetahui tingkat kinerja pegawai.
4. Mendorong pertanggungjawaban pegawai.
5. Memberikan imbalan yang sesuai.
6. Membantu pembedaan antar pegawai.
7. Mendukung pengembangan SDM.

8. Membantu pegawai menjadi lebih inisiatif.
9. Mengidentifikasi dan menghilangkan hambatan dalam kinerja.
10. Memperoleh umpan balik dari pegawai.
11. Memperkuat hubungan antar pegawai.
12. Menyediakan saluran untuk keluhan terkait pekerjaan.
13. Mungkin digunakan sebagai dasar pemutusan hubungan kerja.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa secara garis besar tujuan kinerja pegawai adalah untuk peningkatan kinerja instansi, motivasi dan komitmen pegawai, mengetahui tingkat prestasi, pemberian imbalan yang sesuai, dan mendorong tanggung jawab individu dan kolektif.

### **2.1.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Menurut (Sedarmayanti & Rahadian, 2018), dalam suatu organisasi, kinerja antar pegawai dapat bervariasi. Perbedaan ini disebabkan oleh beberapa faktor yaitu:

#### **1. Faktor Kemampuan**

Kemampuan pegawai mencakup dua komponen utama, yaitu kemampuan potensial (IQ) dan kemampuan realitas (pengetahuan dan keterampilan). Pegawai dengan IQ di atas rata-rata (110-120), pendidikan yang memadai untuk jabatannya, serta keterampilan yang mumpuni dalam menjalankan tugas sehari-hari akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Menurut Sinambela (2021), kemampuan teknis dan keterampilan komunikasi dapat mempengaruhi kinerja SDM. Dalam konteks ini, kompetensi digital merupakan bagian dari kemampuan teknis yang sangat relevan, terutama di era digital saat ini. Keterampilan komunikasi, khususnya komunikasi internal, merupakan kunci dalam memastikan bahwa informasi dan

instruksi tersampaikan secara efektif di seluruh organisasi. Untuk mengatasi kelemahan dalam kemampuan ini, pelatihan SDM menjadi langkah penting yang dapat meningkatkan kompetensi teknis, keterampilan komunikasi, serta berbagai kemampuan lainnya yang diperlukan untuk mencapai kinerja optimal.

## 2. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap pegawai dalam menghadapi situasi kerja dan merupakan kondisi yang mendorong individu untuk mencapai tujuan organisasi. Motivasi berasal dari dorongan internal dan eksternal yang mempengaruhi semangat dan upaya pegawai dalam bekerja. Sikap mental yang positif dan termotivasi akan mendorong pegawai untuk berusaha mencapai kinerja yang maksimal. Motivasi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti lingkungan kerja, pengakuan, penghargaan, dan kesempatan untuk berkembang. Oleh karena itu, organisasi perlu menciptakan lingkungan yang mendukung dan memberikan insentif yang tepat untuk memaksimalkan motivasi pegawai.

### 2.1.4. Dimensi Dan Indikator Kinerja

Menurut (Mangkunegara, 2017), terdapat beberapa dimensi dan indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja, yaitu:

#### 1. Kualitas Kerja

Kualitas kerja mengukur tingkat kesempurnaan proses dan hasil pekerjaan, yang mencakup efisiensi dan efektivitas dalam mencapai tujuan dengan memanfaatkan sumber daya secara optimal. Indikatornya mencakup kerapihan, ketelitian dan keandalan.

#### 2. Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja mengukur jumlah yang harus dicapai oleh pegawai dengan waktu yang telah ditentukan. Indikatornya mencakup tepat waktu, hasil kerja dan kepuasan kerja.

### 3. Kerjasama

Kerjasama mengukur sikap dan perilaku pegawai dalam menjalin hubungan dengan pimpinan atau rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan. Indikatornya mencakup jalinan kerjasama dan kekompakan.

### 4. Tanggung Jawab

Tanggung jawab mengukur tingkat kesadaran pegawai terhadap kewajiban mereka dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan. Indikatornya mencakup rasa tanggung jawab dalam mengambil keputusan dan memanfaatkan sarana dan prasarana.

## 2.2. Pelayanan Pengurusan Dokumen Kependudukan Secara Daring

### 2.2.1. Pengertian Pelayanan Secara Daring

Menurut (Saputra et al., 2024) pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini, yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi: a) Satuan kerja/ satuan organisasi kementerian; b) Departemen; c) Lembaga pemerintahan non Departemen; d) Kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, misalnya: sekretariat dewan (satwan), sekretariat negara (setneg), dan sebagainya; e) Badan Usaha Milik Negara (BUMN); f) Badan Hukum Milik Negara (BHMN); g) Badan Usaha Milik Daerah (BUMD); dan h) Instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk dinas-dinas dan badan.

Berdasarkan pengertian diatas, maka pelayanan pengurusan dokumen secara daring dapat diartikan sebagai penggunaan teknologi digital atau internet untuk menyediakan berbagai layanan

pengurusan dokumen publik kepada masyarakat. Ini termasuk layanan pemerintahan seperti pembuatan dokumen, perizinan, atau informasi, yang diakses melalui website, aplikasi, atau platform online lainnya.

### **2.2.2. Penerapan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Pengurusan Dokumen Secara Daring**

Di era saat ini kemajuan teknologi informasi dapat dirasakan oleh semua masyarakat baik untuk kebutuhan pribadi hingga urusan pekerjaan. Banyak manfaat yang dirasakan salah satunya adalah pelayanan publik. Dimasa dahulu, banyaknya komplain yang disampaikan oleh masyarakat akan buruknya proses pelayanan yang diberikan tetapi seiring dengan kemajuan teknologi informasi, lembaga-lembaga ataupun instansi sudah mulai melakukan perombakan sistem kerja guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Adanya kemajuan teknologi informasi, berbagai lembaga dan instansi kini telah mengimplementasikan sistem yang lebih efisien dan transparan, selain itu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi ini diharapkan memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan publik (Suprianto, 2023).

Penerapan teknologi informasi mencakup aktivitas yang saling berkaitan yaitu pengolahan data, pengelolaan informasi, dan sistem manajemen (Yuniko & Putra, 2019). Perkembangan teknologi informasi serta penerapan konektivitas internet ke dalam tata kelola pemerintah diharapkan mampu mengatasi berbagai macam persoalan melalui peningkatan efisiensi, inovasi, produktivitas, perluasan jangkauan dan penghematan biaya. Penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik juga memberikan peluang yang sangat besar bagi pengembangan daerah, dimana daerah dapat menggunakan teknologi informasi untuk

mempermudah proses pelayanan, memperkenalkan potensi daerah, serta meningkatkan interaksi dengan masyarakat.

Berdasarkan informasi dari website resmi dinas kependudukan dan pencatatan sipil gunungsitoli, penerapan sistem pelayanan daring dapat dilakukan melalui website yaahowu (layanan administrasi kependudukan hemat ongkos dan waktu). Selain itu dapat juga melalui aplikasi IKD (identitas kependudukan digital).

#### 1. Website Yaahowu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Website "yaahowu" adalah portal layanan kependudukan online yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Gunungsitoli. Portal ini memungkinkan penduduk Kota Gunungsitoli untuk mengurus berbagai dokumen kependudukan secara daring, seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Pindah, dan Kartu Identitas Anak (KIA) sesuai pengumuman di website.

Website ini bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat proses pengurusan dokumen kependudukan bagi masyarakat, serta meningkatkan efisiensi pelayanan Dukcapil. Melalui website, masyarakat dapat mengajukan permohonan, mengunggah dokumen persyaratan, dan melacak status permohonan secara online.

##### a. Langkah-Langkah Pengurusan Dokumen

1. Buka website <https://dukcapil.gunungsitolikota.go.id>
2. Klik pendaftaran baru
3. Masukkan alamat email
4. Masukkan kata sandu
5. Masukkan nama lengkap
6. Masukkan nomor hp
7. Klik daftarkan
8. Setelah akun berhasil diverifikasi, selanjutnya adalah memilih menu dokumen apa yang ingin diurus, dan

mengikuti arahan serta petunjuk yang diberikan dari website tersebut.

b. Daftar Dokumen Yang Dapat Diurus

Beberapa dokumen digital yang dapat diurus melalui website yaahowu adalah sebagai berikut :

1. Kartu keluarga
2. KTP Elektronik
3. Surat keterangan pindah
4. Kartu identitas anak
5. Akta kelahiran
6. Akta perkawinan
7. Akta perceraian
8. Akta kematian

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat kita simpulkan bahwa melalui website ya'ahowu masyarakat dapat mengurus sangat banyak jenis dokumen secara online, sehingga kepengurusan dokumen menjadi lebih efisien dan efektif.

2. Aplikasi Identitas Kartu Digital (IKD)

Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah aplikasi yang berfungsi untuk menyimpan dan menampilkan data kependudukan dalam bentuk digital pada perangkat smartphone atau gadget. Aplikasi ini memudahkan masyarakat dalam mengakses dokumen kependudukan seperti KTP dan Kartu Keluarga, serta memberikan kemudahan dalam pelayanan administrasi kependudukan.

a. Pendaftaran Aplikasi Identitas Kartu Digital (IKD)

1. Unduh aplikasi IKD dari Play Store (untuk Android) atau App Store (untuk iOS/Apple).
2. Registrasi dengan memasukkan NIK, alamat email, dan nomor seluler.
3. Verifikasi biometrik (selfie) dengan pencocokan wajah.

b. Syarat-syarat Pendaftaran Aplikasi Identitas Kartu Digital (IKD)

Untuk mendaftar aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), Anda memerlukan KTP elektronik atau sudah melakukan perekaman KTP elektronik, memiliki *smartphone* dengan koneksi internet, email yang aktif, dan nomor ponsel yang aktif. Prosesnya meliputi pengunduhan aplikasi, registrasi dengan data diri, verifikasi wajah, dan aktivasi melalui email yang sudah aktif dan telah didaftarkan sebelumnya.

c. Dokumen-dokumen Yang Diurus Melalui Aplikasi IKD

1. KTP Elektronik (KTP-el).
2. Kartu Keluarga (KK).
3. Biodata Penduduk.
4. Akta Pencatatan Sipil (kelahiran, kematian, perceraian).
5. Surat Keterangan Kependudukan (pindah, datang, pindah keluar negeri)

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat kita simpulkan bahwa aplikasi IKD memiliki sangat banyak kegunaan dalam mempermudah pengurusan dokumen digital secara lebih efektif dan efisien karena tidak terbatas pada jarak maupun waktu.

### **2.2.3. Tantangan Implementasi Pelayanan Pengurusan Dokumen Secara Daring**

Tantangan utama implementasi pengurusan dokumen secara daring meliputi kesenjangan digital, akses internet yang terbatas, biaya yang tinggi, rendahnya kesadaran masyarakat, isu privasi dan keamanan data, serta resistensi terhadap perubahan. Keterbatasan infrastruktur digital, kurangnya literasi digital, dan regulasi yang belum mendukung juga menjadi penghambat. Menurut literatur

(Mubarrod et al., 2025) beberapa tantangan dalam implementasi pelayanan publik secara daring adalah sebagai berikut :

1. Kesenjangan Digital: Terjadinya perbedaan akses terhadap teknologi dan informasi di antara masyarakat, baik karena faktor geografis, ekonomi, atau sosial.
2. Akses Internet Terbatas: Kurangnya infrastruktur internet yang memadai, terutama di daerah terpencil, menghambat penyediaan layanan daring.
3. Biaya Tinggi: Keterbatasan ekonomi masyarakat untuk membayar biaya akses internet dan perangkat teknologi yang dibutuhkan.
4. Rendahnya Kesadaran Masyarakat: Kurangnya pemahaman dan pengetahuan masyarakat tentang manfaat dan cara menggunakan layanan daring.
5. Isu Privasi dan Keamanan Data: Kekhawatiran masyarakat terkait penyalahgunaan data pribadi dan potensi serangan siber.
6. Resistensi terhadap Perubahan: Perlawanan dari masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi baru.
7. Keterbatasan Infrastruktur Digital: Kurangnya infrastruktur fisik seperti jaringan internet yang memadai di berbagai daerah.
8. Kurangnya Literasi Digital: Rendahnya kemampuan masyarakat dalam menggunakan dan memahami teknologi digital.
9. Kurangnya Sistem dan Aplikasi Pendukung: Belum adanya sistem dan aplikasi yang mendukung implementasi pelayanan daring secara optimal.
10. Regulasi yang Belum Mendukung: Penyusunan regulasi yang belum memadai untuk mengantisipasi perkembangan teknologi digital.

Adapun beberapa solusi dari masalah diatas adalah sebagai berikut :

1. Peningkatan infrastruktur digital, termasuk pembangunan jaringan internet yang merata.

2. Peningkatan literasi digital melalui pendidikan dan pelatihan.
3. Penyediaan layanan daring yang mudah diakses dan dimengerti oleh masyarakat.
4. Penyusunan regulasi yang mendukung implementasi pelayanan daring.
5. Perlindungan data pribadi dan keamanan siber.

Dengan mengatasi tantangan-tantangan ini, diharapkan pelayanan publik secara daring dapat berjalan lebih efektif dan efisien, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

#### **2.2.4. Jenis-Jenis Dokumen Administrasi Kependudukan**

Dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan bahwa pengertian dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dokumen kependudukan terbagi atas 5 :

##### **1. Biodata Penduduk**

Biodata kependudukan secara sepintas hampir sama dengan data kependudukan. Biodata penduduk hanya keterangan mengenai nama, tempat dan tanggal lahir, alamat dan jati diri secara lengkap serta perubahan data sehubungan dengan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami. Biodata penduduk ini merupakan isi dari dokumen kependudukan yang dimuat dalam Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan surat akta lainnya.

##### **2. Kartu Keluarga**

Dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pada Pasal 1 Angka 13 bahwa pengertian Kartu Keluarga, selanjutnya disingkat KK adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama,

susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas dalam anggota keluarga.

### 3. Kartu Tanda Penduduk

Dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pada Pasal 1 Angka 14 bahwa pengertian Kartu Tanda Penduduk, selanjutnya disingkat KK adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

### 4. Surat Keterangan Kependudukan

Dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Surat Keterangan Kependudukan meliputi :

- a. Surat Keterangan Pindah;
- b. Surat Keterangan Pindah Datang;
- c. Surat Keterangan Pindah ke Luar Negeri;
- d. Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri.
- e. Surat Keterangan Tinggal Sementara;
- f. Surat Keterangan Tempat Tinggal;
- g. Surat Keterangan Tinggal Terbatas;
- h. Surat Keterangan Tinggal Tetap;
- i. Surat Keterangan Kelahiran;
- j. Surat Keterangan Lahir Mati;
- k. Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan;
- l. Surat Keterangan Pembatalan Perceraian;
- m. Surat Keterangan Kematian;
- n. Surat Keterangan Pengangkatan Anak;
- o. Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia;
- p. Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas;

### 5. Akta Pencatatan Sipil

Dalam Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 Tentang administrasi Kependudukan unsur-unsur yang terdapat dalam

akta pencatatan sipil salah satunya adalah akta kelahiran. Pengertian akta kelahiran adalah suatu akta yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang, yang berkaitan dengan adanya kelahiran. Dalam rangka memperoleh atau mendapat kepastian terhadap kedudukan hukum seseorang maka perlu adanya bukti-bukti yang autentik yang mana sifat itu dapat dipedomani untuk membuktikan tentang kedudukan hukum seseorang itu. Adapun bukti-bukti autentik tersebut dapat digunakan untuk mendukung kepastian, tentang kedudukan seorang itu ialah adanya akta yang dikeluarkan oleh suatu lembaga, dimana lembaga inilah yang berwenang untuk mengeluarkan akta-akta mengenai kedudukan hukum seseorang. Sesuai bunyi Pasal 261 Kitab Undang-undang Hukum Perdata menyatakan bahwa : “keturunan anak sah dapat dibuktikan dengan akta-akta kelahiran mereka, sekedar telah dibukukan dalam register catatan sipil”. Berdasarkan keturunan karena surat atau akta lahir memang membuktikan bahwa seorang anak yang disebutkan disana adalah anak yang disebutkan dalam akta kelahiran yang bersangkutan, paling tidak dari perempuan yang melahirkan anak itu yang anaknya disebutkan disana.

#### **2.4 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu, menurut Ranji (KHOIR, 2024), adalah hasil penelitian sebelumnya yang digunakan peneliti untuk membandingkan dan mengidentifikasi perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan. Manfaatnya meliputi memberikan pandangan baru, memperkaya teori, dan menunjukkan orisinalitas penelitian. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang mendukung teori penelitian ini.

**Tabel 2.4**  
**Daftar Penelitian Terdahulu**

| NO | Nama Peneliti                                                        | Judul Penelitian                                                                                                                               | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Yuli Ajizah<br>Hasibuan,<br>Rudi Salam<br>Sinaga &<br>Adam<br>(2021) | “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang” | <p>Penerapan pelayanan administrasi kependudukan secara daring pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang telah dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 sehingga dokumen administrasi kependudukan dapat dilayani secara daring. Komunikasi antara pelaksana kebijakan dengan sasaran kebijakan dalam hal penyampaian isi dari kebijakan Permendagri No. 7 Tahun 2019 sudah dilakukan baik melalui sosialisasi dalam pertemuan langsung maupun pemasangan spanduk. terjalin cukup baik. Adanya sosialisasi langsung (pertemuan) maupun tidak langsung (media) membuat komunikasi dan koordinasi antara pembuat kebijakan dengan implementor kebijakan sebagai sasaran kebijakan berjalan dengan baik. Kendala yang dihadapi instansi dalam implementasi pelayanan administrasi kependudukan secara daring sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 adalah: sistem informasi yang padat penggunaannya/aksesnya sehingga terkendala dalam kecepatan pelayanan, kurangnya dana untuk dapat meningkatkan sarana dan prasarana yang ada, dan kurangnya</p> |

|   |                             |                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                             |                                                                                                     | keinginan pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2 | Mhd. Furqon Alpuldri (2021) | “Analisis Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti” | Berdasarkan hasil penelitian dilapangan mengenai Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai pada dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum baik dan sangat perlu diperbaiki lagi terutama pada indikator Responsiveness dan Responsiblity. Pada indikator Responsiveness hal yang menjadi fokus utama yang menjadi permasalahan dalam Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti adalah masih rendahnya kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya dikarenakan pegawai tidak sepenuhnya memahami tugasnya dan masih ada yang bertanya kesana kemari dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan tanggapan informan, pegawai sudah cukup jelas dalam memberikan informasi mengenai Persyaratan dan prosedur pelayanan, namun masih ada informan yang menyatakan pegawai kurang mampu dalam memberikan informasi dan terkesan berbelit – belit |
| 3 | Aulia Rahmadina,            | “Kinerja Pegawai Dalam Pelaksanaan                                                                  | Kualitas kerja yang ditunjukan pegawai Dinas Kependudukan dan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

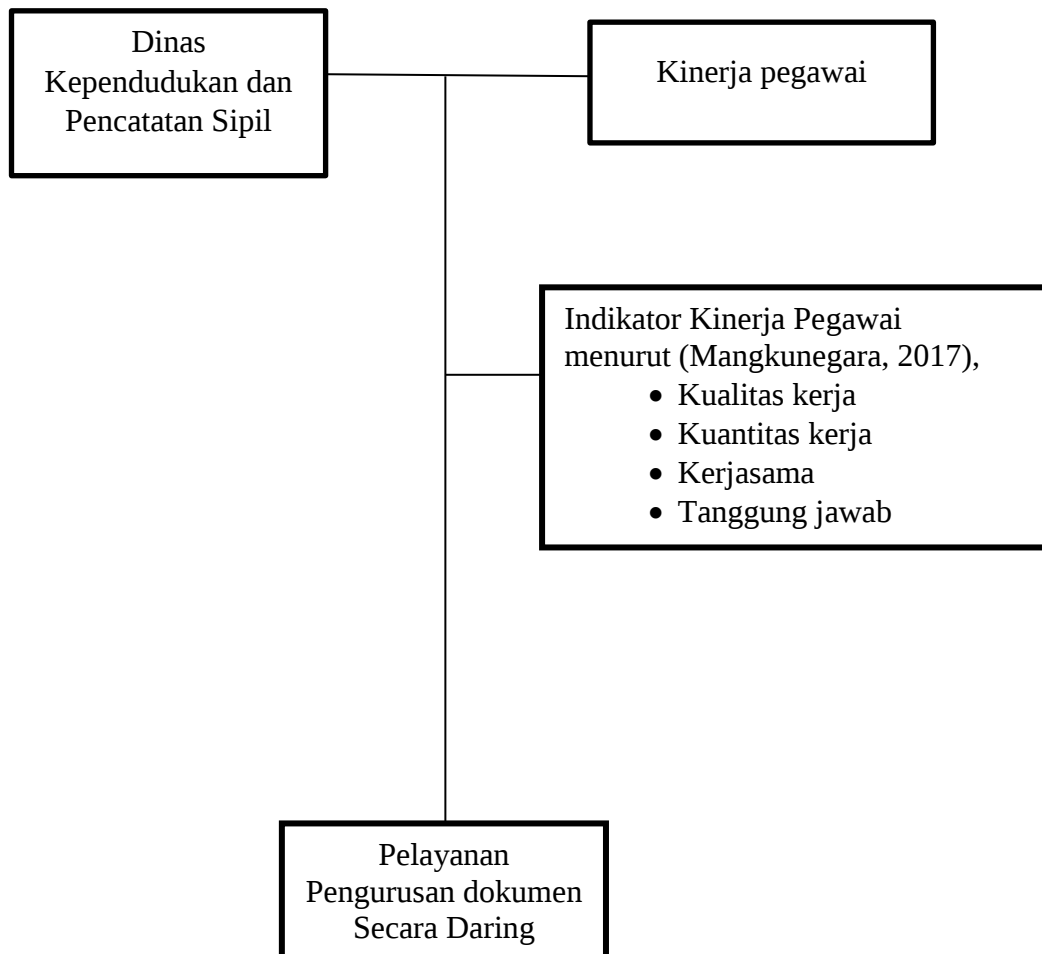
|   |                                            |                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | Isdiyati Rahayu, Murdiansyah Herman (2021) | Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin”                                                                                    | Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin sudah menunjukkan hasil ASN mengutamakan pekerjaan yang dilakukan dan selesai dengan minim kesalahan. Ketepatan, kelengkapan dan kerapian yang dilakukan ASN secara tidak langsung hal tersebut memberikan kesesuaian terhadap pelayanan yang diharapkan. Kuantitas kinerja pegawai Dinas Kependudukan Catatan Sipil kota Banjarmasin yang selalu berupaya untuk menghasilkan pekerjaan yang sudah sesuai target. Target pencapaian penerbitan semua jenis layanan di Dinas Kependudukan Catatan Sipil kota Banjarmasin harus mencapai 100%. Adapun produk layanan yang memiliki target pencapaian seperti Akte Kelahiran untuk semua anak yang baru lahir atau bayi, dan juga penduduk yang harus memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) hal ini sesuai dengan target nasional. |
| 4 | Arman Riyadi (2021)                        | “Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Optimalisasi Pelayanan Online Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Ogan Komering Ulu Provinsi Sumatera Selatan” | Penulis menyimpulkan kinerja Dispendukcapil dalam optimalisasi pelayanan online administrasi kependudukan sudah cukup baik dikarenakan dari semua indikator yang ada sudah terpenuhi terutama capaian hasil kinerja yang mencapai 95,20%. Guna meningkatkan kinerja Dispendukcapil dalam optimalisasi pelayanan online administrasi kependudukan yaitu ketepatan perencanaan dan pencapaian tujuan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|   |                                                              |                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                              |                                                                                                                             | <p>           pelayanan, memaksimalkan penggunaan sumber daya, meningkatkan hasilcapaian kinerja, mempertahankan konsistensi, menciptakan inovasi baru, meningkatkan capaian target program tiap tahunnya, dan lebih memaksimalkan pelayanan.         </p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 5 | <p>           Muchlisa<br/>Eka Putri<br/>(2024)         </p> | <p>           “Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Di Kabupaten Luwu”         </p> | <p>           Dalam menjalankan tugas pegawai dinas perpustakaan dankearsipan Kabupaten Luwu mempunyai kemampuan yang sesuai dengan tugaspokok dan fungsinya masing-masing dalam memberikan pelayanan kepadapengunjung, terjalannya harmonisasi antara pegawai dan pengunjung yang ada, mempertanggungjawabkan apa yang menjadi tugasnya serta terjalannya kerjasama antara bidang yang satu dengan yang lainnya sehingga tercapainya pelayanan yang baik kepada masyarakat atau pengunjung dalam penilaian pelayansn dinilai melalui SAKIP (Sistem akuntabilitas kinerja instansipemerintah).         </p> |

*Sumber: olahahan peneliti, 2025*

## 2.5. Kerangka Berpikir

Menurut (Sugiyono, 2019) kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan beragam aspek yang sudah diidentifikasi. Berikut adalah kerangka berpikir untuk penelitian ini.



Sumber: Olahan Peneliti, 2025

**Gambar 2.1**  
Kerangka Berpikir

Alur kerangka berpikir yang dapat dijelaskan berdasarkan gambar 2.1 diatas yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Gunungsitoli adalah instansi pemerintah daerah yang bertanggung jawab dalam pengelolaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di wilayah Kota Gunungsitoli. Tugas utamanya meliputi pelayanan pendaftaran penduduk, pencatatan peristiwa penting seperti kelahiran, perkawinan, dan kematian, serta pengelolaan data kependudukan.

## 2. Kinerja pegawai

Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dari pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya yang dinilai berdasarkan standar yang telah ditetapkan, mencakup aspek kuantitas, kualitas, waktu, kehadiran, dan sikap kerja. Kinerja tidak hanya mencerminkan hasil kerja individu, tetapi juga mempengaruhi kinerja pemimpin dan organisasi secara keseluruhan. Adapun beberapa indikator kinerja pegawai adalah kualitas kerja, kuantitas kerja, kerjasama, dan tanggung jawab.

## 3. Pelayanan pengurusan dokumen Secara Daring :

Pelayan pengurusan dokumen secara daring dapat diartikan sebagai penggunaan teknologi digital atau internet untuk menyediakan berbagai layanan kepada masyarakat. Ini termasuk layanan dokumen pemerintahan seperti pembuatan kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, KTP, dan berbagai dokumen lainnya yang diakses melalui website yaahowu dan aplikasi IKD.