

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli

Daerah otonom baru terbentuk berdasarkan Undang-Undang No.47 Tahun 2008 yang salah satunya adalah pemebentukan Kota Gunungsitoli yang merupakan Daerah otonom baru terbentuk berdasarkan Undang-Undang No. 47 Tabun Pemekaran dari Kabupaten Nias Provinsi Sumatera Utara Daerah Otonom baru yang merupakan Pemekaran dari Kabupaten Nias terdiri dari 4 Kabupaten 1 Kota yaitu:

- 1) Kabupaten Nias Barat
- 2) Kabupaten Nias Utara
- 3) Kabupaten Nias Selatan
- 4) Kabupaten Nias
- 5) Kota Gunungsitoli

Kota Gunungsitoli memiliki luas Wilayah 469,36 Km yang terdiri dari 6 Kecamatan, yaitu:

- 1) Kecamatan Gunungsitoli
- 2) Kecamatan Gunungsitoli Barat
- 3) Kecamatan Gunungsitoli Selatan
- 4) Kecamatan Gunungsitoli Utara
- 5) Kecamatan Gunungsitoli Idanoi
- 6) Kecamatan Gunungsitoli Alo'oa

Kota Gunungsitoli terdiri dari 98 Desa dan 3 kelurahan yang berpancaran di 6 Kecamatan Kota Gunugsitoli terletak pada garis khatulistiwa yang mempunyai jarak 85 mil dari Laut Sibolga dan salah satu daerah kota, di Provinsi Sumatera Utara.

Dengan berdirinya Kota Gunungsitoli, maka diangkat salah seorang pejabat Daerah yang dipilih langsung oleh masyarakat dan dilantik oleh masyarakat dan dilantik oleh Gubernur yaitu Gunungsitoli. Salah satu tugasnya yaitu menyusun dan membentuk organisasi perangkat daerah sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku. Organisasi Perangkat Daerah ini bertugas untuk membantu Pemerintah untuk melaksanakan Amanah Undang-undang dalam hal melayani masyarakat banyak Pelayanan yang dilakukan meliputi berbagai sektor antara lain, Sektor Pertanian, Perikanan, Kelautan, Sosial, Budaya, Pengawasan Kesatuan Bangsa, Bencana, Keamanan, Dokumen Kependudukan, dan Sebagainya

Sesuai dengan Peraturan Wali kota No. 03 Tahun 2009 tentang Organisasi dan tata kerja dinas daerah tanggal 28 September 2009 maka masing-masing organisasi perangkat daerah melaksanakan amanah diatas salah satunya yaitu organisasi perangkat daerah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli.

Dengan ditetapkan organisasi perangkat daerah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli, maka dengan mudah masyarakat bisa melakukan pengurusan dokumen-dokumennyan yang berhubungan dengan Administrasi kependudukan baik pengurusan kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran (AL), Akta Kematian (AM), Akta Perkawinan (AK), Akta Perceraian (AC), dan sebagainya.

4.1.2 Visi Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli

Adapun yang menjadi visi dan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli adalah :

a. Visi

“TERWUJUDNYA PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KOTA GUNUNGSITOLI YANG BERKUALITAS DAN AKURAT SERTA DAPAT DI PERTANGGUNGJAWABKAN”

b. Misi

1. Meningkatkan kualitas pelayanan dan data kependudukan dengan pelayanan cepat, tepat dan memuaskan.
2. Memantapkan Sistem Informasin Administrasi Kependudukan (SIK) untuk menghasilkan data yang dapat dipercaya (reliabel).
3. Mewujudkan sumber daya aparatur yang kompeten dan profesional dalam menyelenggarakan administrasi kependudukan.
4. Meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan bagi sendi kehidupan.
5. Mewujudkan system tata kelola dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang akuntabel dan transparan.

4.1.3 Karakteristik Informan Penelitian

Pada uraian ini peneliti mengemukakan data penelitian yang merupakan data hasil yang diperoleh peneliti di lokasi penelitian, yaitu: Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Gunungsitoli, khususnya menjelaskan dan menganalisis Kinerja Pegawai Dalam pelayanan pengurusan dokumen kependudukan secara daring di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Gunungsitoli. Data yang disajikan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti sendiri kepada Kepala Dinas Kependudukan, Sekretaris, kabid dan masyarakat. Sebagai narasumber dalam mengadakan observasi secara langsung pada lokasi penelitian guna memperoleh data secara langsung yang berhubungan dengan masalah

penelitian. Peneliti akan menguraikan pembahasan secara teoritis maupun secara langsung pada objek penelitian. Pada penelitian ini yang menjadi identitas narasumber adalah: nama, dan jabatan. Dalam penelitian ini narasumber berjumlah 8 orang yaitu: Kadis, sekretaris, kabid, serta masyarakat. Yang disajikan peneliti pada tabel berikut:

Tabel 4.1
Karakteristik Informan Penelitian

N o	Nama	Usia	Jenis kelam in	Pendidi kan terakhir	Pangkat/ golongan	Jabatan
1	Bernardine Telaumbanu a, S.H.,M.Si	48	P	S-2	Pembina IV/c	Kepala Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Gunungsitoli
2	Erwin Budiman Telaumbanu a, S.E	37	L	S-1	Pembina IV/a	Sekretaris Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Gunungsitoli
3	Jonathan Nobuala Laoli, S.Kom	35	L	S-1	Penata tingkat I III/d	Kabid Piak dan Pemanfaatan Data
4	Aswira Damai Kurniawan Waruwu, S.T	32	L	S-1	Penata III/c	Analisis Kebijakan Ahli Muda
5	Inayah	42	P	S-1	Penata	Analisis

	Rahmi, S.E				tingkat I III/d	Kebijakan Ahli Muda
6	Herniati Zega	22	P	SMA	-	Masyarakat
7	Yamima Mendrofa	47	P	SMP	-	Masyarakat
8	Sanaria Harefa	35	P	SMA	-	Masyarakat

Sumber: *Olahan Peneliti, 2025*

4.2 Hasil Penelitian

Hasil penelitian merupakan suatu karya tulis ilmiah yang mengandung informasi atau keterangan yang didapat selama melaksanakan kegiatan penelitian dilapangan. Informasi atau keterangan tersebut didapat melalui wawancara mendalam secara langsung kepada informan, observasi dan dokumentasi sesuai dengan acuan yang telah ditetapkan. objek penelitian yang digunakan yaitu di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Gunungsitoli yang dimana penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan pengurusan dokumen kependudukan secara daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan dokumen kependudukan secara daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli. Berdasarkan teknik pengumpulan data dan teknik analisis data yang dilakukan oleh peneliti dengan tujuan penelitian, maka peneliti melaksanakan tahapan-tahapan tersebut dengan menggunakan draf wawancara sehingga didapatkan data dari informan yaitu terdiri dari 8 orang yaitu Kadis, Sekretaris, Kabid, serta Masyarakat sebagai berikut:

4.2.1 Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Pengurusan Dokumen Kependudukan Secara Daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli.

Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan pengurusan dokumen kependudukan secara daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli terlihat cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan pegawai dalam memanfaatkan sistem digital untuk melayani masyarakat, seperti pengurusan KTP, Kartu Keluarga, dan akta kelahiran. Pegawai berusaha untuk merespon setiap permohonan secara cepat, sehingga masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor untuk mengurus dokumen. Pelayanan secara daring ini juga memberikan kemudahan, karena masyarakat bisa mengakses layanan dari rumah tanpa harus membuang waktu dan biaya transportasi.

Meskipun demikian, dalam pelaksanaan pelayanan daring masih ada beberapa kendala yang memengaruhi kinerja pegawai. Misalnya, adanya keluhan dari masyarakat terkait keterlambatan respon atau kesulitan dalam mengunggah dokumen ke sistem. Kondisi jaringan internet yang belum merata di beberapa wilayah juga membuat sebagian masyarakat kesulitan memanfaatkan layanan daring secara maksimal. Namun, pegawai tetap berupaya memberikan penjelasan dan membantu masyarakat melalui berbagai media komunikasi seperti telepon atau pesan singkat. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai terus diarahkan untuk lebih efektif dan efisien dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada beberapa informan dengan pertanyaan yang sama, Bagaimana penilaian kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan dokumen kependudukan secara daring selama ini? Pada hari Jumat 18 Juli 2025 pukul 14:00 WIB dan hari Selasa 22 Juli 2025 pukul 13:00 WIB, Ibu Bernardine Telaumbanua, S.E (Kepala Dinas Kependudukan dan

Penjabatatan Sipil Kota Gunungsitoli), Ibu Herniati Zega dan Ibu Sanaria Harefa (masyarakat) mengatakan bahwa:

“Kinerja pegawai dalam pelayanan dokumen kependudukan secara daring dapat dikatakan cukup baik, responsive, profesional dan bertanggung jawab sehingga memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. karena mayoritas permohonan masyarakat telah ditangani sesuai prosedur yang berlaku. Respon terhadap permohonan juga dilakukan dalam waktu yang relatif cepat, meskipun masih terdapat beberapa kendala teknis seperti jaringan internet dan keterbatasan jumlah pegawai”.

Sedangkan Ibu Yamima Mendrofa (masyarakat) mengatakan bahwa:

“ Respon pegawai terhadap masyarakat terkadang lambat, mungkin karena banyak pemohon atau gangguan jaringan. Sehingga menurunkan kepuasan masyarakat”

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Kinerja pegawai dalam pelayananan pengurusan dokumen kependudukan secara daring pada dasarnya berjalan dengan cukup baik, prosesnya cepat, sesuai prosedur sehingga mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen. Namun, masih terdapat kendala seperti keterbatasan jumlah pegawai dan gangguan jaringan internet yang menyebabkan keterlambatan respon terhadap masyarakat, sehingga berpengaruh pada tingkat kepuasan masyarakat. Hal sudah menunjukkan arah positif dengan pelayanan yang semakin efektif, meskipun perlu peningkatan dalam aspek dukungan teknis dan keterampilan digital masyarakat.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan kunci Ibu Bernardine Telaumbanua, S.H.,M.Si, (Kepala Dinas Kependudukan dan Penjabatatan Sipil Kota Gunungsitoli) pada hari Jumat 18 Juli 2025 pukul 14:00 WIB dengan pertanyaan, Apakah terdapat indikator atau standar kerja tertentu untuk mengukur keberhasilan pelayanan daring oleh pegawai? Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Indikator yang digunakan meliputi kecepatan waktu penyelesaian dokumen, ketepatan data yang dihasilkan, jumlah permohonan yang diselesaikan, serta tingkat kepuasan masyarakat yang dilaporkan melalui survei. Indikator ini digunakan secara konsisten untuk menilai keberhasilan dan kualitas pelayanan daring”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Keberhasilan pelayanan daring dapat diukur secara objektif melalui standar kerja yang telah ditetapkan dan dievaluasi secara berkala.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada informan kunci Ibu Bernardine Telaumbanua, S.H.,M.Si, (Kepala Dinas Kependudukan dan Penjatatan Sipil Kota Gunungsitoli) pada hari Jumat 18 Juli 2025 pukul 14:00 WIB dengan pertanyaan, Bagaimana sistem pengawasan terhadap kinerja pegawai yang melayani secara daring? Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Pengawasan dilakukan melalui monitoring langsung oleh atasan pada sistem aplikasi, laporan harian yang disampaikan oleh petugas, serta evaluasi rutin dalam rapat internal. Sistem ini dirancang untuk memastikan tidak ada keterlambatan atau kesalahan dalam pelayanan dokumen kependudukan”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Pengawasan kinerja dilaksanakan secara terstruktur sehingga pegawai dapat bekerja sesuai aturan dan pelayanan daring tetap terjaga kualitasnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada beberapa informan dengan pertanyaan yang sama, Apakah pelatihan atau bimbingan teknis terkait pelayanan daringsudah diberikan kepada pegawai? Pada hari Jumat 18 Juli 2025 pukul 14:00 WIB dan hari Senin 21 Juli 2025 pukul 10:00 WIB, Ibu Bernardine Telaumbanua, S.H.,M.Si, (Kepala Dinas Kependudukan dan Penjatatan Sipil Kota Gunungsitoli) dan Bapak Jonathan Nobuala Laoli, S.Kom (Kabid PIAK dan Pemanfaatan Data) mengatakan bahwa:

“Pelatihan teknis diberikan secara berkala, dalam bentuk workshop. Terutama dalam penggunaan aplikasi pelayanan,

keamanan data, dan peningkatan kemampuan komunikasi digital. Termasuk simulasi pengoperasian sistem dan cara mengatasi permasalahan umum. Kegiatan ini bertujuan agar pegawai memiliki keterampilan yang memadai untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan perkembangan teknologi”.

Sedangkan Bapak Erwin Budiman Telaumbanua, S.E (Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli) mengatakan bahwa:

“ kalau pelatihan secara tata muka masih belum di laksanakan, hanya melalui personal saja dengan membagikan berupa buku modul kepada pegawai. Sehingga pegawai dapat memahami secara mandiri saja”

Berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa informan diatas, terdapat perbandingan dengan dua pendapat yang berbeda. Maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Pemberian pelatihan kepada pegawai sudah dilakukan melalui pembagian buku pedoman kepada setiap pegawai. Meskipun demikian, pegawai mampu meningkatkan kompetensi dalam mengelola layanan daring dengan baik.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan utama Bapak Erwin Budiman Telaumbanua, S.E (Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli) dan Bapak Jonathan Nobuala Laoli, S.Kom (Kabid PIAK dan Pemanfaatan Data) pada Senin 21 Juli 2025 pukul 10:00 WIB dan pukul 11:00 WIB dengan pertanyaan yang sama, Bagaimana kesiapan pegawai dalam menjalankan pelayanan dokumen kependudukan secara daring? Dimana mereka mengatakan bahwa:

“Kesiapan pegawai cukup baik. Karena adanya pelatihan internal yang dilakukan sehingga petugas terlihat mampu menguasai dan memahami penggunaan aplikasi pelayanan daring serta mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Kesiapan pegawai dalam pelayanan daring telah dibangun melalui peningkatan kapasitas sumber daya

manusia dan penyediaan fasilitas pendukung, sehingga pelayanan dapat berjalan lebih efektif.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan utama Bapak Erwin Budiman Telaumbanua, S.E (Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli) dan Bapak Jonathan Nobuala Laoli, S.Kom (Kabid PIAK dan Pemanfaatan Data) pada Senin 21 Juli 2025 pukul 10:00 WIB dan pukul 11:00 WIB dengan pertanyaan yang sama, Apakah terdapat prosedur tetap atau SOP yang digunakan pegawai saat melayani masyarakat secara daring? Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Prosedur tetap telah dibuat secara tertulis dan wajib diikuti, mulai dari proses penerimaan berkas, verifikasi, validasi data, hingga penerbitan dokumen dan mencakup standar waktu penyelesaian sehingga masyarakat memiliki kepastian terkait jangka waktu pengurusan dokumen”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Keberadaan SOP dalam pelayanan daring berfungsi sebagai pedoman baku yang menjamin keteraturan, kecepatan, dan kejelasan dalam setiap proses administrasi.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan Pendukung Bapak Aswira Damai Kurniawan Waruwu, ST dan Ibu Inayah Rahmi, S.E (Anasilis Kebijakan ahli muda Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli) pada Senin 21 Juli 2025 pukul 13:00 WIB dan pukul 14:00 WIB dengan pertanyaan yang sama, Apa strategi yang diterapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan daring? Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Strategi peningkatan kinerja dilakukan melalui pelatihan teknologi informasi secara berkala untuk memperkuat kemampuan pegawai dalam menggunakan sistem daring. Menerapkan SOP digital dan menyediakan fasilitas . Selain itu, pendampingan teknis juga diberikan agar pelayanan tetap berjalan lancar ketika muncul kendala teknis”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Strategi peningkatan kinerja pegawai lebih difokuskan pada pelatihan, pendampingan, dan penyediaan sarana pendukung agar pelayanan daring dapat dijalankan secara efektif, terarah, dan berkesinambungan.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan Pendukung Bapak Aswira Damai Kurniawan Waruwu, ST (Anasilis Kebijakan ahli muda Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli) pada Senin 21 Juli 2025 pukul 13:00 WIB dengan pertanyaan, Apakah pelayanan daring melalui website dan aplikasi telah berjalan efektif? Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Pelayanan daring melalui website dan aplikasi telah berjalan cukup efektif karena mampu menjangkau masyarakat luas tanpa harus datang langsung ke kantor. Efektivitas ini terlihat dari meningkatnya jumlah pengajuan dokumen yang dilakukan secara daring”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 14:00 WIB kepada informan pendukung Ibu Inayah Rahmi, S.E (Anasilis Kebijakan ahli muda Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli) dimana beliau mengatakan bahwa:

“Efektivitas pelayanan daring masih berada pada tahap pengembangan karena masih terdapat masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengakses website maupun aplikasi. Oleh sebab itu, perlu ada perbaikan sistem serta sosialisasi yang lebih intensif.”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Pelayanan daring melalui website dan aplikasi sudah memberikan dampak positif, namun efektivitas belum sepenuhnya tercapai sehingga masih diperlukan evaluasi sistem dan peningkatan sosialisasi kepada masyarakat.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan Pendukung Bapak Aswira Damai Kurniawan Waruwu, ST dan Ibu Inayah Rahmi, S.E (Anasilis Kebijakan ahli muda Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli) pada Senin

21 Juli 2025 pukul 13:00 WIB dan pukul 14:00 WIB dengan pertanyaan yang sama, Apakah pelayanan daring dapat mempercepat proses kinerja pegawai dibandingkan pelayanan manual? Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Tentunya pelayanan daring mempercepat kinerja pegawai karena seluruh data dapat langsung diinput dan diverifikasi melalui sistem, mengurangi proses administrative berulang sehingga waktu pengolahan dokumen lebih singkat dibandingkan pelayanan manual”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Pelayanan daring terbukti mempercepat kinerja pegawai karena mempersingkat waktu pengolahan dokumen, mengurangi proses administratif manual, dan memberikan efisiensi yang lebih tinggi.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan pendukung ibu Herniati Zega (Masyarakat) pada Selasa 22 Juli 2025 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, Apakah pelayanan dokumen kependudukan secara daring diselesaikan dalam waktu yang sesuai dengan yang dijanjikan? Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Proses penyelesaian dokumen sering kali sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, sehingga pemohon merasa terbantu dan tidak perlu menunggu terlalu lama”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 15:00 WIB kepada informan pendukung ibu Yamima Mendrofa (Masyarakat) dimana beliau mengatakan bahwa:

“Terdapat pengalaman ketika waktu penyelesaian melebihi yang dijanjikan, terutama jika terjadi masalah teknis atau adanya gangguan pada jaringan internet. Hal ini membuat sebagian pemohon harus bersabar lebih lama.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 16:00 WIB kepada informan pendukung ibu Sanaria Harefa (Masayarkat) dimana beliau mengatakan bahwa:

“ Waktu penyelesaian sudah sesuai, tetapi terkadang terdapat perbedaan antara jenis dokumen. Dokumen sederhana relatif cepat selesai, sementara dokumen tertentu membutuhkan tambahan waktu verifikasi.”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Penyelesaian dokumen secara daring pada umumnya sesuai dengan jadwal, namun faktor teknis dan perbedaan jenis dokumen masih memengaruhi ketepatan waktu pelayanan.

4.2.2 Kendala Yang Dihadapi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pengurusan Dokumen Kependudukan secara Daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli

Pelaksanaan pelayanan pengurusan dokumen kependudukan secara daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli masih menghadapi berbagai kendala. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan jaringan internet, terutama bagi masyarakat yang tinggal di wilayah pedesaan. Kondisi ini membuat mereka sulit mengakses aplikasi atau website pelayanan, sehingga proses pengurusan dokumen sering tertunda. Selain itu, masih banyak masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital, sehingga mereka mengalami kesulitan dalam mengunggah dokumen persyaratan maupun mengisi formulir online dengan benar.

Kendala lain yang sering muncul adalah adanya gangguan teknis pada sistem daring yang digunakan, seperti aplikasi yang lambat, error, atau tidak dapat diakses dalam waktu tertentu. Hal ini menimbulkan ketidakpuasan masyarakat karena proses pelayanan menjadi tidak efisien. Di sisi lain, masih terdapat sebagian masyarakat yang lebih memilih datang langsung ke kantor Disdukcapil untuk mendapatkan pelayanan tatap muka karena merasa lebih mudah dan cepat dibandingkan harus mengurus secara daring. Situasi ini menunjukkan bahwa meskipun sistem digital sudah diterapkan, perlu adanya peningkatan fasilitas pendukung dan pendampingan bagi masyarakat agar pelayanan secara daring dapat berjalan lebih optimal.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada beberapa informan Pada tanggal 18, 21, dan 22 Juli 2025 dengan pertanyaan yang sama, Apa saja kendala utama yang sering dialami oleh pegawai atau masyarakat terkait layanan daring? Ibu Bernardine Telaumbanua, S.H.,M.Si, Bapak Erwin Budiman Telaumbanua, S.E, Aswira Damai Kurniawan Waruwu, ST, Ibu Inayah Rahmi, S.E, Ibu Herniati Zega, Ibu Yamima Mendrofa dan Ibu Sanaria Harefa, mengatakan bahwa:

“Kendala utama yang sering dilaporkan berkaitan dengan akses jaringan internet yang belum merata, kesulitan masyarakat dalam mengunggah dokumen karena keterbatasan perangkat, serta adanya keterlambatan respon akibat tingginya jumlah permohonan yang masuk secara bersamaan. Selain itu, sebagian masyarakat masih kurang memahami prosedur penggunaan sistem daring, sehingga membutuhkan pendampingan lebih lanjut”

Sedangkan Bapak Jonathan Nobuala Laoli, S.Kom (Kabid PIAK dan Pemanfaatan Data) mempunyai pendapat yang berbeda, mengatakan bahwa:

“Pastinya kita mengalami kendala dalam layanan daring ini. Salah satunya adalah pada website dan aplikasi itu sendiri. Terkadang terjadi pesan dan cetak error sehingga membutuhkan waktu untuk memperbaiki kembali”

Berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Kendala layanan daring pada dasarnya bersumber dari faktor teknis seperti jaringan, perangkat, dan pemahaman masyarakat, terjadinya error pada website dan aplikasi tersebut yang berdampak pada kelancaran proses pelayanan.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan kunci Ibu Bernardine Telaumbanua, S.H.,M.Si, (Kepala Dinas Kependudukan dan Penjatatan Sipil Kota Gunungsitoli) pada hari Jumat 18 Juli 2025 pukul 14:00 WIB dengan pertanyaan, Apakah Dinas telah melakukan evaluasi rutin terhadap pelaksanaan pelayanan daring? Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Evaluasi rutin telah dilaksanakan dengan tujuan menilai efektivitas sistem pelayanan daring. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa pelayanan daring mampu mempercepat proses administrasi dibandingkan layanan manual, meskipun masih ditemukan beberapa kekurangan terutama dalam aspek teknis dan kapasitas sistem. Berdasarkan evaluasi tersebut, perbaikan terus dilakukan melalui pembaruan sistem serta peningkatan keterampilan pegawai dalam pengelolaan layanan digital”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Evaluasi rutin menunjukkan bahwa pelayanan daring cukup efektif, namun tetap membutuhkan perbaikan berkelanjutan agar kualitas pelayanan dapat meningkat secara optimal.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan kunci Ibu Bernardine Telaumbanua, S.H.,M.Si, (Kepala Dinas Kependudukan dan Penjatatan Sipil Kota Gunungsitoli) pada hari Jumat 18 Juli 2025 pukul 14:00 WIB dengan pertanyaan, Apa harapan dan rencana jangka panjang Dinas dalam meningkatkan kualitas layanan kependudukan secara daring? Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Harapan utama adalah terciptanya pelayanan daring yang lebih mudah diakses, transparan, dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat tanpa hambatan teknis. Rencana jangka panjang meliputi peningkatan infrastruktur digital, penguatan sistem keamanan data, serta pengembangan aplikasi yang lebih ramah pengguna. Selain itu, peningkatan literasi digital masyarakat juga menjadi prioritas agar layanan daring dapat dimanfaatkan secara maksimal”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Harapan dan rencana jangka panjang difokuskan pada terciptanya sistem layanan daring yang modern, aman, dan transparan, sehingga mampu memberikan pelayanan kependudukan yang lebih berkualitas di masa mendatang.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada informan utama Bapak Erwin Budiman Telaumbanua, S.E (Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli) dan Bapak Jonathan Nobuala Laoli, S.Kom (Kabid PIAK dan Pemanfaatan Data) pada Senin 21 Juli 2025 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan yang sama, Apakah pegawai mengalami kesulitan teknis atau administratif

saat menangani pengajuan secara daring? Dimana mereka mengatakan bahwa:

“Kesulitan yang dialami lebih banyak pada aspek teknis, khususnya ketika sistem daring mengalami gangguan atau saat dokumen yang diunggah masyarakat tidak sesuai dengan ketentuan dan kendala administrative juga sering muncul. Hal tersebut menimbulkan keterlambatan dalam proses verifikasi”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Kesulitan yang dialami pegawai dalam pengajuan daring mencakup aspek teknis berupa gangguan sistem dan aspek administratif berupa ketidaksesuaian data, keduanya berdampak pada efektivitas pelayanan.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan pendukung ibu Herniati Zega (Masyarakat) pada Selasa 22 Juli 2025 pukul 1300 WIB dengan pertanyaan, Apakah pernah mengalami keterlambatan penyelesaian atau kesalahan data pada dokumen kependudukan yang diurus secara daring? Dimana beliau mengatakan bahwa:

“ Tahun lalu waktu saya urus KTP melalui layanan daring, tidak ada keterlambatan dan dokumen tetap bisa diterima dalam kondisi sesuai”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 15:00 WIB kepada informan pendukung ibu Yamima Mendrofa (Masayarkat) dimana beliau mengatakan bahwa:

“Ada juga pengalaman bahwa keterlambatan tidak terlalu menjadi masalah, namun pernah ditemukan kesalahan data seperti salah ejaan nama atau alamat. Kesalahan ini masih bisa diperbaiki, meskipun menambah waktu proses.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 16:00 WIB kepada informan pendukung ibu Sanaria Harefa (Masayarkat) dimana beliau mengatakan bahwa:

“Sebaliknya, ada pula pengalaman yang menyebut pelayanan daring cukup cepat dan akurat, bahkan lebih praktis dibandingkan datang langsung ke kantor, sehingga keterlambatan atau kesalahan jarang terjadi.”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Keterlambatan dan kesalahan data memang terjadi, tetapi masih dapat ditangani. Bagi sebagian masyarakat, layanan daring tetap dinilai lebih efisien dibandingkan pelayanan langsung.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada beberapa informan pendukung dengan pertanyaan dan tanggal yang sama, Pada hari Selasa 21 Juli 2025 pukul 13:00 WIB. Sejauh mana tingkat pemahaman masyarakat dalam memanfaatkan layanan daring yang disediakan? Ibu Herniati Zega, Yamima Mendrofa Dan Sanaria Harefa (masyarakat), mengatakan bahwa:

“Pemahaman masyarakat dinilai masih terbatas, terlihat dari masih banyaknya pertanyaan terkait cara pendaftaran, unggah dokumen, hingga pengecekan status permohonan. Terdapat kesenjangan dimana masyarakat di desa terpencil masih mengalami kesulitan di banding perkotaan. Dan juga kesenjangan faktor usia, kalau generasi muda tentunya lebih mudah memahami di banding usia lanjut”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Tingkat pemahaman masyarakat terhadap layanan daring cukup beragam, cenderung rendah di wilayah terpencil dan kalangan usia lanjut, tetapi lebih baik di kalangan muda dan perkotaan.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Pengurusan Dokumen Kependudukan Secara Daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli

Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan pengurusan dokumen kependudukan secara daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli menunjukkan adanya upaya untuk

meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, pegawai sudah berusaha memberikan layanan yang ramah, responsif, dan cepat kepada masyarakat yang melakukan pengurusan dokumen kependudukan seperti KTP, Kartu Keluarga, serta Akta Kelahiran melalui sistem daring. Masyarakat merasa terbantu karena tidak harus datang langsung ke kantor, sehingga waktu dan biaya dapat lebih dihemat. Akan tetapi, dalam praktiknya masih ditemukan adanya keterlambatan dalam memproses berkas akibat banyaknya permintaan sekaligus, sehingga pegawai harus bekerja ekstra agar pelayanan tetap berjalan lancar.

Menurut Suryanto (2020:31), kinerja pegawai dalam pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, ketersediaan sarana prasarana, serta dukungan teknologi informasi. Selain itu, hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian MHD. Furqon yang menyatakan bahwa kinerja yang baik bisa tercipta jika terdapat hasil kerja yang maksimal dan didukung dengan kelengkapan segala sumber daya dengan tujuan untuk melancarkan kegiatan organisasi. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian di lapangan bahwa meskipun pegawai sudah berupaya memberikan pelayanan terbaik, keterbatasan pada sistem aplikasi dan jaringan internet seringkali menghambat pelayanan daring. Meskipun demikian, pegawai tetap berusaha memberikan penjelasan dan pendampingan kepada masyarakat, baik melalui telepon, pesan singkat, maupun secara langsung bila diperlukan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa komitmen pegawai dalam melaksanakan tugas cukup tinggi, meskipun masih dihadapkan pada kendala teknis yang belum sepenuhnya dapat diatasi.

Selain itu, pelayanan daring yang diberikan pegawai menunjukkan adanya adaptasi terhadap perkembangan teknologi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian masyarakat, khususnya generasi muda, merasa pelayanan daring cukup efektif karena tidak perlu lagi antri berjam-jam di kantor Disdukcapil. Pegawai juga cukup

tanggap dalam menanggapi kendala yang dihadapi masyarakat, seperti kesulitan mengunggah dokumen atau kesalahan format file. Walaupun demikian, masih terdapat masyarakat di wilayah pedesaan yang belum sepenuhnya memahami cara memanfaatkan layanan daring, sehingga pegawai sering harus melayani pertanyaan berulang-ulang. Kondisi ini menambah beban kerja, tetapi juga memperlihatkan dedikasi pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan publik.

Hal ini diperkuat oleh pendapat Haryanto (2021:12) yang menyatakan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan berbasis digital sangat ditentukan oleh kemampuan adaptasi terhadap teknologi dan komunikasi dengan masyarakat. Penelitian di lapangan menunjukkan bahwa pegawai di Disdukcapil Kota Gunungsitoli sudah menunjukkan upaya adaptasi yang baik, tetapi kendala pemahaman masyarakat masih menjadi hambatan utama. Pegawai berusaha menyeimbangkan antara pelayanan secara daring dan pendampingan langsung agar masyarakat tetap merasa terlayani dengan baik. Dengan demikian, kinerja pegawai dapat dinilai cukup baik meskipun masih ada ruang perbaikan, terutama dalam meningkatkan keterampilan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi.

Di sisi lain, pelayanan daring juga membantu pegawai dalam mengatur alur kerja menjadi lebih sistematis. Data masyarakat yang masuk melalui sistem dapat langsung terdokumentasi, sehingga mempermudah dalam pengarsipan dan pencarian data. Temuan di lapangan menunjukkan bahwa hal ini mempercepat proses pelayanan dibandingkan dengan sistem manual. Namun, saat terjadi lonjakan pengajuan secara bersamaan, pegawai sering kewalahan karena sistem menjadi lambat atau error. Kondisi tersebut mengharuskan pegawai bekerja lebih lama untuk memastikan semua permohonan masyarakat tetap terlayani dengan baik.

Menurut Prasetyo (2022:35), kinerja pelayanan publik berbasis digital akan berjalan optimal apabila sistem teknologi yang digunakan mampu menampung kebutuhan pengguna dengan baik. Pandangan ini

sesuai dengan kondisi di lapangan, di mana pegawai sebenarnya sudah bekerja dengan maksimal, tetapi terkadang kualitas sistem daring yang digunakan belum sejalan dengan tingginya permintaan masyarakat. Meskipun demikian, pegawai tetap menunjukkan profesionalitas dengan tetap melayani masyarakat sampai dokumen benar-benar selesai. Hal ini menunjukkan bahwa faktor manusia atau pegawai tetap menjadi penentu utama dalam keberhasilan pelayanan daring.

Hasil penelitian juga memperlihatkan bahwa pegawai memiliki komitmen tinggi dalam memberikan pelayanan yang transparan. Masyarakat merasa pelayanan daring lebih terbuka karena dapat memantau status dokumen secara langsung melalui sistem. Pegawai memberikan informasi dengan jelas apabila terdapat kekurangan berkas atau kesalahan data, sehingga masyarakat bisa segera memperbaikinya. Walaupun demikian, ada masyarakat yang menilai bahwa pelayanan daring kurang memberikan rasa aman karena khawatir terjadi kesalahan data yang tidak langsung terdeteksi. Pegawai berusaha mengatasi hal ini dengan melakukan verifikasi ulang sebelum dokumen diterbitkan.

Hal ini diperkuat oleh pendapat Dewi (2023) yang menyatakan bahwa transparansi dan akuntabilitas menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pelayanan publik secara digital. Temuan di lapangan menunjukkan bahwa pegawai di Disdukcapil Kota Gunungsitoli sudah berupaya menerapkan prinsip transparansi dalam setiap proses pelayanan daring. Dengan adanya keterbukaan informasi, masyarakat merasa lebih percaya dan terbantu. Namun, untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perlu adanya inovasi sistem yang lebih user-friendly agar masyarakat lebih mudah dalam mengakses layanan daring. Dengan demikian, kinerja pegawai dapat dikatakan sudah cukup baik tetapi masih perlu ditingkatkan agar lebih optimal.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan pengurusan dokumen kependudukan secara daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli sudah menunjukkan komitmen dan

profesionalitas yang tinggi. Pegawai berusaha memberikan pelayanan yang ramah, responsif, transparan, dan cepat, serta mampu beradaptasi dengan sistem digital dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Namun demikian, pelaksanaan pelayanan daring masih dihadapkan pada beberapa kendala, antara lain keterbatasan sistem aplikasi, gangguan jaringan internet, tingginya volume permohonan, serta rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, khususnya di wilayah pedesaan. Kendala tersebut menambah beban kerja pegawai, tetapi tetap dapat diatasi dengan adanya pendampingan langsung, komunikasi intensif, dan verifikasi berkas yang dilakukan secara teliti. Dengan demikian, kinerja pegawai dalam pelayanan daring di Disdukcapil Kota Gunungsitoli dapat dikategorikan cukup baik, meskipun masih diperlukan penguatan infrastruktur teknologi, peningkatan literasi digital masyarakat, serta inovasi layanan agar kualitas pelayanan publik berbasis digital dapat lebih optimal di masa mendatang

4.3.2 Kendala Yang Dihadapi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pengurusan Dokumen Kependudukan secara Daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli

Pelaksanaan pelayanan dokumen kependudukan secara daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli masih menghadapi kendala teknis yang cukup serius. Salah satu kendala utama adalah jaringan internet yang tidak stabil di beberapa wilayah, terutama di daerah pedesaan. Kondisi ini membuat masyarakat sulit untuk mengakses layanan dengan lancar. Terkadang proses unggah dokumen berhenti di tengah jalan, sehingga masyarakat harus mengulang dari awal. Selain itu, kapasitas server juga terbatas sehingga pada saat banyak pengguna mengakses secara bersamaan, sistem menjadi lambat dan menunda proses pelayanan. Hambatan ini menyebabkan pelayanan yang seharusnya cepat justru menjadi lebih lama.

Menurut Sutrisno (2020), kualitas infrastruktur digital memiliki peran penting dalam mendukung efektivitas layanan publik berbasis daring. Apabila jaringan internet dan kapasitas server belum memadai, maka layanan tidak akan berjalan optimal meskipun sistem sudah dirancang dengan baik. Temuan di lapangan menunjukkan bahwa masyarakat di Gunungsitoli mengalami kondisi ini, di mana akses internet yang lemah membuat pelayanan daring sering tertunda. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja sistem daring sangat bergantung pada ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai.

Kendala berikutnya adalah keterbatasan sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pegawai harus melayani banyak permohonan secara daring dalam waktu yang hampir bersamaan, sementara jumlah pegawai yang menguasai sistem masih terbatas. Kondisi ini membuat respon petugas tidak selalu cepat, bahkan ada keterlambatan dalam memproses dokumen. Hal ini sering menimbulkan keluhan masyarakat yang merasa layanan daring justru tidak lebih baik dari layanan manual.

Seperti yang diungkapkan Prasetyo (2023), kualitas sumber daya manusia sangat memengaruhi efektivitas layanan publik berbasis digital. Pegawai yang tidak memiliki kompetensi memadai dalam penggunaan teknologi digital akan kesulitan melayani masyarakat secara maksimal.

Selain itu, hasil penelitian ini juga didukung oleh Yuli Hasibuan (2021) yang meneliti tentang implementasi pelayanan administrasi kependudukan secara daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. Ia menemukan bahwa dengan kurangnya Sumber daya yang tersedia berupa sumber daya manusia, peralatan (sistem informasi) dan keuangan membuat penerapan kebijakan administrasi daring belum dapat berjalan dengan baik. Temuan lapangan menunjukkan bahwa keterbatasan SDM di Gunungsitoli menjadi kendala yang nyata, di mana pelayanan daring belum sepenuhnya mampu menjawab kebutuhan masyarakat dengan cepat dan

akurat. Hal ini menegaskan bahwa perbaikan SDM merupakan salah satu kunci penting keberhasilan layanan daring.

Kendala lain yang muncul adalah keterbatasan literasi digital masyarakat. Banyak masyarakat yang belum terbiasa dengan penggunaan aplikasi daring, khususnya kalangan lanjut usia dan masyarakat dengan latar belakang pendidikan rendah. Mereka sering mengalami kesulitan dalam memahami prosedur, seperti mengunggah dokumen dalam format tertentu atau mengisi data dengan benar. Hal ini menyebabkan banyak permohonan dokumen ditolak karena tidak sesuai dengan syarat teknis. Kondisi ini membuat masyarakat merasa lebih nyaman mengurus dokumen secara langsung meskipun harus mengantre di kantor Disdukcapil.

Sejalan dengan pendapat Rahmawati (2021), rendahnya literasi digital menjadi salah satu faktor utama yang menghambat pemanfaatan layanan berbasis daring di masyarakat. Literasi digital bukan hanya terkait kemampuan menggunakan perangkat, tetapi juga mencakup pemahaman tentang prosedur administrasi dalam bentuk digital. Temuan di lapangan menunjukkan hal yang sama, di mana sebagian besar masyarakat kesulitan dalam memanfaatkan layanan daring karena tidak terbiasa dengan teknologi. Oleh karena itu, kendala literasi digital menjadi hambatan penting dalam pelaksanaan pelayanan daring di Gunungsitoli.

Selain keterbatasan literasi, kendala lain yang cukup dominan adalah masalah kepercayaan masyarakat terhadap sistem daring. Sebagian masyarakat masih ragu apakah dokumen yang diurus secara daring benar-benar valid dan sah secara hukum. Ada kekhawatiran bahwa data yang dimasukkan tidak diproses dengan benar, sehingga hasil dokumen tidak sesuai dengan harapan. Bahkan, ada yang masih lebih percaya dengan pelayanan tatap muka karena bisa langsung bertemu dengan petugas. Sikap ini membuat sebagian masyarakat memilih tetap datang ke kantor meskipun ada layanan daring yang lebih praktis.

Menurut Hidayat (2022), kepercayaan publik terhadap sistem layanan digital sangat menentukan keberhasilan implementasi e-government. Tanpa adanya kepercayaan, masyarakat enggan beralih ke sistem digital meskipun lebih efisien. Hal ini terlihat jelas dalam temuan penelitian di Gunungsitoli, di mana ketidakpercayaan masyarakat menjadi salah satu penyebab rendahnya pemanfaatan layanan daring. Kurangnya sosialisasi dan jaminan keamanan sistem memperkuat rasa ragu masyarakat. Dengan demikian, aspek kepercayaan menjadi hambatan non-teknis yang cukup serius.

Pelaksanaan pelayanan dokumen kependudukan secara daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli masih menghadapi berbagai hambatan baik teknis maupun non-teknis. Dari sisi teknis, keterbatasan jaringan internet, kapasitas server, serta minimnya infrastruktur digital menjadi faktor utama yang menghambat kelancaran layanan. Sementara dari sisi masyarakat, rendahnya literasi digital, terutama pada kelompok tertentu, serta rendahnya tingkat kepercayaan terhadap sistem daring menjadi tantangan yang serius. Di sisi lain, keterbatasan sumber daya manusia di instansi penyelenggara turut memperlambat proses pelayanan dan menurunkan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan pelayanan dokumen kependudukan secara daring di Gunungsitoli sangat bergantung pada penguatan infrastruktur teknologi, peningkatan literasi digital masyarakat, pembangunan kepercayaan publik, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia aparatur.

4.4 Keterbatasan Peneliti

Dalam proses penelitian ini, terdapat beberapa keterbatasan yang dialami peneliti yang kemungkinan mempengaruhi hasil penelitian yaitu:

1. Keterbatasan Waktu

Dalam melakukan penelitian, peneliti terganggu dengan waktu yang relatif singkat, karena kurangnya peluang dari narasumber.

2. Keterbatasan Sumber Daya

Peneliti mengalami keterbatasan biaya dan fasilitas pendukung dalam proses penelitian (seperti alat transportasi dan alat perekam/handphone) sehingga memungkinkan peneliti meminjam handphone oranglain.

3. Keterbatasan Akses Data

Pada awal penelitian, peneliti mengalami keterbatasan dalam informasi tentang data dan dokumen pegawai dapat di akses karena bersifat rahasia dan terbatas.

4. Kondisi Lapangan

Di saat peneliti meneliti dan melakukan wawancara kepada beberapa pegawai, peneliti juga mengalami keterbatasan yang berasal dari kondisi lapangan. Suasana lingkungan penelitian kurang kondusif karena adanya keramaian di ruang pelayanan, seperti suara antrian masyarakat. Sehingga peneliti mengalami kurang fokus pada saat penelitian.