



Analisis Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara

Ary Mas Sanra Purba

Universitas Sumatera Utara, Indonesia

Email Korespondensi : mandra12purba@gmail.com

Article received: 01 Januari 2026, Review process: 12 Januari 2026

Article Accepted: 22 Maret 2026, Article published: Mei 2026

ABSTRACT

Population administration services are a form of public service that plays a vital role in fulfilling the basic rights of the community. However, in its implementation, various obstacles still exist that affect the quality of service. This study aims to analyze employee performance based on aspects of productivity, responsibility, and employee attitudes towards the community, as well as to identify supporting and inhibiting factors in population administration services at the Population and Civil Registration Office of North Tapanuli Regency. This study uses a descriptive method with a qualitative approach. Data collection techniques were carried out through interviews, observation, and documentation. Research informants were selected using a purposive sampling technique consisting of the head of the office, the head of the division, employees, and the community as service recipients. Data analysis was conducted with reference to Bernardin and Russell's performance theory which emphasizes indicators of productivity, responsibility, and attitude in employee performance evaluation. The results of the study indicate that population administration services at the Population and Civil Registration Office of North Tapanuli Regency have been running quite well, but not yet optimal. In terms of productivity, employees have attempted to complete services according to SOPs, but are still hampered by network disruptions, limited infrastructure, and a lack of human resources. In terms of responsibility, employees have carried out their duties in accordance with service mechanisms, although they do not yet have full verification authority. In terms of attitude, employees are generally friendly and communicative, although some members of the public still perceive a lack of empathy and consistency in service delivery. Supporting factors include the use of the Population Administration Information System (SIAK), clear division of tasks, and coordination between sectors. While inhibiting factors include limited facilities, lack of training, and dependence on certain officials in the service process.

Keywords: Employee Performance, Public Service, Population Administration, Disdukcapil

ABSTRAK

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam pemenuhan hak-hak dasar masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai berdasarkan aspek produktivitas, tanggung jawab, dan sikap pegawai terhadap masyarakat, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling yang terdiri atas kepala dinas, kepala bidang, pegawai, dan masyarakat sebagai penerima layanan. Analisis data dilakukan dengan mengacu pada teori kinerja Bernardin dan Russell yang menekankan indikator produktivitas, tanggung jawab, dan sikap dalam evaluasi kinerja pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara telah berjalan cukup baik, namun belum optimal. Pada aspek produktivitas, pegawai telah berupaya menyelesaikan pelayanan sesuai SOP, tetapi masih terkendala gangguan jaringan, keterbatasan sarana-prasarana, dan kurangnya sumber daya manusia. Pada aspek tanggung jawab, pegawai telah menjalankan tugas sesuai mekanisme pelayanan, meskipun belum memiliki kewenangan verifikasi penuh. Pada aspek sikap, pegawai umumnya bersikap ramah dan komunikatif, walaupun sebagian masyarakat masih menilai kurangnya empati dan konsistensi pelayanan. Faktor pendukung meliputi penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), pembagian tugas yang jelas, dan koordinasi antarbidang, sedangkan faktor penghambat meliputi keterbatasan fasilitas, kurangnya pelatihan, serta ketergantungan pada pejabat tertentu dalam proses pelayanan.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Disdukcapil

PENDAHULUAN

Administrasi kependudukan merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak dasar warga negara. Melalui administrasi kependudukan, pemerintah dapat memastikan legalitas status penduduk sekaligus menjamin akses masyarakat terhadap berbagai layanan publik seperti pendidikan, kesehatan, pekerjaan, dan bantuan sosial (Naldi dkk., 2023). Dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan akta kematian menjadi syarat utama dalam berbagai urusan administrasi dan pelayanan negara (Pohi dkk., 2021).

Pemerintah telah menjamin hak masyarakat untuk memperoleh dokumen kependudukan melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala, seperti lambatnya proses pelayanan, prosedur yang berbelit, kurangnya keterbukaan informasi, serta rendahnya responsivitas pegawai pelayanan publik (Gustiawan, 2023). Selain itu, belum optimalnya sistem digitalisasi pelayanan juga berdampak pada efektivitas pelayanan administrasi kependudukan (Kurnia & Andi, 2022).

Kinerja pegawai menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik. Dalam perspektif administrasi publik, kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kompetensi, tanggung jawab, profesionalitas, serta sikap pegawai dalam melayani masyarakat (Tsuraya & Fernos, 2023). Kinerja pegawai yang baik akan berdampak pada meningkatnya kepuasan masyarakat dan efektivitas

pelayanan, sedangkan kinerja yang rendah dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan publik.

Kondisi tersebut juga ditemukan pada pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara. Berdasarkan pengamatan awal, masyarakat masih mengeluhkan lambatnya proses penerbitan dokumen, kurangnya kejelasan informasi pelayanan, serta pelayanan yang belum sepenuhnya responsif. Data Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) menunjukkan bahwa beberapa indikator administrasi kependudukan telah mencapai target tinggi, seperti kepemilikan KK dan akta kematian, namun cakupan kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) masih relatif rendah. Kondisi tersebut menunjukkan masih adanya kesenjangan pelayanan administrasi kependudukan yang perlu dievaluasi.

Penelitian terdahulu umumnya berfokus pada hubungan kompetensi, motivasi, dan kinerja pegawai secara kuantitatif. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menganalisis kinerja pegawai Disdukcapil Kabupaten Tapanuli Utara secara lebih mendalam berdasarkan indikator Bernardin dan Russell, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat pelayanan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan guna mendukung perbaikan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif, responsif, dan transparan.

Berdasarkan pemaparan diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti dengan mengangkat judul " Analisis Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara".

Tabel 1: Data Capaian Indikator Kinerja Utama Kabupaten Tapanuli Utara 2022-2024

Sasaran Strategi	Indikator Kerja	2022	2023	2024
Meningkatnya tertib administrasi kependudukan	Cakupan Kepemilikan Kartu Keluarga	99%	99,77%	100%
	Cakupan Kepemilikan KTP	97,55%	96,96%	99,97%
	Cakupan Kepemilikan KIA	42,19%	63,69%	52,65%
	Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran Anak	98,00%	98,05%	98,01%
	Cakupan Penerbitan Akta Perkawinan	85,82%	100%	100%

	Cakupan Penerbitan Akta Kematian	100%	100%	100%
--	----------------------------------	------	------	------

Sumber: Diolah oleh penulis berdasarkan LAKIP Disdukcapil Kabupaten Tapanuli Utara

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, yaitu metode yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis fenomena sosial secara mendalam, terutama terkait perilaku, sikap, dan proses kerja pegawai dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan. Menurut (Moleong, 2004), penelitian kualitatif adalah suatu upaya untuk memahami dan menjelaskan makna di balik fenomena sosial yang kompleks.

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Tapanuli Utara. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, terdiri dari: Kepala Dinas (1 orang), Kepala Bidang (1 orang), Pegawai (3 orang), dan Masyarakat penerima layanan (5 orang). Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi langsung, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif Miles et al. (2014) yang meliputi pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dijamin melalui triangulasi sumber dan teknik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara dianalisis berdasarkan indikator Bernardin dan Russell yang meliputi produktivitas, tanggung jawab, dan sikap pegawai terhadap masyarakat. Ketiga indikator tersebut digunakan untuk melihat sejauh mana pelayanan publik telah dilaksanakan secara efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Bernardin & Russell, 1993).

Produktivitas Pegawai

Produktivitas pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan menunjukkan bahwa pegawai telah berupaya melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Hal ini terlihat dari kemampuan pegawai dalam menyelesaikan berbagai pelayanan administrasi seperti penerbitan KTP elektronik, Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya. Data capaian administrasi kependudukan Kabupaten Tapanuli Utara tahun 2022–2024 menunjukkan bahwa sebagian besar indikator pelayanan telah mencapai target yang cukup tinggi, terutama pada kepemilikan Kartu Keluarga dan akta kematian.

Meskipun demikian, produktivitas pelayanan belum berjalan secara optimal. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, masih ditemukan keterlambatan dalam proses penerbitan dokumen, khususnya KTP elektronik yang dalam beberapa kasus membutuhkan waktu cukup lama. Kondisi ini dipengaruhi oleh

beberapa faktor, seperti gangguan jaringan, keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan, serta jumlah sumber daya manusia yang belum memadai dibandingkan dengan volume pelayanan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan penelitian Gustiawan (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur dan kemampuan aparaturnya pelayanan.

Selain itu, masih terdapat kesalahan data administrasi dari masyarakat yang menyebabkan proses pelayanan harus dilakukan berulang. Dalam beberapa kasus, pegawai juga belum melakukan verifikasi data secara maksimal sehingga memperlambat proses penyelesaian dokumen. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa produktivitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan individu pegawai, tetapi juga oleh efektivitas sistem kerja dan dukungan infrastruktur pelayanan publik (Wibowo dkk., 2024).

Dalam perspektif administrasi publik, produktivitas pelayanan mencerminkan kemampuan organisasi dalam menghasilkan pelayanan secara efektif dan efisien (Wibowo, 2016). Oleh karena itu, peningkatan produktivitas pelayanan administrasi kependudukan perlu didukung melalui optimalisasi sistem digital pelayanan, peningkatan kualitas sarana kerja, serta penambahan sumber daya manusia yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan masyarakat.

Tanggung Jawab Pegawai

Aspek tanggung jawab menunjukkan bahwa pegawai Disdukcapil Kabupaten Tapanuli Utara pada dasarnya telah melaksanakan tugas sesuai dengan pembagian kerja dan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan. Pegawai memahami tugas masing-masing dalam proses pelayanan administrasi kependudukan dan berupaya menyelesaikan pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku.

Namun demikian, pelaksanaan tanggung jawab belum sepenuhnya optimal. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa hambatan dalam proses pelayanan, seperti ketergantungan pada pejabat tertentu dalam proses verifikasi dan persetujuan dokumen. Hal ini menyebabkan pelayanan menjadi terhambat ketika pejabat terkait tidak berada di tempat. Selain itu, koordinasi antarbagian dalam beberapa situasi masih belum berjalan secara maksimal sehingga mempengaruhi kecepatan pelayanan kepada masyarakat.

Tanggung jawab pegawai juga berkaitan dengan kemampuan dalam memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat. Dalam praktiknya, masih ditemukan masyarakat yang merasa kurang memperoleh penjelasan mengenai prosedur pelayanan maupun persyaratan administrasi yang harus dipenuhi. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat harus datang berulang kali untuk melengkapi dokumen yang dibutuhkan. Temuan ini menunjukkan bahwa transparansi informasi pelayanan masih perlu ditingkatkan agar masyarakat memperoleh kepastian pelayanan secara lebih baik (Huda, 2024).

Dalam administrasi publik, tanggung jawab aparaturnya pelayanan merupakan bagian penting dari prinsip akuntabilitas birokrasi (Syafi'ie, 2011). Pegawai pelayanan publik dituntut tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga

mampu memberikan pelayanan yang transparan, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pengawasan internal, penguatan koordinasi kerja, dan evaluasi pelayanan secara berkala agar tanggung jawab pegawai dapat terlaksana secara lebih optimal.

Sikap Pegawai terhadap Masyarakat

Sikap pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan secara umum menunjukkan perilaku yang cukup baik. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar masyarakat menilai bahwa pegawai telah bersikap ramah, komunikatif, dan berusaha membantu masyarakat dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Sikap tersebut menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan kenyamanan masyarakat saat menerima pelayanan publik.

Namun demikian, masih terdapat beberapa keluhan masyarakat terkait konsistensi pelayanan dan kurangnya empati pegawai dalam menghadapi masyarakat yang mengalami kesulitan administrasi. Dalam kondisi pelayanan yang ramai, beberapa pegawai dinilai kurang responsif dalam memberikan penjelasan maupun arahan kepada masyarakat. Hal ini menyebabkan masyarakat merasa bingung terhadap prosedur pelayanan yang harus dijalani.

Sikap pegawai merupakan bagian penting dari kualitas pelayanan publik karena berkaitan langsung dengan tingkat kepuasan masyarakat (Tsuraya & Fernos, 2023). Pelayanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh kecepatan penyelesaian dokumen, tetapi juga oleh kemampuan pegawai dalam membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat. Sikap yang ramah, sopan, dan responsif dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan publik (Lebi dkk., 2023).

Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya memerlukan perbaikan sistem kerja, tetapi juga penguatan kompetensi pelayanan publik bagi pegawai, khususnya dalam aspek komunikasi, etika pelayanan, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat.

Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan

Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Tapanuli Utara dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung meliputi penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), pembagian tugas yang cukup jelas, serta adanya koordinasi antarbidang dalam proses pelayanan. Pemanfaatan sistem digital membantu pegawai dalam pengelolaan data kependudukan dan mempercepat proses pelayanan administrasi (Septiany, 2023).

Sementara itu, faktor penghambat meliputi keterbatasan sarana dan prasarana, gangguan jaringan internet, kurangnya pelatihan pegawai, serta keterbatasan jumlah sumber daya manusia. Selain itu, rendahnya pemahaman masyarakat terkait persyaratan administrasi juga menjadi hambatan dalam proses pelayanan karena menyebabkan terjadinya kesalahan data dan keterlambatan pengurusan dokumen. Temuan ini sejalan dengan penelitian Kurnia dan Andi

(2022) yang menyatakan bahwa kompetensi pegawai dan dukungan fasilitas kerja sangat mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan temuan penelitian, peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan memerlukan upaya perbaikan secara menyeluruh, baik dari aspek sumber daya manusia, sistem pelayanan, maupun sarana pendukung pelayanan publik. Dengan demikian, pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Tapanuli Utara diharapkan dapat berjalan lebih efektif, cepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

SIMPULAN

Kinerja pegawai Disdukcapil Kabupaten Tapanuli Utara dalam penerbitan administrasi kependudukan berada pada kategori cukup baik, ditinjau dari indikator produktivitas, tanggung jawab, dan sikap terhadap masyarakat. Pegawai berusaha melaksanakan pelayanan sesuai SOP, menjaga kedisiplinan melalui sistem pengawasan harian, serta menunjukkan sikap yang umumnya ramah dan komunikatif. Meskipun demikian, pelayanan belum sepenuhnya optimal karena terdapat kendala teknis seperti gangguan jaringan, ketergantungan pada tanda tangan elektronik pimpinan, dan keterbatasan sarana serta prasarana pendukung pelayanan. Faktor pendukung kinerja pegawai meliputi pembagian tugas yang jelas, koordinasi antarbidang, penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK), serta pengawasan melalui aplikasi kehadiran dan kinerja. Sementara itu, faktor penghambat mencakup minimnya SDM, belum meratanya kompetensi pegawai dalam pelayanan publik, kurangnya pelatihan formal, keterbatasan fasilitas kerja, dan mekanisme digitalisasi yang belum berjalan optimal.

Implikasi penelitian ini menunjukkan pentingnya peningkatan kualitas sumber daya manusia, penguatan sistem digital pelayanan, serta optimalisasi sarana dan prasarana pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, diperlukan pelatihan pelayanan publik secara berkala guna meningkatkan profesionalisme, kemampuan komunikasi, dan responsivitas pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Victor Lumbanraja MAP., MSP selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi selama penulisan skripsi ini. Terima kasih juga kepada seluruh pihak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara yang telah bersedia menjadi informan dalam penelitian ini, serta kepada Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum.

DAFTAR RUJUKAN

Azzahra, N. (2024). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada instansi pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 45-56.

- Batubara, R., & Rohmadin. (2023). Pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja terhadap kinerja aparatur sipil negara. *Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 8(2), 88-97.
- Bernardin, H. J., & Russell, J. E. A. (1993). *Human Resource Management: An Experimental Approach*. New York: McGraw-Hill.
- Buchori, A., dkk. (2025). Evaluasi kinerja pegawai dalam pelayanan publik di era digital. *Jurnal Administrasi Negara*, 14(1), 21-34.
- Gustiawan. (2023). Analisis kinerja pelayanan dokumen kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 11(2), 101-112.
- Huda, M. (2024). Transparansi pelayanan administrasi kependudukan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. *Jurnal Kebijakan Publik*, 9(1), 66-78.
- Kurnia, R., & Andi, A. (2022). Pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 7(2), 55-68.
- Lebi, S., dkk. (2023). Profesionalisme aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 10(3), 119-130.
- Meirinawati. (2020). *Manajemen pelayanan publik*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Naldi, R., dkk. (2023). Administrasi kependudukan sebagai dasar pelayanan publik modern. *Jurnal Governance*, 6(1), 12-24.
- Pohi, R., dkk. (2021). Pentingnya legalitas administrasi kependudukan bagi masyarakat. *Jurnal Hukum dan Pemerintahan*, 5(2), 77-89.
- Salsabila, A. (2023). Fungsi dokumen kependudukan dalam pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara*, 9(2), 90-102.
- Septiany, D. (2023). Digitalisasi administrasi kependudukan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. *Jurnal Teknologi Administrasi Negara*, 4(1), 33-44.
- Sri, W. (2021). Implementasi Undang-Undang Administrasi Kependudukan dalam pelayanan publik. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 18(3), 144-156.
- Syafi'ie, I. K. (2011). *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tsuraya, N., & Fernos, J. (2023). Kinerja aparatur pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Publik*, 5(1), 40-52.
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wibowo, A., dkk. (2024). Pengaruh kemampuan dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara. *Jurnal Administrasi Pemerintahan*, 13(1), 70-82.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.