

Analisis Kinerja Pegawai Pemerintah di Unit Pelaksana Teknis Dinas Catatan Sipil (UPTD Capil) Mandonga dalam Pelayanan Publik Berbasis Digital

Muslimin¹, Syafril Tekaka^{2*}, Andi Syaiful Zainal³, Ulfah Attamimi⁴

¹Pemerintah Kota Kendari, ^{2,3}Magister Ilmu Pemerintahan, ⁴Prodi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Kendari

*e-mail korespondensi penulis: tekakasyafril17@gmail.com
diterima:13/07/2024 direvisi:07/08/2024 diterbitkan: 20/08/2024

Abstract

This study aims to analyze the performance of employees at the Mandonga Civil Registry Service Technical Implementation Unit (UPTD) (CAPIL) in providing digital-based public services. This research uses a qualitative approach. This study shows that the implementation of digital systems in the Technical Implementation Unit (UPTD) of the Civil Registry Service (CAPIL) Mandonga has succeeded in improving employee performance efficiency and community satisfaction. However, the existing challenges need to be overcome with concrete steps so that all levels of society can enjoy public services without barriers. Strengthening infrastructure, training, and improving communication are key to ensuring the success of digital-based public services in the future.

Keywords: Digital, Performance, Employees, Public Services, UPTD Capil

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai pada Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Catatan Sipil (CAPIL) Mandonga dalam memberikan pelayanan publik berbasis digital. penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem digital di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Catatan Sipil (CAPIL) Mandonga berhasil meningkatkan efisiensi kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat. Namun, tantangan-tantangan yang ada perlu diatasi dengan langkah-langkah konkret agar semua lapisan masyarakat dapat menikmati layanan publik tanpa hambatan. Penguatan infrastruktur, pelatihan, dan peningkatan komunikasi menjadi kunci untuk memastikan keberhasilan layanan publik berbasis digital di masa yang akan datang.

Kata Kunci: Digital, Kinerja, Pegawai, Pelayanan Publik, UPTD Capil

1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan mewujudkan kesejahteraan sosial. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting keberhasilan reformasi birokrasi serta mencerminkan kinerja aparatur negara dalam memberikan layanan yang efisien, transparan, dan akuntabel (Eka Patmasari et al., 2022). Namun, di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan publik masih menghadapi tantangan serius seperti rendahnya kepuasan masyarakat, lambannya proses layanan, serta lemahnya kompetensi dan disiplin aparatur (Yayat, 2017). Sebagai unit pemerintahan terdekat dengan masyarakat, kecamatan memiliki peran strategis dalam menjamin pelayanan publik yang optimal. Kecamatan Mandonga di Kota Kendari masih dihadapkan pada keterbatasan sumber daya manusia, fasilitas kerja yang kurang memadai, dan motivasi aparatur yang rendah, yang berdampak pada menurunnya efektivitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Tren global dalam satu dekade terakhir menunjukkan bahwa digitalisasi pemerintahan (e-government) menjadi strategi utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (OECD, 2020; United Nations, 2022). Penerapan sistem digital terbukti mempercepat birokrasi, meningkatkan efisiensi, dan memperluas akses masyarakat terhadap layanan (Dwivedi et al., 2021). Di Indonesia, sejumlah studi seperti Hidayat & Suryanto (2020) di Surabaya dan Rahman et al. (2021) di Makassar membuktikan bahwa digitalisasi mendorong transparansi dan akuntabilitas. Namun, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada aspek teknologi dan belum banyak menelaah hubungan langsung antara penerapan sistem digital dan peningkatan kinerja aparatur di tingkat kecamatan. Celah penelitian (*research gap*) ini menunjukkan perlunya kajian yang menempatkan digitalisasi sebagai variabel yang berpengaruh terhadap efektivitas dan produktivitas aparatur pemerintah daerah.

Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada analisis evaluatif terhadap pengaruh penerapan pelayanan publik berbasis digital terhadap kinerja aparatur di tingkat kecamatan, khususnya di Kecamatan Mandonga. Penelitian ini tidak hanya menilai efektivitas teknologi dalam pelayanan, tetapi juga mengkaji faktor internal seperti motivasi, disiplin, dan kompetensi aparatur yang menentukan keberhasilan digitalisasi pelayanan publik.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas upaya pemerintah dalam meningkatkan kinerja aparatur melalui penerapan pelayanan publik berbasis digital serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya. Hasil penelitian diharapkan memberikan kontribusi ilmiah dan praktis bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan strategis peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital, guna memperkuat transformasi sektor publik di tingkat lokal, khususnya di Kecamatan Mandonga, Kota Kendari.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan publik berbasis digital di Sekretariat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Kendari. Pendekatan ini dipilih karena permasalahan yang dikaji bersifat kompleks dan memerlukan pemahaman terhadap makna, persepsi, serta pengalaman informan. Menurut Moleong (2008), penelitian kualitatif bertujuan

memahami fenomena secara holistik dalam konteks alamiah, sehingga peneliti berperan aktif dalam mengumpulkan dan menafsirkan data agar hasilnya mencerminkan kondisi sebenarnya di lapangan.

Penelitian dilaksanakan secara naturalistik di Sekretariat Dinas Dukcapil Kota Kendari, yang menjadi pusat pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital di bidang administrasi kependudukan. Lokasi ini dipilih karena masih terdapat ketimpangan antara upaya digitalisasi layanan dengan kinerja aparatur yang belum optimal. Informan penelitian dipilih secara purposive, terdiri dari tujuh orang, yakni Sekretaris Dinas Dukcapil, Sekretaris Camat, Kepala Seksi Pemerintahan, Kepala UPTD Capil Kecamatan Mandonga, serta tiga warga penerima layanan. Keberagaman informan ini diharapkan mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai implementasi pelayanan publik digital dan kinerja aparatur di lapangan.

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi, dengan analisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yang mencakup reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Validitas data dijaga melalui triangulasi sumber dan metode untuk memastikan keakuratan temuan. Dengan desain dan prosedur tersebut, penelitian ini diharapkan memberikan pemahaman komprehensif tentang pengaruh digitalisasi terhadap kinerja aparatur Dukcapil Kota Kendari serta menjadi dasar bagi rekomendasi peningkatan kualitas layanan publik berbasis teknologi.

3. Hasil dan Pembahasan

1. Efisiensi Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai di UPTD Capil Mandonga menunjukkan tingkat efisiensi yang cukup baik dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Berdasarkan hasil wawancara, sistem digital memberikan dampak positif terhadap percepatan proses pelayanan dan pengurangan waktu penyelesaian permohonan. Sekretaris Disdukcapil Kota Kendari menilai bahwa pegawai telah menunjukkan kemampuan menyelesaikan pekerjaan dengan baik, meskipun masih terdapat kendala teknis di beberapa kesempatan. Kepala UPTD Capil Mandonga menegaskan bahwa pegawai merupakan penggerak utama dalam pelaksanaan layanan, dan efisiensi kerja mereka sangat menentukan cepat atau tidaknya pelayanan kepada masyarakat.

Hasil wawancara juga mengindikasikan bahwa sebagian pegawai masih menghadapi tantangan dalam beradaptasi dengan teknologi baru, serta terdapat kendala pada infrastruktur teknologi, seperti gangguan sistem dan koneksi internet yang belum optimal. Kendala ini terkadang menghambat proses pelayanan, meskipun koordinasi internal dengan tim IT telah dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut.

Penerapan sistem digital secara umum ditanggapi positif oleh para informan. Operator UPTD menyebutkan bahwa digitalisasi telah memangkas tahapan manual dan menghemat waktu pelayanan. Warga masyarakat juga menilai bahwa layanan digital memberikan kemudahan, terutama karena proses pengajuan dokumen dapat dilakukan secara daring tanpa perlu datang ke kantor. Meskipun demikian, sebagian warga masih menghadapi kendala teknis seperti gangguan jaringan internet yang lambat.

Untuk menjamin efisiensi kerja pegawai, UPTD Capil Mandonga melakukan pengawasan dan evaluasi secara berkala. Pengawasan dilakukan melalui laporan kinerja, evaluasi internal, serta masukan dari masyarakat. Pegawai juga dievaluasi berdasarkan

ketepatan waktu dan akurasi dalam menyelesaikan permohonan. Selain itu, alokasi sumber daya manusia disesuaikan dengan kemampuan masing-masing pegawai, dan sistem digital digunakan untuk mengotomatiskan sebagian proses administratif.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan digital di UPTD Capil Mandonga berkontribusi besar terhadap peningkatan efisiensi kerja pegawai. Namun, untuk mencapai efisiensi yang lebih optimal, perlu dilakukan penguatan infrastruktur teknologi dan peningkatan kapasitas pegawai dalam penggunaan sistem digital.

2. Efektivitas Kinerja Pegawai

Efektivitas kinerja pegawai UPTD Capil Mandonga tercermin dari kemampuan mereka mencapai target pelayanan publik yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Disdukcapil dan Kepala UPTD Capil Mandonga, pegawai dinilai cukup efektif dalam menjalankan tugas-tugasnya, terutama setelah diterapkannya sistem digital yang mempercepat proses kerja. Teknologi digital memungkinkan pegawai memproses data dan dokumen dengan lebih cepat dan akurat, sehingga membantu pencapaian target pelayanan.

Kendala utama yang masih dihadapi pegawai berkaitan dengan adaptasi terhadap teknologi baru dan keterbatasan infrastruktur pendukung. Pemerintah Kota Kendari melalui Dinas Dukcapil telah memberikan solusi berupa pelatihan peningkatan kapasitas serta sistem penghargaan bagi pegawai yang berprestasi agar tetap termotivasi. Evaluasi efektivitas kinerja dilakukan melalui laporan hasil kerja, jumlah layanan yang diselesaikan tepat waktu, serta umpan balik masyarakat terkait kepuasan terhadap pelayanan.

Dari sisi masyarakat, sebagian besar warga menilai bahwa pelayanan publik di UPTD Capil Mandonga sudah efektif. Warga merasa proses pengurusan dokumen menjadi lebih cepat dan efisien berkat sistem digital, meskipun sesekali muncul kendala teknis. Respons pegawai yang cepat terhadap keluhan warga menunjukkan tingkat efektivitas pelayanan yang baik.

Secara umum, hasil penelitian menegaskan bahwa pegawai UPTD Capil Mandonga telah bekerja secara efektif dengan memanfaatkan teknologi digital dalam mendukung pelayanan publik. Namun, peningkatan kapasitas pegawai dan penyempurnaan sistem digital tetap diperlukan agar efektivitas pelayanan dapat terus meningkat dan mampu memenuhi seluruh kebutuhan masyarakat.

4.2.2 Pelayanan Publik Berbasis Digital

Pelayanan publik berbasis digital di UPTD Capil Mandonga dikembangkan dengan tujuan meningkatkan aksesibilitas, transparansi, keamanan data, kemudahan penggunaan, dan responsivitas pegawai dalam melayani masyarakat.

1. Aksesibilitas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aksesibilitas layanan digital di UPTD Capil Mandonga tergolong baik bagi masyarakat yang terbiasa menggunakan teknologi. Namun, bagi warga lanjut usia atau masyarakat yang kurang memahami teknologi digital, masih terdapat hambatan dalam melakukan pendaftaran online atau pengisian formulir digital.

UPTD Capil Mandonga telah berupaya meningkatkan aksesibilitas dengan menyediakan tutorial video, panduan tertulis, dan opsi pelayanan langsung di kantor bagi masyarakat

yang tidak memiliki akses internet. Meskipun demikian, gangguan sinyal internet yang tidak stabil masih menjadi kendala di beberapa wilayah.

Kesimpulannya, meskipun layanan digital memberikan kemudahan akses bagi sebagian masyarakat, peningkatan infrastruktur jaringan dan pendampingan bagi kelompok rentan digital tetap dibutuhkan agar seluruh lapisan masyarakat dapat menikmati layanan publik secara setara.

2. Transparansi

Transparansi pelayanan digital di UPTD Capil Mandonga meningkat secara signifikan dengan adanya sistem yang memungkinkan masyarakat memantau status permohonan secara real-time. Masyarakat dapat mengetahui sejauh mana proses pengurusan dokumen mereka berlangsung tanpa harus datang ke kantor.

Namun, beberapa kendala masih muncul, seperti keterlambatan pembaruan status permohonan dan kurangnya kejelasan informasi mengenai persyaratan administrasi tertentu. Hal ini menyebabkan sebagian masyarakat tetap memilih datang langsung untuk memperoleh kepastian.

Dengan demikian, transparansi dalam layanan digital telah berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi, meskipun diperlukan peningkatan kecepatan pembaruan data dan kejelasan informasi administrasi agar transparansi lebih optimal.

3. Keamanan Data

Keamanan data menjadi aspek krusial dalam pelayanan digital di UPTD Capil Mandonga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai telah menerapkan protokol keamanan seperti penggunaan enkripsi, autentikasi pengguna, dan audit sistem berkala. Namun, kekhawatiran masyarakat mengenai potensi kebocoran data masih cukup tinggi.

Kepala UPTD dan operator menegaskan bahwa seluruh data pribadi masyarakat dilindungi sesuai dengan prosedur keamanan yang berlaku. Meski demikian, kurangnya sosialisasi mengenai perlindungan data menyebabkan sebagian warga masih ragu terhadap keamanan sistem.

Oleh karena itu, diperlukan peningkatan edukasi dan transparansi kepada masyarakat terkait sistem perlindungan data pribadi agar kepercayaan publik terhadap layanan digital semakin kuat.

4. Kemudahan Penggunaan (User-Friendly)

Sistem pelayanan digital di UPTD Capil Mandonga umumnya dinilai mudah digunakan, terutama bagi masyarakat yang sudah terbiasa dengan perangkat digital. Namun, beberapa warga yang kurang memahami teknologi masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem, seperti saat mengisi formulir atau mengunggah dokumen.

Pegawai UPTD sering membantu masyarakat secara langsung untuk menggunakan sistem ini. Kepala UPTD Capil Mandonga juga menyebutkan bahwa sedang direncanakan peningkatan antarmuka aplikasi agar lebih sederhana dan mudah diakses. Kesimpulannya, sistem layanan digital sudah cukup user-friendly, tetapi masih diperlukan perbaikan antarmuka dan sosialisasi yang lebih luas agar semua kalangan masyarakat dapat menggunakannya tanpa kesulitan berarti.

5. Responsivitas

Responsivitas pegawai UPTD Capil Mandonga terhadap keluhan masyarakat dinilai baik. Pegawai memberikan tanggapan cepat terhadap masalah yang dilaporkan, baik

melalui telepon, media sosial, maupun datang langsung ke kantor. Namun, untuk keluhan teknis yang berkaitan dengan sistem server, waktu penanganannya kadang lebih lama karena harus melibatkan tim IT.

Secara umum, masyarakat mengapresiasi kecepatan dan ketepatan respons pegawai. Hal ini menunjukkan adanya komitmen pegawai dalam memberikan pelayanan publik yang profesional dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

4. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan publik di UPTD Catatan Sipil Kecamatan Mandonga Kota Kendari, dapat disimpulkan bahwa penerapan pelayanan publik berbasis digital telah menunjukkan kemajuan positif dalam hal efisiensi dan efektivitas kerja aparatur. Aparatur telah beradaptasi dengan sistem digital dalam pengelolaan data dan pelayanan administrasi kependudukan, meskipun masih terdapat kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia yang kurang terampil secara teknis dan gangguan jaringan yang menghambat kelancaran pelayanan. Selain itu, partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital masih perlu ditingkatkan melalui sosialisasi dan pendampingan.

Secara umum, tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan publik berbasis digital telah tercapai, dengan temuan bahwa aspek efisiensi dan kecepatan pelayanan meningkat, namun aspek responsivitas dan aksesibilitas masih perlu diperkuat.

Sebagai rekomendasi, disarankan agar Dinas Dukcapil Kota Kendari terus meningkatkan kapasitas aparatur melalui pelatihan digital secara berkelanjutan, memperbaiki infrastruktur jaringan dan sistem pelayanan, serta memperluas sosialisasi kepada masyarakat agar pemanfaatan layanan digital semakin optimal dan berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

Ucapan Terima Kasih

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada **Pemerintah Kota Kendari** yang telah memberikan kesempatan dan dukungan untuk melanjutkan studi, serta kepada **UPTD Pencatatan Sipil (Capil) Kecamatan Mandonga Kota Kendari** yang telah memberikan izin dan fasilitas dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh **dosen Program Sarjana dan Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Kendari** atas segala ilmu, bimbingan, dan pengetahuan yang telah diberikan selama masa studi. Semoga segala bantuan, dukungan, dan doa yang diberikan menjadi amal kebaikan bagi semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian karya ini.

Daftar Pustaka

- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Janssen, M., Lal, B., Williams, M. D., Clement, M., & Simintiras, A. C. (2021). E-Government adoption and implementation: Progress, trends, and research

- opportunities. *International Journal of Information Management*, 57, 102284. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102284>
- Eka Patmasari, S., Rahmawati, D., & Handayani, R. (2022). Digitalisasi pelayanan publik sebagai upaya meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah daerah. *Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan*, 9(2), 115–128. <https://doi.org/10.33510/japk.v9i2.2022>
- Hidayat, M., & Suryanto, D. (2020). Inovasi pelayanan publik berbasis digital di Kota Surabaya: Studi implementasi e-government dalam meningkatkan kualitas layanan masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(1), 45–57. <https://doi.org/10.25077/jian.10.1.45-57.2020>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2008). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi Revisi). Remaja Rosdakarya.
- Neuman, W. L. (2014). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches* (7th ed.). Pearson Education Limited.
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2020). *Digital government in Indonesia: Strengthening the institutional and policy frameworks*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/15e8b7a1-en>
- Rahman, A., Nur, M., & Azis, F. (2021). Implementasi digitalisasi pelayanan publik di Kota Makassar dalam mendukung reformasi birokrasi. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 9(3), 321–334. <https://doi.org/10.14710/jkmp.9.3.321-334>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- United Nations. (2022). *E-Government survey 2022: The future of digital government*. United Nations Department of Economic and Social Affairs. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2022>
- Yayat, R. (2017). Manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kinerja aparatur pemerintah daerah. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik UMA*, 5(2), 133–145. <https://doi.org/10.31289/jipspuma.v5i2.1207>
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.