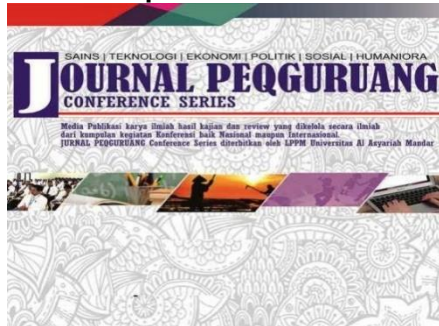


### Graphical abstract



## KUALITAS KERJA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN POLEWALI MANDAR

<sup>1</sup>Wahyu Pranata, <sup>2</sup>Aco dahrul Saharuddin, <sup>3</sup>Muhammad Syaeba.

<sup>1</sup>Universitas Al-Asyariah Mandar.

\*Corresponding author

[Wahyupranara518@gmail.com](mailto:Wahyupranara518@gmail.com)

[acodahrulsaharuddin@gmail.com](mailto:acodahrulsaharuddin@gmail.com)

[syaebanunasman07@gmail.com](mailto:syaebanunasman07@gmail.com)

### Abstract

The Department of Population and Civil Registry is a government agency that is responsible for managing and maintaining population data and population administration of a country or region. The functions and responsibilities of the Population and Civil Registry Service may vary from country to country, depending on the administrative system and regulations in place. However, their general aim is to provide citizens and governments with essential population administration services.

This study aims to see what efforts have been made by DISDUKCAPIL in improving the work quality of its employees. This study uses a qualitative descriptive research method. This study aims to describe the quality of work at the Population and Civil Registry Service in Polewali Mandar Regency. The informants in this study were the heads of offices or secretaries of DISDUKCAPIL as well as heads of fields and the community.

The results achieved in this study were an increase in the quality of work experienced by DISDUKCAPIL employees through the efforts made in the form of routine training in the form of BIMTEK and RAKOR as well as practicing good communication, giving incentives, awards and appreciation and creating harmonious relationships within the organization. So that it can provide good service to the community.

**Keywords:** DISDUKCAPIL, quality, work

### Abstrak

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah sebuah instansi pemerintah yang bertanggung jawab dalam mengelola dan memelihara data kependudukan serta administrasi kependudukan suatu negara atau wilayah. Fungsi dan tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dapat bervariasi di setiap negara, tergantung pada sistem administrasi dan peraturan yang berlaku. Namun, tujuan umum mereka adalah untuk menyediakan layanan administrasi kependudukan yang penting bagi warga negara dan pemerintah.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat apa upaya yang dilakukan oleh DISDUKCAPIL dalam meningkatkan kualitas kerja pegawainya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan mengenai Kualitas Kerja Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar. Adapun informan pada penelitian ini adalah kepala dinas atau sekretaris DISDUKCAPIL serta kepala bidang dan masyarakat.

Hasil yang dicapai dalam penelitian ini adalah adanya peningkatan kualitas kerja yang dialami oleh pegawai DISDUKCAPIL melalui upaya yang dilakukan yang berupa pelatihan rutin berupa BIMTEK dan RAKOR serta melatih komunikasi yang baik, pemberian insentif, penghargaan dan apresiasi serta menciptakan hubungan yang harmonis didalam organisasi. Sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

**Kata kunci:** DISDUKCAPIL, kualitas, kerja

### Article history

DOI: [10.35329/jp.v6i1.4611](https://doi.org/10.35329/jp.v6i1.4611).

Received : 10/07/2023 | Received in revised form : 31/05/2024 | Accepted :31/05/2024

## 1. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara masuk dalam daftar negara dengan jumlah penduduk terbanyak ke-4 di dunia dengan jumlah penduduk 275,3 juta jiwa pada tahun 2022, adapun urutan pertama yaitu Cina, Amerika Serikat dan India. Dengan jumlah penduduk yang banyak maka perlu disertai dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia pula.

Kualitas adalah tingkat baik atau buruknya mutu, taraf atau derajat sesuatu. Dalam meningkatkan sumber daya manusia ada beberapa upaya atau usaha yang dapat dilakukan ialah melakukan pelatihan, pendidikan, pembinaan, penghargaan dan lain sebagainya. Dengan meningkatnya kualitas sumber daya manusia maka tentu saja mewujudkan Indonesia sebagai negara yang maju bukan mimpi belaka.

Dalam hal bekerja sangat penting untuk meningkatkan kualitas kerja pada pegawai atau karyawan. Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan atau pegawai mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan. Untuk menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas tidak hanya diperlukan

pekerja yang andal, melainkan perlu juga suatu proses yang mendukung terciptanya pekerja yang produktif sesuai dengan yang diharapkan. Seperti pada penetapan jaminan kerja sesuai dengan harapan pegawai juga akan meningkatkan semangat kerja pegawai sehingga kualitas kerja pegawai sesuai dengan harapan instansi atau kantor. Dalam peningkatan kualitas kerja pegawai atau karyawan selain dengan pemberian insentif, perusahaan atau kantor juga perlu memberikan motivasi.

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai manusia termotivasi oleh kebutuhan yang dimilikinya, namun walaupun motivasi merupakan hal yang penting, tapi sulit untuk dilakukan. Dalam sebuah organisasi publik sering terjadi interaksi dan aktivitas yang bersifat positif maupun negatif dalam pelaksanaan tugas. Ada beberapa cara untuk memberikan dorongan dalam meningkatkan semangat kerja yaitu dengan lebih memberikan penekanan pada keinginan karyawan untuk bekerja, lalu hal tersebut akan meningkatkan kualitas kerja karyawan. Motivasi dalam bekerja dianggap penting karena dengan motivasi dalam bekerja diharapkan setiap karyawan mau lebih antusias dan semangat dalam bekerja untuk mencapai produktivitas kerja yang lebih tinggi.

Motivasi diharapkan dapat meningkatkan kualitas kerja karyawan, jika motivasi kerja tinggi serta didukung oleh kemampuan yang tinggi dalam bekerja maka kualitas kerja karyawan akan meningkat. Namun jika motivasi kerja yang tinggi tidak disertai kemampuan dan semangat kerja yang tinggi, maka karyawan tersebut memiliki minat yang tinggi namun kemampuan yang kurang, maka karyawan harus ditingkatkan kemampuannya melalui pelatihan kerja namun jika karyawan memiliki kemampuan yang tinggi namun semangat dalam bekerja yang kurang maka dapat diatasi dengan pemberian insentif untuk meningkatkan semangat kerja.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) adalah lembaga pemerintah yang bertanggung jawab dalam mengelola dan memelihara data kependudukan di suatu wilayah tertentu. Disdukcapil merupakan salah satu bagian

dari instansi pemerintah yang berada di bawah Kementerian Dalam Negeri.

Fungsi utama dari Disdukcapil adalah untuk mendaftarkan penduduk yang tinggal dan bermukim di wilayah tertentu, dan memberikan dokumen identitas kepada penduduk, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta kematian, dan lain sebagainya. Dalam menjalankan fungsinya, Disdukcapil juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa data kependudukan yang disimpan akurat, terkini, dan terpercaya.

Selain mendaftarkan penduduk dan memberikan dokumen identitas, Disdukcapil juga memiliki tugas lain seperti melakukan pencatatan perubahan status kependudukan seperti pernikahan, perceraian, dan perubahan nama. Disdukcapil juga memainkan peran penting dalam penyelenggaraan Pemilihan Umum, karena data kependudukan yang disimpan Disdukcapil digunakan untuk menentukan hak suara dan lokasi pemilihan bagi setiap pemilih.

Dalam hal pengelolaan data kependudukan, Disdukcapil juga harus memastikan bahwa data yang disimpan dijaga kerahasiaannya, dan hanya diakses oleh pihak yang berwenang. Disdukcapil juga harus memastikan bahwa proses pendaftaran dan penerbitan dokumen identitas berjalan dengan cepat dan efisien, serta memberikan layanan yang ramah dan profesional kepada masyarakat.

Setelah melakukan observasi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ada beberapa masalah yang biasa ditemukan di dinas tersebut yaitu, kehabisan blanko. Blanko sendiri merupakan istilah yang digunakan untuk merujuk pada dokumen atau formulir kosong yang digunakan untuk mencatat atau mencetak informasi. Blanko sering kali berupa kertas atau kartu dengan

kolom-kolom atau ruang kosong yang dapat diisi dengan data atau informasi yang relevan. Dalam konteks pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), blanko KTP adalah dokumen kosong yang digunakan untuk mencetak informasi pribadi individu ke dalam kartu fisik. Blanko KTP biasanya memiliki format yang telah ditentukan, seperti kolom untuk nama, alamat, tanggal lahir, dan lain sebagainya. Informasi ini kemudian diisi dan dicetak pada blanko KTP untuk menghasilkan kartu identitas yang sah. Dapat disimpulkan blanko sangatlah penting dalam pembuatan KTP.

Adapun masalah pelayanan yang sering kita jumpai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yaitu, lambatnya pelayanan yang diberikan pada masyarakat, sering kita jumpai ada sangat banyak masyarakat mengantri untuk pembuatan KTP, akta kelahiran, akta kematian dan lain sebagainya. Masyarakat sering dibuat menunggu hingga berjam jam, tentu saja masalah ini harus segera ditemukan solusinya. Salah satu cara agar dapat menyelesaikan masalah ini ada dengan meningkatkan kualitas kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, karena itulah peneliti mengambil judul penelitian berupa "KUALITAS KERJA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN POLEWALI MANDAR" agar dapat mengetahui apa saja upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk meningkatkan kualitas kerja pegawainya.

## 2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif, dengan penjabaran secara deskriptif yang tertulis atau lisan dari seseorang dengan perilaku yang diamati. Dalam jenis penelitian deskriptif

yang digunakan untuk melakukan analisis hanya sampai pada taraf menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis sehingga bisa lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan. (Yusuf, 2017).

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, adalah metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, memahami, dan menjelaskan fenomena atau peristiwa dalam konteks yang komprehensif dan mendalam. Penelitian ini berfokus pada analisis data kualitatif yang diperoleh dari wawancara, observasi. Diharapkan dari penelitian ini ialah mengetahui gambaran mengenai upaya yang dilakukan oleh Dinas kependudukan dan catatan sipil dalam meningkatkan kualitas kerja pegawainya.

Penelitian dilakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Polewali Mandar

#### a. Waktu Penelitian

Adapun penelitian dilaksanakan pada bulan Februari 2023 hingga Mei 2023

#### b. Informan Penelitian

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling yaitu Teknik penentuan populasi kualitatif dengan pertimbangan tertentu. Subjek yang dipilih menjadi sampel. Informan yang dijadikan sebagai sampel adalah pegawai yang bertugas di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Peneliti memilih sampel berdasarkan karakteristik anggota sampel yang mampu memberikan data sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian. Informan yang dipilih melalui pertimbangan dan kriteria. Kriteria pertama adalah informan yang mengetahui tentang kualitas kerja pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Kriteria kedua adalah informan yang bekerja dalam bidang pelayanan di dinas kependudukan dan

catatan sipil. Berdasarkan beberapa informan yang berhasil digali informasinya secara mendalam dan dianggap sudah cukup.

Adapun informan dalam penelitian ini berjumlah 7 orang yang terdiri dari:

No	Nama/jabatan	Jenis informan	Jumlah
1.	Kepala Dinas atau sekretaris DISDUKCAPIL	Informan kunci	1
2.	Kepala bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan	Informan utama	1
3.	Masyarakat	Informan tambahan	5

#### c. Instrumen Penelitian

Dalam hal ini, peneliti menggunakan instrumen penelitian yakni berinteraksi secara langsung dengan informan penelitian, bahkan untuk penggalan data yang menuntut partisipasi peneliti menjadi suatu keharusan untuk dilakukan. Untuk teknik penelitian yang digunakan untuk menggali data adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

#### d. Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2021) Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka penelitian tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

##### 1. Observasi

Observasi yaitu pengamatan secara langsung di lokasi penelitian guna memperoleh keterangan data yang lebih akurat mengenai hal-hal yang diteliti.

##### 2. Wawancara

Wawancara yaitu suatu cara untuk mendapatkan dan mengumpulkan data

melalui tanya jawab dan dialog atau diskusi dengan informan yang dianggap mengetahui banyak tentang objek dan masalah

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi ini adalah pencatatan berbagai arsip dan dokumentasi yang ada hubungannya dengan penelitian. Dokumentasi bertujuan untuk mempelajari dan menelusuri data yang bersumber pada informasi dari dokumen, buku, jurnal, laporan kegiatan, notulen rapat, kartu hasil studi, transkrip kegiatan dan yang sejenisnya.

#### e. Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis data menurut menurut (Huberman & B. Miles, 2014), yaitu sebagai berikut:

1. Data Reduction (Reduksi data) sebagai suatu proses pemilihan, pemusatan, perhatian, penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan, sehingga data itu memberi gambaran yang lebih jelas tentang hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi;

2. Data Display (Penyajian data), yaitu sekumpulan informasi tersusun memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, tabel, grafik, pictogram, dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan sehingga akan semakin mudah dipahami;

3. Conclusion Drawing atau Verification (Simpulan atau verifikasi), peneliti membuat kesimpulan berdasarkan data yang telah diproses melalui reduksi dan display data. Penarikan kesimpulan yang dikemukakan bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun

apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data maka kesimpulan yang di kemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. HASIL PENELITIAN

Kualitas SDM yang baik pada instansi pemerintahan adalah suatu hal yang sangat penting, karena dengan SDM yang berkualitas dapat membantu suatu instansi dalam mewujudkan visi dan misinya. Dengan kualitas SDM yang baik maka dengan itu dapat mempengaruhi kualitas kerja pegawai yang bekerja di instansi yang bersangkutan. Penulis melakukan penelitian di DISDUKCAPIL untuk mengetahui bagaimana kualitas kerja pada pegawai DISDUKCAPIL sudah baik dalam melayani masyarakat.

Kualitas SDM yang baik pada pegawai dapat tercipta dengan memberikan pelatihan, apresiasi, memberikan motivasi-motivasi positif kepada pegawai serta tetap menciptakan hubungan yang harmonis antara atasan dan bawahan atau juga dengan sesama bawahan, agar komunikasi yang positif dapat terus terjaga sehingga para pegawai yang bekerja di DISDUKCAPIL dapat meningkatkan kualitas kerja pegawainya.

#### a. Quality of Work (kualitas dalam bekerja)

Secara keseluruhan, peningkatan kualitas kerja bertujuan untuk mencapai kinerja yang lebih baik, efisiensi yang lebih tinggi, dan kepuasan pelanggan yang lebih baik. Dengan menerapkan strategi dan praktik yang tepat, organisasi dan individu



dapat terus meningkatkan standar dan mencapai hasil yang lebih baik dalam lingkungan kerja.

Peningkatan kualitas kerja adalah suatu usaha untuk meningkatkan standar dan hasil kerja yang dicapai oleh individu atau organisasi. Hal ini melibatkan peningkatan kompetensi, keterampilan, produktivitas, efisiensi, dan kualitas output dalam konteks pekerjaan yang dilakukan. Secara keseluruhan, peningkatan kualitas kerja bertujuan untuk mencapai kinerja yang lebih baik, efisiensi yang lebih tinggi, dan kepuasan pelanggan yang lebih baik. Dengan menerapkan strategi dan praktik yang tepat, organisasi dan individu dapat terus meningkatkan standar dan mencapai hasil yang lebih baik dalam lingkungan kerja.

#### **b. Promptnes (kecepatan/ketepatan)**

Kecepatan dan ketepatan dalam bekerja adalah dua faktor yang penting dalam produktivitas dan kualitas kerja seseorang. Meskipun keduanya memiliki perbedaan dalam konteks pekerjaan, keduanya saling melengkapi untuk mencapai hasil yang optimal.

Penting untuk mencapai keseimbangan antara kecepatan dan ketepatan. Terlalu fokus pada kecepatan bisa mengorbankan kualitas, sementara terlalu fokus pada ketepatan bisa menghambat produktivitas. Dengan menggabungkan kecepatan yang efisien dan ketepatan yang tinggi, seseorang dapat mencapai hasil yang baik dalam pekerjaannya.

#### **c. Initiative (inisiatif)**

menunjukkan apresiasi seseorang terhadap pekerjaannya dengan berusaha mencari, menemukan dan mengembangkan metode-metode yang

efektif untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut dengan hasil yang gemilang. Meningkatkan inisiatif pegawai memerlukan upaya yang berkelanjutan dari manajemen dan pemimpin organisasi. Dengan menciptakan lingkungan yang mendukung dan memberikan dorongan kepada pegawai, inisiatif mereka dalam bekerja dapat ditingkatkan.

#### **d. Capability (kemampuan)**

Dalam meningkatkan kemampuan pegawai dalam melakukan pekerjaannya DISDUKCAPIL secara rutin melaksanakan beberapa pelatihan yang dapat membantu pegawai agar lebih memahami bagaimana melakukan pekerjaannya dengan baik dan benar.

Dalam mempertahankan kualitas kerjanya DISDUKCAPIL memberikat suatu insentif kepada pegawai yang memiliki kemampuan yang baik dalam melakukan pekerjaannya.

Insentif adalah stimulus atau imbalan yang diberikan kepada individu atau kelompok sebagai penghargaan atau dorongan untuk mencapai tujuan tertentu atau meningkatkan kinerja. Insentif dirancang untuk memotivasi dan mendorong orang agar mencapai hasil yang diinginkan atau menjalankan tindakan tertentu.

Insentif dapat berupa bentuk materi, seperti bonus keuangan, kenaikan gaji, tunjangan, atau penghargaan non-materi seperti pengakuan, apresiasi, atau kesempatan pengembangan karir. Tujuan insentif adalah untuk menciptakan dorongan positif bagi individu atau kelompok agar lebih berdedikasi, produktif, kreatif, dan berkinerja tinggi dalam lingkungan kerja.

#### **e. Communication (komunikasi)**

Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam melakukan pekerjaan, terbangunnya komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan ataupun sesama bawahan dapat meningkatkan kualitas bekerja setiap pegawai.

Dengan terbangunnya komunikasi yang baik maka dapat tercipta pula hubungan harmonis antara pegawai. Dalam suatu organisasi hubungan harmonis merupakan hal yang sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan positif. menciptakan hubungan harmonis membutuhkan komitmen dan upaya dari setiap pegawai. Manajemen juga memiliki peran penting dalam menciptakan budaya kerja yang mendukung hubungan harmonis dengan memberikan teladan, memfasilitasi komunikasi yang baik, dan menangani konflik dengan bijaksana.

## **B. PEMBAHASAN**

Penelitian Kualitas Kerja Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Polewali Mandar bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas kerja pegawai pada DISDUKCAPIL Polewali Mandar sudah maksimal dalam melayani masyarakat. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan terdiri dari staff-staff dinas kependudukan dan catatan sipil polewali.

Kualitas kerja yang baik pada dinas kependudukan dan catatan sipil merupakan hal yang sangat penting mengingat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki peran yang sangat penting dalam pengelolaan data dan administrasi terkait kependudukan. Untuk meningkatkan kualitas kerja di lingkungan tersebut, diperlukan upaya yang sistematis dan berkelanjutan. Penelitian yang

membahas Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan E-Ktp Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar adalah penelitian yang dilakukan oleh (Fitrah & Karmila, 2021) hasil menunjukkan bahwa masyarakat masih belum puas dengan pelayanan pembuatan E-KTP yang diberikan oleh dinas kependudukan dan catatan sipil polewali mandar dikarenakan minimnya fasilitas peralatan penunjang sehingga membuat proses pelayanan menjadi lambat dan juga sering terlihat antrian yang panjang sehingga masyarakat membutuhkan waktu yang cukup lama pembuatan E-KTP. Oleh karena itu selain meningkatkan kualitas kerja pegawai maka perlu juga dilakukan pembaruan fasilitas peralatan penunjang yang dapat mendukung kinerja pegawai. Hasil penelitian Kualitas Kerja Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Polewali Mandar menunjukkan bahwa masyarakat masih belum merasakan adanya peningkatan kualitas kerja yang signifikan dari pelayanan yang dilakukan oleh DISDUKCAPIL, yang menjadi faktor utama masyarakat menganggap demikian karena masih seringnya terjadi keterlambatan yang sangat lama dalam hal pelayanan yang membuat masyarakat dapat menunggu dalam waktu yang lama.

### **a. Quality of Work (kualitas dalam bekerja)**

Menurut (Soedarsono & Dewi, 2014) kualitas dalam bekerja merupakan ukuran yang menyatakan seberapa jauh telah dipenuhi berbagai persyaratan, spesifikasi, dan harapan yang dihasilkan dari suatu pekerjaan.

Berdasarkan penelitian (Mosso, Singkoh, & Sumampouw, 2018) kualitas pelayanan pada DISDUKCAPIL Maybrat

telah memberikan pelayanan yang efektif dan efisien sehingga memberikan pelayanan administrasi yang berkualitas. Hal ini berbanding terbalik dengan hasil penelitian yang diperoleh, pada hasil penelitian Kualitas Kerja Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Polewali Mandar menunjukkan bahwa kualitas pegawai DISDUKCAPIL setelah diberikan pemahaman tentang kedisiplinan dan tentang rasa tanggung dalam bekerja masih belum bisa dikatakan baik karena masih banyaknya pegawai yang sering terlambat dan terlalu cepat untuk beristirahat. dengan demikian pelayanan pada DISDUKCAPIL Polewali Mandar masih belum bisa dikatakan sebagai pelayanan yang berkualitas.

#### **b. Promntnes (kecepatan dan ketepatan)**

Kombinasi dari kecepatan dan ketepatan dalam bekerja membantu menciptakan kinerja yang baik dan memberikan hasil yang diinginkan. Karyawan yang dapat bekerja dengan cepat dan tepat dapat meningkatkan efisiensi operasional, memenuhi tenggat waktu yang ditetapkan, dan menghasilkan kualitas yang baik. Hal ini juga berkontribusi pada kepuasan pelanggan dan reputasi yang baik bagi perusahaan atau organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian (Apriansyah, 2016) kecepatan pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil tabulasi dan perhitungan yang peneliti lakukan maka diperoleh nilai rata-rata dari indikator waktu pelayanan bernilai 2,32 atau sudah cukup baik. Namun sangat disayangkan adanya pungli (pungutan liar) menjadikan indikator ini menjadi sulit terukur dengan maksimal karena memberikan dampak seberapa

lama waktu pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait, sebagai contoh jika masyarakat ingin mendapat pelayanan dalam pembuatan KTP dengan waktu yang singkat maka masyarakat dapat membayar sejumlah uang sesuai dengan permintaan pegawai atau oknum yang bekerja di instansi tersebut, seharusnya pelayanan yang diberikan harus prima atau tidak memihak kepada orang yang dapat membayar dengan nominal yang besar. Hal yang sama ditemukan pada hasil penelitian yang menunjukkan bahwa setelah pihak DISDUKCAPIL memberikan tempat bekerja yang nyaman agar pegawai dapat berkonsentrasi dalam bekerja agar kecepatan dan ketepatannya dalam bekerja dapat meningkat. Namun dengan usaha tersebut masih belum cukup untuk dapat meningkatkan kecepatan dan ketepatan pegawai dalam bekerja, fakta lapangannya kecepatan dalam pelayanan yang bergantung pada bantuan pengurusan yang dilakukan oleh pegawai DISDUKCAPIL yang diberikan pada masyarakat yang memiliki hubungan yang dekat dengan pegawai yang bersangkutan dan adanya pungutan liar (pungli) dengan demikian pihak DISDUKCAPIL harus segera menemukan solusi untuk menyelesaikan masalah tersebut sehingga pelayanan pada DISDUKCAPIL menjadi pelayanan yang bersih dan berkualitas.

#### **c. Initiative (inisiatif)**

Inisiatif dalam bekerja mengacu pada kemampuan individu untuk mengambil tindakan proaktif, mengidentifikasi peluang, dan menghasilkan ide-ide baru yang dapat meningkatkan kinerja dan mencapai tujuan organisasi. Inisiatif merupakan sikap atau perilaku yang menunjukkan keinginan dan kemauan untuk mengambil langkah tambahan,



mengatasi tantangan, dan berkontribusi secara aktif dalam pekerjaan.

Berdasarkan hasil penelitian (Jumiani, Hattab, & Arsyad, 2021) Berdasarkan hasil penelitian yang ada bahwa kinerja pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara dilihat dari Efektivitas, Otoritas dan Tanggung jawab, Inisiatif sudah dianggap cukup baik, pegawai dapat bekerja dengan baik dengan usahanya sendiri. Hal yang sama ditemukan pada hasil penelitian ini pihak DISDUKCAPIL memberikan pegawainya rasa tanggung jawab penuh dalam melakukan pekerjaannya dan memberikan bonus kepada pegawai yang memiliki hasil kerja yang cemerlang dengan rasa inisiatifnya sendiri. Dengan usaha yang dilakukan oleh pihak DISDUKCAPIL memberikan hasil yang baik, yang menunjukkan bahwa inisiatif dalam bekerja pada pegawai DISDUKCAPIL sudah baik karena pegawai dapat memberikan pelayanan walaupun tanpa arahan dari atasannya. Dengan terciptanya rasa inisiatif yang tinggi pada pegawai, pelayanan dapat dilakukan dengan baik lancar tanpa adanya hambatan pada pelayanannya.

#### **d. Capability (kemampuan)**

(Duckworth, 2016)membahas bahwa ketekunan, kerja keras, dan kemampuan untuk tetap fokus pada tujuan jangka panjang merupakan faktor yang penting dalam mencapai keberhasilan dalam karir dan kehidupan.

Berdasarkan hasil penelitian (Pakarain & Abdussamad, 2022) Kemampuan aparat dalam menjalankan tugas menjadi salah satu faktor penting dalam keberhasilan pelayanan publik disuatu instansi. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo sering

mengembangkan kemampuan yang dimiliki oleh setiap aparaturnya dalam menjalankan tugas melalui beberapa program kegiatan diantaranya pendidikan dan pelatihan, serta bimbingan teknis mengenai prosedur pelayanan. Hal yang sama ditemukan pada hasil penelitian di DISDUKCAPIL Polewali Mandar menunjukkan adanya pelatihan rutin yang diberikan kepada pegawai. Pelatihan yang diberikan adalah bimbingan teknis dan rapat koordinasi, Sehingga pegawai lebih mengerti tentang pekerjaannya, lebih memahami dalam pengoprasian perangkat lunak paka komputer.

Selain dengan pelaksanaan pelatihan, langkah yang diambil oleh DISDUKCAPIL dalam dan mempertahankan kualitas pegawainya dengan memberikan motivasi kerja yang baik dan pemberian insentif pada pegawai yang memiliki kinerja yang baik.

#### **e. Communication (komunikasi)**

Komunikasi dalam bekerja merujuk pada pertukaran informasi, gagasan, dan pesan antara individu atau tim di lingkungan kerja. Komunikasi yang efektif merupakan kunci untuk mencapai tujuan bersama, meningkatkan kolaborasi, dan membangun hubungan yang baik di tempat kerja.

Bersadaskan hasil penelitian yang dilakukan peneliti, dapat dikatakan bahwa keramahan dalam melayani masyarakat telah ditunjukkan oleh pegawai pelayanan, dimana juga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halut, memiliki Motto Pelayanan yaitu Melayani Dengan “KASIH” ini dapat menggambarkan bahwa pelayanan yang ramah dan memberikan rasa nyaman kepada masyarakat pengguna jasa layanan sudah diterapkan. Keramahan petugas juga dilakukan saat menerima kritik dan

masuk dari masyarakat. Walaupun menurut beberapa masyarakat masih ada juga pegawai yang belum ramah dalam memberikan pelayanan, namun hanya beberapa pegawai saja. Tapi dengan melihat proses pelayanan yang ramah yang banyak dilakukan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halut, dapat dikatakan bahwa pegawai yang ada telah mampu menerapkan prinsip pelayanan yang baik, khususnya dalam memberi rasa empati pada masyarakat. Hal yang sama ditemukan Pada hasil penelitian ini, pihak DISDUKCAPIL membangun hubungan yang harmonis agar komunikasi yang baik dapat terjalin diantara pegawai dan dan memberikan pemahaman tentang cara pelayanan yang baik dan ramah kepada masyarakat. Dengan langkah tersebut menunjukkan hasil yang baik yang dimana pegawai dapat memberikan pelayanan yang ramah dengan penuturan kata yang baik dan jelas kepada masyarakat mengenai langkah-langkah yang harus dilalui untuk melakukan pengurusan berkas yang masyarakat inginkan.

#### 4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian Kualitas Kerja Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Polewali Mandar dapat disimpulkan sebagai berikut.

Kualitas kerja pada DISDUKCAPIL sudah dapat dikatakan baik dalam beberapa hal yaitu pada inisiatif, kemampuan dan komunikasi pegawai. Namun dalam hal kecepatan pelayanan yang diberikan pegawai DISDUKCAPIL masih belum bisa dikatakan baik dikarenakan masih seringnya terjadi keterlambatan pada pelayanan. penyebab utama terjadinya keterlambatan dalam pelayanan karena kurangnya fasilitas penunjang pelayanan. pada

DISDUKCAPIL masih sering terjadi fenomena pungutan liar yang dilakukan beberapa oknum pegawai yang tidak bertanggung jawab sehingga kecepatan pelayanan menjadi tidak merata.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Apriansyah, W. (2016). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pandeglang. *Doctoral Dissertation, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa*.
- Duckworth, A. (2016). *Grit: The Power of Passion and Perseverance*. New York: Scribner.
- Fitrah, N., & Karmila, K. (2021). Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar. *MITZAL (Demokrasi, Komunikasi, dan Budaya): Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Ilmu Komunikasi*.
- Huberman, A., & B. Miles, M. (2014). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press.
- Jumiani, J., Hattab, S., & Arsyad, S. (2021). Kinerja Pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Morowali Utara. *Cendrawasih: Journal of Administration and Management Public Literation (JAMIL)*.
- Mosso, A., Singkoh, F., & Sumampouw, I. (2018). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maybrat Provinsi Papua Barat Provinsi Papua Barat. *Jurnal Eksekutif*.

- Pakarain, I. R., & Abdussamad, Z. (2022). Penguatan Kapasitas Kinerja Aparatur dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. *Provider Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- Soedarsono, K., & Dewi. (2014). *Sistem Manajemen Komunikasi (Teori, Model, dan Aplikasinya)*. Bandung: Refika.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Yusuf, M. (2017). *Metode penelitian : Kuantitatif kualitatif dan penelitian gabungan*. Jakarta, Indonesia: Prenada Media.