

## Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur

Indri Patra<sup>1</sup>, Juriko Abdussamad<sup>2</sup>, Fenti Prihatini Tui<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Prodi S1 Administrasi Publik, Universitas Negeri Gorontalo

E-mail: [indripatra@gmail.com](mailto:indripatra@gmail.com), [juriko@ung.ac.id](mailto:juriko@ung.ac.id), [fenti@ung.ac.id](mailto:fenti@ung.ac.id)

---

### Article History:

Received: 01 Mei 2023

Revised: 08 Mei 2023

Accepted: 09 Mei 2023

**Keywords:** Kinerja Pegawai, Pelayanan, Administrasi Kependudukan.

**Abstract:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur dikaji dari kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi. Pendekatan penelitian ini yakni kualitatif. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian bahwa 1) Kinerja pegawai dilihat dari kualitas kerja sudah dapat diwujudkan, akan tetapi belum sepenuhnya optimal. Hal ini terbukti dari masih ada kegiatan pelayanan yang belum sesuai dengan mutu baku waktu pada SOP, serta masih ada pegawai yang kurang cermat dalam melakukan pelayanan; 2) Kinerja pegawai dilihat dari ketepatan waktu sudah dapat diwujudkan, akan tetapi belum sepenuhnya optimal. Hal ini terbukti dari adanya beberapa oknum pegawai yang tidak tepat waktu pada jam masuk dan pulang kantor, serta penyelesaian pelayanan administrasi kependudukan melebihi target waktu; 3) Kinerja pegawai dilihat dari inisiatif sudah dapat diwujudkan, akan tetapi belum sepenuhnya optimal. Hal ini terbukti dari masih ada yang bergantung pada instruksi dari Kepala Seksi sebagai atasannya; 4) Kinerja pegawai dilihat dari kemampuan sudah dapat diwujudkan, akan tetapi belum sepenuhnya optimal. Hal ini terbukti dari tingkat pendidikan dan tingkat keikutsertaan pegawai dalam pelatihan, serta kemampuan pegawai dalam berbahasa Inggris masih belum optimal; 5) Kinerja pegawai dilihat dari komunikasi sudah dapat diwujudkan dengan optimal. Hal ini terbukti dari adanya pemanfaatan teknologi informasi, adanya pengembangan berbagai bentuk mekanisme komunikasi efektif, serta terjalinnnya komunikasi yang efektif antara pegawai dengan pimpinan/ atasan maupun antara pegawai dengan rekan kerja.

---

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu kewajiban dari pemerintah dalam penyelenggaraan negara. Keberhasilan pemerintah salah satunya dapat dilihat dari kinerjanya sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan masyarakat yang didukung oleh adanya pengaturan hukum sebagai pedoman pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Di Indonesia, pengaturan hukum pelayanan publik tertuang dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Abdillah & Setiawan, 2020).

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat (1) menjelaskan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ayat (1) menjelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah dan birokrasi negara. Dengan demikian, birokrasi memiliki tugas dan fungsi antara lain sebagai pelayan publik. Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi publik merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Dimana birokrasi publik merupakan jembatan yang memperkecil kesenjangan antara kepentingan negara secara politik dengan kepentingan warga negara dari sebuah negara sejahtera (Rahayu, 2020:14). Menurut Abdussamad, dkk (2021:12) bahwa baik buruknya kualitas pelayanan publik merupakan parameter yang paling mendasar dalam mengukur pencapaian tujuan sebuah birokrasi pemerintahan. Salah satu pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah adalah pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pasal 2 mengatakan “urusan administrasi kependudukan diselenggarakan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/ Kota”. Dalam hal ini, Kepala Daerah Provinsi dan Kabupaten/ Kota membentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai instansi pelaksana yang membidangi urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil tingkat Provinsi dan Kabupaten/ Kota. Pasal 18 ayat 2 huruf f menyebutkan bahwa pada tingkat Kabupaten/ Kota, Bupati/ Walikota juga memiliki kewenangan untuk menugaskan kepada desa untuk menyelenggarakan sebagian urusan administrasi kependudukan (Abror & Hidayah, 2021).

Kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di instansi pemerintah secara optimal adalah pencapaian yang sangat diharapkan dapat terwujud. Kemajuan instansi pemerintah dalam pelayanan administrasi kependudukan akan tercapai apabila didukung oleh kinerja pegawai yang handal. Hal ini karena kinerja yang baik dan tinggi akan mendorong bagi percepatan pencapaian tujuan organisasi/ instansi pemerintah. Pegawai yang berkinerja baik dan handal adalah kunci utama dalam pertumbuhan instansi pemerintah.

Kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di instansi pemerintah dapat dilihat dan diukur sejauhmana pencapain kinerja pegawai tersebut. Menurut Sedarmayanti (2017:286) indikator kinerja adalah alat untuk mengukur sejauhmana pencapain kinerja pegawai. Adapun beberapa indikator untuk mengukur kinerja pegawai tersebut, yaitu 1) Kualitas kerja, 2) Ketepatan waktu, 3) Inisiatif, 4) Kemampuan, dan 5) Komunikasi.

Peneliti akan melakukan penelitian mengenai kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur. Adapun jenis-jenis pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur, yaitu pembuatan: 1) Akta Kelahiran, adalah akta catatan sipil hasil pencatatan terhadap

peristiwa kelahiran seseorang, sebagai bentuk identitas setiap anak yang menjadi bagian tidak terpisahkan dari hak sipil dan politik warga negara. Hak atas identitas merupakan bentuk pengakuan negara terhadap keberadaan seseorang di depan hukum; 2) Akta Kematian, adalah dokumen dalam pembuktian administrasi bahwasanya seseorang telah dinyatakan meninggal dunia untuk validasi data kependudukan, agar yang sudah mati tidak masuk lagi data base kependudukan; 3) Kartu Tanda Penduduk (KTP), adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Kementerian Dalam Negeri yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia; 4) Kartu Keluarga (KK), adalah Kartu Identitas Keluarga yang memuat data tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga. Kartu Keluarga wajib dimiliki oleh setiap keluarga. Kartu ini berisi data lengkap tentang identitas Kepala Keluarga dan anggota keluarganya.

Penelitian ini penting untuk dilakukan karena melihat adanya kesenjangan antara harapan dan fakta yang terjadi di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur. Harapannya masyarakat menerima pelayanan administrasi kependudukan secara optimal dari pegawai yang melayani di kantor tersebut. Namun, kenyataan yang ada di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur selama ini terlihat masih diperlukannya upaya perbaikan kinerja pegawai untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Masyarakat menginginkan pelayanan administrasi kependudukan dapat dilaksanakan dengan lebih baik dan memuaskan masyarakat.

Harapannya pegawai di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur dapat optimal kinerjanya dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Namun, sesuai Laporan Kinerja Pegawai yang didasarkan pada rata-rata capaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) dari pegawai yang di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur menunjukkan belum sesuai target yang diharapkan. Hasil rata-rata dari penilaian dalam tiga tahun terakhir pada Tabel 1.1 sebagai berikut:

**Tabel 1. Nilai Rata-rata SKP di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur Tahun 2019 s.d 2021**

Unsur yang Dinilai	2019	2020	2021	Nilai Rata-rata
Orientasi Pelayanan	78	80	77	78,33
Integritas	78	80	78	78,67
Komitmen	77	79	79	78,33
Disiplin	78	79	77	78
Kerjasama	78	79	79	78,67

*Sumber: Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur, 2022*

Data pada Tabel 1. di atas dapat dilihat nilai rata-rata dari setiap unsur yang dinilai dalam SKP pegawai di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur berkisar di bawah nilai 80, sementara capaian kinerja yang ditargetkan berada pada angka di atas 80. Hal ini dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur masih belum optimal.

Belum optimalnya kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur, hal ini berkaitan dengan beberapa permasalahan dalam kinerja pegawai tersebut. Seperti yang dinyatakan oleh Bapak Abdilah Mauludin S.E. selaku salah satu Kepala Seksi di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur dalam wawancara awal bahwa secara kualitas kerja masih ada beberapa pegawai yang mengalami kesulitan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini karena beberapa pegawai tersebut merangkap dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya untuk memberikan pelayanan yang ada di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur. Adanya penumpukan pekerjaan karena tugas yang merangkap tersebut juga menyebabkan kurang cermatnya pegawai dalam melayani masyarakat. Kurangnya kecermatan pegawai diindikasikan dengan masih adanya beberapa kesalahan pengetikan angka atau huruf dalam dokumen administrasi kependudukan.

Berdasarkan wawancara awal dengan Kepala Seksi di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur juga diketahui bahwa masalah kinerja berkaitan dengan ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur masih belum optimal. Masih ada beberapa pegawai yang datang terlambat dan meninggalkan pekerjaan sebelum waktunya. Jam masuk kerja di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur untuk semua pegawai setiap hari yaitu pada jam 08.00 WITA, sedangkan jam keluar kerja yaitu jam 16.00 WITA. Namun masih ada beberapa pegawai yang datang terlambat. Kondisi tersebut ditunjukkan pada Tabel 1.2 berikut ini:

**Tabel 2. Rekapitulasi Kehadiran Pegawai di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur Tahun 2019 s.d 2021**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Pegawai</b>	<b>Keterlambatan</b>	<b>Pulang Awal</b>
<b>2019</b>	21	33,33 %	14,29 %
<b>2020</b>	21	28,57 %	19,05 %
<b>2021</b>	21	42,86 %	23,81 %

*Sumber: Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur, 2022*

Berdasarkan data Tabel 2 di atas dapat diketahui bahwa presentase keterlambatan pegawai pada tahun 2019 sampai dengan tahun 2020 mengalami penurunan, akan tetapi pada tahun 2021 meningkat hingga 42,86%. Sementara itu, pegawai yang pulang sebelum waktunya dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Ketidaktepatan waktu jam masuk dan jam keluar tersebut menyebabkan penyelesaian dokumen administrasi kependudukan menjadi tidak tepat waktu.

Ketidaktepatan waktu dalam pelayanan administrasi kependudukan juga dalam pengamatan awal terindikasi dari ketidaksesuaian antara proses pelayanan dengan Standar Operasional Pelayanan Administrasi Kependudukan yang telah ditetapkan oleh Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur pada tahun 2020. Misalnya, waktu penyelesaian pembuatan KK dimulai dari penerimaan permohonan penerbitan KK baru, penggantian karena rusak, hilang dan perubahan data sampai penyerahan KK seharusnya 60 menit sesuai SOP, namun masyarakat masih mengeluhkan lamanya dalam pelayanan lebih dari 60 menit. Bahkan terlihat masyarakat harus datang bolak-balik ke Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur dikarenakan dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan tidak dapat diselesaikan dalam waktu

sehari. Beberapa masyarakat mengeluhkan memerlukan waktu lama menunggu pelayanan, sehingga masyarakat merasa kesulitan.

Berdasarkan pengamatan awal juga dapat dilihat bahwa masalah kinerja pegawai di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur belum optimal nampak dari inisiatif pegawai dalam memberikan pelayanan masih belum maksimal. Masih ada pegawai yang menunda-nunda penyusunan laporan kerja karena menunggu perintah dari Kepala Seksinya. Kesadaran diri pegawai yang bersangkutan dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab belum maksimal karena masih bergantung pada instruksi dari Kepala Seksi sebagai atasannya.

Dalam penelusuran awal dokumen kepegawaian juga dapat dilihat bahwa masalah kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur masih belum optimal diindikasikan melalui kemampuan terkait tingkat pendidikan belum berkembang dengan optimal. Dari 19 orang pegawai di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur, sebesar 5,26 persen memiliki tingkat pendidikan Magister, dan 57,89 persen Sarjana. Semenntara masih ada SMA sederajat 21,02 persen dan 15,79 persen Diploma.

Berdasarkan wawancara awal dengan Kepala Seksi di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur diketahui bahwa masalah kinerja juga berkaitan dengan komunikasi internal dari para pegawai kepada pimpinan kantor belum berinteraksi secara efektif terutama kurangnya saran dan pendapat dari pegawai dalam memecahkan masalah yang dihadapi. Komunikasi diantara para pegawai juga masih ada yang kurang harmonis.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas peneliti menganggap penting untuk melakukan penelitian mengenai kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur. Adapun indikator kinerja pegawai yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah menurut Sedarmayanti (2017:286) yaitu dikaji dari kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi. Indikator kinerja tersebut dipilih karena sangat relevan dan sesuai dengan permasalahan kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur.

## LANDASAN TEORI

### Administrasi Publik

Menurut Siagian (2014:7) administrasi publik keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam mencapai tujuan negara. Administrasi publik adalah suatu proses yang bersangkutan dengan kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh aparatur (Aparatur Sipil Negara) untuk mencapai tujuan negara yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan kebijakan-kebijakan yang berlaku. Menurut Litchfield (dalam Syafri, 2012:14) sebagai studi mengenai bagaimana bermacam-macam badan-badan pemerintahan diorganisasi, diperlengkapi tenaga-tenaganya, dibiayai, digerakkan, dan dipimpin. Administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh manusia atau dengan lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien. Administrasi publik merupakan usaha-usaha atau kegiatan-kegiatan dibidang kenegaraan. Dengan demikian dapat dipahami administrasi publik berkaitan dengan kinerja pemerintah dalam mencapai tujuan Negara.

Rosenbloom (dalam Pasolong, 2014:8), menunjukkan bahwa administrasi publik merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah di bidang legislatif, eksekutif, dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian. Administrasi publik diadakan

---

untuk memberikan pelayanan publik dan manfaatnya dapat dirasakan masyarakat setelah pemerintah meningkatkan profesionalismenya, menerapkan teknik efisiensi dan efektivitas, dan lebih menguntungkan bagi pemerintah manakala dapat mencerahkan masyarakat Dengan demikian dapat dipahami bahwa administrasi publik menunjuk adanya proses yang digerakkan oleh beberapa faktor yaitu kegiatan, kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

Sintesis dari pengertian administrasi publik berdasarkan ulasan di atas bahwa administrasi publik adalah seluruh aktivitas atau kinerja pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam mencapai tujuan negara yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan kebijakan-kebijakan yang berlaku.

### **Kinerja**

Kinerja merefleksikan seberapa baik pegawai memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan. Menurut Gomes (2013:243) kinerja adalah kondisi yang harus diketahui dan diinformasikan kepada pihak-pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian suatu organisasi yang dihubungkan dengan visi dan misi yang diemban oleh suatu organisasi serta mengetahui dampak positif dan negatif atas kebijakan operasional yang ditentukan sebelumnya. Dengan demikian dapat dipahami bahwa ketercapaian visi dan misi akan menunjukkan kinerja organisasi.

Menurut Sedarmayanti (2017:285) kinerja adalah seperangkat perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi atau unit organisasi tempat orang bekerja. Kinerja merupakan sinonim dengan perilaku. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja adalah sesuatu yang secara aktual dikerjakan oleh orang-orang dalam organisasi dan dapat diobservasi yang mencakup tindakan-tindakan dan perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi. Menurut Ivancevich, dkk (2014:14-15) kinerja merupakan seperangkat hasil yang dicapai dan menunjuk pada tingkatan pencapaian serta pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang diminta dan kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu untuk melaksanakan sesuatu tugas dan pekerjaan. Dengan demikian dapat dipahami bahwa kinerja merupakan fungsi dari pemberian motivasi dan peningkatan kemampuan dalam pelaksanaan tugas dan pekerjaan.

As'ad (2013:46-47) kemudian menyimpulkan bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Menurut Sandy (2017:137) kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Subondo (dalam Al Katsury, 2019:3) mengartikan *performance* adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Dengan demikian dapat dipahami bahwa kinerja dilakukan dengan legalitas yang tidak melanggar hukum, moral dan etika.

Sintesis dari pengertian kinerja berdasarkan ulasan di atas bahwa kinerja adalah seperangkat hasil yang dicapai dan menunjuk pada tingkatan pencapaian serta pelaksanaan sesuatu pekerjaan oleh individu atau kelompok dalam organisasi untuk mencapai tujuan.

### **Indikator Kinerja**

Menurut Robbins (2016:260) indikator untuk mengukur kinerja pegawai secara individu ada enam indikator, yaitu: 1) Kualitas kerja, 2) Kuantitas, 3) Ketepatan waktu, 4) Efektivitas, 5) Kemandirian, dan 6) Komitmen kerja. Menurut Muhammad (2013:195) beberapa indikator yang

digunakan untuk mengukur kinerja pegawai, yaitu: 1) Pemahaman atas tupoksi, 2) Inovasi, 3) Kecepatan kerja, 4) Keakuratan kerja, 5) Kerjasama. Menurut Sedarmayanti (2017:286) indikator kinerja dapat dilihat dari: 1) Kualitas kerja, 2) Kualitas kerja, 3) Ketepatan waktu, 4) Inisiatif, 5) Kemampuan (*capability*), dan 6) Komunikasi.

Sintesis dari indikator kinerja yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan ulasan di atas adalah indikator kinerja menurut Sedarmayanti (2017:286) yaitu kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi.

## METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang dijalankan adalah pendekatan kualitatif dengan mengumpulkan data melalui cara bertatap muka langsung dan berintegrasi dengan orang-orang di tempat penelitian. Jadi peneliti melakukan pendekatan investigasi yang dimaksudkan untuk memahami pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur secara keseluruhan sesuai fokus penelitian. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dimana penulis memberikan gambaran dan informasi hasil analisis yang sistematis, faktual, akurat dan lengkap mengenai pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur dalam bentuk kata-kata deskriptif.

Informan penelitian ini ditentukan berdasarkan teknik *non probability sampling* dimana penulis selaku peneliti tidak memberikan peluang dan kesempatan kepada seluruh pegawai atau masyarakat penerima pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur untuk menjadi sampel. Peneliti menggunakan teknik *non probability sampling* secara *purposive sampling* atau sampling berdasarkan pertimbangan tertentu. Informan penelitian ini sebanyak 12 orang.

Untuk memperoleh data yang akurat, lengkap dan jelas, peneliti menggunakan empat teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan teknik dokumenter. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis deskriptif. Teknik analisis data yang akan dilakukan ini berdasarkan pertimbangan sasaran penelitian yang mana merujuk pada cara Miles dan Huberman dengan tiga tahap, yakni: 1) reduksi data dengan merangkum data apa saja yang didapat, 2) penyajian data berupa gambar, bagan dan teks narasi, dan 3) penarikan kesimpulan/verifikasi. Teknik pemeriksaan keabsahan data penelitian ini melalui ketekunan pengamatan, triangulasi sumber data dan pengecekan sejawat melalui diskusi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Kualitas Kerja

Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang pegawai mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur dilihat dari kesesuaian pelaksanaan pekerjaan dengan SOP, kerapian pegawai dalam melaksanakan tugas. Data yang diperoleh dari wawancara mengungkapkan kualitas kerja di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur sebagai berikut:

”Pelayanan administrasi dalam bidang pencatatan sipil yang kami lakukan itu mengacu pada Standar Operasional prosedur di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Timur. Selama ini, untuk pelayanan dan pelaksanaan pekerjaan administrasi sudah sesuai dengan SOP yang berlaku baik menyangkut pencatatan dan pendataan, kualifikasi pelaksanaannya, maupun perlengkapan pekerjaan. Dalam melaksanakan pelayanan administrasi, para pegawai tentunya berpakaian rapi, necis dan bersih. Sikap yang ditampilkan juga sopan

---

dan ramah. Untuk perlengkapan kerja yang digunakan pegawai dalam pelayanan administrasi sudah sesuai dengan persyaratan pekerjaan” (*Sumber: Transkrip wawancara dengan SM, Tanggal 12 Desember 2022*).

Sesuai dengan hasil wawancara dengan masyarakat penerima layanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur mengemukakan bahwa:

”Pelayanan akta kelahiran sudah sesuai dengan SOP. Dalam melayani masyarakat, pegawai dalam keadaan rapi. Dalam melayani juga ada perlengkapan kerjanya” (*Sumber: Transkrip wawancara dengan KL, Tanggal 17 Desember 2022*).

Sesuai hasil wawancara dengan pimpinan, pegawai dan masyarakat menunjukkan kinerja pegawai dilihat dari kualitas kerja dalam pelayanan administrasi kependudukan Akta Kelahiran di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur berdasarkan kesesuaian dengan SOP sudah dapat diwujudkan. Hasil pengamatan peneliti menunjukkan bahwa urutan kegiatan dalam pelayanan administrasi Akta Kelahiran di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur sudah sesuai dengan urutan kegiatan SOP Akta Kelahiran. Demikian halnya dengan kualifikasi pelaksana, kelengkapan, dan output pelayanan administrasi sudah sesuai dengan SOP Akta Kelahiran. Kualitas kerja pegawai di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur tersebut sudah dapat diwujudkan juga terlihat dari tersedianya ATK, Blanko Akta, Komputer dengan Aplikasi SIAK, Komputer/ laptop, Printer, Scanner, Formulir Akta Kelahiran, Buku Register Akta Kelahiran, dan Blanko Akta Kelahiran.

Namun, pengamatan penelitian bahwa dalam hal kesesuaian mutu baku waktu pelayanan administrasi Akta Kelahiran belum sesuai dengan SOP Akta Kelahiran. Sebagai contoh, proses verifikasi data penyelesaian Akta Kelahiran yang melampaui waktu 15 menit sebagaimana disyaratkan dalam SOP pelayanan administrasi tersebut. Hal ini karena petugas yang berkewenangan melakukan verifikasi kadangkala tidak berada di tempat atau sedang tugas luar saat proses verifikasi dilakukan.

## **2. Ketepatan Waktu**

Ketepatan waktu berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lain. Data yang diperoleh dari wawancara mengungkapkan ketepatan waktu di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur sebagai berikut:

”Jam pelayanan kantor sudah ada aturannya. Kami sudah berusaha memenuhi ketepatan waktu masuk dan pulang kerja bagi pegawai. Jam delapan pagi sudah seharusnya berada di kantor untuk melaksanakan tugas-tugas pelayanan. Jika ada penugasan di lapangan seperti sosialisasi dan sebagainya, maka pegawai dapat meninggalkan tempat kerja sesuai penugasa dari pimpinan. Ada izin kalau pegawai mempunyai kepentingan di luar kantor yang sangat mendesak. Pimpinan dan pegawai selalu memaksimalkan waktu kerja di tempat kerja. Kami menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugas pokok pada jam kerja” (*Sumber: Transkrip wawancara dengan SM, Tanggal 12 Desember 2022*).

Sesuai dengan hasil wawancara dengan masyarakat penerima layanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur mengemukakan bahwa:

”Pada saat saya datang petugasnya belum siap di tempat” (*Sumber: Transkrip wawancara dengan RM, Tanggal 20 Desember 2022*).



Sesuai dengan hasil wawancara dengan masyarakat mengungkapkan bahwa masih ada pegawai yang datang terlambat di loket pelayanan. Ketika masyarakat membutuhkan bantuan pelayanan administrasi, petugas di bagian loket belum berada di tempat. Hal ini sesuai dengan pengamatan penelitian yang menunjukkan masih ada beberapa pegawai yang datang terlambat melewati jam masuk kerja di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur untuk semua pegawai setiap hari yaitu pada jam 08.00 WITA. Ada juga beberapa pegawai meninggalkan pekerjaan sebelum waktu jam keluar kerja yaitu jam 16.00 WITA.

Berdasarkan penelusuran dokumen absensi pegawai di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur menunjukkan Presentase keterlambatan pegawai pada tahun 2019 sampai dengan tahun 2020 mengalami penurunan, akan tetapi pada tahun 2021 meningkat hingga 42,86%. Sementara itu, pegawai yang pulang sebelum waktunya dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Ketidaktepatan waktu jam masuk dan jam keluar tersebut menyebabkan penyelesaian dokumen administrasi kependudukan menjadi tidak tepat waktu.

Ketidaktepatan waktu dalam pelayanan administrasi kependudukan dapat dilihat dari keluhan masyarakat yang harus datang bolak-balik ke Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur dikarenakan dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan tidak dapat diselesaikan dalam waktu sehari. Beberapa masyarakat mengeluhkan memerlukan waktu lama menunggu pelayanan, sehingga masyarakat merasa kesulitan.

### 3. Inisiatif

Inisiatif yaitu mempunyai kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab. Bawahan atau pegawai dapat melaksanakan tugas tanpa harus bergantung terus menerus kepada atasan. Data yang diperoleh dari wawancara mengungkapkan inisiatif pegawai di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur sebagai berikut:

”Inisiatif pegawai untuk melaksanakan tugas tanggung jawab dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur sudah baik dimana mereka tidak harus mendapatkan pengawasan dari saya selaku pimpinan. Pegawai sudah tau apa tupoksinya, sehingga tidak perlu menunggu perintah bisa dikerjakan sesuai pedoman SOP. Namun, memang saya melihat bahwa secara umum pegawai masih kurang berupaya membuat hal-hal yang berbeda, jadi istilahnya mereka masih mengerjakan pekerjaan-pekerjaan yang rutin dalam pelayanan administrasi kependudukan ini. Sesuai dengan tugas birokrasi yang begitu melekat dengan aturan dalam SOP. Ekspektasi pegawai untuk mencapai hasil yang maksimal sudah baik, ini karena mereka juga dituntut untuk menyelesaikan sesegera mungkin untuk urusan dokumen yang dibutuhkan oleh pemohon”  
(Sumber: *Transkrip wawancara dengan SM, Tanggal 12 Desember 2022*).

Sesuai dengan hasil wawancara dengan masyarakat penerima layanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur mengemukakan bahwa:

”Ada pegawai yang melayani bergerak dengan cepat ketika memberikan pelayanan, namun ada juga yang kurang cepat bergerak” (Sumber: *Transkrip wawancara dengan RM, Tanggal 20 Desember 2022*).

Hasil wawancara dengan masyarakat mengungkapkan bahwa inisiatif pegawai untuk melaksanakan tugas tanggung jawab dalam pelayanan administrasi nampak dari beberapa pegawai yang cekatan dan bergerak cepat dalam memberikan pelayanan. Namun, ada juga pegawai yang masih kurang semangat atau kurang antusias dalam melayani masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bersifat rutin baik untuk dokumen Akta Kelahiran dan Kematian,

KTP *electronic*, dan Kartu Keluarga. Selama ini pelayanan yang diterima masyarakat sudah baik, namun masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan.

Penelusuran melalui pengamatan penelitian menunjukkan bahwa secara kelembagaan, Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur berinisiasi melakukan pelayanan administrasi kependudukan dengan datang langsung kepada masyarakat seperti yang ada di Kecamatan Nuangan dimana pelayanan outdoor tersebut dimulai dari tanggal 27 September sampai dengan 30 September 2022. Diketahui pelayanan administrasi tersebut meliputi, pembuatan KTP, Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga (KK), pelayanan pindah masuk, pencatatan sipil akta lahir, akta kematian serta akta nikah. Pelayanan langsung ke masyarakat ini dengan tujuan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat agar selalu mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Dengan adanya inisiatif dan inovasi organisasi hingga bulan Agustus 2022, Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur mencatat sudah 90 persen anak telah mengantongi akta kelahiran. Jumlah anak umur 0 sampai dengan 18 tahun di Boltim ada 23.267 jiwa, yang memiliki akta kelahiran 20.962 atau 90,09 persen.

Meskipun beberapa keberhasilan seperti terungkap di atas sudah diraih oleh Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur, namun hasil pengamatan menunjukkan bahwa kinerja pegawai dilihat dari inisiatif dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur belum sepenuhnya optimal. Masih ada pegawai yang menunda-nunda penyusunan laporan kerja karena menunggu perintah dari Kepala Seksi. Kesadaran diri pegawai yang bersangkutan dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab belum maksimal karena masih bergantung pada instruksi dari Kepala Seksi sebagai atasannya.

#### 4. Kemampuan

Kemampuan adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Data yang diperoleh dari wawancara mengungkapkan kemampuan pegawai di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur sebagai berikut:

”Mengenai kemampuan bahasa yang dimiliki pegawai dalam pelayanan administrasi sudah baik. Bahasa yang kami gunakan sehari-hari dalam melayani masyarakat adalah bahasa Indonesia. Penggunaan bahasa daerah Mongondow juga kerap dilakukan kepada masyarakat yang memang disitu perlu dilayani dengan bahasa Mongondow. Untuk penggunaan bahasa asing seperti bahasa Inggris memang disini kemampuannya terbatas. Hal ini karena memang jarang atau hampir tidak pernah pelayanan itu dalam bahasa Inggris. Mengenai kemampuan pegawai untuk menggunakan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi juga sudah baik. Alat utama yang kami gunakan dalam melayani ini bersinggungan dengan teknologi informasi seperti KTP yang berbasis elektronik. Kemudian data entry itu menggunakan teknologi informasi. Mengenai kemampuan pegawai untuk mengatasi masalah-masalah yang ada di lingkungan kerja dalam pelayanan administrasi, pegawai bisa menangani jika terjadi masalah kerja” (Sumber: *Transkrip wawancara dengan SM, Tanggal 12 Desember 2022*).

Sesuai dengan hasil wawancara dengan masyarakat penerima layanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur mengemukakan bahwa:

”Para pegawainya sudah baik dan sopan dalam menggunakan bahasa Indonesia maupun bahasa Mongondow” (Sumber: *Transkrip wawancara dengan KL, Tanggal 17 Desember 2022*).

Hasil wawancara dengan masyarakat menggambarkan bahwa kemampuan bahasa yang dimiliki pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur sudah baik dan sopan dalam menggunakan bahasa Indonesia maupun

bahasa Mongondow. Kemampuan pegawai untuk menggunakan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur sudah baik dalam mengoperasikan komputer. Demikian halnya dengan kemampuan pegawai untuk mengatasi masalah-masalah yang ada di lingkungan kerja dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur dapat tuntas menyelesaikan masalah pelayanan yang dihadapi masyarakat.

Penelusuran melalui pengamatan penelitian dan studi dokumentasi menunjukkan bahwa kinerja pegawai dilihat dari kemampuan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur belum sepenuhnya optimal. Peneliti melihat hal ini dari kemampuan terkait tingkat pendidikan pegawai di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur belum berkembang dengan optimal yang dapat dilihat pada Tabel 4.4 sebagai berikut:

**Tabel 3. Tingkat Pendidikan Pegawai di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)
1	Magister	1
2	Sarjana	11
3	Diploma	3
4	SMA/ SMK	4
<b>Jumlah</b>		<b>19</b>

*Sumber: Kantor Catatan Sipil Kab. Bolaang Mongondow Timur, 2023.*

Data pada Tabel 3. di atas menggambarkan keadaan tingkat pendidikan 19 orang pegawai di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur masih ada yang memiliki tingkat pendidikan SMA sederajat. Adapun pelatihan pegawai di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur dapat dilihat pada Tabel 4.5 sebagai berikut:

**Tabel 4. Pelatihan Pegawai di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur**

No	Pelatihan	Jumlah (Orang)	Tahun
1	Bimtek SIAK	1	2018
2	Pendaftaran Penduduk	1	2018
3	Pencatatan Sipil	1	2018
4	Pembuatan Laporan Keuangan	1	2021
5	Kepemimpinan	1	2021
<b>Jumlah</b>		<b>5</b>	

*Sumber: Kantor Catatan Sipil Kab. Bolaang Mongondow Timur, 2023.*

Data pada Tabel 4 di atas menggambarkan keadaan pelatihan yang telah diikuti oleh pegawai di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur. Dari 19 orang pegawai, yang sudah mengikuti pelatihan hanya 5 orang.

Jika melihat keadaan tingkat pendidikan maupun pelatihan yang telah diikuti oleh pegawai 19 orang pegawai di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur, maka hal ini belum sesuai dengan kebutuhan sumber daya manusia yang ada dalam analisis jabatan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur dimana masih membutuhkan 1 Sarjana Ilmu Komputer dan 1 Sarjana Ilmu Statistik. Demikian halnya dengan pelatihan, dalam analisis

---

kebutuhan organisasi seharusnya pegawai yang sudah mengikuti Bimtek SIAK = 2 orang; Pendaftaran Penduduk = 2 orang; Pencatatan Sipil = 2 orang; Pembuatan Laporan Keuangan = 2 orang.

Adanya data penelitian ini yang menggambarkan kemampuan berbahasa asing seperti bahasa Inggris yang dimiliki pegawai di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur masih sangat terbatas, hal ini tentunya membatasi kemampuan pegawai dalam menambah wawasan karena pegawai belum mampu mengakses berbagai informasi mengenai kependudukan dan pencatatan sipil tak hanya dari Indonesia, melainkan dari negara-negara lain.

## 5. Komunikasi

Komunikasi berupa interaksi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan maupun sebaliknya untuk mengemukakan saran dan pendapatnya dalam memecahkan masalah yang dihadapi. Data yang diperoleh dari wawancara mengungkapkan komunikasi di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur sebagai berikut:

”Dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk berkomunikasi terkait dengan pekerjaan sehari-hari kami menggunakan *handphone*. Setiap pegawai memiliki fasilitas pribadi berupa *HP* yang kami gunakan untuk koordinasi atau memberitahukan hal-hal terkait layanan. Untuk mengembangkan mekanisme komunikasi efektif, kami membentuk grup dalam *whatsapp*. Juga ada pertemuan-pertemuan rapat dan sejenisnya. Komunikasi yang terjalin antara pegawai dengan pimpinan kami selaku atasan sangat baik dalam rangka pelaporan hasil kerja dan melakukan evaluasi bersama. Komunikasi yang terjalin antara pegawai dengan rekan kerja juga sangat baik dalam kerangka saling menghormati antar unit pengelola” (Sumber: *Transkrip wawancara dengan SM, Tanggal 12 Desember 2022*).

Sesuai dengan hasil wawancara dengan masyarakat Penerima Layanan Akta Kelahiran di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur mengemukakan bahwa:

”Kami diberitahu informasi dokumen kependudukan dengan jelas melalui papan pengumuman maupun pemberitahuan langsung melalui *handphone*” (Sumber: *Transkrip wawancara dengan KT, Tanggal 18 Desember 2022*).

Sesuai dengan hasil wawancara dengan masyarakat menguatkan temuan di atas bahwa teknologi informasi yang dimanfaatkan pegawai untuk berkomunikasi terkait dengan pekerjaan sehari-hari dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur dilakukan melalui *handphone*. Masyarakat sudah menerima berbagai informasi dokumen kependudukan dengan jelas melalui papan pengumuman maupun pemberitahuan langsung melalui *handphone*.

Setelah melakukan penelusuran melalui pengamatan penelitian dapat diamati bahwa kinerja pegawai dilihat dari komunikasi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur sudah optimal yang dapat dilihat dari pemanfaatan teknologi informasi berupa *handphone* untuk berkomunikasi terkait dengan pekerjaan sehari-hari dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur.

Pengembangan mekanisme komunikasi efektif dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur telah dilakukan dengan pertemuan tatap wajah berbicara secara langsung, fokus pada apa yang dibicarakan, lugas, dan dapat dimengerti oleh kedua pihak yang berkomunikasi. Dalam melakukan pelayanan, pegawai berbicara tidak terlalu cepat atau lambat, intonasi yang lebih dinamis, memilih kata-kata yang sesuai dengan hal-hal terkait pelayanan yang dilakukan.

Komunikasi yang berjalan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur

juga dibuat melalui bentuk tulisan, seperti pemberitahuan, edaran, pengumuman. Penggunaan media sosial berupa *whatsapp group* untuk lingkungan kantor. Nampak pegawai di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur bijak dalam menggunakan *whatsapp group* untuk menyampaikan hal-hal berkaitan dengan rutinitas pekerjaan kantor. Jadi tidak digunakan untuk menyebar gosip dan *hoax*, tidak menghina fisik pegawai atau membahas isu yang sensitif dan berpotensi membuat hubungan kerja di kantor menjadi renggang. Respon pegawai terhadap apa yang disampaikan dalam *whatsapp group* sangat baik dan sopan.

Komunikasi yang terjalin antara pegawai dengan pimpinan/ atasan dan antara pegawai dengan rekan kerja dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur nampak dari kebiasaan berbicara yang baik di lingkungan kantor, sehingga komunikasi berjalan dengan nyaman, kondusif dan efektif. Pimpinan nampak memiliki kemampuan untuk mendengarkan secara seksama apa yang disampaikan pegawai kepada pimpinan sata berbicara. Pegawai juga dapat menjelaskan dengan baik kepada pimpinan.

## Pembahasan

### 1. Kualitas Kerja

Hasil penelitian mengenai kinerja pegawai dilihat dari kualitas kerja dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur sudah dapat diwujudkan, akan tetapi belum sepenuhnya optimal. Hal ini terbukti dari masih ada kegiatan pelayanan yang belum sesuai dengan mutu baku waktu pada SOP, seperti proses verifikasi data penyelesaian Akta Kelahiran yang melampaui waktu 15 menit sebagaimana disyaratkan dalam SOP pelayanan administrasi tersebut. Selain itu, masih ada pegawai yang kurang cermat dalam melakukan pelayanan. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Suciati, dkk (2022) yang mengungkapkan bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi dikatakan belum optimal, hal ini karena penggunaan sumber daya sebagai penunjang dalam mencapai tujuan kurang maksimal. Belum ada pembaharuan akan sistem dan prosedur kerja untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pembagian tugas sudah baik, namun masih ditemukan beberapa pegawai yang kurang maksimal dalam menjalankan tugas serta tanggung jawab yang diberikan, seperti tingkat pendidikan belum sesuai dengan persyaratan tugas (masih ada D3 Fisioterapi tidak dipersyaratkan dalam pelayanan administrasi). Selain itu, tingkat pelatihan pegawai berupa Bimtek SIAK, Bimtek Pendaftaran Penduduk, Bimtek Pencatatan Sipil, Bimtek Pembuatan Laporan Keuangan, dan Diklat Kepemimpinan masih kurang dilakukan. Kemampuan untuk mengoperasikan SIAK belum handal.

Memperhatikan penelitian Rohman, dkk (2022) bahwa pelayanan Akta Kelahiran dilakukan dengan menghasilkan Surat Keterangan Kelahiran yang sesuai dengan kebenaran elemen data yang ada diberkas permohonan (pada persyaratan) dan database Kependudukan. Memperhatikan hal ini, maka pimpinan Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur perlu selalu mengoreksi hasil kerja dari pegawainya sebelum menandatangani berkas. Proses penyelesaian administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur juga harus dilakukan dengan sangat cepat, sehingga masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama. Pelayanan administrasi kependudukan baik dengan cara manual dan juga berbasis online sudah seharusnya dapat mengakomodasi sebagian besar kegiatan pelayanan administrasi dengan lebih cepat dan akurat.

Sedarmayanti (2017:286) berpendapat bahwa kinerja dapat dilihat dari kualitas kerja. Berkaitan dengan penelitian ini dapat diartikan bahwa kualitas kerja pegawai di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur dicapai apabila sesuai dengan berbagai persyaratan kesesuaian dan kesiapan pegawai yang tinggi dalam menghasilkan kualitas kerja yang baik. Kinerja

---

pegawai yang teraktualisasikan melalui kualitas kerja yang baik pada gilirannya akan melahirkan penghargaan dan kemajuan serta perkembangan Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan pegawai secara sistematis sesuai tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang pesat.

Tinggi atau rendahnya kualitas kerja pegawai di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur akan menggambarkan sejauhmana pencapai mutu pelayanan sesuai standar yang berlaku dan menjadi cerminan pencapaian tujuan. Melalui kualitas kerja yang ditunjukkan, peranan pegawai di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur akan terlihat apakah sudah dilaksanakan dengan baik atau belum dilaksanakan dengan baik. Sebagaimana Robbins & Coulter (dalam Darmawan & Ernawati, 2021:75) mengatakan kualitas kerja sebagai tingkat dimana hasil kegiatan memenuhi standar mutu dan mencapai tujuan kerja. Robbins (dalam Irnanda, dkk, 2019:39) bahwa kualitas kerja adalah seberapa baik seorang pegawai mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

Mencermati pendapat Edison, dkk (dalam Darmawan & Ernawati, 2021:36) mengenai indikator kualitas pegawai diantaranya adalah kesesuaian pelaksanaan pekerjaan oleh pegawai sesuai dengan SOP, maka dapat dikatakan bahwa SOP menjadi acuan atau pedoman yang penting dan utama bagi pegawai di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur dalam melakukan pekerjaan dan tugas sesuai dengan fungsinya. Penegasan Tohopi (2019:1) bahwa standar pelayanan adalah upaya untuk mewujudkan *good governance*. Oleh karenanya, pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur harus selalu berpedoman pada SOP tersebut. Dengan adanya SOP dapat membantu Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur untuk mencapai tujuan karena semua kegiatan dalam Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur dapat terancang dengan baik dan dapat berjalan sesuai kemauan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur, meminimalisasi kesalahan, dilakukan secara benar, tepat, dan konsisten, untuk menghasilkan kinerja sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya, serta hal ini sebagai upaya untuk mewujudkan *good governance*.

Mencermati pendapat Edison, dkk (dalam Darmawan & Ernawati, 2021:36) mengenai indikator kualitas pegawai diantaranya adalah kerapian sebagai kepribadian dasar seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan selalu menampilkan diri yang rapi, bersih dan bagus, serta teratur. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kerapian menjadi cerminan diri dari sikap dan kepribadian pegawai di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur harusnya menjadi perhatian utama dalam melayani masyarakat karena memberikan kesan dan penilaian tersendiri bagi orang-orang yang melihatnya. Pegawai di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur harus senantiasa selalu menjaga penampilan dan kerapian, mulai dari berpakaian yang rapi dan bersih, rambut yang tidak boleh terurai bagi wanita dan menggunakan atribut identitas pegawai. Dengan demikian akan menciptakan suasana kerja yang nyaman baik antar sesama pegawai maupun pengguna layanan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur.

Mencermati pendapat Edison, dkk (dalam Darmawan & Ernawati, 2021:36) mengenai indikator kualitas pegawai diantaranya adalah kelengkapan kerja sebagai piranti untuk mendukung pelaksanaan suatu pekerjaan, sehingga pekerjaan tersebut dapat terselesaikan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kelengkapan kerja sebagai sarana atau peralatan yang dipergunakan untuk memproses bahan kerja menjadi hasil kerja dapat berupa seperangkat komputer untuk menyelesaikan tugas-tugas kedinasan dan ATK untuk menunjang pelaksanaan tugas di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur. Oleh karena itu,

ketersediaan dalam jumlah yang memadai dan pemeliharaan kelengkapan kerja menjadi salah satu aspek perhatian pimpinan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur.

Jika memperhatikan temuan penelitian ini, maka untuk meningkatkan kualitas kerja dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur, sehingga dapat berjalan optimal, pegawai harus konsisten dalam menyelesaikan kegiatan pelayanan dimana penggunaan waktu penyelesaian pekerjaan hendaknya sesuai dengan mutu baku waktu pada SOP. Pegawai hendaknya dapat mengurangi tingkat kekeliruan atau kesalahan dalam melakukan pelayanan dengan meningkatkan konsentrasi dalam menyelesaikan pekerjaan.

## 2. Ketepatan Waktu

Hasil penelitian mengenai kinerja pegawai dilihat dari ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur sudah dapat diwujudkan, akan tetapi belum sepenuhnya optimal. Hal ini terbukti dari adanya beberapa oknum pegawai yang tidak tepat waktu pada jam masuk dan pulang kantor, serta penyelesaian pelayanan administrasi kependudukan melebihi target waktu. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Suciati, dkk (2022) yang mengungkap bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi dikatakan belum optimal, hal ini karena proses pelayanan yang selesai tidak tepat waktu, serta disiplin dalam diri pegawai masih kurang. Penelitian ini juga memperkuat Rahmadina (2021) bahwa kinerja pegawai dari ketepatan waktu berkaitan dengan disiplin kerja pegawai masih terdapat pegawai yang masih terlambat masuk kerja.

Sedarmayanti (2017:286) berpendapat bahwa kinerja dapat dilihat dari ketepatan waktu. Berkaitan dengan penelitian ini dapat diartikan bahwa ketepatan waktu pegawai di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan atau pelayanan administrasi kependudukan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur hendaknya diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lain.

Menurut Abdussamad (2019:73) bahwa diperlukan upaya peningkatan profesionalisme aparatur yang masih kurang, serta perbaikan melaksanakan pelayanan yang belum tepat waktu. Ada dalam beberapa hal yang menyebabkan pelayanan yang masih kurang baik dari sisi profesionalisme aparatur dan ketepatan waktu dalam kerja. Kesemua hal ini perlu untuk diperbaiki dengan memperhatikan sisi kualifikasi aparatur dalam memberikan pelayanan.

Hal yang penting untuk menjadi perhatian bagi pegawai di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur adalah ketepatan waktu dalam alur pelayanan dimana setiap item kegiatan benar-benar memenuhi waktu sesuai standar yang ditentukan dalam SOP. Hal ini sesuai dengan Robbins & Coulter (dalam Darmawan & Ernawati, 2021:75) bahwa ketepatan waktu yang ditinjau dari satu kegiatan terselesaikan dan memperoleh keluaran dengan batas yang ditentukan secara standar.

Ketepatan waktu yang baik dalam penyelesaian pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur dengan memperhatikan Darmawan & Ernawati (2021:75) seyogyanya tepat waktu pada saat jam masuk dan pulang kerja pegawai. Jika pegawai meninggalkan tempat kerja sesuai izin yang diberikan oleh pimpinan kantor. Dengan adanya pengaturan jam kerja, maka pegawai harus memaksimalkan waktu kerja di tempat kerja. Pegawai menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugas pokok pada jam kerja yang telah ditentukan sebelumnya tersebut.

Jika memperhatikan temuan penelitian ini, maka untuk meningkatkan ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow

---

Timur, sehingga dapat berjalan optimal, pegawai hendaknya mematuhi aturan waktu yang ditetapkan oleh organisasi dengan masuk kerja dan keluar kerja pada jam masuk dan pulang kantor. Terkait dengan hal ini, pimpinan Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur dapat menerapkan sanksi bagi pegawai yang terlambat maupun cepat pulang, dan dapat memberikan penghargaan bagi pegawai terbaik yang tepat waktu.

### 3. Inisiatif

Hasil penelitian mengenai kinerja pegawai dilihat dari inisiatif dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur sudah dapat diwujudkan, akan tetapi belum sepenuhnya optimal. Hal ini terbukti dari kesadaran diri pegawai yang bersangkutan dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab belum maksimal karena masih ada yang bergantung pada instruksi dari Kepala Seksi sebagai atasannya. Hal ini belum sejalan dengan apa yang dikemukakan Sedarmayanti (2017:286) bahwa pegawai yang memiliki inisiatif memiliki kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab.

Memperhatikan hal tersebut di atas, pegawai di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur yang berinisiatif tinggi harusnya dapat melaksanakan tugas tanpa harus bergantung terus menerus kepada atasan. Seperti yang dikatakan Sutrisno (2012:152) bahwa inisiatif merupakan tingkat inisiatif pegawai selama menjalankan tugas pekerjaan khususnya dalam hal penanganan masalah-masalah yang timbul. Oleh karena itu, berbagai masalah yang muncul dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur dapat segera tertangani dengan baik jika pegawai melaksanakan tugas tanggung jawab dalam pelayanan tanpa menunggu perintah atasan.

Kemajuan dan kemunduran Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan ditentukan oleh inisiatif pegawai itu sendiri dimana pegawai dituntut untuk membuat inovasi pelayanan dengan berupaya membuat hal-hal yang berbeda, menemukan cara-cara baru atau tidak terpaku pada hal-hal yang rutin dalam pelayanan. Pegawai di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur yang menghasilkan hal-hal yang unik dapat meningkatkan pengetahuan, serta dapat memberikan manfaat berupa solusi untuk memecahkan atau menyelesaikan masalah yang muncul, yang pada akhirnya memberikan dampak positif kepada masyarakat yang dilayani. Mencermati pendapat Tui, dkk (2022:258) bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah instansi Pemerintah Daerah yang memiliki kewenangan dalam urusan Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta memiliki peranan yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan. Oleh karenanya, perlu menerapkan *E-Government* sebagai inovasi yang merupakan pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga penyedia layanan publik yang diharapkan dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien. Masyarakat tidak perlu datang ke kantor untuk melakukan pengurusan, namun cukup dengan menggunakan media internet dapat melakukan pelayanan dimana saja.

Terkait dengan inisiatif pegawai di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur, maka ekspektasi pegawai untuk mencapai hasil yang maksimal dalam pelayanan menjadi sangat penting. Manajemen Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur dapat mengubah standar pelayanan administrasi kependudukan ke arah yang lebih baik dan menjadi lebih mudah. Proses kerja pegawai dengan menggunakan pengetahuan dan skill yang baru dari pegawai. Dengan demikian pegawai juga dapat selalu belajar dari berbagai referensi, berkomunikasi dan dapat berbicara dengan rekan kerja dan atasan, serta mensosialisasikan pelayanan yang dilakukan.

Jika memperhatikan temuan penelitian ini, maka untuk meningkatkan inisiatif pegawai dalam



pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur dapat optimal, pegawai hendaknya memperkuat kesadaran diri dan pemahaman bahwa dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab supaya lebih mandiri tanpa bergantung pada instruksi dari atasannya, melakukan berbagai terobosan baru dalam proses kerja, serta merealisasikan ekspektasi kerja dalam tindakan pelayanan yang nyata.

#### 4. Kemampuan

Hasil penelitian mengenai kinerja pegawai dilihat dari kemampuan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur sudah dapat diwujudkan, akan tetapi belum sepenuhnya optimal. Hal ini terbukti dari tingkat pendidikan dan tingkat keikutsertaan pegawai dalam pelatihan, serta kemampuan pegawai dalam berbahasa Inggris masih belum optimal. Jika memperhatikan pendapat Sedarmayanti (2017:286), maka kemampuan pegawai di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur dapat diintervensi atau diterapi melalui pendidikan dan latihan.

Kemampuan pegawai di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur merupakan kapasitas individu pegawai untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan pegawai tersebut dapat tercermin dari kemampuan intelektual pegawai dalam menjalankan kegiatan yang membutuhkan mental yang kuat. Kemampuan pegawai juga dapat tercermin dari kemampuan fisik yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas pelayanan administrasi kependudukan yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan dan keterampilan.

Memperhatikan pendapat Sedarmayanti (2017:286) mengenai kemampuan pegawai, maka pegawai di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur seharusnya dapat menunjukkan kemampuan berbahasa yang baik dan memadai dalam memberikan pelayanan. Dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, kemampuan pegawai untuk menggunakan teknologi informasi juga harus menjadi andalan, karena teknologi informasi memiliki peran mampu meningkatkan produktivitas kerja di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur dengan tingkat akurasi, kecepatan dan kemudahan yang tinggi. Teknologi informasi sangat dibutuhkan untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi masyarakat. Kemampuan pegawai untuk mengatasi masalah-masalah yang ada di lingkungan kerja juga sangat dibutuhkan untuk menciptakan ketenangan di tempat kerja.

Jika memperhatikan temuan penelitian ini, maka untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur, maka pimpinan Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur dapat mengikutsertakan pegawai yang memenuhi syarat untuk studi lanjut tingkat pendidikannya seperti dari Diploma ke jenjang Sarjana, maupun dari jenjang Sarjana ke Magister. Selain itu, juga dapat dilakukan rekrutmen pegawai baru atau mutasi pegawai sesuai dengan bidang ilmu yang dibutuhkan organisasi. Pegawai yang ada diikutsertakan dalam pelatihan teknis administrasi kependudukan, serta menkursuskan pegawai dalam berbahasa Inggris.

#### 5. Komunikasi

Hasil penelitian mengenai kinerja pegawai dilihat dari komunikasi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur sudah dapat diwujudkan dengan optimal. Hal ini terbukti dari adanya pemanfaatan teknologi informasi berupa *handphone* android yang terkoneksi dengan internet, adanya pengembangan berbagai bentuk mekanisme komunikasi efektif, serta terjalannya komunikasi yang efektif antara pegawai dengan pimpinan/ atasan maupun antara pegawai dengan rekan kerja. Jika memperhatikan pendapat Sedarmayanti (2017:286), maka komunikasi di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur berupa interaksi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan untuk

---

mengemukakan saran dan pendapatnya dalam memecahkan masalah yang dihadapi. Komunikasi di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur akan menimbulkan kerjasama yang lebih baik dan akan terjadi hubungan-hubungan yang semakin harmonis diantara para pegawai dan atasan yang juga dapat menimbulkan perasaan senasib sepenanggungan.

Memperhatikan pendapat Sedarmayanti (2017:286) mengenai komunikasi pegawai, maka pegawai di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur seharusnya dapat memanfaatkan teknologi informasi yang semakin canggih untuk berkomunikasi terkait dengan pekerjaan sehari-hari dalam pelayanan administrasi kependudukan. Pengembangan mekanisme komunikasi efektif dalam pelayanan administrasi kependudukan perlu dilakukan melalui berbagai macam metode. Komunikasi yang terjalin antara pegawai dengan pimpinan/ atasan dan antara pegawai dengan rekan kerja dalam pelayanan administrasi kependudukan menjadi bagian yang senantiasa diefektifka guna mencegah atau mengatasi masalah.

Jika memperhatikan temuan penelitian ini, maka untuk meningkatkan komunikasi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur perlu diperkuat dengan inovasi pengembangan berbagai bentuk mekanisme komunikasi efektif seperti membentuk *Tim Building*, dan lain sebagainya.

Berdasarkan uraian di atas dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur dilihat dari kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, dan kemampuan, sudah dapat diwujudkan, akan tetapi belum sepenuhnya optimal. Sedangkan dilihat dari komunikasi sudah dapat diwujudkan dengan optimal. Kinerja pegawai di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur merefleksikan seberapa baik pegawai di kantor tersebut memenuhi persyaratan dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Menurut Sedarmayanti (2017:285) kinerja adalah seperangkat perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi atau unit organisasi tempat orang bekerja. Kinerja merupakan sinonim dengan perilaku. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur adalah sesuatu yang secara aktual dikerjakan oleh para pegawai dalam organisasi tersebut dan dapat diobservasi yang mencakup tindakan-tindakan dan perilaku yang relevan dengan tujuan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur.

Menurut Ivancevich, dkk (2014:14-15) kinerja merupakan seperangkat hasil yang dicapai dan menunjuk pada tingkatan pencapaian serta pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang diminta dan kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa seorang pegawai di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu untuk melaksanakan sesuatu tugas dan pekerjaan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur merupakan fungsi dari pemberian motivasi dan peningkatan kemampuan pegawai dalam pelaksanaan tugas dan pekerjaan pelayanan administrasi kependudukan.

Menurut Subondo (dalam Al Katsury, 2019:3) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Dengan demikian dapat dipahami bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur dilakukan dengan legalitas yang tidak melanggar hukum, moral dan etika.

## KESIMPULAN

1. Kinerja pegawai dilihat dari kualitas kerja dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur sudah dapat diwujudkan, akan tetapi belum sepenuhnya optimal. Hal ini terbukti dari masih ada kegiatan pelayanan yang belum sesuai dengan mutu baku waktu pada SOP, serta masih ada pegawai yang kurang cermat dalam melakukan pelayanan.
2. Kinerja pegawai dilihat dari ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur sudah dapat diwujudkan, akan tetapi belum sepenuhnya optimal. Hal ini terbukti dari adanya beberapa oknum pegawai yang tidak tepat waktu pada jam masuk dan pulang kantor, serta penyelesaian pelayanan administrasi kependudukan melebihi target waktu.
3. Kinerja pegawai dilihat dari inisiatif dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur sudah dapat diwujudkan, akan tetapi belum sepenuhnya optimal. Hal ini terbukti dari kesadaran diri pegawai yang bersangkutan dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab belum maksimal karena masih ada yang bergantung pada instruksi dari Kepala Seksi sebagai atasannya.
4. Kinerja pegawai dilihat dari kemampuan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur sudah dapat diwujudkan, akan tetapi belum sepenuhnya optimal. Hal ini terbukti dari tingkat pendidikan dan tingkat keikutsertaan pegawai dalam pelatihan, serta kemampuan pegawai dalam berbahasa Inggris masih belum optimal.
5. Kinerja pegawai dilihat dari komunikasi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur sudah dapat diwujudkan dengan optimal. Hal ini terbukti dari adanya pemanfaatan teknologi informasi berupa *handphone* android yang terkoneksi dengan internet, adanya pengembangan berbagai bentuk mekanisme komunikasi efektif, serta terjalannya komunikasi yang efektif antara pegawai dengan pimpinan/ atasan maupun antara pegawai dengan rekan kerja.

## DAFTAR REFERENSI

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 6(2), 73-82.
- Abdussamad, Z, Tahir, A., Arsana, I. K. S. (2021). Zuchri Abdussamad: Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Di Gorontalo Utara). *Artikel*, 1(7407).
- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: Syakir Media Press.
- Abror M.D. & Hidayah, L (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat Pembuat Akte Kelahiran di UPT Dispendukcapil Kecamatan Purwosari. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*. 5(2).
- Al Katsury, Z. H., Munir, A. R., & Kadir, I. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi dan Kompetensi melalui Motivasi terhadap Kinerja Karyawan STIKES Muhammadiyah Sidrap Kabupaten Sidenreng Rappang. *Yume: Journal of Management*, 2(1).
- As'ad, M. (2013). *Psikologi Industri, Seri Ilmu Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Liberty.
- Gomes, F.C. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi.
- Ivancevich, J. et al. (2014). *Organizational Behavior*. McGraw Hill Company.

- 
- Muhammad, F. (2013). *Reinventing Government (Pengalaman Dari Daerah)*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Pasolong, H. (2014). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Rahayu, Amy. Y.S, dkk. (2020). *Pelayanan Publik dan E-Government Sebuah Teori dan Konsep*. Depok: PT. Rajawali Grafindo Persada
- Robbins, S. P. (2015). *Perilaku Organisasi*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Sandy, S. R. O. (2017). Pengaruh Reward dan Punishment serta Rotasi Pekerjaan terhadap Motivasi Kerja untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Hotel di Jember. *Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas* Vol. 1 No. 2.
- Sedarmayanti. (2017). *Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, S. P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Syafri, W. (2012). *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga.
- Tohopi, R. (2019). Mewujudkan Good Governance melalui Standar Pelayanan Minimal (SPM) Dinas Kesehatan Kota Gorontalo. *PROSIDING*, 10(3067).
- Tui, F. P., Ilato, R., & Katili, A. Y. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 9(2), 254-263.
- Undang-undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.