BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja sektor publik pada dasarnya adalah pencapaian yang diperoleh oleh aparatur pemerintah, baik secara individu ataupun kelompok yang memiliki tujuan visi dan misi sesuai sesuai dengan tujuan capaian kinerja. Ditinjau dari kinerja pelayanan publik pada Dindukcapil Kabupaten Rembang masih dikatakan jenjang rendah, sehingga perlu dilakukan untuk penataan kembali pada kinerja layanan yang ditetapkan. Manajemen kinerja yang efektif juga berperan penting dalam membentuk persepsi kinerja tentang kewajaran dan pengakuan atas prestasi mereka, sebelumnya target pencapaian kinerja pelayanan, disebabkan karena perecapatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil belum optimal, serta ketersediaan sarana dan prasarana administrasi kependidikan berbasis elektronik masih belum memadai (Wulandari & Manurung, 2025). Secara keseluruhan, meskipun terjadi peningkatan beberapa aspek, namun juga terdapat kesenjangan antara target dan realisasi. Hal ini menunjukan adannya tantangan dalam meningkatkan efektivitas layanan administrasi kependudukan, baik dari segi kepuasan masyarakat, kepemilikan dokumen, maupun efektivitas penyelesaian layanan. Perlu adanya evaluasi lebih lanjut terkait faktor yang mempengaruhi ketidaktercapaian target serta strategi perbaikan untuk memperbaiki kualitas layanan di Dindukcapil Kabupaten Rembang.

Pelayanan publik diselenggarakan sebagai wujud pelaksanaan fungsi negara guna mencapai tujuan berdirinya negara, yakni meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Partisipasi masyarakat memangku tugas utama saat upaya penyediaan layanan yang tanggap juga selaras pada keperluan mereka. Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik yaitu guna suatu aktivitas sebagaimana tujuannya mencukupi keperluan layanan sejalan pada aturan undang-undang, yang meliputi penyediaan barang, jasa, juga bantuan administratif untuk seluruh warga negara juga penduduk oleh penyedia layanan publik (UU, 2009).

Suatu organisasi atau pemerintah dapat berhasil tergantung pada sumber daya manusianya, seberapa bagus program yang telah dibuat, tanpa adanya SDM berkualitas dengan presentasi tinggi dalam setiap pelaksanaan sebuah kegiatan atau tugas yang diberikan kepadannya. Untuk memperoleh SDM yang berkualitas diperlukan suasana kerja yang nyaman dan mendukung. Lingkungan kerja yang baik setiap pegawai dapat berfungsi secara optimal, sehingga dalam menyelesaikan pekerjaan akan mendapatkan hasil yang memuaskan (Irawan, 2021). Pada organisasi modern saat ini Sumber Daya Manusia (SDM) bisa dimanfaatkan beberapa aset yang dimiliki masing-masing berupa pengetahun, pengalaman, Kreativitas, inovasi serta potensi yang merupakan utama dalam modal pengelolaan SDM menjadikan hal yang krusial. Manajemen yang efektif terhadap SDM, dalam organisasi terdapat daya saing yang berkompetensi. Aparatur tidak semua orang bisa mengakses, hal ini perlu mempersiaplan melalui pendidikan dan pelatihan sebagai landasan guna meningkatkan kualitas sumber daya dalam memperbaiki

kualitas SDM serta memperbaiki kinerja dalam menghadapi kompetisi ditingkat global (Pratama, 2020).

Kinerja yang baik sering kali dipengaruhi oleh tidak adanya rintangan dari Aparatur Sipil Negara (ASN) itu sendiri. Walaupuns eorang individu bisa, ada kemungkinan faktor yang menjadi penghambat dalam melaksanakan kinerjanya (Ritonga & Lubis, 2024). Kinerja dalam pekerjaan mempunyai peran yang penting dan signifikan dalam memberikan manfaat yang sangat penting. Kinerja merujuk pada seberapa baik individu atau kelompok dalam suatu organisasi mencapai tujuan, baik dari segi jumlah maupun kualitas, saat menjalankan tugas dan perannya (Dita et al., 2022). Kompetensi pegawai disuatu organisasi dicapai dengan bertumbuhnya karakteristik setiap pegawai dengan kinerja yang baik, namun kenyataannya yang terjadi banyak kecenderungan pegawai mengabaikan kompetensi tersebut. Sebagian pegawai hanya melakukan tugas semata dalam pekerjaan, tanpa upaya pola pikir yang berkelanjutan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas kerja (Adi Kurnia, 2022)

Pada tanggal 3 Februari 2021, Menteri untuk pengelolaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah mengeluarkan Surat Edaran Nomor 3 Tahun 2021 yang menekankan pada penyusunan sasaran kinerja pegawai (SKP) dan penilaian Kinerja PNS (Peraturan Perundang-undangan, 2021). Penilaian kinerja di suatu organisasi sangat penting untuk mengetahui seberapa pegawai tersebut memiliki level dalam melakukan sebuah pekerjaan (Sarta et al., 2023). Tujuan dari Surat Edaran ini adalah untuk membantu transisi dari pelaksanaan PP Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja PNS. Keberadaan ASN sebagai sumber daya

sangat penting dan bernilai tinggi dalam berbagai bidang, sehingga mereka harus beroperasi dengan efektif dan efisien untuk mendukung jalannya organisasi dan meningkatkan kinerja secara keseluruhan (Zefri, 2021).

Proses evaluasi kinerja pegawai melibatkan beberapa indikator dalam kinerja, sebagaimana dipaparkan oleh (Robbins, 2006:260). Hal ini mencakup kualitas kerja, kuantitas, ketepatan Waktu, Efektivitas juga kemandirian Penilaian atas performa pegawai diatur oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 mengenai Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara. Pentingnya budaya kerja yang baik juga diakui sebagai faktor penentu kesuksesan kinerja pegawai, dan hal ini tercermin dalam Kementerian Dalam Negeri RI dengan Nomor 78 Tahun 2018 mengenai Peningkatan Budaya Kerja di lingkungan Dalam Negeri (Hartini & Patompo, 2023).

Pencapaian kinerja layanan dari Dindukcapil belum mencapai tingkat optimal pada pelayanan publik. Diketahui bahwa sebuah pelayanan memainkan peran krusial dalam pengelolaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, namun kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang masih memerlukan perbaikan masih belum memenuhi capaian kinerja pelayanan sejalan pada tujuan yang ada. Hal ini dapat ditinjau dari Data Pencapaian Kinerja Pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Kabupaten Rembang Tahun 2021-2026.

Tabel 1. 1 Pencapaian Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang Tahun 2021-2024

No	Indikator Tujuan	Target				Realisasi			
		2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024
1.	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Adminduk	85%	85%	90%	85%	80%	80%	85%	85%
2.	Presentase Kepemilikan dokumen Adminduk	83%	85%	87,5%	90%	75%	85%	85%	85%
3.	Presentase Efektivitas Penyelesaian Pelayanan Adminduk	90%	90%	90%	90%	85%	90%	87%	85%

Sumber : Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Rembang Tahun 2021-2026 serta Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang 2021-2024

Berdasarkan data yang disajikan, pencapaian kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang pada tahun 2021-2024 menunjukkan bahwa realisasi kinerja belum sepenuhnya memenuhi target yang telah ditetapkan. Ketidaktercapaian target tersebut terjadi pada beberapa indikator utama, khususnya Indeks Kepuasan Masyarakat, persentase kepemilikan dokumen administrasi kependudukan, serta efektivitas penyelesaian pelayanan administrasi kependudukan.

Pada indikator Indeks Kepuasan Masyarakat, realisasi kinerja belum mencapai target pada tahun 2021-2022. Hal ini disebabkan oleh tingginya pelayanan yang tidak sebanding dengan jumlah pegawai serta belum optimalnya kecepatan pelayanan. Aspek ini merupakan salah satu dalam evaluasi kinerja pegawai pada Dindukcapil Kabupaten Rembang. Hal itu disebabkan, pegawai

kurang fokus pada target yang mana dalam hal ini banyaknya pegawai kurang memaksimalkan indikator tujuan atau sasaran. Hal inilah yang perlu diperbaiki terkait kinerja pegawai di Dindukcapil Kabupaten Rembang, terutama dalam segi Sumber Daya Manusia harus memiliki tanggung jawab dalam menjalankan tugas.

Tabel 1. 2 Perbandingan Target dan Realisasi Kinerja Pelayanan Adminduk dan Capil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang Tahun 2021-2024

No	Indikator Kinerja Pegawai sesuai Tugas dan Fungsi	Target				Realisasi			
		2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024
PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK									
1.	1.Kepemilikan KTP Elektronik (KTP-el)	98,12%	100%	100%	100%	97,76%	98,2%	99.54%	99,43%
	2.Kepemilikan Kartu Keluarga (KK)	99%	100%	100%	100%	21,14%	93,35%	85%	85%
	3.Kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA)	20,14%	40%	42%	44%	32,56%	34,49%	50,5%	61,96%
	4.Kepemilikan Dokumen Pindah Datang	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
PELAYANAN PENCATATAN SIPIL									
2.	1.Penerbitan kutipan Akta Kelahiran	99%	100%	100%	100%	74%	97%	96%	99%
	2.Penerbitan Kutipan Akta Kematian	100%	40%	50%	60%	97%	100%	85%	60%
	3.Akta Status Keluarga	100%	96%	97%	97%	100%	96%	100%	98%

Sumber : Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Rembang Tahun 2021-2026 serta Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang 2021-2024

Berdasarkan data indikator pelayanan publik di Dindukcapil Kabupaten Rembang, masih terdapat capaian yang belum sesuai target. Pada pelayanan

pendaftaran penduduk, realisasi kepemilikan Kartu Keluarga (KK) hanya mencapai 85% pada 2023 - 2024, di bawah target 100%. Selain itu, pada pelayanan Akta Kelahiran, target belum tercapai pada tahun 2021 hingga capaian 74% dari target 99%, meskipun membaik di tahun berikutnya Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kinerja pegawai, khususnya dalam aspek kuantitas dan efektivitas pelayanan, masih perlu ditingkatkan agar target pelayanan dapat tercapai secara optimal.

Tabel 1.3 Jumlah Berkas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dindukcapil Kabupaten Rembang

Tahun	Pendaftaran Penduduk	Pencatatan Sipil	Total Layanan
2022	82.621	23.963	106. 584
2023	138.611	15.675	154.286

Sumber : Diolah peneliti, 2025 (https://rembangkab.go.id/**)**

Dari tabel diatas, bahwa pada tahun 2024 dindukcapil Kabupaten Rembang menangani pelayanan pendaftaran penduduk sebanyak 82.621 berkas dan pelayanan sipil sebanyak 23.963 berkas. Pada Tahun 2023 Dindukcapil kabupaten Rembang juga menangani pelayanan pendaftaran penduduk sebanyak 15.675 berkas. Peningkatan jumlah berkas pelayanan tersebut juga sejalan dengan data terbaru (Redaksi, 2024 https://rembangkab.go.id/), di mana tercatat 51.161 kunjungan masyarakat yang mengurus berbagai layanan administrasi kependudukan melalui gerai Dindukcapil di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Rembang. Tingginya angka tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap dokumen administrasi kependudukan selalu tinggi dari tahun ke tahun. Namun, pegawai tidak sebanding dengan adanya jumlah layanan yang harus dilaksanakan. Kondisi ini terjermin dalam data yang disajikan dalam LKJIP Tahun 2024 Dindukcapil Kabupaten Rembang, jumlah pegawai pada Dindukcapil

Kabupaten Rembang mencapai 42 orang (dindukcapil.rembangkab.go.id, 2024). Jumlah pegawai yang terbatas menyebabkan pembagian tugas menjadi tumpang tindih, sedangkan keterbatasan kompetensi teknis di beberapa bidang turut memperlambat penyelesaian layanan. Akibatnya, Dindukcapil terpaksa melibatkan tenaga tambahan, seperti mahasiswa Praktik Kerja Lapangan (PKL), untuk membantu kelancaran pelayanan. Selain itu, kurangnya fasilitas dan infrastruktur juga menghalangi kelancaran pelayanan, sehingga menjadi sulit untuk mencapai target kinerja yang optimal.

Tabel 1.4 Data SKM Dinas Kependudukan dan Sipil Kabupaten Rembang.

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1.	Persyaratan	3,63
2.	Prosedur	3,69
3.	Waktu Pelayanan	3,62
4.	Biaya Tarif	3,97
5.	Produk layanan	3,64
6.	Kompetensi Pelaksana	3,73
7.	Perilaku Pelaksana	3,83
8.	Sarana dan Prasarana	3,72
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,95

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2025 (https://rembangkab.go.id/**)**

Tabel di atas terdapat hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk unit layanan, hal tersebut mencerminkan pencapaian kinerja pegawai di Dindukcapil Kabupaten Rembang pada tahun 2024. Dapat dilihat bahwa capaian kinerja para pegawai sudah bisa dikatakan baik dengan rata-rata nilai 93,75, Pelayanan pada Dindukcapil Kabupaten Rembang dinilai belum mencapai tingkat optimal dalam pelaksanaannya jika mengacu pada standar SKM Nasional, di mana rata-rata nilai unsur pelayanan masih berada di bawah skor 4. Berdasarkan data laporan SKM Tahun 2024, setiap Dinas atau Unit birokrasi di Indonesia diharapkan dapat

mencapai Nilai Interval Konversi antara 3,26 - 4,00. Akan tetapi, di Dindukcapil Kabupaten Rembang rata-rata dari 9 unsur pelayanan baru mencapai 3,75, yang meskipun masuk dalam kategori Sangat Baik, masih terdapat beberapa unsur dengan nilai yang belum maksimal. Dari 9 unsur pelayanan tersebut, hanya 5 unsur yang memiliki skor mendekati 4, sedangkan unsur lainnya masih berada di kisaran 3,62-3,69, yang menunjukkan perlunya peningkatan kualitas pelayanan agar dapat lebih optimal.

Dindukcapil Kabupaten Rembang memiliki tugas dan tanggung jawab yaitu untuk menyelenggarakan layanan terbaik yang secara langsung berdampak pada pengalaman masyarakat sebagai penerima layanan administrasi kependudukan dan juga pencatatan sipil. Ketika menjalankan tugas-tugas ini, diperlukan Sumber daya manusia (SDM) seharusnya bekerja secara profesional, bermutu, juga bertanggung jawab agar visi dan misi yang sudah diatur bisa terealisasi secara optimal. Tapi, kenyataannya sering kali ada kondisi yang bertolak belakang dengan tanggung jawan yang seharusnya dijalankan oleh masing-masing instansi maupun pegawai. Hal ini dikarenakan, SDM yang terbatas, sehingga dalam melaksankan perannya seperti perencanaan, pelayanan, pelaksanaan dan evaluasi kerja tidak sesuai dengan target yang diharapkan.

Selain itu, permasalahan diperparah karena kurangnya disiplin dan rendahnya kesadaran pegawai mengenai nilai-nilai serta peraturan yang berlaku di Dindukcapil Kabupaten Rembang. Padahal, budaya organisasi pada dasarnya menawarkan kedisiplinan dan nilai aturan yang diyakini sebagai landasan dalam bekerja. Diketahui terdapat kurang disiplinnya pegawai terhadap peraturan yang

berlaku. Menurut hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Herawati Herni (2025) kurangnya pemahaman pegawai terhadap indikator kinerja, beban kerja yang tidak merata, hingga kendala teknis dalam sistem penilaian selain itu, menunjukan bahwa terdapat pegawai tidak langsung menuntaskan tugas yang seharusnya diselesaikan saat itu, sehingga terlihat menunjukkan perilaku kurang bersemangat dalam menjalankan pekerjaannya

Menurut hasil observasi pada *Google Review* Dindukcapil Kabupaten Rembang (2025), banyak masyarakat yang menyampaikan keluhan adannya ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan, terutama terkait kinerja pegawai. Masyarakat berharap melalui kritik dan saran tersebut pihak Dindukcapil Kabupaten Rembang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada. Terdapat beberapa keluhan diberikan oleh masyarakat:

Gambar 1. 1 Keluhan Masyarakat Terhadap Pelayanan Dindukcapil Kabupaten Rembang



Sumber : Review Google Dinas Kependukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang, diakses pada September 2025.

Pelayanan kepada masyarakat merupakan aspek penting dalam tugas pemerintahan, sehingga dibentuk sistem administrasi dan birokrasi hingga tingkat terbawah untuk memastikan layanan publik berjalan optimal (Dewi Sulfana Saguni, 2023). Namun, kurang optimalnya pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Rembang masih menjadi salah satu faktor utama munculnya berbagai keluhan dari masyarakat. Beberapa permasalahan yang sering dikeluhkan antara lain lambatnya proses administrasi, antrean yang panjang, sistem pelayanan yang kurang efisien, Selain itu, terdapat keterbatasan dalam penyediaan informasi yang memadai terkait prosedur pengurusan dokumen kependudukan, sehingga menimbulkan ketidakjelasan bagi masyarakat. Kondisi tersebut berimplikasi pada munculnya persepsi negatif dari masyarakat karena pelayanan yang diterima dirasakan belum memenuhi harapan. Selain itu, pelayanan online sering mengalami gangguan sehingga menyulitkan masyarakat dalam mengakses layanan.

Penggunaan teknologi dalam suatu organisasi memiliki peran krusial untuk mempercepat laju perkembangan serta meningkatkan efektivitas operasional. Teknologi membuka pintu inovasi dan membuat organisasi yang lebih efektif dan responsif. Teknologi menciptakan suatu kesempatan dalam menggali wawasan dari data, dan memungkinkan organisasi membuat keputusan yang didasarkan pada analisis mendalam. Penggunaan teknologi ini tentunya sumber daya manusia berperan sebagai penggerak. Jika teknologi bisa dimanfaatkan dengan baik maka akan membantu pekerjaan para pegawai dan meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan publik. Sebaliknya, jika tidak bisa dimanfaatkan dengan baik, maka akan menghambat suatu proses berjalannya organisasi (Putra, 2020).

Penelitian terdahulu, dari Dita et al., (2022) menyimpulkan bahwa di sebuah organisasi atau pemerintah terdapat performa pegawai yang tidak sesuai dengan kenyataan dilapangan Sehubungan dengan hal tersebut, terdapat berbagai isu yang berkaitan dengan analisis kinerja pegawai saat pelaksanaan pelayanan publik, sebagai upaya usaha guna menaikkan mutu layanan yang diberikan pada masyarakat. Penelitian ini perlu memastikan jika perfoma pegawai yang relevan dengan aturan yang berlaku serta menggapai target-target yang sudah diatur guna penyediaan layanan publik.

Berdasarkan data dan permasalahan yang telah dijelaskan, Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai dalam penyedia layanan publik di Dindukcapil Kabupaten Rembang. Kinerja pegawai merupakan faktor penting dalam tercapainya pelayanan yang efisien, akurat, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan masyarakat. Penelitian ini, kinerja pegawai diukur menggunakan teori Robbins (2006:260) yang menyatakan bahwa kinerja dapat ditinjau dengan bermacam indikator, yaitu kualitas kerja, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, serta kemandirian dalam melaksanakan tugas. Berdasarkan indikator tersebut, penelitian ini difokuskan untuk menilai sejauh mana kinerja pegawai Dindukcapil Kabupaten Rembang mampu memenuhi tuntutan pelayanan publik yang optimal.

Penelitian ini penting dilakukan karena adanya kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Adminduk di Kabupaten Rembang. Hasil data capaian kinerja dan survei kepuasan masyarakat menunjukkan masih terdapat ketidaksesuaian antar target yang diatur dengan realisasi yang digapai, khususnya pada aspek kepemilikan

dokumen kependudukan, serta jenjang kepuasan masyarakat pada pelayanan publik, Serta, keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) dan kurang optimalnya pemanfaatan teknologi juga menjadi hambatan yang berpengaruh pada kinerja pegawai. Oleh sebab itu, penilitian mengukur sejauh mana kinerja pegawai Dindukcapil Kabupaten Rembang.

Melalui Penelitian yang telah dilakukan, dapat diperoleh pemahaham yang lebih mendalam mengenai Bagaimana kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik di Dindukcapil Kabupaten Rembang. Hasil penelitian ini dihaharapkan dijadikan pedoman untuk meningkatkan kinerja pegawai juga memperbaiki kualitas layanan publik agar lebih optimal dan sesuai dengan yang dikehendaki masyarakat. Dengan demikian, judul penelitian yang diajukan peneliti adalah "Analisis Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang."

1.2 Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka dapat di identifikasi masalah yang ada dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Pencapaian kinerja pegawai dalam Pemberian pelayanan publik di Dindukcapil Kabupaten Rembang belum sepenuhnya mencapai target yang ditetapkan, yang disebabkan oleh keterbatasan jumlah SDM dalam melaksanakan tugas-tugasnya. (Halaman 5)

2. Keterbatasan jumlah dan kemampuan teknis sumber daya manusia menyebabkan pembagian tugas menjadi tumpang tindih, sehingga memengaruhi kelancaran pelayanan. (Halaman 7)
3. kurangnya kedisiplinan serta rendahnya kesadaran pegawai terhadap nilai-nilai dan aturan dalam organisasi Dindukcapil Kabupaten Rembang (Halaman 9)
4. Adanya keluhan masyarakat terkait pelayanan Dindukcapil, seperti lambatnya proses administrasi, antrean panjang, serta respons pegawai yang dinilai kurang cepat dalam menangani kebutuhan dan pengaduan. (Halaman 10)

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalaha dalam penelitian ini adalah Bagaimana Kinerja pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang dalam Pelayanan Publik ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah Mengukur Kinerja pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang dalam Pelayanan Publik

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Peneliti bisa memberikan pemahaman lebih jauh terkait administrasi publik, khususnya berkaitan dengan kinerja pegawai dalam pelayanan publik. Peneliti perlu menekankan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan publik memegang peran

penting dalam tercapainya pelayanan .Serta dapat dijadikan sebagai acuan atau informasi berguna seluruh pihak yang hendak menjalankan pengkajian dibagian yang serupa dimasa yang mendatang.

1.4.2 Kegunaan Praktis

a. Bagi Pemerintah

Dikehendaki bisa menjadikan sumber informasi untuk perbaikan pelayanan publik serta upaya meningkatkan suatu kinerjannya pada pegawai. Melalui pengukuran kinerjannya pegawai, instansi bisa mengambil langkah-langkah yang sesuai untuk meningkatkan produktivitas dan efesien dalam layanan publik di Dindukcapil Kabupaten Rembang.

b. Bagi Peneliti

Peneliti untuk meningkatkan pemahaman tentang evaluasi kinerja pegawai dalam penyampaian layanan kepada masyarakat di Dindukcapil Kabupaten Rembang, terutama dalam aspek pelayanan publik. Peneliti akan mendapatkan pengetahuan yang lebih mendalam terkait pengukuran kinerja pegawai terhadap pelayanan kepada masyarakat.

c. Bagi Pembaca

Diharapkan penelitian ini akan memberikan lebih banyak pengetahuan dan pendalaman mendalam bagi pembaca selanjutnya tentang analisis kinerja pegawai di Dindukcapil Kabupaten Rembang. Hal ini akan membantu mereka untuk memahami secara mendalam terkait tantangan dan peluang terkait dengan manajemen kinerja di sektor publik guna menaikkan mutu pelayanan publik.

1.5 Kerangka Teori / Konsep

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengambil ringkasan dari studi sebelumnya yang relevan dengan masalah yang akan dipelajari, mencakup Peneliti, Tahun, Judul dan Jurnal, Tujuan penelitian, Landasan teori, Metode, Hasil Penelitian, Persamaan dan perbedaan.

Tabel 1.5 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti, Tahun, Judul dan Jurnal	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan dan Persamaan dengan penelitian penulis
1.	Moh. Fajar Noorrahman, Muhammad Sairin ”Analisis Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada UPT Puskesmas Rawat Inap Danau Panggang Kabupaten Hulu” Jurnal Riset Ilmiah Vol. 2 No. 12, 2023 DOI :	Pengkajian ini berguna menelaah hubungan antara kinerja pegawai juga kualitas layanan, sekaligus menilai sejauh mana kinerja berdampak terhadap mutu pelayanan dipusat kesehatan masyarakat rawat inap Danau panggang (UPT	Penulis menggunakan teori dari sudut pandang Hersey, Blanchard dan Johnson (Dalam Wibowo 2016:86-88)	Kuantitatif	Hasil temuan menjabarkan jika dampak kinerja pegawai pada kualitas pelayanan termasuk dalam kategori kuat, dengan nilai korelasi sebesar 0,764 dan koefisien determinasi (R^2) mencapai 58,3%.	Ketidaksamaan keduannya penulis ada pada lokasi fokusnya di Kabupaten Bulu, sementara penelitian penulis berfokus di Dindukcapil Kabupaten Rembang . Selain Itu, teori yang dipakai di pengkajian ini mengacu pada kinerja pegawai menurut Blanchard dan Johnson (Dalam Wibowo 2016:86-88) sedangkan penelitian penulis menggunakan teori kinerja pegawai menurut Robbins (2006:260)yang terdapat 5 Indikator

	https://doi.org/10.55681/sentri.v2i12.1988	Puskesmas) dikabupaten Hulu sungai utara				Persamaan penelitian ini dengan penulis terletak pada analisis kinerja pegawai dalam pelayanan
2.	Sastra, Syahfruddin Ritonga & Khairunnisah Lubis ”Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara ASN Kecamatan Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Sibolangit Kabupaten Deli Serdang” Jurnal Administrasi Publik Vol.6 No.1, 2024 DOI : https://doi.org/10.31289/strukturasi.v6i1.3804	Tujuan pengkajian ini guna memvisualisasikan kualitas kinerja ASN di wilayah tersebut dan menawarkan rekomendasi perbaikan.	Penulis menggunakan Teori kerangka kerja yang diusulkan oleh Miles dan Hubermen Hal ini akan mencakup proses interpretasi yang mendalam terhadap data-data yang telah terkumpu	Kualitatif	Hasil menjabarkan jika Kinerja ASN mempengaruhi tingkat keberhasilan saat menjalanlan tugas juga memberikan pelayanan pada masyarakat. Kinerja yang baik diukur berdasarkan jenjang penggapaian saat mensukseskan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi.	Ketidaksamaan pengkajian ini ada di fokus lokasi pengkajian di Kecamatan Sibolangit Kabupaten Deli Serdang penelitian penulis berfokus di Dindukcapil Kabupaten Rembang . Selain Itu, teori dipakai, penulis menggunakan teori kinerja pegawai dari sudut pandang Robbins (2006:260) yang terdapat 5 Indikator. Persamaan antara pengkajian pada pengkajian penulis ada di fokusnya pada analisis kinerja pegawai.
3.	Adi Kurnia, Andi	Pengkajian ini berguna menelaah kinerja pegawai	Penulis memakai Teori Kinerja	Deskriptif Kuantitatif	Temuan menjabarkan jika dengan bersamaan, kompetensi punya	Ketidaksamaan pengkajian ini pada penulis ada di fokus lokasi pengkajian di Kota Tasikmalaya,

	"Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya" Jurnal Ilmu Administrasi Negara Vol. 4 No. 1,2022 DOI : https://doi.org/10.55100/administrator.v4i1.42	yang didampaki oleh persaingan sumber daya manusia di Dindukcapil Kota Tasikmalaya.	pegawai dari Hasibuan, (2017:94)		dampak yang relevan pada kinerja pegawai di Kantor Pencatatan Sipil dan Kependudukan (Disdukcapil) Kota Tasikmalaya. Temuan ini menempatkan kompetensi sebagai indikator dan acuan utama dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai, memastikan bahwa pelaksanaan tugas dan fungsi utama dalam administrasi kependudukan dilakukan dengan lebih efektif.	sementara penelitian penulis berfokus di Dindukcapil Kabupaten Rembang. Fokus utamanya penelitian ini pengaruh kompetensi guna keberadaan performa pegawai Dindukcapil Kota Tasikmalaya, sedangkan penelitian penulis mengukur kinerja pegawai di Dindukcapil Kabupaten Rembang. Persamaan penelitian ini dengan penulis terletak pada analisis kinerja pegawai
4.	Oktia Dita Sucianti, Rahmat Hidayat, Ani Nurdiani Azizah "Analisis Kinerja Pegawai dalam memberikan pelayanan Administrasi Kecamatan Majalaya	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi dan menganalisis kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan adminduk di kantor Kecamatan Majalaya, Kabupaten Karawang.	Penulis menggunakan teori menurut Prawirosento dalam Sutrisno (2016:9) yakni terkait sebab-sebab yang mendampaki kinerja	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai Kecamatan Majalaya dalam pelayanan administrasi masih belum maksimal. Hal ini ditandai dengan keterlambatan penyelesaian dokumen, rendahnya disiplin	Perbedaan penelitian ini dengan penulis terletak pada fokus lokasi penelitian di Dindukcapil Kabupaten Karawang, sementara Penelitian penulis pada Dindukcapil Kabupaten Rembang. Selain itu, landasan teori yang digunakan mengacu pada konsep kinerja pegawai menurut Gibson (1995), sementara penulis secara khusus

	Kabupaten Karawang ” Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan Vol 8 No. 4, 2022 DOI : https://doi.org/10.5281/zenodo.6358138		seorang pegawai , dan teori kinerja pegawai Gibson (1995)		pegawai, kurangnya pemanfaatan teknologi, serta minimnya inisiatif dalam menyelesaikan kendala pelayanan	menerapkan teori kinerja pegawai yang dikemukakan oleh Robbins (2006:260) yang terdapat 5 Indikator. Metode yang digunakan peneliti penulis mengguakan kualitataif sementara menggunakan metode kuantitatif statistik deskriptif. Persamaan penelitian ini dengan penulis terletak pada analisis kinerja pegawai dalam memeberikan pelayanan administrasi
5.	Herni Herawati, Lusi Emilia Wulandari, Devi Noviana, Syamsul Hidayat “Analisis Hasil Sasaran kinerja Pegawai (SKP) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Serang”	Tujuan dari penelitian ini untuk mengevaluasi sasaran kinerja pegawai di (Disdukcapil) Kota Serang, dengan fokus pada dampaknya terhadap peningkatan pelayanan publik.	Penulis menggunakan teori Hasibuan (2006) mengungkapkan bahwa faktor-faktor ini dapat mempercepat atau menghambat penggapaian kinerja yang sudah diatur.	Kualitatif	Hasil penelitian ini yaitu pencapaian SKP berpengaruh positif terhadap peningkatan pelayanan publik, namun pelaksanaannya masih terkendala keterbatasan sumber daya manusia, fasilitas teknologi, serta koordinasi antarbagian. Masyarakat menilai pelayanan pegawai cukup baik dari sisi	Perbedaan penelitian ini dengan penulis terletak pada fokus lokasi penelitian di Dindukcapil Kota Serang, sementara penelitian penulis berfokus di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang. Fokus utama meneliti hasil SKP, Sedangkan penulis mengukur kinerja pegawai di pelayanan.Metode yang digunakan peneliti penulis mengguakan kualitatif

	Jurnal Ilmiah Manajamen Dan Akuntansi Vol 2 No. 1, 2025 DOI : https://doi.org/10.69714/xcve1b87				sikap, tetapi masih mengeluhkan lamanya proses dan antrean pelayanan	sementara menggunakan metode kuantitatif statistik deskriptif. Persamaan penelitian ini dengan penulis terletak pada analisis kinerja pegawai
6.	Samuel Tanjun Tandibua, Yoel Pasae, Baharuddin. ”Analisis Kinerja Pegawai Pengelola Pengadaan Barang dan Jasa Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Mamberamo Tengah” *Journal of Marketing Management and Innovative Business* Review. Vol. 3 No. 1, 2025.	Pengkajian ini berguna menelaah dampak kinerja pegawai manajemen pengadaan barang juga jasa di Sekretariat Daerah Kabupaten Mamberamo tengah saat 2021-2024	Penulis memakai teori Kinerja pegawai menurut Bernardin dan Russell (2017)	Deskriptif Kualitatif	Temuan pengkajian ini yakni Kinerja pegawai di pengadaan barang dan jasa di Sekretariat Daerah Kabupaten Mamberamo Tengah telah berjalan cukup baik. .	Ketidaksamaan pengkajian ini pada pengkajian tersebut ada di lokasi dan fokus kajiannya. Penelitian terdahulu dilakukan pada Dindukcapil Kota Serang dengan menitikberatkan pada evaluasi capaian SKP, sedangkan penelitian penulis berfokus pada Dindukcapil Kabupaten Rembang dengan tujuan mengukur kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dari segi metodologis, penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan kualitatif, sementara penelitian penulis menerapkan metode kuantitatif melalui analisis statistik deskriptif.

	DOI : https://doi.org/10.69714/xcve1b87					Adapun persamaannya terletak pada sama-sama mengkaji aspek kinerja pegawai.
7.	Robi sarta, Lisman Manurung,Tita Rosita ”Analisis Efektivitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Berau Dalam Pelayanan Publik” Jurnal Administrasi Publik Vol 11 No.1 2023 DOI : 10.31289/publika.v11i1.8947	Pengkajian ini berguna menjalankan telaah lebih jauh pada efektivitas kinerja pegawai di Badan Perencanaan, Penelitian, dan Pengembangan (BAPLITBANG) Kabupaten Berau dalam melaksanakan pelayanan publik.	Penulis memakai teori kinerja menurut Bernandian dan Russell	Kualitatif	Hasil riset menjabarkan jika tujuh indikator yaitu pada pegawai Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Berau menjadi faktor penghambat yang menyebabkan kinerja sebagian pegawai dalam pelayanan publik kurang efektif. .	Ketidaksamaan pengkajian itu dan pengkajian penulis ada di cakupan lokasinya, di mana penelitian sebelumnya berfokus pada Kabupaten Berau, sedangkan penelitian penulis memusatkan kajian pada Dindukcapil Kabupaten Rembang. Fokus utama meneliti Efektivitas kinerja pegawai, Sedangkan penulis mengukur kinerja pegawai dalam pelayanan publik. Metode yang dipakai peneliti. penulis mengguakan kualitatif sementara menggunakan metode kuantitatif statistik deskriptif. Persamaan penelitian ini dengan penulis terletak pada analisis kinerja pegawai Dalam Pelayanan Publik

8.	Endah Rahayu Ningrum ”Analisis Kinerja Pegawai Direktorat Kesehatan Kerja Dan Olahraga Kementerian Kesehatan Jakarta Selatan Tahun 2021” Jurnal Administrasi Publik Vol 4 No. 1, 2021 DOI : https://doi.org/10.61332/ijpa.v4i1.16	Tujuan Pengkajian ini guna memahami seperti apa kinerja pegawai, kinerja pegawai, serta memahami jalan keluar yang dilaksanakan.	Penulis memakai teori kinerja pegawai menurut Mangkunegara (2017)	Deskriptif Kualitatif	Temuan yakni menjabarkan jika kinerja pegawai sudah ada di kelompok cukup baik, baik dari aspek mutu maupu kuantitas, sebab penghambatnya pegawai kurang bisa mengatur waktu di pekerjaannya hingga terdapat pegawai lembur	Ketidaksamaan pengkajian ini dengan ada di fokus lokasi pengkajian di Direktorat jakarta, sementara , sementara ini berfokus di instansi Dindukcapil instansi Dinas Kabupaten Rembang. Fokus utama meneliti Kualitas kinerja pegawai kementerian kesehatan, Sedangkan penulis mengukur kinerja pegawai pada pelayanan publik. Cara yang dipakai pengkaji. Penulis menggunakan kualitataif sementara menggunakan metode kuantitatif statistik deskriptif. Persamaan penelitian ini dengan penulis terletak pada analisis kinerja pegawai.
9.	Dewi Sulfa Saguni, Wisyawati, Muhammad Hidayat Djabbari ”Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan	Target pengkajian guna menelaah jenjang efektivitas pelayanan pada Dindukcapil Kabupaten Rokan Hulu dalam penyelenggaraan	Penulis mendasarkan analisisnya pada teori kinerja yang dikemukakan oleh Kumorotomo	Kualitatif Deskriptif	Temuan pengkajian ini menjabarkan jika pelayanan adminduk Dindukcapil Kabupaten Rokan Hulu berjalan efektif, meski terbatas oleh sarana-prasarana dan responsivitas pegawai. Faktor yang memengaruhi	Ketidaksamaan pengkajian ini dengan pengkajian penulis ada di fokusnya; pengkajian ini menitikberatkan pada kinerja pegawai dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, sedangkan penulis menekankan pengukuran kinerja

	Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Dan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu) ” Jurnal Administrasi Publik, Vol 19 No. 1, 2023 DOI : https://doi.org/10.52316/jap.v19i1.136	layanan pembuatan KTP dan KK bagi masyarakat yang memerlukannya.	dalam Harbani Pasolong, yang mencakup empat indikator utama.		efektivitas kinerja meliputi ketersediaan sarana-prasarana, kualitas SDM, dan kesadaran masyarakat.	pegawai dalam konteks pelayanan publik. Selain Itu, teori yang dipakai di pengkajian ini mengacu pada Teori kinerja dikemukakan oleh Kumorotomo dalam Harbani Pasolong dengan empat indikator. Persamaan antara pengkajian ini terletak pada fokus kajian terhadap analisis kinerja pegawai.
10 .	Ali Nurhakim ”Analisis Kinerja Pegawai Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Girimukti, Kecamatan Saguling”	kinerja aparatur Desa Girimukti, Kecamatan Saguling, Kabupaten Bandung Barat, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhiny a, khususnya dalam konteks adaptasi terhadap	Penulis menggunakan teori kinerja Widayanti (2022)	Kualitataif Deskriptif	Hasil menjabarkan jika secara umum, pelayanan administrasi berjalan dengan cukup efektif dan tidak mengalami hambatan berarti karena volume dan permintaan layanan yang relatif rendah. Namun tantangan tetap ada, terutama terkait muatan sumber daya manusia dan keterbatasan pada	Ketidaksamaan pengkajian ini dengan pengkajian ini penulis ada di cakupan lokasi, di mana pengkajian sebelumnya dilakukan di Kecamatan Seguling, sedangkan penulis dilaksanakan pada Dindukcapil Kabupaten Rembang. Dari sisi metode, pengkajian terdahulu memakai pendekatan kualitatif, sementara penelitian penulis menerapkan pengkajian penulis menerapkan metode kuantitatif dengan analisis statistik deskriptif.

	Jurnal Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi Vol 1 No. 8, 2025 DOI : https://doi.org/10.55916/frima.v1i8.878	teknologi informasi.			pemakaian teknologi informasi	Adapun persamaan antara kedua penelitian tersebut terletak pada fokus kajian yang sama-sama menganalisis kinerja pegawai.

Sumber : Diolah Oleh Peneliti dari berbagai sumber, 2025

Tinjauan yang digunakan untuk menyelidiki penelitian sebelumnya mengenai isu yang sama, sehingga dapat mengidentifikasikan kinerja pegawai yang belum tercakup dan menjadi fokus penelitian berikutnya. Beberapa penelitian telah dilakukan sebelum mengenai kinerja pegawai untuk menganalisis kinerja pegawai dalam instansi, dengan variasi dalam pendekatan dan temuan. Tinjauan literatur ini, beberapa jurnal berkaitan dengan analisis kinerja pegawai dalam pelayanan publik di pemerintahan.

Noorrahman (2023) dalam penelitiannya yang berjudul ”Analisis Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada UPT Puskesmas Rawat Inap Danau Panggang Kabupaten Hulu” membahas sejauh mana kinerja pegawai mempengaruhi Kualitas pelayanan publik di sektor kesehatan dianalisis melalui pendekatan penelitian kuantitatif dengan landasan teori yang digunakan mengacu pada konsep kinerja pegawai Hersey, Blanchard & Johnson (dalam Wibowo, 2016).

Ritonga & Lubis (2024) dalam pengkajiannya yang memiliki berjudul” Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara ASN Kecamatan Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Sibolangit Kabupaten Deli Serdang” yaitu berkontribusi terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas serta penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Kinerja yang baik diukur berdasarkan tingkat pencapaian dalam mencapai sasaran, tujuan, misi, serta visi yang telah ditetapkan oleh organisasi Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkankualitas kinerja ASN di wilayah tersebut dan menawarkan rekomendasi perbaikan.

Kurnia (2022) dalam pengkajiannya yang memiliki judul *“*Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Tasikmalaya*"* membahas sejauh mana daya saing SDM berpengaruh berdampak pada kinerja pegawai Dindukcapil. Menggunakan metode deskriptif kuantitatif. landasan teori yang digunakan Kinerja pegawai menurut Hasibuan (2017) penelitian menjabarkan jika kompetensi kompetensi punya dampak relevan dengan kinerja pegawai Dindukcapil Kota Tasikmalaya. Temuan tersebut menjadi salah satu acuan dan indikator penting dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai agar semakin optimal untuk menjalankan tugas dan fungsi.

Dita et al., (2022) dalam penelitiannya yang berjudul *"*Analisis Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kecamatan Majalaya Kabupaten Karawang" membahas seperti apa kinerja pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Pengkajian ini memakai cara kualitatif deskriptif. Landasan teori yang dipakai mengacu menurut UU No. 25 Tahun 2009, *good governance*, serta teori kinerja pegawai menurut Gibson (1995), Torang (2014). Temuan pengkajian menjabarkan jika kinerja pegawai Kecamatan Majalaya dalam Adminduk belum maksimal, ditandai dengan keterlambatan penyelesaian dokumen, rendahnya disiplin pegawai, kurangnya pemanfaatan teknologi, serta minimnya inisiatif dalam menyelesaikan kendala pelayanan.

Herawati Herni (2025) dalam penelitiannya yang berjudul "Analisis Hasil Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang" bertujuan mengevaluasi target kinerja pegawai di (Dindukcapil) Kota Serang, dengan Fokus kajian diarahkan pada implikasinya terhadap peningkatan mutu pelayanan publik. Pengkajian ini menerapkan pendekatan kualitatif. Temuan mengindikasikan bahwa tingkat pencapaian SKP memberikan pengaruh positif

terhadap peningkatan pelayanan publik, namun pelaksanaannya masih terkendala keterbatasan sumber daya manusia, fasilitas teknologi, serta koordinasi antarbagian. Masyarakat menilai pelayanan pegawai cukup baik dari sisi sikap, tetapi masih mengeluhkan lamanya proses dan antrean pelayanan.

Tandibua & Pasae (2025) dalam penelitiannya yang berjudul "Analisis Kinerja Pegawai Pengelola Pengadaan Barang dan Jasa pada Sekretariat Daerah Kabupaten Mamberamo Tengah" pengkajian ini juga menjabarkan jika meskipun kinerja pegawai tergolong cukup baik, ada bermacam aspek yang masih memerlukan peningkatan, yakni efisiensi proses, kepatuhan terhadap prosedur, dan koordinasi antarunit kerja. Selain itu, faktor pengalaman, kompetensi, dan pemahaman terhadap regulasi pengadaan turut memengaruhi efektivitas pelaksanaan tugas. Peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan dan pembinaan menjadi langkah strategis untuk memperkuat kinerja pegawai .

Sarta et al (2023) dalam penelitiannya yang berjudul "Analisis Efektivitas Kinerja Pegawai pada Kantor Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Berau dalam Pelayanan Publik" membahas efektivitas kinerja pegawai Baplitbang Kabupaten Berau dalam memberikan pelayanan publik. Pengkajian ini menerapkan pendekatan kualitatif. Temuan penelitian menunjukkan bahwa ketujuh indikator kinerja telah terlaksana dengan baik.

Ningsih et al., (2021) dalam penelitiannya yang berjudul "Analisis Kinerja Pegawai dalam Pemberian Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda" pengkajian ini memakai pendekatan kualitatif. Temuan menjabarkan jika kinerja pegawai tergolong cukup baik apabila ditinjau

dari aspek kualitas, kuantitas, efektivitas biaya, serta tingkat kebutuhan akan supervisi. Adapun faktor penghambat yang teridentifikasi adalah kurang optimalnya kemampuan pegawai dalam mengatur waktu penyelesaian tugas, sehingga masih ditemukan pegawai yang harus bekerja lembur.

Dewi Sulfana Saguni (2023) dalam penelitian yang berjudul ”Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Dan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu Kabupaten Rokan Hulu) ”. Pengkajian ini menerapkan metode kuantitatif. Kerangka teorinya merujuk pada konsep kinerja yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2009), yang mencakup empat indikator utama. yaitu kualitas, kuantitas, pelaksana tugas dan tanggungjawab. Hasil pengkajian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik. Sesuai hasil perhitungan SPSS, besaran pengaruh tersebut yaitu 92,3%.

Ali Nurhakim (2025) di pengkajiannnya yang memiliki judul ” Analisis Kinerja Pegawai Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Girimukti, Kecamatan Saguling” bertujuan untuk mengkaji kinerja aparatur Desa Girimukti, Kecamatan Saguling, Kabupaten Bandung Barat, serta Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone. Landasan teori menggunakan teori teori kinerja Widayanti (2022).

Beberapa penelitian terdahulu menunjukan masih terdapat beberapa permasalahan terkait kinerja pegawai di berbagai instansi pemerintahan . Sebagian besar studi yang telah dilakukan lebih fokus pada pengaruh kinerja pegawai pada

kualitas pelayanan. Namun, pengkajian ini terfokus ke Bagaimana kinerja pegawai pada kualitas pelayanan di dindukcapil kabupaten rembang. Adapun, perbedaan dengan penelitian sebelumnya masih memiliki beberapa keterbatasan atau research gap yang perlu dijembatani. Sebagian besar studi yang telah dilakukan lebih berfokus pada aspek kompetensi, motivasi, atau efektivitas secara umum, tanpa secara spesifik mengkaji bagaimana kinerja pegawai di Dindukcapil berkontribusi langsung terhadap pencapaian target pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan *research gap* yang telah ditemukan, penelitian ini memiliki unsur kebaruan (novelty) pada beberapa aspek penting. Penelitian ini secara khusus menganalisis kinerja pegawai di sektor pelayanan publik pada Dindukcapil Kabupaten Rembang. Fokus ini membedakannya dari pengkajian sebelumnya sebagian besar berfokus pada pusat kesehatan masyarakat, kantor kecamatan, atau kantor kependudukan dan pencatatan sipil di daerah lain. Kebaruan penelitian ini terletak pada penerapan teori Robbins (2006:260) dengan lima indikator kinerja, kualitas kerja, Kuantitas, Ketepatan Waktu, Efektivitas dan Kemandirian sehingga menghasilkan analisis yang lebih terarah pada performa pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan.

Penelitian ini menjadi utama dijalankan sebab kinerja pegawai punya tugas utama menentukan serta memastikan kelancaran penyelanggraan pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Rembang. Berdasarkan data capaian kinerja yang ada, masih ditemukan ketidaksesuaian antara target dengan realisasi, seperti rendahnya pencapaian kepemilikan dokumen dan keterlambatan penyelesaian layanan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran nyata

mengenai pelaksanaan tugas pelayanan publik, tetapi juga dapat mengukur sejauh mana kinerja pegawai di Dindukcapil Kabupaten Rembang berada pada kategori baik atau tidak, sehingga hasilnya dapat dijadikan acuan dalam upaya peningkatan kinerja pegawai dalam pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat

1.5.2 Landasan Teori

1.5.2.1 Administrasi Publik

Administrasi pengurusan atau mengurus yaitu bertujuan menciptakan keteraturan agar tujuan yang ingin dicapai dapat diraih, sedangan kan mengatur mengarah pada upaya menciptakan keteraturan atau ketertiban dalam kegiatan dan mengelola yaitu lebih mengarah di aturan yang sifatnya menyeluruh baik yang dilakukan berlandaskan dampak maupun pergerakkan yang dijalankan dengan holistik.

(Nadjib, 2024), dari sudut pandang Joko Sutanto (2020), "administrasi publik berperan penting dalam menciptakan tatanan masyarakat yang adil dan sejahtera melalui pelayanan publik yang efektif. Sementara itu Menurut (Henry, 2017) dalam bukunya Public Administration and Public Affairs, Administrasi Publik didefinisikan sebagai semua aktivitas yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan pemerintah, baik pada level pusat maupun daerah. Definisi ini menekankan pentingnya peran Administrasi Publik sebagai alat untuk menerjemahkan kebijakan menjadi aksi nyata yang dapat dirasakan oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa tanpa adanya Administrasi Publik yang efektif, kebijakan pemerintah tidak akan mencapai tujuan yang diinginkan (Wirata et al., 2024).

Di kutip dari buku (Rodiyah, I et al., 2021), Robbins juga menyampaikan bahwa *administration in the universal proces of vilociоncy getting activities completed with and through other people* (administrasi merupakan proses keseluruhan dari suatu aktivitas pencapaian sebuah tujuan secara efisien dan melalui orang lain). Administrasi publik merupakan sebuah organisasi dan manejemen manusia pada pemerintahan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Mustanir et al., 2022)

1.5.2.2 Paradigma Administrasi Publik

Di kutip dari (Marwiyah, 2020) Buku Pengantar Ilmu Administrasi Negara, Administrasi publik sebagai sebuah disiplin ilmu telah mengalami perkembangan yang cukup kompleks. Perjalanan panjang ini ditandai dengan perubahan paradigma seiring dengan perubahan konteks sosial, politik, dan kebijakan publik. Nicholas Henry (2004) mengidentifikasi lima paradigma utama dalam pengembangan administrasi publik, yang mencerminkan bagaimana fokus dan pendekatan administrasi telah berubah dari waktu ke waktu.

Paradigma 1 Dikotomi Politik-Administrasi (1900-1926) dimulai dengan terbitnya buku Politik dan Administrasi karya Frank J. Goodnow pada tahun 1900 dan dilanjutkan dengan publikasi buku Pengantar Studi Administrasi Publik oleh Leonard D. White pada tahun 1926. Dalam bukunya, Goodnow menegaskan adanya dua fungsi utama negara serta organ-organ pemerintahannya, yaitu politik dan administrasi. Menurut Goodnow, politik berkaitan dengan penyusunan kebijakan dan ekspresi dari kehendak negara, sementara administrasi fokus pada pelaksanaan kebijakan-kebijakan tersebut. Namun, sebelum terbitnya buku Goodnow, konsep

pemisahan antara politik dan administrasi sudah terlebih dahulu diutarakan oleh Woodrow Wilson dalam karya tulisnya *The Study of Administration* yang diterbitkan pada tahun 1887. Pandangan Wilson, administrasi adalah suatu bidang yang terpisah dari politik. Ia berpendapat bahwa untuk menjamin kesetiaan terhadap kebijakan yang dijalankan, administrasi harus dikeluarkan dari pengaruh politik. Dengan kata lain, administrasi publik harus bersifat netral dan bebas nilai (*value-free*),

Paradigma 2 Prinsip-Prinsip Administrasi Negara (1927-1937) dimulai dengan terbitnya buku *Principles of Public Administration* karya W.F. Willoughby pada tahun 1927. Buku ini menegaskan bahwa ada prinsip-prinsip ilmiah tertentu dalam administrasi publik yang dapat diterapkan oleh administrator untuk menjadi ahli dalam pekerjaan mereka. Pada periode ini, penelitian administrasi publik berkembang pesat, dengan universitas dan akademi mulai membuka program administrasi publik, serta terbentuknya asosiasi profesional yang didukung oleh The Rockefeller Philanthropies. Periode ini menjadi titik puncak administrasi publik, dengan para teoritisi mendapat pengakuan tidak hanya dalam pemerintahan, tetapi juga dalam industri, terutama antara tahun 1930 hingga awal tahun 1940. Fokus dari Paradigma 2 adalah pada keahlian esensial administrasi, yaitu prinsip-prinsip administrasi yang diterima di berbagai organisasi, baik publik maupun swasta, tanpa dipengaruhi oleh perbedaan budaya.

Paradigma 3 Administrasi Negara Sebagai Ilmu Politik (150-1970) Sebagai akibat dari perhatian dan kritik-kritik konseptual yang mengalir, administrasi negara melompat ke belakang dengan serta- merta ke dalam induk disiplin ilmu

politik. Pada periode ini, terjadi kemunduran dalam studi administrasi publik. Fokus hanya pada birokrasi pemerintahan (lokus), sementara pembahasan tentang fokus pemerintahan mulai ditinggalkan. Administrasi publik dianggap kehilangan arah dan mengalami kemerosotan. Hanya 4% artikel di jurnal ilmu politik yang membahas administrasi publik. Terlebih lagi, pada tahun 1962, bidang ini tidak lagi dianggap sebagai bagian dari ilmu politik oleh American Political Science Association. Untuk memperbaiki kondisi ini, muncul *Comparative Administration Group (CAG)* yang mencoba membangun pendekatan baru melalui studi perbandingan antar negara. Tokohnya adalah Fred W. Riggs. Namun, CAG menangani kesulitan karena pendekatannya terlalu teoritis, sedangkan administrasi publik di Amerika lebih praktis. Akhirnya, pada tahun 1971, Ford Foundation menghentikan dukungannya.

Paradigma 4 Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970) pada Paradigma 4 ini ada pada waktu yang bersamaan dengan Paradigma 3, ia tidak pernah menerima dasar dukungan yang luas ketika ilmu politik mendapatkannya dari para ahli administrasi publik sebagai paradigma, karena dianggap sebagai "warga kelas dua" dalam ilmu politik, para ahli administrasi publik mulai mencari jalur lain. Mereka memandang manajemen sebagai alternatif yang lebih menjanjikan. Dalam paradigma ini, fokus utama adalah keahlian dan teknik administrasi, bukan pada mana administrasi yang dijalankan (lokus). *Ilmu* Administrasi dipandang sama, baik di sektor publik, swasta, maupun nirlaba. Akibatnya, administrasi publik mulai kehilangan identitasnya yang khas.

Pandangan ini didukung dengan lahirnya *Ilmu Administrasi Triwulanan* pada tahun 1956. Tokoh penting pada masa ini adalah Edward Litchfield dan John D. Millet.

Paradigma 5 Administrasi Publik Sebagai Ilmu Administrasi Publik (1970-Sekarang) Administrasi Publik sebagai Ilmu Mandiri. Pada akhir tahun 1960-an, kepercayaan diri terhadap administrasi publik meningkat. Tahun 1970 menandai pemisahan administrasi publik dari manajemen dan ilmu politik. Luther Gulick menegaskan hal ini lewat tulisannya Administrasi Publik sebagai Bukan Manajemen Maupun Ilmu Politik. Tahun yang sama, dibentuk NASPAA (*National Association of Schools of Public Affairs and Administration*) yang menghimpun universitas dengan program administrasi publik. Terbentuknya NASPAA menjadi bukti bahwa administrasi publik telah diakui sebagai bidang ilmu tersendiri. Sejak saat itu, lokus administrasi publik fokus pada isu-isu publik, dan fokus keilmuannya meliputi teori organisasi, manajemen, kebijakan publik, dan ekonomi-politik

1.5.2.3 Manajemen Publik

Manajemen publik adalah cabang ilmu administrasi publik yang berfokus pada penataan organisasi, sistem penganggaran, pengelolaan sumber daya, dan evaluasi program. Menurut Overman dalam Keban (2004: 85), manajemen publik tidak dapat dianggap sebagai "manajemen ilmiah" meskipun sangat dipengaruhi oleh pendekatan tersebut. Manajemen publik juga bukanlah "analisis politik" atau administrasi publik yang menggambarkan perbedaan pandangan politik antar pihak. Sebaliknya, manajemen publik merupakan studi interdisipliner yang mempelajari aspek-aspek umum organisasi, yang menggabungkan fungsi- fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian, serta

pengelolaan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi, dan politik, terdapat ketegangan antara dua orientasi utama dalam proses kebijakan, yaitu pendekatan rasional-instrumental dan pendekatan politis (Simarmata et al., 2022)

Dikutip dari buku (Iriawan Beddy, 2018) yang berjudul dasar-dasar administrasi publik, yang dimana dalam buku tersebut menjelsakan "*management*" dalam bahasa Prancis kuno memiliki arti "seni melaksanakan dan mengatur." Selain itu dalam bahasa Itali yaitu "*maneggiere"* yang berati mengendalikan. Sedangkan kata *management* di terjemahkan kedalam bahasa indonesia menjadi pengelolaan. Menurut Paul Hersey & Ken Blanchard (1995:3) mendefinisikan manajemen sebagai proses kerja sama dengan orang-orang dan kelompok untuk mencapai tujuan organisasi. Selain itu menurut George R. Terry dalam Handarawi (2000:36) mendefinisikan manajemen sebagai pecapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya dengan menggunakan bantuan orang lain (Hendrayady & Lelo Si, 2023).

1.5.2.4 Pelayanan Publik

Di Kutip dari Buku Manajemen pelayanan Publik (Rachman, 2021), Menurut Lijan Poltak S (2006:5), Istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang bermakna umum, masyarakat, atau negara. Istilah public telah diserap ke dalam Bahasa Indonesia menjadi publik, yang diartikan sebagai sesuatu yang bersifat umum, berkaitan dengan orang banyak, atau ramai. Berdasarkan penjelasan tersebut, publik dapat dipahami sebagai keseluruhan masyarakat secara luas. Menurut Hayat (2017:22), menyatakan bahwa pelayanan merupakan upaya pemenuhan seluruh aspek kebutuhan dasar masyarakat sesuai dengan ketentuan

yang berlaku. Pelayanan publik dirancang sebagai suatu sistem di dalam pemerintahan guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Jika pelayanan publik berkualitas, maka masyarakat yang menerima layanan tersebut akan merasakan tingkat kepuasan yang tinggi. Pemerintah dalam melaksanakan memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menyediakan layanan secara profesional, akuntabel, dan optimal. Pelayanan yang optimal menjadi harapan masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik.

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2013:128) mencakup semua jenis aktivitas yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk kelompok masyarakat tertentu yang memberikan keuntungan bagi masyarakat atau organisasi tertentu, dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan meskipun hasilnya tidak selalu berwujud (Maatoke & Kaawoan, 2020). Sementara itu, Undang-Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik menguraikan bahwa pelayanan publik terdiri dari serangkaian aktivitas yang diadakan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan berdasarkan peraturan hukum yang berlaku bagi semua warga negara dan penduduk, termasuk penyediaan barang, jasa, serta layanan administratif oleh pihak penyelenggara pelayanan publik.

1.5.2.5 Kinerja

Kinerja, sebagaimana diatur dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang tanggung jawab penyelenggaraan instansi pemerintah yang diperkuat melalui Keputusan Kepala Lembaga Pemerintah Nomor 589./IX/6/Y/1999, merupakan indikator keberhasilan pelaksanaan program kegiatan dalam mencapai visi, misi, tujuan, dan 27 sasaran organisasi. Konsep ini

juga berperan dalam penyusunan perencanaan strategis organisasi. Secara umum, kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil kerja organisasi, baik publik maupun swasta, yang dinilai berdasarkan aspek kualitas dan kuantitas. Hal ini mencerminkan pencapaian tugas utama dan fungsi yang menjadi tanggung jawab individu (Kusuma, 2013).

Buku Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia, penilaian kinerja dipandang sebagai tahapan strategis dalam siklus pengembangan sumber daya manusia, baik pada organisasi sektor publik maupun sektor swasta. Penilaian kinerja ini merupakan proses pengukuran terhadap tingkat penyelesaian tugas-tugas yang dilakukan oleh pegawai selama masa tertentu dengan menggunakan instrumen yang sesuai dengan karakter tugas tersebut. Substansi instrumen pengukuran kinerja ini mencakup berbagai aspek yang memengaruhi kualitas pelaksanaan tugas, yang penilaiannya dapat dilakukan melalui indikator-indikator berikut :

1) Prestasi kerja (*achievement*)
2) Keahlian (*skill*)
3) Perilaku (*attitude*)
4) Kepemimpinan (*leadership*)

1.5.2.6 Indikator Kinerja Pegawai

Pegawai atau karyawan mempunyai peran cukup penting untuk mencapai suatu tujuan dari adanya organisasi. Organisasi terdapat indikator kinerja yang dapat menjadi sumber acuan dari kinerja pegawai. Menurut Sedarmayanti (2014) Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif atau kualitatif yang mencerminkan tingkat pencapaian tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

Indikator-indikator ini harus dapat diukur dan dihitung, serta berfungsi sebagai dasar untuk mengevaluasi atau memantau kinerja selama tahap perencanaan, pelaksanaan, dan setelah kegiatan selesai dan beroperasi (Halawa, 2024). Sebagai kunci penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang akuntabel, pengelolaan sumber daya manusia menjadi perioritas pemerintah. UU No. 5 Tahun 2014 tentang aparatur sipil negara atau ASN dijalankan berdasarkan asas Profesionalisme, Proporsional, Akuntabel, serta Efektif dan Efesien agar peningkatan kinerja birokrasi dapat tercapai. Tujuan dari kinerja pegawai, yang dikatakan Rivai (2009:549), antara lain:

a. Untuk meningkatkan hasil kinerja pegawai, baik dari segi kuantitas maupun kualitas.
b. Untuk pemberian ilmu baru kepada pegawai, akan membantu mereka pada mengatasi masalah yang kompleks.
c. Untuk membetulkan hubungan dalam pegawai aktivitas suatu kerja di di organisasi.

Menurut Robbins (2006:260), indikator kinerja merupakan instrumen yang berfungsi untuk menilai tingkat pencapaian kinerja pegawai. Berikut indikator untuk mengukur kinerja pegawai adalah :

1. Kualitas Kerja

   Kualitas kerja merupakan tingkat baik atau buruknya hasil pekerjaan yang dihasilkan oleh pegawai. Kualitas kerja dievaluasi berdasarkan persepsi terhadap hasil pekerjaan, yang mencakup ketelitian, keterampilan, kemampuan teknis, serta tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan

tugas. Kualitas kerja mencerminkan sejauh mana hasil kerja pegawai sesuai dengan standar yang telah ditetapkan organisasi.

Menurut (Hasibuan, 2008 : 78) indikator kualitas Kinerja pegawai adalah :

a. Potensi diri merujuk pada kemampuan dan kekuatan yang dimiliki individu, baik yang telah tampak maupun yang masih belum terealisasi secara penuh, namun berpotensi untuk dikembangkan secara optimal.
b. Hasil kerja yang optimal menjadi tuntutan bagi setiap pegawai, di mana kualitas, kuantitas, dan produktivitas kerja menjadi ukuran utama dalam menunjukkan kontribusi terbaik terhadap organisasi.
c. Proses kerja dipahami sebagai tahapan penting yang menggambarkan bagaimana pegawai melaksanakan tugas dan perannya. Melalui tahapan ini, kinerja dapat diidentifikasi dari kemampuan menyusun rencana kerja, kreativitas dalam melaksanakan tugas, kemampuan mengevaluasi tindakan, serta melakukan perbaikan terhadap pelaksanaan pekerjaan.

2. Kuantitas

Kuantitas merujuk pada jumlah unit yang ada pada siklus aktivitas diselesaikan oleh karyawan. Hal tersebut mencakup seberapa banyak pekerjaan atau tugas berhasil diselesaikan oleh karyawan dalam periode waktu tertentu. Target yang sudah ditetapkan menjadi bagian dalam evaluasi kuantitas kerja.

Menurut (Asnawi, 2019) indikator Kuantitas Kinerja pegawai adalah :

a. Jumlah Pekerjaan, merupakan banyaknya pelayanan administrasi kependudukan yang dapat diselesaikan pegawai dalam periode waktu tertentu.
b. Target dan Waktu Pelaksana, merupakan kemampuan pegawai dalam mencapai target jumlah pelayanan yang telah ditentukan oleh instansi serta memastikan pekerjaan tersebut selesai sesuai batas waktu yang telah ditetapkan.

3. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu bisa juga sejauh mana adanya aktivitas yang diselesaikan dengan sesuai jadwal telah ditetapkan. Hal ini mencakup koordinasi dalam hasil akhir serta penggunaan waktu efisien untuk mencegah gangguan terhadap kerjaan lainnya.

Menurut (Siagian, 1995) indikator Ketepatan waktu dalam Kinerja pegawai adalah :

a. Penataan Rencana Kegiatan, merupakan kemampuan pegawai dalam menyusun rencana pelayanan administrasi kependudukan secara sistematis dan terstruktur, termasuk dalam menentukan prioritas tugas serta alokasi waktu yang tepat.
b. Ketepatan rencana kerja dengan hasil kerja, merupakan tingkat kesesuaian antara rencana kerja yang telah ditentukan dengan hasil pelayanan administrasi kependudukan yang dicapai.

c. Ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas, yaitu kemampuan pegawai dalam menyelesaikan setiap pelayanan administrasi kependudukan sesuai batas waktu yang telah ditentukan.

4. Efektivitas

Efektivitas menunjukkan sampai mana bentuk dari sumber daya organisasinya, tenaga dalam kerja, bidang teknologi, serta anggaran, dimanfaatkan secara maksimal. Hal ini mencakup kemampuan karyawan untuk memaksimalkan penggunaan dalam sumber daya tersedia supaya mencapai adanya suatu tujuan organisasi.

Menurut (Richard M. Steers, 2005) mengemukakan indikator dalam pengukuran efektivitas, yaitu:

a. Produktivitas, kemampuan setiap pegawai dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dengan hasil yang sesuai dengan instruksi dan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya.
b. Kepuasan kerja, kemampuan seorang anggota dalam usaha mencapai suatu hasil kerja atau yang dicapai seseorang anggota dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya untuk mecapai tujuan dan rasa puas dalam dirinya.
c. Pencarian sumber daya, kemampuan SDM yaitu kecerdasan dan kecapakan seseorang anggota dalam melaksanakan tugasnya

5. Kemandirian

Kemandirian menggambarkan kemampuan seseorang untuk menjalankan tugas tanpa memerlukan bantuan atau pengawasan yang berlebihan.

Karyawan yang mandiri dapat melaksanakan tugasnya tanpa perlu terlalu banyak bantuan atau arahan dari atasan atau rekan kerja. Mereka dapat bekerja secara mandiri dan efisien dalam menjalankan fungsi pekerjaan mereka.

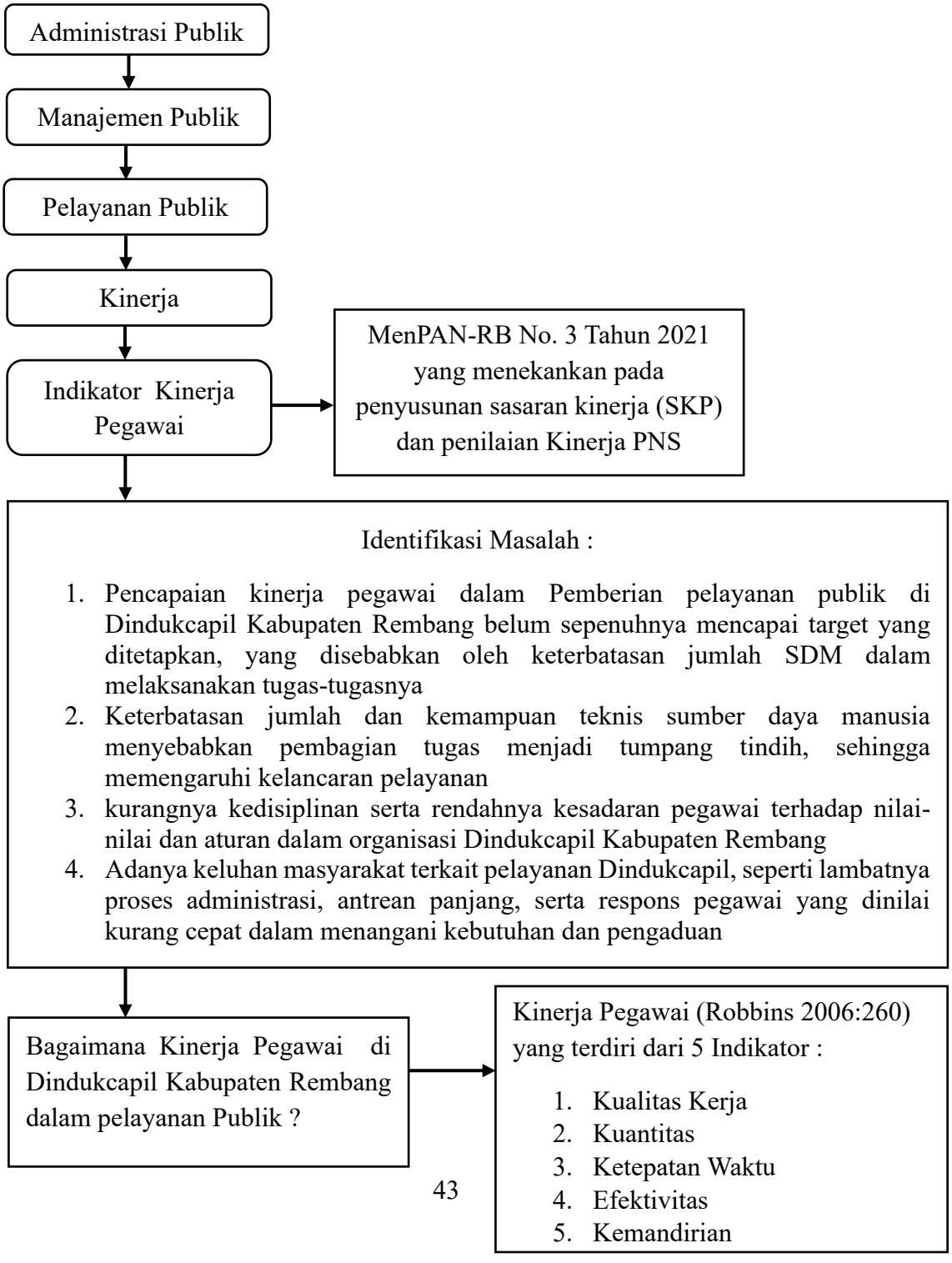
Menurut (Robbins, 2006: 260) indikator kemandirian dalam kinerja pegawai tercermin dari tanggung jawab secara mandiri dan efektif, yaitu kemampuan pegawai untuk menyelesaikan tugas dan kewajibannya tanpa harus mendapatkan supervisi langsung. Pegawai mampu mengambil keputusan yang tepat dalam menjalankan pekerjaannya, mengelola waktu dan sumber daya secara efisien, serta tetap menjaga kualitas hasil kerja meskipun bekerja secara mandiri.

Dari berbagai teori yang telah dibahas, Indikator kinerja pegawai dapat disimpulkan sebagai hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya guna mendukung pencapaian tujuan organisasi. Dalam penelitian ini, teori indikator kinerja pegawai menurut Robbins (2006:260) digunakan karena relevansinya dengan fokus penelitian yang menitik beratkan pada pencapaian kinerja pegawai dalam pelayanan publik. Teori tersebut menekankan bahwa kinerja pegawai dapat diukur melalui beberapa indikator utama, yaitu kualitas kerja, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian, yang secara komprehensif mencerminkan kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas secara optimal serta mendukung keberhasilan organisasi.

1.6 Kerangka Pemikiran Teoritis

Kerangka pemikiran untuk penelitian ini adalah sebagai berikut. Kualitas pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat sangat dipengaruhi oleh kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.

Bagan 1.1 Kerangka Berpikir



1.7 Definisi Konsep

Kinerja merupakan pencapaian yang diraih oleh individu dalam melaksanakan tanggung jawabnya, yang dipengaruhi oleh kemampuan, keterampilan, pengalaman, dan dedikasi. Berdasarkan konsep tersebut, penilaian kinerja tidak hanya menitikberatkan pada hasil akhir, tetapi juga pada cara pelayanan dilakukan kepada masyarakat dengan memperhatikan efektivitas dan efisiensi.

Menurut Robbins (2006:260), kinerja pegawai dapat diukur melalui lima indikator utama, yaitu kualitas kerja, Kuantitas, Ketepatan Waktu, Efektivitas dan Kemandirian. Kualitas kerja berhubungan dengan ketelitian dan tanggung jawab pegawai dalam menyelesaikan tugas, kuantitas merujuk pada jumlah pekerjaan yang diselesaikan, ketepatan waktu menekankan pada efisiensi dalam penggunaan waktu, efektivitas melalui pemanfaatan sumber daya yang optimal, kemandirian pegawai tercermin dari kemampuan mereka dalam menjalankan tugas tanpa bergantung pada pengawasan yang berlebihan. Kondisi tersebut diharapkan mampu mendorong terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas serta berfokus pada kepuasan masyarakat.

1.8 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan penjelasan bagaimana sebuah variabel akan dioperasionalkan pada penelitian dengan menguraikan variabel secara operasional dengan mengacu pada pendapat para ahli disertai indikator-indikator variabel (Astuti, 2020). Tujuan definisi operasional menurut (Kurniawan & Puspitaningtyas, 2020) yaitu mempermudah penentuan hubungan antar variabel dan pengukurannya

Tabel 1.6 Fenomena Penelitian

Fenomena	Variabel	Indikator	Definisi Operasional
Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan organisasi, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik di instansi pemerintahan. Untuk mengukur kinerja pegawai, (Robbins, 2006:260) menjelaskan terdapat lima indikator utama	Kulitas kerja	Potensi diri (Hasibuan, 2008)	Kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
		Hasil kerja Optimal (Hasibuan, 2008)	Kualitas hasil kerja pegawai sesuai standar pelayanan Adminduk
		Proses Kerja (Hasibuan, 2008)	Kemampuan pegawai dalam merencanakan dan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prosedur
	Kuantitas	Jumlah Pekerjaan (Asnawi, 2019)	Jumlah pelayanan administrasi kependudukan yang dapat diselesaikan pegawai dalam periode tertentu.
		Target dan waktu pelaksana (Asnawi, 2019)	Kemampuan pegawai dalam memenuhi target pelayanan yang sudah ditentukan sesuai dengan jadwal.
	Ketepatan Waktu	Penataan Rencana Kegiatan (Siagian, 1995)	Jumlah pelayanan administrasi kependudukan yang dapat diselesaikan pegawai dalam periode tertentu.
		Ketepatan rencana kerja dengan hasil kerja (Siagian, 1995)	Kesesuaian antara rencana kerja dengan hasil pelayanan yang dicapai pegawai.
		Ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas (Siagian, 1995)	Kemampuan pegawai menyelesaikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan serta meminimalkan keterlambatan.

	Efektivitas	Produktivitas (Richard. M Streers, 2005)	Ketepatan penyelesaiakan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditentukan
		Kepuasan Kerja (Richard. M Streers, 2005)	Kesesuain hasil kerja dengan tanggungjawab dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
		Pencarian Sumber Daya (Richard. M Streers, 2005)	Kemampuan pegawai dalam menggunakan sarana dan prasarana pelayanan secara efektif
	Kemandirian	Tanggung jawab secara mandiri dan efektif (Robbins, 2006:260)	Kemampuan pegawai untuk menyelesaikan tugas tanpa supervisi langsung

Sumber : Diolah Oleh Peneliti, 2025

1.9 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data atau informasi sebagaimana adannya dan buku sebagaimana seharusnya, dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Hardani, et all., 2020). Sejalan dengan pengertian tersebut (Darwin, et.., 2021) menyampaikan tujuan dari metode penelitian yakni memberikan ruang kepada para peneliti untuk mempersembahkan kemajuan ilmiah dan penemuan baru baru yang dapat diterapkan ataupun dilanjutkan oleh peneliti setelahnya.

Penelitian dimana dilakukan oleh peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2017) metode penelitian deskriptif kuantitatif

bertujuan untuk mendeskripsikan suatu fenomena, peristiwa, gejala dan kejadian yang terjadi secara factual, sistematis serta akurat.

1.9.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif deskriptif. Pendekatan kuantitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan data dalam bentuk angka sebagai dasar analisis. Sementara itu, metode deskriptif digunakan untuk menelaah suatu keadaan, kelompok, objek, pemikiran, maupun peristiwa pada masa kini. Pendekatan ini bertujuan menyajikan gambaran atau deskripsi yang sistematis, faktual, dan akurat mengenai fenomena yang diteliti. Dalam, penelitian deskriptif kuantitatif berfokus pada pemaparan variabel apa adanya berdasarkan data numerik yang diperoleh dari kondisi nyata.

Penelitian ini dengan menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan statistik deskriptif *single variable*. Pendekatan deskriptif *single variable* dipilih karena fokus penelitian ini adalah untuk mengukur kinerja pegawai dalam pelayanan publik tanpa membandingkan atau mengkorelasikab dengan variabel lain. Menurut Sugiyono (2017) Penelitian kuantitatif deskriptif merupakan jenis penelitian yang berfokus untuk memotret dan menjelaskan suatu fenomena secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai karakteristik serta keadaan suatu populasi tertentu, tanpa bermaksud menelaah atau menguji hubungan maupun pengaruh antar variabel. Penelitian ini mengacu pada hal tersebut, yaitu mengukur bagaimana masyarakat menilai kinerja pegawai dalam pelayanan publik, sehingga pendekatan kuantitatif deskriptif, data yang diperoleh dari responden dianalisis untuk

memberikan gambaran objektif mengenai tingkat kinerja pegawai berdasarkan persepsi masyarakat.

1.9.2 Populasi dan Sampel

1.9.2.1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan wilayah generalisasi yang mencakup objek atau subjek dengan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti, sehingga menjadi landasan dalam proses pengkajian serta penarikan kesimpulan penelitian Sugiyono (2013) . Sejalan dengan definisi tersebut Kurniawan, et al, (2020) yang menyebutkan bahwa populasi adalah himpunan dari unit unit yang menjadi sasaran penelitian dan memiliki karakteristik yang telah ditetapkan sebelumnya, populasi dapat berupa individu, peristiwa, atau objek lainnya yang memiliki kesamaan ciri yang relevan dengan permasalahan yang dikaji. Selaras dengan pandangan sebelumnya, pengertian populasi menurut Pramita & Danibrata, (2021) adalah keseluruhan elemen yang berbentuk peristiwa, maupun individu yang memiliki karakteristik serupa dan menjadi pusat perhatian peneliti dipandang sebagai sebuah semesta penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat kabupaten Rembang yang menggunakan layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Rembang. Berdasarkan data pelayanan tahun 2024 jumlah masyarakat yang tercatat melakukan layanan mencapai 51.161 kunjungan. Jumlah tersebut dijadikan dasar penentu populasi penelitian ini.

1.9.2.2 Sampel

Sampel adalah sebagian anggota dari populasi yang dipilih untuk mewakili keseluruhan populasi. Sampel digunakan karena dalam banyak kasus, tidak memungkinkan bagi peneliti untuk meneliti seluruh populasi secara langsung (Pramita & Danibrata, 2021). (Raihan, 2017) juga menjelaskan bahwa sampel merupakan pengambilan sebagian dari jumlah individu yang terdapat dalam suatu populasi untuk dijadikan representasi dari keseluruhan, dengan kata lain, sampel merupakan bagian dari populasi secara keseluruhan.

Sampel diambil dari sebagian masyarakat yang melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Rembang yang bersedia mengisi kuosioner penelitian. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan (e) sebesar 10%. Rumus slovinn digunakan karena populasi pengguna tidak diketahui secara pasti jumlah pastinnya oleh peneliti. Dalam kondisi populasi tidak diketahui, maka pendekatan perhitungan, sehingga rumus slovin disederhanakan menjadi :

Rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Dengan tingkat kesalahan (e) sebesar 0,1 populasi yang sudah ditentukan oleh peneliti berjumlah 51.161 jiwa maka, jumlah sampel yang diperoleh dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{51.161}{1+51.161(0,1)^2}$$

$$n = \frac{51.161}{1+51.161\ (0,01)}$$

$$n = \frac{51.161}{1+511,61)}$$

$$n = \frac{51.161}{1+512,61} = \frac{51.161}{513,61} = 99,7$$

Dalam perhitungan sampel dengan rumus slovin diatas sebanyak 99 orang dan dibulatkan menjadi 100 orang responden sehingga dapat ditetapkan bahwa peneliti membutuhkan 100 responden .

1.9.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik sampling merupakan metode pengambilan sebagian dari anggota populasi secara teliti agar sampel yang diperoleh dapat mewakili populasi secara umum, terutama mengingat keterbatasan jumlah sampel dan kemampuan peneliti (Pane, et ., 2021). Adapun teknik pengambilan sampel menurut (Sugiyono, 2013) dikelompokkan menjadi dua teknik, yaitu *probability sampling dan nonprobability*. *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan pemberian kesempatan yang sama kepada setiap elemen atau anggota populasi untuk dipilih sebagai sampel. Teknik ini meliputi *simple random sampling, proportionate stratified random sampling, disproportionate stratified random sampling*, serta area *(cluster)* sampling yang didasarkan wilayah tertentu. Sedangkan *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan tidak memberikan peluang yang sama kepada seluruh elemen populasi untuk menjadi anggota sampel. Teknik *nonprobability sampling* mencakup *systematic sampling, quota sampling, accidental sampling, purposive sampling, saturated , dan snowball sampling.*

Penelitian ini, digunakan teknik Probability sampling dengan jenis *simple random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi untuk terpilih menjadi responden secara acak (Sugiyono, 2013). kriteria responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menerima layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang. Penetapan kriteria tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa responden memiliki pengalaman langsung terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dindukcapil Kabupaten Rembang. Dengan demikian, data yang diperoleh lebih sesuai untuk menjawab tujuan penelitian, yaitu mengukur kinerja pegawai Dindukcapil Kabupaten Rembang dalam memberikan pelayanan publik.

1.9.4 Jenis dan Sumber Data

1.9.4.1 Jenis Data

Penelitian ini menggunakan dan kuantitatif. Data kuantitatif menurut Kurniawan, et all (2020) adalah data yang berbentuk angka atau bilangan, Sejalan dengan pengertian tersebut Sodik (2015), mengemukakan bahwa data kuantitatif adalah data berebntuk angka yang selanjutnya dapat diolah menggunakan teknik statistil atau metode perhitungan matematika.

Data kuantitaif dalam penelitian ini dikumpulkan melalui instrumen kuosioner yang dibagikan kepada masyarakat yang pernah melakukan pelayanan di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang

1.9.4.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Data Primer

   Penelitian ini menggunakan Data primer adalah informasi yang dikumpulkan secara langsung dari sumber pertama yaitu responden atau objek penelitian, melalui proses intrumen yang dirancang sesuai dengan tujuan penelitian (Raihan, 2017). Pengumpulan data primer menurut (Darwin.., 2021) dapat dilakukan oleh peneliti secara langsung di lapangan, dengan menggunakan alat atau metode tertentu seperi kuosioner, angket, pedoman wawancara terstruktur, serta pengamatan terhadap objek peneliti. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuosioner kepada masyarakat yang melakukan pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Rembang.

2. Data Sekunder

   Penelitian ini menggunakan data sekunder yang mana data informasi yang didapatkan secara tidak langsung yaitu dari dokumen-dokumen website resmi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil seperti dokumen renstra, dokumen laporan kinerja instansi pemerintah, arsip, jurnal dan artikel yang termuat dalam situs internet atau dengan kata lain yang telah dipublikasikan melalui media online serta data-data yang dipublikasikan.

1.9.5 Skala Pengukuran

Pengukuran merupakan proses pemberian angka atau simbol terhadap nilai atau karakteristik suatu objek berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan. Objek yang dapat diukur secara nyata mencakup hal-hal konkret seperti usia, jenis kelamin, tinggi badan, tingkat pendidikan, dan pendapatan. Sementara itu, objek

yang bersifat abstrak meliputi aspek seperti loyalitas, kepribadian, dan kepuasan. Skala merujuk pada sistem kuantifikasi yang disusun m engacu pada seperangkat nilai atau ukuran spesifik yang berfungsi untuk menggambarkan objek, individu, maupun suatu besaran tertentu (Hardani, et al., 2020).

Skala ordinal, yaitu skala yang digunakan untuk menunjukkan urutan atau peringkat namun belum menunjukkan jarak yang pasti antara satu tingkatan dengan tingkatan lainnya. Skala ordinal dipakai untuk menentukan tingkat persepsi konsumen, preferensi, kepuasan dan sebagainya (Hardani, et al., 2020). Data ordinal yang diklasifikasikan berdasarkan tingkatannya dengan memanfaatkan Skala Likert. Skala

Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Penelitian ini, skala likert digunakan untuk mengukur sikap, keterampilan, dan persepsi individu maupun kelompok terhadap fenomena sosial. Peneliti mendefinisikan fenomena sosial ini sebagai variabel penelitian. Hal ini menjadi dasar untuk menyusun unsur-unsur instrumen yang berkembang menjadi daftar deklarasi. Setiap item dalam instrumen berada pada skala likert memungkinkan responden memberikan jawaban dengan rentang interval dari sangat positif hingga sangat negatif (Nugroho, 2021).

Tabel 1.7 Skala Pengukuran Likert

Skala	Skor
Sangat tidak Baik	1
Tidak Baik	2
Baik	3
Sangat Baik	4

Jawaban diberikan dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Pilihan Jawaban ”Sangat tidak baik” diberikan 1 poin
2. Pilihan Jawaban ” tidak baik” diberikan 2 poin
3. Pilihan Jawaban ”Baik” diberikan 3 poin
4. Pilihan Jawaban ”Sangat baik” diberikan 4 poin

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Metode akumulasi data dalam pelaksanaannya terpacu ke teknik-teknik sistematis yang dipakai guna menghimpun data dari berbagai sumber (Sugiyono, 2015) menjabarkan jika teknik akumulasi data bisa dijalankan menggunakan angket atau kuosioner. Kuesioner yakni akumulasi data dengan memberi daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pengkajian ini menggunakan angket atau kuosioner tertutup, yang disusun berdasarkan indikator-indikator kinerja pegawai sebagaimana dikemukakan oleh Robbins (2006:260) Indikator kinerja pegawai tersebut antara lain:

1. Kualitas kerja
2. Kuantitas
3. Ketepatan Waktu
4. Efektivitas
5. Kemandirian

Pertanyaan dalam kuesioner disusun guna memahami seberapa jauh kinerja pegawai Dindukcapil Rembang saat memberikan pelayanan publik sesuai dengan indikator yang telah ditentukan.

1.9.7 Teknik Analisis

Teknik data yakni langkah yang terencana untuk menangani informasi bermacam sumbet seperti wawancara, catatan lapangan, dan dokumen. Langkah ini mencakup pengelompokan data dalam kategori tertentu, memecahnya menjadi unit-unit informasi, menyintesisnya, membuat pola, serta mengidentifikasi elemen-elemen penting yang relevan untuk penelitian selanjutnya (Sugiyono, 2013).

Data yang didapatkan ditelaah memakai teknik statistik deskriptif, yakni dengan menghitung:

- Persentase dan frekuensi jawaban responden pada setiap indikator kinerja.
- Rata-rata *(mean)* skor dari masing-masing indikator kinerja pegawai.
- Skor total untuk menentukan tingkat keseluruhan kinerja pegawai Dindukcapil Kabupaten Rembang.

Statistik deskriptif digunakan untuk mengukur bagaimana penilaian masyarakat terhadap kinerja pegawai dalam pelayanan publik Dindukcapil Kabupaten Rembang, apakah pelayanan yang diberikan sudah mencerminkan kinerja yang baik berlandaskan indikator kualitas kerja, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, juga kemandirian. Analisis ini penting karena dapat mengungkap sejauh mana kinerja pegawai benar-benar dirasakan manfaat dan kualitasnya oleh masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

1.9.7.1 Uji Instrumen

Tahap awal penelitian ini meliputi pengujian instrumen, yang terdiri atas uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dijalankan guna menilai sejauh mana setiap

butir pertanyaan dalam kuesioner merepresentasikan variabel yang akan diukur. Sedangkan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha untuk memastikan konsistensi jawaban responden terhadap seluruh item pertanyaan. Penjelasan lebih rinci mengenai kedua jenis pengujian tersebut dijabarkan sebagai berikut.

1. Uji Validitas

   Uji validitas dijalankan guna memahami seberapa jauh setiap butir pertanyaan bisa menghitung konstruk yang dijabarkan. Dengan kata lain, validitas memastikan bahwa data yang dikumpulkan benar-benar mencerminkan variabel penelitian. Sugiyono (2019) menjabarkan jika validitas adalah tingkat ketepatan suatu instrumen dalam menangkap fenomena yang sedang diteliti. Uji validitas dilakukan dengan korelasi *product moment pearson*, untuk memastikan konsistensi jawaban responden terhadap seluruh item pertanyaan, sehingga instrumen penelitian dapat dikatakan andal dan layak digunakan.

   Rumus Product Moment :

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

   Keterangan :

   - r_{xy} = Koefisien korelasi item terhadap skor total
   - X = Skor tiap item pertanyaan
   - y = Skor total seluruh item pada konstrukn
   - N = Jumlah responden

   Interpretasi :

- Jika $r_{xy} > r_{tabel}$ bernilai positif→item dinyatakan valid
- Jika $r_{xy} < r_{tabel}$ →item dinyatakan tidak valid
- Jika $r_{xy} > r_{tabel}$ bernilai negatif→hubungan terbalik signifikan

Antara item dan skor total, Ho ditolak dan Ha diterima

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas yakni alat yang cukup reliabel yang dipakai guna instrumen akaumulasi data dengan tujuan untuk mengukur kehandalan hasil pengukuran (Arikunto 2009:86). Pengujian reliabilitas dilakukan pengujian konsistensi instrumen dimana instrumen tersebut menunjukkan suatu fenomena berdasarkan sekelompok orang meskipun dilakukan pada waktu yang berbeda. Berdasarkan membuat putusan memakai cara Cronbach's Alpha. Penyebaran kuesioner dianggap konsisten dan reliabel ketika skor Cronbach's Alpha > 0,60. Serta suatu kuesioner dianggap tidak stabil juga tidak reliabel ketika skor Cronbach's Alpha > 0,60. Serta sebagian besar keusioner dikatakan tidak konsisten juga tidak reliabel jika skor Cronbach Alpha < 0,60.