

Kel

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN REMBANG**

Dessalma Ayu Ningtias, Retna Hanani
Departemen Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jl. Prof. H. Sudarto, S.H., Tembalang, Semarang Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405
Laman : WWW.fisip.undip.ac.id email : fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Employee performance is a work result achieved by employees in carrying out their assigned duties and functions. The researcher focused on analyzing employee performance in public services at the Population and Civil Registration Office of Rembang Regency. This study aims to measure and analyze the performance level of employees of the Population and Civil Registration Office of Rembang Regency in providing public services to the community. This study uses a quantitative method with a single variable descriptive statistical approach. The population in this study was all residents of Rembang Regency who received services at the Population and Civil Registration Office of Rembang Regency, with a sample of 100 respondents determined using a simple random sampling technique. The results of the study indicate that the performance of employees of the Population and Civil Registration Office of Rembang Regency has not been fully achieved in five main indicators: work quality, quantity, timeliness, effectiveness, and independence. This is evident from the performance achievement that has not reached the target in 2021-2022, including the public satisfaction index caused by the high workload that is not commensurate with the number of employees and the suboptimal speed of service. In addition, the utilization of digital service technology is also not optimal. Suggestions that can be given regarding the problems that occur include increasing employee professionalism through regular training, adjusting the workload to an adequate number of employees, and optimizing the use of information technology to improve the effectiveness and quality of public services at the Rembang Regency Civil Registration Office.

Keywords: *Employee Performance, Public Services, Rembang Regency.*



PENDAHULUAN

Kinerja sektor publik pada dasarnya adalah pencapaian yang diperoleh oleh aparatur pemerintah, baik secara individu ataupun kelompok yang memiliki tujuan visi dan misi 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.

Berdasarkan Undang-Undang 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. 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 kepadanya. 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 pengetahuan, 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 mempersiapkan 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).

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.

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. Tujuan dari Surat Edaran ini adalah untuk membantu transisi dari pelaksanaan PP No. 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. 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 kinerja pegawai diatur oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 3 Tahun 2019 mengenai evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara

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. 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 Admindak	85%	85%	90%	85%	80%	80%	85%	85%
2.	Presentase Kepemilikan dokumen Admindak	83%	85%	87,5%	90%	75%	85%	85%	85%
3.	Presentase Efektivitas Penyelesaian Pelayanan Admindak	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 Dindikcapil Kabupaten Rembang. Hal itu

disebabkan, pegawai kurang fokus pada target yang mana dalam hal ini banyaknya pegawai kurang memaksimalkan indikator tujuan atau sasaran terutama dalam segi Sumber Daya Manusia harus memiliki tanggung jawab dalam menjalankan tugas.

Tabel 2. Jumlah Berkas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dindukcapil Kabupaten Rembang

Tahun	Pendaftaran Penduduk	Pencatatan Sipil
2022	82.621	23.963
2023	138.611	15.675

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

Dari tabel diatas, bahwa pada tahun 2022 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.

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 melaksanakan perannya seperti perencanaan, pelayanan, pelaksanaan dan evaluasi kerja tidak sesuai dengan target yang diharapkan

Selain itu, pemasalahan diperparah dengan adanya kurangnya kedisiplinan 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, menunjukkan bahwa terdapat pegawai tidak langsung menuntaskan tugas yang seharusnya diselesaikan saat itu, sehingga terlihat menunjukkan perilaku kurang bersemangat dalam menjalankan pekerjaannya

Hasil observasi pada *Google Review* Dindukcapil Kabupaten Rembang (2025), banyak masyarakat yang menyampaikan keluhan adanya 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.

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.

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 performa pegawai yang relevan dengan aturan yang berlaku serta menggapai target-target yang sudah diatur guna penyediaan layanan publik.

Berdasarkan Latar belakang tersebut dan penelitian terdahulu, peneliti tertarik untuk melakukan lebih lanjut mengenai Bagaimana kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik di Dindukcapil Kabupaten Rembang. Hasil penelitian ini diharapkan dijadikan pedoman untuk meningkatkan kinerja pegawai juga memperbaiki kualitas layanan publik agar lebih optimal dan sesuai dengan yang dikehendaki masyarakat. Judul penelitian yang diajukan peneliti adalah **"Analisis Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang."**

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang dalam Pelayanan Publik ?

TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan penelitian adalah Mengukur Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang dalam Pelayanan Publik.

METODE PENELITIAN

Melihat dari tujuan penelitian yang telah disebutkan sebelumnya terkait dengan topik yang telah diteliti, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan statistik deskriptif single variable sebagaimana merupakan suatu pendekatan yang melibatkan pengumpulan data dalam bentuk angka untuk menjelaskan 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 difokuskan pada kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang

Populasi yang digunakan adalah seluruh masyarakat kabupaten Rembang yang menggunakan atau melakukan layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang dengan Teknik Pengambilan sampel yaitu teknik probability sampling dengan jenis Simple random sampling. Sampel yang digunakan berjumlah 100 Responden. Sumber data yang digunakan adalah primer dengan menyebar kuesioner kepada masyarakat yang melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang serta data sekunder yang ditemukan pada dokumen-dokumen website resmi, artikel, serta jurnal.

Pada penelitian ini menggunakan skala likert 1-4 dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner serta analisis uji validitas, uji reliabilitas, serta

wawancara secara langsung dengan responden yang pernah melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Dalam penelitian ini, karena hanya terdapat satu variabel yang dianalisis yaitu kinerja pegawai dalam pelayanan publik, maka uji validitas dilakukan terhadap seluruh butir pernyataan dalam variabel tersebut untuk memastikan bahwa setiap item benar-benar mewakili aspek yang diukur.

Berdasarkan hasil analisis SPSS Versi 26, for Windows menggunakan taraf signifikansi (α) = 5% atau (α = 0,005) dengan jumlah responden sebanyak 100, sehingga diperoleh derajat kebebasan ($df = 100 - 2 = 98$) dan nilai r tabel sebesar 0,196 berdasarkan tabel distribusi r Product Moment. Suatu item dinyatakan valid apabila nilai r hitung $> r$ tabel dan nilai signifikansi $< 0,05$. Yang terdiri dari 5 indikator yaitu : Kualitas Kerja (KK), Kuantitas (K), Ketepatan Waktu (KW), Efektivitas (EF), Kemandirian (KE)

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Item Pertanyaan	rhitung	rtabel	Keterangan
KK1	0.702	0.196	Valid
KK2	0.769	0.196	Valid
KK3	0.805	0.196	Valid
KK4	0.768	0.196	Valid
KK5	0.759	0.196	Valid
KK6	0.797	0.196	Valid
K1	0.775	0.196	Valid
K2	0.792	0.196	Valid
KW1	0.791	0.196	Valid
KW2	0.832	0.196	Valid
KW3	0.796	0.196	Valid
KW4	0.791	0.196	Valid
EF1	0.800	0.196	Valid
EF2	0.810	0.196	Valid
EF3	0.781	0.196	Valid
EF4	0.797	0.196	Valid
EF5	0.800	0.196	Valid
KE1	0.790	0.196	Valid
KE	0.766	0.196	Valid

Berdasarkan tabel tersebut diatas hasil analisis menggunakan aplikasi SPSS versi 26, validitas setiap indikator dalam variabel Kinerja Pegawai, dinyatakan valid. Seluruh indikator memenuhi kriteria validitas berdasarkan hasil uji validitas dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Untuk sampel sebanyak 100 responden dengan tingkat signifikansi 5%, nilai r_{tabel} adalah 0,196 sehingga setiap indikator dikatakan valid.

Uji Reliabilitas

Hasil pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan

teknik analisis Cronbach's Alpha Suatu instrumen dinyatakan reliabel, apabila Cronbach's Alpha $> 0,60$. Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas terhadap indikator kinerja pegawai, diperoleh nilai yang menunjukkan bahwa instrumen penelitian ini telah memenuhi kriteria reliabilitas.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

Indikator	Cronbach Alpha	N of items	Keterangan
Kualitas Kerja	0.914	6	Reliabel
Kuantitas	0.825	2	Reliabel
Ketepatan Waktu	0.901	4	Reliabel
Efektivitas	0.919	5	Reliabel
Kemandirian	0.823	2	Reliabel

Berdasarkan tabel tersebut hasil analisis uji reliabilitas menggunakan aplikasi SPSS versi 26 dengan metode Cronbach's Alpha pada variabel Kinerja Pegawai yang terdiri 5 Indikator dari 19 pernyataan dapat disimpulkan jika keseluruhan memiliki nilai Cronbach's Alpha variabel lebih besar dari 0,60 , sehingga variabel Kinerja Pegawai memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi dan konsisten.

Hasil Penelitian

a. Kualitas Kerja

1. Hasil Indikator Kemampuan Pegawai dalam memberikan pelayanan

Kategori	F	Presentase
Sangat tidak mampu	4	4%
Cukup mampu	41	41%
Mampu	45	45%
Sangat mampu	10	10%
Total	100	100%

Berdasarkan data hasil penyebaran kuesioner Sebagian besar responden menyatakan 45% mampu sudah berupaya semaksimal mungkin dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya untuk memberikan pelayanan publik yang optimal.

2. Hasil Indikator Keterampilan Pegawai dalam membantu kelancaran pelayanan

Kategori	F	Presentase
Sangat tidak terampil	5	5%
Cukup terampil	41	41%
Terampil	45	45%
Sangat terampil	9	9%
Total	100	100%

Berdasarkan data hasil penyebaran kuesioner responden 45% menilai pegawai terampil dalam melaksanakan pelayanan. Namun, dalam memanfaatkan teknologi informasi masih perlu ditingkatkan agar proses pelayanan digital dapat berjalan lebih cepat dan efisien.

3. Hasil Indikator kualitas hasil pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dindikcapil Kabupaten

Kategori	F	Presentase
Sangat tidak berkualitas	7	7%
Cukup berkualitas	44	44%
Berkualitas	41	41%
Sangat berkualitas	8	8%
Total	100	100%

Berdasarkan data hasil penyebaran kuesioner sebagian besar responden 44% menilai pegawai cukup berkualitas dalam penerbitan dokumen kependudukan

4. Hasil Indikator Kemampuan pegawai melakukan perbaikan apabila terjadi kesalahan dalam pelayanan

Kategori	F	Presentase
Sangat tidak mampu	4	4%
Cukup mampu	48	48%
Mampu	39	39%
Sangat mampu	9	9%
Total	100	100%

Berdasarkan data hasil penyebaran kuesioner sebagian besar responden 48% menilai cukup mampu, dalam menindaklanjuti kesalahan pelayanan Namun, masih terdapat beberapa kendala yang menyebabkan proses perbaikan tidak selalu cepat.

5. Hasil Indikator keramahan pegawai Dindikcapil Kabupaten

Rembang dalam melayani masyarakat.

Kategori	F	Presentase
Sangat tidak ramah	6	6%
Cukup ramah	43	43%
Ramah	41	41%
Sangat mampu	10	10%
total	100	100%

Berdasarkan data hasil penyebaran kuesioner sebagian besar responden 43 % menilai cukup ramah dalam memberikan pelayanan. Namun, masih ditemukan sebagian kecil pegawai dinilai sangat tidak ramah, terutama saat menghadapi kondisi pelayanan yang padat.

6. Hasil Indikator pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Kategori	F	Presentase
Sangat tidak sesuai	2	2%
Cukup sesuai	36	36%
Sesuai	52	52%
Sangat sesuai	10	10%
Total	100	100%

Berdasarkan data hasil penyebaran kuesioner sebagian besar responden 52 % masyarakat menilai pelaksanaan pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Rembang telah sesuai dengan prosedur yang berlaku. Pegawai juga dinilai informatif dan membantu masyarakat dalam memberikan

penjelasan terkait dokumen pendukung yang dibutuhkan.

b. Kuantitas

7. Hasil Indikator pelayanan yang diberikan pegawai sesuai dengan kebutuhan masyarakat

Kategori	F	Presentase
Sangat tidak sesuai	3	3%
Cukup sesuai	34	34%
Sesuai	49	49%
Sangat sesuai	14	14%
Total	100	100%

Berdasarkan data hasil penyebaran kuesioner sebagian besar responden 49% menilai pelayanan dindukcapil kabupaten rembang telah mampu menyesuaikan kebutuhan dalam pengurusan dokumen kependudukan.

8. Hasil Indikator pelayanan pegawai Dindukcapil Kabupaten Rembang sesuai dengan target yang telah ditentukan

Kategori	F	Presentase
Sangat tidak sesuai	3	3%
Cukup sesuai	42	42%
Sesuai	44	44%
Sangat sesuai	11	11%
Total	100	100%

Berdasarkan data hasil penyebaran kuesioner sebagian besar responden 44% menilai pelayanan sesuai dengan target yang ditentukan meskipun terdapat kendala dalam hal ketepatan waktu dalam penyelesaian dokumen.

c. Ketepatan Waktu

9. Hasil Indikator melaksanakan pelayanan sesuai jadwal yang telah ditentukan

Kategori	F	Presentase
Sangat tidak sesuai	5	5%
Cukup sesuai	39	39%
Sesuai	50	50%
Sangat sesuai	6	6 %
Total	100	100%

Berdasarkan data hasil penyebaran kuesioner sebagian besar responden 50% menilai pelaksanaan pelayanan adminduk sudah sesuai jadwal ditentukan. Akan tetapi, sebagian responden yang menilai "cukup sesuai" mengatakan bahwa ketika situasi pelayanan sibuk, sering kali antrean yang panjang terjadi, sehingga masyarakat perlu menunggu lebih lama.

10. Hasil Indikator pelayanan sesuai dengan rencana kerja yang telah ditetapkan

Kategori	F	Presentase
Sangat tidak sesuai	3	3%
Cukup sesuai	34	34%
Sesuai	51	51%
Sangat sesuai	12	12%
Total	100	100%

Berdasarkan data hasil penyebaran kuesioner sebagian besar responden 51% bahwa pada dasarnya telah berjalan sesuai dengan sistem kerja

yang telah diatur. Namun, masih dijumpai keterlambatan penyelesaian ketika terjadi kendala teknis pada sistem.

11. Hasil Indikator pegawai menyelesaikan pelayanan tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku

Kategori	F	Presentase
Sangat tidak tepat waktu	3	3%
Cukup tidak tepat waktu	48	48%
Tidak tepat waktu	41	41%
Sangat tidak tepat waktu	8	8 %
Total	100	100%

Berdasarkan data hasil penyebaran kuesioner sebagian besar responden 48% bahwa pelayanan sudah cukup tepat waktu, namun masih terdapat keterlambatan dalam waktu tertentu.

12. Hasil Indikator pegawai dapat menyelesaikan tepat waktu meskipun beban kerja tinggi

Kategori	F	Presentase
Sangat tidak mampu	3	3%
Cukup mampu	45	45%
Mampu	42	42%
Sangat mampu	10	10%
Total	100	100%

Berdasarkan data hasil penyebaran kuesioner sebagian besar responden 45% menilai pegawai cukup mampu dalam melakukan tugas yang dihadapi

d. Efektivitas

13. Hasil Indikator pegawai melaksanakan pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Kategori	F	Presentase
Sangat tidak sesuai	2	2%
Cukup sesuai	31	31%
Sesuai	55	55%
Sangat sesuai	12	12%
Total	100	100%

Berdasarkan data hasil penyebaran kuesioner sebagian besar responden 55% menilai pegawai sesuai dengan ketentuan prosedur yang ada mulai dari tahapan hingga penerbitan

14. Hasil Indikator pegawai dalam mengatasi kendala pelayanan.

Kategori	F	Presentase
Sangat tidak mampu	2	2%
Cukup mampu	41	41%
Mampu	47	47%
Sangat mampu	10	10%
Total	100	100%

Berdasarkan data hasil penyebaran kuesioner sebagian besar responden 47% menilai pegawai memiliki kemampuan yang baik dalam menghadapi permasalahan dilapangan. Hal ini menunjukkan bahwa aparaturnya mampu menyesuaikan diri terhadap berbagai situasi, baik secara teknis seperti kendala sistem dan sarana pelayanan.

15. Hasil Indikator tanggung jawab pegawai dalam menyelesaikan pelayanan

Kategori	F	Presentase
Sangat tidak bertanggung jawab	2	2%
Cukup tidak bertanggung jawab	30	30%
Tidak bertanggung jawab	57	57%
Sangat tidak bertanggung jawab	11	11%
Total	100	100%

Berdasarkan data hasil penyebaran kuesioner sebagian besar responden 57% menilai pegawai memiliki tanggung jawab kerja baik dalam melayani kebutuhan administrasi kependudukan. Tapi, masih ditemukan kendala teknis dalam pelaksanaan pelayanan, seperti kurangnya ketelitian

16. Hasil Indikator kenyamanan fasilitas pelayanan dalam mendukung pelayanan publik

Kategori	F	Presentase
Sangat tidak nyaman	2	2%
Cukup nyaman	40	40%
Nyaman	48	48%
Sangat nyaman	10	10 %
Total	100	100%

Berdasarkan data hasil penyebaran kuesioner sebagian besar responden 48% ruang pelayanan nyaman, namun kapasitas ruang tunggu terbatas serta minimnya area parkir.

17. Hasil Indikator ketersediaan sarana dan prasarana di Dindukcapil dalam mendukung pelayanan kepada masyarakat

Kategori	F	Presentase
Sangat tidak tersedia	2	2%
Cukup tersedia	42	42%
Tersedia	46	46%
Sangat tersedia	10	10%
Total	100	100%

Berdasarkan data hasil penyebaran kuesioner sebagian besar responden 46% sudah tersedia. Namun, masih juga terdapat kendala seperti beberapa sarana masih perlu ditingkatkan, terutama pada aspek pemeliharaan dan jumlah peralatan yang tersedia.

e. Kemandirian

18. Hasil Indikator pegawai Dindukcapil dapat menyelesaikan pelayanan tanpa harus menunggu arahan atasan.

Kategori	F	Presentase
Sangat tidak mampu	1	1%
Cukup mampu	39	39%
Mampu	52	52%
Sangat mampu	8	8%
Total	100	100%

Berdasarkan data hasil penyebaran kuesioner sebagian besar responden 52% menilai kemandirian pegawai cenderung terlihat pada bagian pelayanan sop yang jelas.

19. Hasil indikator pegawai berinisiatif dalam menyelesaikan masalah pelayanan

Kategori	F	Presentase
Sangat tidak berinisiatif	2	2%
Cukup berinisiatif	42	42%
Berinisiatif	46	46%
Sangat berinisiatif	10	10%
Total	100	100%

Berdasarkan data hasil penyebaran kuesioner sebagian besar responden 45% menilai sebagian pegawai telah menunjukkan sikap inisiatif, namun sikap tersebut belum sepenuhnya merata pada seluruh pelayanan.

Rekapitulasi Variabel Kinerja Pegawai

Rekapitulasi dilakukan dengan menggabungkan seluruh hasil pengukuran dari 19 pernyataan dalam kuesioner.

No	Kategori	Interval	Σ	Presentase
1	Sangat Tidak Baik	29-40	23	23%
2	Tidak Baik	41-52	35	35%
3	Baik	53-64	34	34%
4	Sangat Baik	65-76	8	8%
Total			100	100%
Rata-Rata (average)			49,99 Tidak Baik	
Min			29	
Max			76	

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berada pada kategori tidak baik, dengan nilai rata-rata kinerja

pegawai sebesar 49,99. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kinerja pegawai masih perlu ditingkatkan agar dapat mencapai kategori baik bahkan sangat baik di masa mendatang.

KESIMPULAN

Hasil analisis data diperoleh nilai rata-rata kinerja pegawai sebesar 49,99 yang masuk dalam kategori "Tidak Baik". Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang belum berjalan optimal.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan judul Analisis Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang, kinerja pegawai pada instansi tersebut dinilai belum mencapai tingkat optimal. Hal ini dapat diidentifikasi melalui lima indikator utama sebagai berikut:

1. Kualitas Kerja

a. Potensi Diri

Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi sudah cukup optimal karena mampu mengikuti alur

pelayanan dan mendukung kelancaran proses layanan.

b. Hasil Kerja

Kinerja pegawai di Dindukcapil Kabupaten Rembang tergolong cukup optimal, meskipun terdapat keterlambatan yang terjadi saat jumlah layanan masyarakat mengalami peningkatan.

c. Proses Kerja

Kualitas kerja didalamnya ada proses kerja yaitu tingkat ketelitian para pegawai di Dindukcapil Kabupaten Rembang sudah optimal.

2. Kuantitas

a. Jumlah Pekerjaan

Kinerja pegawai Dindukcapil Kabupaten Rembang dalam menyelesaikan jumlah pekerjaan belum mencapai tingkat optimal. Hal ini menunjukkan bahwa kapasitas pegawai saat ini belum sepenuhnya sebanding dengan beban pekerjaan yang diemban.

b. Target yang dicapai

Dalam pencapaian target yang telah ditetapkan, pegawai Dindukcapil Kabupaten Rembang masih belum sepenuhnya berhasil

mencapai sasaran yang diharapkan.

3. Ketepatan Waktu

a. Petaan rencana kegiatan

Pegawai Dindukcapil Kabupaten Rembang menunjukkan disiplin yang baik karena pelayanan dilaksanakan sesuai jadwal telah ditetapkan.

b. Ketepatan waktu dalam penyelesaian

Dalam hal penyelesaian tugas, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih menunjukkan kinerja yang belum sepenuhnya optimal.

4. Efektivitas

a. Produktivitas pelayanan

Pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dindukcapil Kabupaten Rembang telah berjalan secara optimal sesuai dengan SOP dan ketentuan yang berlaku

b. Kepuasan kerja

Pegawai menunjukkan tanggung jawab yang baik dalam melaksanakan pelayanan. Namun, pemanfaatan teknologi dalam menunjang pekerjaan masih perlu ditingkatkan.

c. Sumber daya

Ketersediaan sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan oleh pegawai Dindukcapil Kabupaten Rembang masih belum merata sepenuhnya.

5. Kemandirian

Tingkat kemandirian pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang tergolong cukup optimal.

SARAN

Saran yang dihasilkan dari temuan penelitian berguna untuk mengoptimalkan kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang, sebagai berikut :

1. Kualitas Kerja

a. Potensi Diri

Penguatan sistem pengawasan dan evaluasi pegawai secara berkala perlu dilakukan agar pegawai dapat meningkatkan tanggung jawab dan kemampuan mengikuti alur pelayanan secara optimal.

b. Hasil Kerja

Pelaksanaan analisis data dan evaluasi kinerja secara rutin sangat diperlukan untuk

memastikan pencapaian hasil kerja sesuai target serta mendukung pengembangan kompetensi dan inovasi pegawai.

c. Proses Kerja

Peningkatan pengawasan terhadap proses kerja pegawai dapat memastikan tugas dilakukan dengan teliti dan sesuai prosedur, sehingga kualitas pelayanan dapat terjaga.

2. Kuantitas

a. Jumlah Pekerjaan

Analisis beban kerja dan evaluasi kinerja secara berkala dapat membantu pegawai menyelesaikan pekerjaan sesuai kapasitas yang dimiliki.

b. Target yang dicapai

Monitoring dan evaluasi pencapaian target secara rutin dapat memastikan pegawai lebih efektif dalam memenuhi target yang telah ditetapkan.

3. Ketepatan Waktu

a. Penataan rencana kegiatan
Memberikan edukasi mengenai pentingnya disiplin

waktu dapat meningkatkan kesadaran pegawai agar rencana kegiatan dilaksanakan sesuai jadwal.

b. Ketepatan waktu dalam penyelesaian

Optimalisasi penggunaan teknologi dan manajemen waktu yang baik dapat membantu pegawai menyelesaikan tugas tepat waktu secara konsisten.

4. Efektivitas

a. Produktivitas pelayanan

Melibatkan pegawai dalam uji coba dan penerapan teknologi baru dapat meningkatkan kemampuan mereka dalam memanfaatkan sumber daya secara optimal.

b. Kepuasan kerja

Peningkatan sarana dan prasarana kerja serta penyediaan fasilitas yang memadai dapat mendukung kenyamanan.

c. Sumber daya

Penyediaan sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai dapat memastikan pegawai memanfaatkan

sumber daya organisasi secara efektif.

5. Kemandirian

Penerapan budaya organisasi yang menekankan kemandirian dapat membantu pegawai menyelesaikan tugas secara mandiri, ketergantungan pada rekan kerja, dan meningkatkan tanggung jawab individu dalam pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Asnawi. (2019). *Kinerja Karyawan Perseroan Terbatas (Edisi 1)*. Athrra Samudra.
- Astuti, A. K. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Darwin., et all. (2021). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif*.
- Hasibuan. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusa*. PT Bumi Aksara.
- Hardani, Auliya, N. H., et al.(2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu Group.
- Hartini, H., et al. (2023). *kinerja karyawan*. January.
- Hendrayady, : Agus, & Lelo Si, et. all. (2023). *Prinsip-Prinsip Manajemen Konsep dan Penerapan*.
- Henry, N. (2017). *Public Administration and Public Affairs (Edisi 13)*. Routledge, Taylor & Francis Group.
- Iriawan Beddy. (2018). *Dasar-Dasar Administrasi Publik (Edisi Pert)*.

PT. Rajagrafindo Persada.

- Marwiyah, S. (2020). *Buku Ajar Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. Probolinggo: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Panca Marga, 1–67.
- Mustanir, A.,et al. (2022). *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. In Birokrasi Administrasi.
- Nadjib, A. (2024). *Teori Administrasi Publik*. Jakarta.
- Pane, et ., all. (2021). *Desain Penelitian Mixed Method*.
- Robbins, S. . (2006). *Perilaku Organisasi*. PT Indeks, Kelompok Gramedia.
- Rodiyah, I et al. (2021). *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. Umsida Press.
- Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Tahta Media Group.
- Siagian. (1995). *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Rineka Cipta
- Sodik, S. S. & M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta : Literasi Media Publishing
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung : CV Alfabeta
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitataif Dan R&D*.
- Jurnal :**
- Adi Kurnia, A. (2022). Pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota tasikmalaya. 4(1)
- Ali Nurhakim, M. (2025). Analisis Kinerja Pegawai Desa dalam Memberikan Pelayanan

- Administrasi Kepada Masyarakat di Desa Girmukti, Kecamatan Saguling. 01(08), 1201–1205.
- Dewi Sulfana Saguni, W. (2023). Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Dan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu). 3(2).
- Dita, O., Hidayat et al. (2022). Analisis Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kecamatan Majalaya Kabupaten Karawang. 8(4).
<https://doi.org/10.5281/zenodo.6358138>
- Fajar Noorrahman1, et al. (2023). *Sentri: Jurnal Riset Ilmiah*. 2(12), 5475–5481.
- Halawa, H. S. (2024). Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sidorejo Kecamatan Medan Tembung Kota Medan.
- Herawati Herni., et al. (2025). Analisis Hasil Sasaran Kinerja Pegawai (Skp) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Serang. 2(1), 46–53.
- Irawan, H. (2021). Determinan Kinerja Pegawai Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kabupaten Kerinci. *Jurnal Administrasi Nusantara*, 4(1), 13–23.
<https://doi.org/10.51279/jan.v4i1.60>
- Kusuma, D. M. (2013). Kinerja Pegawai Negeri Sipil (Pns) Di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kutai Timur. *Jurnal Administrasi Negara*, 1(4), 1388–1400.
- Maatoke, F. S., & Kaawoan, J. (2020). Implementasi Aplikasi Portal Analisis Data Berbasis Peta (Panada) Studi Di Badan Perencanaan Penelitian Dan Pengembangan Daerah Kota Manado. 2(5), 1–11.
- Ningsih, S., Sos, S., & Si, M. (2021). Analisis Kinerja Pegawai Direktorat Kesehatan Kerja Dan Olahraga Kementerian Kesehatan Jakarta Selatan Tahun 2021 Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Krisnadwipayana E-mail : Endah.magnae@gmail.com Dosen Fakultas Ilmu Administrasi.
- Nugroho, A. S. (2021). Pengembangan Instrumen Penilaian Sikap Tanggungjawab dalam Pembelajaran tematik di Sekolah dasar. *Jurnal Basicedu*, 5(2), 808–817.
<https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i2.825>
- Pramita, M. W., & Danibrata, A. (2021). Hedonic Value Dan Utilitarian Value Terhadap Customer Satisfaction Serta Dampaknya Terhadap Behavior Intentions. *E-Jurnal Manajemen Trisakti School of Management (TSM)*, 1(1), 1–8.
<https://doi.org/10.34208/ejmtsm.v1i1.975>
- Pratama, et all. (2020). Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Cirebon. *Jurnal Ilmiah Publika*, 7(2), 90–98.

- <https://doi.org/10.33603/publika.v7i2.4031>
- Putra, D. (2020). Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Camat Pasir Penyuh Kabupaten Indragiri Hulu. *Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Camat Pasir Penyuh Kabupaten Indragiri Hulu*.syarakat Di Kantor Camat Pasir Penyuh Kabupaten Indrag.
- Ritonga, S., & Lubis, K. (2024). Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Kecamatan Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Sibolangit Kabupaten Deli Serdang. *Analysis of the performance of sub-district state civil servants (ASN) in public services in Sibolangit sub-district, Deli Serdang district*. 6(1), 85–91. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v6i1.3804>
- Sarta, R., et al. (2023). Analisis Efektivitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Berau Dalam Pelayanan Publik. 11(1), 1–7.
- Simarmata, H. M. P., et al.. (2022). Teori Organisasi dan Manajemen. In Yayasan Kita Menulis (Vol. 14, Issue January).
- Tandibua, S. T., & Pasae, Y. (2025). Analisis Kinerja Pegawai Pengelola Pengadaan Barang dan Jasa Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Mamberamo Tengah. 3(1). <https://doi.org/10.63416/mrb.v3i1.294>
- Wirata et al. (2024). Administrasi Publik. In Universitas Brawijaya (Vol. 53, Issue 9).
- Wulandari, S., et al. (2025). Determinants of Employee Performance Are Mediated by Productivity University in Jakarta. *Journal of Ecohumanism*, 4(1), 121–133. <https://doi.org/10.62754/joe.v4i1.4087>
- Zefri, M. (2021). Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat. In Seskoad. https://seskoad.mil.id/admin/file/kajian/37_Kajian_TW_III_2013.pdf
- Media Massa :**
- Redaksi. (2024). Genap Dua Tahun, Mal Pelayanan Publik Rembang Layani 168.362 orang. Pemerintah Kabupaten Rembang. <https://rembangkab.go.id/berita/genap-dua-tahun-mal-pelayanan-publik-rembang-layani-168-362-orang/amp/>
- Peraturan Perundang-Undangan :**
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2021) Menteri, Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2021 tentang Penyusunan Sasaran Kinerja Pegawai dan Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil. <https://jdih.maritim.go.id/id/surat-edaran-menteri-pendayagunaan-aparatur-negara-dan-reformasi-birokrasi-no-3-tahun-2021>
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. Nomor 7 Tahun 2018 Mengenai Peningkatan Budaya Kerja di Lingkungan Dalam Negeri Pemerintah Republik Indonesia.

(2019).Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil.

Pemerintah Republik Indonesia. (2011).Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 Tentang Penilaian Prestasi Kerja PNS.

Pemerintah Kabupaten Rembang. (2016).Peraturan Daerah Kabupaten Rembang Nomor 3 Tahun 2016 Tentang penyelenggaraan Administrasi kependudukan Rembang : Sekretariat Daerah Kabupaten Rembang

Pemerintah Kabupaten Rembang. (2024).Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.

Pemerintah Kabupaten Rembang. (2024).Rencana Kerja dan Anggaran Sasaran Kinerja Perangkat Daerah. Rembang : Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang

Pemerintah Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik. Jakarta: Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia

Website :

Website Resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.
<https://dindukcapil.rembangkab.go.id/>

Website Resmi Pemerintah Kabupaten Rembang.
<https://rembangkab.go.id/ht>