

**KINERJA PEGAWAI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BALANGAN****Adzkiyah Shalehah¹, Siti Raudah², Ni Made Musiyani Anjasmari³**

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email : adzkiyahshalehah@gmail.com**ABSTRAK**

Kinerja seorang pegawai merupakan hal yang bersifat individual, Karena setiap karyawan melaksanakan kewajibannya pada tingkat yang berbeda-beda, kinerja karyawan menjadi perhatian pribadi. Tentu saja kemampuan mengelola kinerja pegawai merupakan salah satu faktor penentu kemajuan kinerja bisnis dan organisasi . Namun masih ditemukan kekurangan seperti Ketidaksesuaian anantara kemampuan kerja yang di emban, Kurangnya pemahaman pada prosedur, Ketepatan waktu pelayanan yang rendah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan serta variabel-variabel yang mempengaruhi kinerjanya.. Hasil penelitian menunjukkan bahwa cukup baik. Indikator Tepat waktu kurang baik, indikator kemampuan pegawai cukup baik, indikator Sarana dan prasarana sudah cukup baik, indikator kemudahan prosedur cukup baik, indikator ketanggapan pegawai dalam mengenali kebutuhan pengunjung cukup baik, indikator respon pegawai terhadap semua keluhan masyarakat cukup baik, indikator pelayanan yang diberikan sesuai SOP cukup baik, Indikator tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan tugas cukup baik, indikator ketelitian pegawai dalam bekerja sudah baik, indikator keprofesional pegawai dalam bekerja cukup baik. Untuk meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan disarankan kepada Plt. Kepala Dinas agar lebih sering mengevaluasi kepala kbid dan seluruh pegawai, menambah SDM yang berkualitas yang dapat meningkatkan kinerja pegawai, Kepada Kepala Bidang agar lebih memperhatikan kinerja staf supaya kinerjanya lebih optimal dan sesuai dengan apa yang ditentukan, Kepada staf disdukcapil harus ditingkatkan kedisiplinan bekerja, tanggung jawab, dan melaksanakan tugas dan segala peraturan yang ditetapkan pada SOP.

Kata kunci: Kinerja Pegawai, DUKCAPIL**ABSTRACT**

The performance of an employee is an individual thing, because each employee has a different level of ability in doing his duties. One determinant of the progress of business and organizational performance, of course, is the ability to manage the performance of employees or employees. But there are still deficiencies such as discrepancy between the work ability that is embed, lack of understanding of the procedure, low timeliness of service. The purpose of this study is to determine the performance of employees in the Population and Civil Registry Office of Balangan Regency and the factors that affect employee performance in the Population and Civil Registry Office of Balangan Regency. The results showed that employee performance in the Population and Civil Registry Office of Balangan Regency was quite good. Indicators on time are not good, indicators of employee capabilities are quite good, indicators of facilities and infrastructure are good enough, indicators of ease of procedure are good enough, indicators of employee responsiveness in recognizing the needs of visitors are quite good, indicators of employee responses to all complaints of the community are quite good, the service indicator provided In accordance with the SOP is quite good, the indicator of employee responsibility in carrying out a fairly good task, indicators of employee accuracy in work are good, the professional indicator of employees in work is quite good. To improve employee performance in the Population and Civil Registry Office of Balangan Regency, it is advisable to Plt. The Head of Service to more often evaluate the Head of the Head and all employees, add quality human resources that can improve employee performance, to the Head of Division to pay more

attention to the performance of the staff so that the performance is more optimal and in accordance with what is determined, the Disdukcapil staff must be increased in discipline, responsibility Answer; and carry out the duties and all regulations set in the SOP.

Keywords: *Employee Performance, DUKCAPIL*

PENDAHULUAN

Pemberlakuan otonomi daerah menandai dimulainya era baru penyelenggaraan daerah di Indonesia dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah. Salah satu tujuan reformasi di Indonesia adalah otonomi daerah atau desentralisasi, yang memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus daerahnya masing-masing sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penerapan undang-undang ini memberikan kendali lebih besar kepada provinsi dan kabupaten/kota dalam pengelolaan dana dan sumber daya daerah, sehingga membuka peluang bagi suatu daerah untuk maju dan berkembang dengan memanfaatkan sumber daya yang dimilikinya, jika tidak didukung oleh sumber daya aparatur handal dengan memiliki kompetensi serta kualitas kinerja yang baik sebagai pengelola dan pelaksana pembangunan di daerah tentu tidak akan terwujud.

Kinerja seorang pegawai merupakan hal yang bersifat individual, Karena setiap karyawan melaksanakan kewajibannya pada tingkat yang berbeda-beda, kinerja karyawan menjadi perhatian pribadi. Tentu saja kemampuan mengelola kinerja pegawai merupakan salah satu faktor penentu kemajuan kinerja bisnis dan organisasi. Ada beberapa rute yang, jika diikuti dengan benar, pasti akan membawa tujuan bisnis ke lokasi indah yang sangat dicarinya. Dengan kata lain, suatu perusahaan pasti akan mencapai kesuksesan besar jika karyawannya dikelola dengan baik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan merupakan Salah satu organisasi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Melayani masyarakat adalah tugas dan yurisdiksi lembaga tersebut. Ia mempunyai wewenang dan tugas untuk melayani masyarakat sebagai lembaga. Membantu masyarakat memenuhi segala kebutuhan dan kepentingannya merupakan tujuan utama sebuah organisasi yang bergerak di industri jasa. Oleh karena itu, lembaga memerlukan seluruh staf untuk berupaya dan bekerja dengan baik agar dapat memberikan layanan berkualitas tinggi. Sudah menjadi kewajiban setiap pekerja di industri jasa untuk memberikan pelayanan yang sebesar-besarnya kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil pengamatan (observasi) awal yang kemudian telah ditemukan fenomena-fenomena atau permasalahan yang ditemui, yaitu : Ketidaksesuaian antara kemampuan kerja dengan bidang pekerjaan yang di berikan, contohnya seperti pegawai yang ditempatkan dibidang pelayanan administrasi mereka bukanlah sarjana ataupun lulusan kejuruan administrasi, mereka malah berasal dari sarjana humaniora yang kurang menguasai dunia administrasi dan juga pelayanan publik. Kurangnya pemahaman dalam prosedur, peraturan dan kebijakan yang sesuai dengan peraturan Bupati Balangan No 85 Tahun 2021 tentang tugas pokok, fungsi, dan uraian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, mengakibatkan kebingungan dan kesulitan dalam mengakses layanan dan Ketepatan waktu pelayanan yang rendah, di mana pegawai tidak dapat memenuhi

tenggat waktu atau jadwal yang telah ditetapkan, sehingga mengakibatkan keterlambatan dalam penyelesaian tugas dan menurunkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Penelitian terdahulu Fitria (2022) dalam penelitiannya yang berjudul “Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah”. Keberhasilan suatu organisasi ditentukan oleh sejauh mana tujuan organisasi telah direncanakan dapat dicapai baik melalui organisasi pemerintah maupun organisasi swasta. Belum terpenuhinya efektivitas kerja pegawai pada kantor kecamatan barabai dapat dilihat dari capaian kinerja pada tahun 2021, kurangnya kinerja pada pegawai dalam pelayanan publik karena masih ada yang terlambat masuk kerja, kurangnya sarana dan prasarana, kurangnya sumber daya manusia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai pada kantor kecamatan barabai kabupaten hulu sungai tengah, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pada kantor kecamatan barabai kabupaten hulu sungai tengah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data diambil melalui penarikan sampel secara *purposive sampling*. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data dan verifikasi/penarikan kesimpulan.

METODE

Metode penelitian yang dipilih penulis adalah menggunakan pendekatan yang bersifat Kualitatif, pendekatan kualitatif adalah cara kerja penelitian yang menekankan pada aspek pendalaman data demi data guna mendapatkan kualitas hasil penelitian, ini juga sekaligus dijadikan sebagai pedoman langsung terhadap apa yang dikumpulkan berikutnya di dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Secara keseluruhan, informan yang dilibatkan berjumlah empat belas orang dengan menggunakan *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan pengumpulan data, metode reduksi data, dan penyajian data. Uji kredibilitas data dengan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi dan membercheck.

PEMBAHASAN

A. Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan

1. Produktivitas

Produktivitas kerja merupakan suatu sikap dan perilaku pegawai dalam organisasi terhadap peraturan-peraturan dan norma-norma yang telah ditetapkan dan telah diwujudkan dengan baik dalam bentuk tingkah laku maupun perbuatan.

a. Tepat waktu

Ketepatan waktu dalam pelayanan merupakan salah satu asas yang harus dipatuhi dan di implementasikan oleh pegawai, Ketepatan waktu dapat mencegah ketidakpuasan masyarakat dalam Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu kurang baik, karena hal ini bisa dilihat dari pernyataan yang disampaikan bahwa pegawai masih banyak yang datang terlambat ke kantor sehingga mengakibatkan masyarakat harus menunggu untuk penerbitan dokumen kependudukan.

Dari wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan kurang baik, karena pegawai belum memberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP yang ada, Dan keterlambatan pada jam masuk kantor yang mengakibatkan masyarakat harus menunggu untuk mengurus dokumen kependudukan. Selain itu saat jam operasional pelayanan dimulai, para pegawai belum siap diloket pelayanan masing-masing.

b. Kemampuan pegawai

Kemampuan pegawai adalah kemampuan individu yang dimiliki oleh seorang pegawai untuk melakukan tugas dan pekerjaan dengan efektif dan efisien.

Hasil wawancara di lapangan terkait kemampuan pegawai dalam melaksanakan pelayanan cukup baik, karena dalam penyelesaian dokumen pegawai bisa dibilang 85% mampu menyelesaikan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa Kemampuan Pegawai cukup baik, karena para pegawai masih belum optimal dalam menyelesaikan pelayanan dan membuat penurunan kepuasan masyarakat.

2. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan banyak manfaat bagi masyarakat, seperti meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun reputasi, dan mengurangi keluhan. Kualitas pelayanan juga merupakan bentuk dalam pelayanan sebagai wujud memenuhi kebutuhan kepentingan publik, baik berupa penyediaan barang, jasa atau pelayanan administrasi.

a. Sarana dan prasarana

Segala sesuatu yang dibutuhkan untuk menunjang pelaksanaan program kebijakan meliputi bangunan, perlengkapan, perbekalan dan dana.

Hasil wawancara di lapangan terkait Sarana dan prasarana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan dalam melaksanakan pelayanan cukup baik, karena fasilitas yang disediakan lengkap dan membuat nyaman masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa Sarana dan Prasarana Pada cukup baik, karena adanya fasilitas yang lengkap dan membuat masyarakat nyaman, dan dengan ditambah tempat parkir baru.

b. Kemudahan prosedur

Dalam konteks pelayanan, kemudahan prosedur dapat diartikan sebagai bagian dari pelayanan yang memberikan rasa menyenangkan kepada orang lain, pelayanan yang baik juga harus memenuhi kebutuhan orang lain.

Hasil wawancara di lapangan terkait Kemudahan Prosedur dalam melaksanakan pelayanan sudah baik, karena prosedur sudah diketahui masyarakat lewat media sosial dinas, jadi untuk pegawai memberikan pelayanan yang sesuai prosedur sudah mudah dipahami oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa kemudahan prosedur cukup baik, karena pegawai memberikan pelayanan mudah dipahami akan tetapi sebagian masyarakat masih kurang mengerti bagaimana alurnya, tapi disimpulkan akan lebih berusaha meningkatkan kemudahan prosedur untuk masyarakat agar mudah dipahami.

3. Responsivitas

Adalah kemampuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, mengidentifikasi, menyusun agenda dan skala prioritas pelayanan, dan mampu mengembangkan program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

a. Tanggapan pegawai dalam mengenali kebutuhan pengunjung

Ketanggapan pegawai adalah kemampuan pegawai untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

Hasil wawancara di lapangan terkait ketanggapan pegawai dalam mengenali kebutuhan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan cukup baik, karena pegawai cukup mampu dalam mengenali kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa ketanggapan pegawai dalam mengenali kebutuhan masyarakat cukup baik, karena pegawai mampu mengenali dan melayani apa yang di inginkan oleh masyarakat apabila mereka ingin mengurus dokumen kependudukan.

b. Respon pegawai terhadap semua keluhan masyarakat

Respon pegawai dapat diartikan sebagai raksi yang diberikan pegawai terhadap sesuatu, baik pemikiran, sikap, maupun perilaku.

Hasil wawancara di lapangan terkait respon pegawai terhadap keluhan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan cukup baik, karena pegawai langsung respon dan langsung melayani masyarakat apabila mereka ingin mengurus dokumen kependudukan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa respon pegawai terhadap keluhan masyarakat sudah cukup baik, karena ada pegawai yang langsung respon dan ada yang kurang respon dalam melayani keluhan masyarakat.

4. Responsibilitas

Menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip – prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.

a. Sesuai SOP

Dalam Konteks pelayanan publik, SOP dapat menjadi pedoman bagi aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugas pelayanan. SOP juga dapat membantu masyarakat pengguna layanan untuk memahami prosedur pelayanan yang berlaku.

Hasil wawancara di lapangan terkait pelayanan yang diberikan pegawai sesuai SOP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan dalam melaksanakan pelayanan cukup baik, karena Dalam pelayanan petugas pelayanan di dinas pegawai wajib harus sesuai dengan SOP kecuali ada faktor dan tekhnis, kalo memang ada paling masalah waktu penyelesaian dan tergantung jaringan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan yang diberikan pegawai sudah cukup baik, karena para pegawai sudah memberikan pelayanan sudah sesuai SOP.

b. Tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan tugas

Tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan tugas adalah sikap dan komitmen untuk menyelesaikan tugas dan kewajiban sesuai dengan yang diharapkan.

Hasil wawancara di lapangan terkait tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan pelayanan cukup baik, karena itu merupakan suatu keharusan bagi setiap pegawai agar nantinya dapat dipertanggung jawabkan atas tugas yang telah dilaksanakan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab cukup baik, karena masih ada sebagian pegawai karena ketika terjadi kesalahan harus tau siapa yang akan menyelesaikan itu, bukan berarti ditinggalkan sendiri minimal yang lebih di atasnya harus tau apa yang membuat permasalahan itu, selain diberikan kewenangan tugas dalam pelayanan masyarakat dari segi kependudukan langsung diberikan dan diminta pertanggung jawaban.

5. Akuntabilitas

Penyelenggaraan pelayanan publik sebagai suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai dan norma yang ada di masyarakat atau dimiliki.

a. Ketelitian pegawai dalam bekerja

Ketelitian pegawai dalam bekerja adalah kemampuan untuk melakukan pekerjaan dengan cepat, cermat, dan teliti.

Hasil wawancara di lapangan terkait ketelitian pegawai dalam melaksanakan pelayanan sudah baik, karena pegawai sudah teliti dalam melakukan penerbitan dokumen kependudukan, mereka memastikan kebenaran data sebelum mengentri data masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa ketelitian pegawai sudah baik, karena sudah tidak ada dapat keluhan dari media sosial terkait apa yang salah dalam penerbitan dokumen kependudukan.

b. Keprofesional pegawai dalam bekerja

Profesionalisme dalam bekerja adalah sikap dan perilaku yang harus dimiliki oleh seorang pegawai, mulai dari menyelesaikan tugas dengan tepat waktu, memiliki integritas, hingga berkomunikasi secara efektif.

Hasil wawancara di lapangan terkait keprofesionalan pegawai dalam bekerja sudah baik pegawai bekerja dalam pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan yang ditentukan sudah melakukan pelayanan sesuai SOP.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa profesionalitas pegawai terbilang baik dalam bekerja, karena kelayakan merupakan suatu kepentingan agar tugas yang dilaksanakan dapat berjalan dengan baik.

B. Faktor- faktor yang memengaruhi Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan

1. Faktor penghambat

a. Sumber daya manusia (SDM)

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa SDM dalam pelayanan masih kurang baik, karena pegawai disini lebih banyak tenaga honorer dibanding ASN dan SDM yang ada belum sepenuhnya memadai bidang administrasi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa SDM kurang baik, karena terbatasnya SDM ASN yang lebih paham dengan pekerjaan dibanding tenaga honorer yang diberdayakan.

2. Faktor pendukung

a. Pelayanan yang diberikan pegawai sudah sesuai SOP

Saat memberikan pelayanan para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah mengikuti SOP yang ada, seperti saat melakukan pelayanan harus bersikap ramah dan sopan, lalu mengikuti proses pelayanan yang sesuai dengan SOP waktu pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pegawai sudah memberikan pelayanan sesuai SOP dan sudah menjalankannya dengan baik untuk melayani masyarakat dan sudah disepakati bersama oleh seluruh pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai sudah sesuai SOP dan sudah melakukan dengan sesuai standar pelayanan sudah cukup baik.

b. Profesionalitas pegawai

Dalam melakukan pekerjaan pegawai Disdukcapil sudah profesional, mereka tidak pernah melibatkan masalah personal dengan pekerjaan. Karena bila pegawai sudah memasuki area kerja, mereka sudah meninggalkan hal-hal yang berada diluar lingkup pekerjaan. Profesionalitas pegawai ini menjadi salah satu faktor pendukung kinerja pegawai.

Hasil wawancara di lapangan terkait keprofesionalan pegawai dalam bekerja sudah cukup baik pegawai bekerja dalam pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan yang ditentukan sudah melakukan pelayanan sesuai SOP, waktu kerjanya sesuai dengan apa yang sudah ditentukan mungkin memang sudah profesional.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa profesionalitas pegawai terbilang sudah baik dalam bekerja, karena kelayakan merupakan suatu kepentingan agar tugas yang dilaksanakan dapat berjalan dengan baik.

SIMPULAN

Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Balangan kurang optimal. Pertama, Indikator tepat waktu dalam melayani masyarakat kurang baik, karena pegawai belum tepat waktu dalam melayani masyarakat, datang terlambat masuk kantor, yang mengakibatkan keterlambatan dalam penyelesaian dokumen administrasi kependudukan. Kedua, indikator Kemampuan pegawai cukup baik karena keterbatasan SDM ASN yang tidak banyak yang menyebabkan memberdayakan pegawai yang ada. Ketiga, indikator Sarana dan prasarana sudah cukup baik dan memadai karena fasilitas kantor yang membuat masyarakat nyaman. Keempat, indikator kemudahan prosedur cukup baik karena pegawai sudah memberikan pelayanan yang sesuai standar operasional yang sudah ditetapkan dan mudah dipahami masyarakat. Kelima, indikator ketanggapan pegawai dalam mengenali kebutuhan pengunjung cukup baik karena pegawai sudah paham dengan apa yang sudah ditetapkan agar masyarakat bisa mengurus dokumen kependudukan. Keenam, indikator respon pegawai terhadap semua keluhan masyarakat cukup baik karena pegawai selalu respon terhadap permasalahan dan apa yang diinginkan masyarakat. Ketujuh, indikator pelayanan yang diberikan sesuai SOP cukup baik karena sebagian pegawai sudah memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Kedelapan, Indikator tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan tugas cukup baik karena kurangnya pengetahuan tentang administrasi pelayanan dan kurangnya SDM sehingga memberdayakan SDM yang ada dan mengakibatkan sebagian pegawai masih belum optimal dalam melaksanakan tugas.

Kesembilan, indikator ketelitian pegawai dalam bekerja sudah baik karena pegawai sudah teliti dalam bekerja dan melaksanakan dokumen kependudukan. Kesepuluh, indikator keprofesional pegawai dalam bekerja sudah baik karena sudah profesional dalam bekerja dan kelayakan merupakan suatu kepentingan agar tugas yang dilaksanakan dapat berjalan dengan baik. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Faktor penghambat yaitu Pertama, Jaringan internet yang membuat pekerjaan pegawai menjadi terhambat saat pegawai melakukan pekerjaan jaringan internet sering lelet, jadi saat pegawai ingin melakukan pekerjaan online seperti membuka layanan menjadi terhambat. Kedua, Sumber daya manusia cukup baik karena keterbatasan SDM ASN yang menyebabkan terhambatnya kemampuan kinerja pegawai. Faktor Pendorong yaitu Pertama, pelayanan yang diberikan pegawai sudah sesuai sop karena saat memberikan pelayanan para pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil telah mengikuti SOP yang ada, seperti saat melakukan pelayanan harus bersikap ramah dan sopan. Kedua, Profesionalitas pegawai dalam melakukan pekerjaan pegawai disdukcapil sudah profesional, mereka tidak pernah melibatkan masalah personal dengan pekerjaan.

DAFTAR PUSTAKA

Anonim, Undang –Undang No 85 Tahun 2021 Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Adhi Kusumastuti, 2019 Metode Penelitian Kualitatif. Kota Semarang: Penulis Anggito, albi Et al. 2018. Metode Penelitian Kualitatif. Sukabumi: CV Jejak.

Asep Kartiwa, 2015. Metode Penelitian Administrasi.

Affrian, R. (2023) *Model-Model Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi Kebijakan*. Yogyakarta: CV Bintang Semesta Media.

Affrian, R. (2024) ‘Implementasi Kebijakan Ketertiban Umum Dan Ketentraman Masyarakat Di Kabupaten Hulu Sungai Tengah (Studi Warung Remang-Remang Di Desa Sungai Buluh)’, *Jurnal Niara*, 16(3), pp. 520–524.

Affrian, R., Sukrisyanto, A. and Kusbandrijo, B. (2021) ‘Evaluation of PT Adaro Indonesia’s Corporate Social Responsibility (CSR) Program Policy, South Kalimantan, Indonesia’, *Journal of Public Policy and Administration*, 5(3), p. 90.

Ainah, N. *et al.* (2022) ‘ANALISIS PENGGUNAAN E-COMMERCE DI BIDANG FASHION TERHADAP LABA USAHA MIKRO DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA.’, *Journal of Syntax Literate*, 7(9).

Amin, M.R., Munawarah, M. and Mahdalina, M. (2024) ‘EEFEKTIVITAS PENGELOLAAN ANGGARAN PENDAPATAN DAN BELANJA DAERAH (APBD) DI KELURAHAN PULAU KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG’, *Jurnal Keuangan Daerah, Pusat dan Kearsipan*, 1(2), pp. 183–193.

Anjasmari, N.M.M. (2022) ‘KINERJA PELAYANAN PENDIDIKAN BAGI ANAK BERKEBUTUHAN KHUSUS PADA SEKOLAH LUAR BIASA NEGERI 1 AMUNTAI KECAMATAN AMUNTAI TENGAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *Administraus*, 6(2), pp. 152–159.

Anjasmari, N.M.M. (2023) ‘KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN

DAERAH (UPPD) SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2163–2171.

Anjasmari, N.M.M. and Bakhtiar, M. (2024) 'IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI NOMOR 36 TAHUN 2018 TENTANG LARANGAN PENYELENGGARAAN REKLAME ROKOK DAN PRODUK TEMBAKAU PADA MEDIA LUAR RUANG DAN JALAN PROTOKOL DI KECAMATAN PARINGIN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2469–2476.

Arlan, A.S. (2022) 'KINERJA PEGAWAI PADA UPT BALAI PENYULUHAN PERTANIAN KECAMATAN LOKPAIKAT KABUPATEN TAPIN', *Al'iidara Balad*, 4(2), pp. 14–21.

Arlan, A.S. (2024) 'Implementasi Peraturan Bupati Tapin Nomor 22 Tahun 2018 Tentang Kebijakan dan Strategi Daerah dalam Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga Di Kabupaten Tapin: Studi Kasus di Kelurahan Bitahan', *Administraus*, 8(2), pp. 56–68.

Arlan, A.S. (2025) 'Peran Pemerintah Desa Sawang Dalam Penanggulangan Bencana Banjir Di Kecamatan Tapin Selatan Kabupaten Tapin', *Administraus*, 9(1), pp. 85–97.

Arlan, A.S. and Aida, N. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah', *Administraus*, 7(2), pp. 38–53.

Arpandi, A. (2024) 'EFEKTIVITAS SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM PENEGAKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 18 TAHUN 2013 TENTANG PASAR DAN PERTOKOAN DI KAWASAN PASAR MODERN ADARO KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2594–2601.

Arpandi, A. and Aminah, S. (2023) 'Efektivitas Pengelolaan Sampah Pada Tempat Pembuangan Akhir (Tpa) Batu Merah Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4750–4755.

Budiman, A., Husaini, M. and Norjannah, N. (2024) 'Efektivitas Program Penyediaan Air Minum Dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (Pamsimas) Di Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Desa Simpang Empat Dan Desa Rukam Hilir)', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1230–1236.

Budiman, A. and Souvia, B. (2023) 'IMPLEMENTASI EDUCATION MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM 4.0 PADA MADRASAH ALIYAH ASY SYAFI'YAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2126–2133.

Emilyana, R. (2025) 'EFEKTIVITAS PROGRAM PENURUNAN STUNTING PADA UPT PUSKESMAS JUAI (STUDI KASUS DESA BUNTU KARAU DAN HUKAI KECAMATAN JUAI KABUPATEN BALANGAN)', *Al Iidara Balad*, 6(2), pp. 396–403.

Fatimah, F. and Saladin, G. (2024) 'Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) Di Perusahaan Perkebunan Kelapa Sawit PT. Subur Agro Makmur', *JURNAL BISNIS DAN PEMBANGUNAN*, 13(2), pp. 116–123.

Halisah, H., Sugianor, S. and Arpandi, A. (2024) 'Efektivitas Program Bangga Kencana Melalui Pencatatan Laporan Aplikasi New Siga Pada Balai Penyuluhan Kb Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan', *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(2), pp. 462–467.

Hasbiyah, S. (2022) 'IMPLEMENTASI PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DI

- KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA: STUDI KASUS DESA RANTAU KARAU HULU’, *Administraus*, 6(2), pp. 160–168.
- Hasbiyah, S. (2024) ‘IMPLEMENTASI SISTEM E-FILLING DALAM PELAYANAN SURAT PEMBERITAHUAN PAJAK TAHUNAN (SPT) PADA KANTOR PELAYANAN PENYULUHAN DAN KONSULTASI PERPAJAKAN (KP2KP) PARINGIN KABUPATEN BALANGAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2585–2593.
- Hasbiyah, S. and Fatmawati, A. (2023) ‘Pengelolaan Dana Desa Dalam Meningkatkan Pembangunan Non Fisik Di Desa Paliat Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4918–4922.
- Husaini, M. (2022) ‘Efektivitas Program Keluarga Harapan (PKH) Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga Miskin di Desa Kota Raja Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara’, *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(9), pp. 15827–15834.
- Husaini, M., Raudah, S. and Amaliya, M. (2023) ‘IMPLEMENTASI PRORGAM PERLUASAN JANGKAUAN UMKM DI KABUPATEN BALANGAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2134–2139.
- Hutabarat, Z.S. *et al.* (2023) ‘Teaching practice program in college of education–creativity, emotional intelligence and locus of control’, *Jurnal Kependidikan: Jurnal Hasil Penelitian dan Kajian Kepustakaan di Bidang Pendidikan, Pengajaran dan Pembelajaran*, 9(1), pp. 244–257.
- Jumaidi, J. (2025) ‘PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS RAWAT INAP KECAMATAN HARUYAN KABUPATEN HULUS SUNGAI TENGAH’, *Al Iidara Balad*, 6(2), pp. 361–369.
- Junaidi, J. (2025) ‘INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI UPT PUSKESMAS AMPAH KOTA KABUPATEN BARITO TIMUR’, *Al Iidara Balad*, 6(2), pp. 370–377.
- Mardiah, M., Munawarah, M. and Setiawan, I. (2024) ‘Efektivitas Program Posyandu Balita Dalam Meningkatkan Kesehatan Ibu dan Anak di Desa Baruh Jaya Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan’, *Jurnal Kebijakan Publik*, 1(2), pp. 343–350.
- Munawarah, M. (2022) ‘PENERTIBAN PEDAGANG KAKI LIMA DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 28–33.
- Mutmainah, F., Husaini, M. and Sugiannor, S. (2024) ‘Efektivitas Program Percepatan Penurunan Stunting Di Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan (Studi Kasus Desa Batu Merah dan Desa Lajar)’, *Jurnal pelayanan publik*, 1(1), pp. 11–19.
- Oktavianty, P.A. *et al.* (2023) ‘Evaluasi Program Perbaikan Gizi Masyarakat Kategori Balita Berstatus Stunting Di Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Program Gerakan Atasi Stunting Dengan ASI “GUSI”’, *Jurnal Niara*, 15(3), pp. 388–399.
- Orbawati, O. (2025) ‘KUALITAS PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN (STNK) PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *Al Iidara Balad*, 6(2), pp. 386–395.
- Raudah, S., Amalia, R. and Nida, K. (2022) ‘PENGELOLAAN SAMPAH RUMAH TANGGA BERBASIS MASYARAKAT DI KELURAHAN BATU PIRING KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN’, *Al’iidara Balad*, 4(1), pp. 49–58.
- Raudah, S. and Maulana, M.A. (2023) ‘Efektivitas Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa

- (BUMDES) Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara’, *Jurnal Niara*, 16(2), pp. 408–415.
- Raudah, S. and Radawiyah, R. (2023) ‘Pengaruh Pengelolaan Arsip Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Pertahanan Kabupaten Balangan’, *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, 12(1), pp. 64–72.
- Saputra, T. *et al.* (2023) ‘Bibliometric Studies and Public Administration Research Potential on Stunting Problems’, *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 6(2), pp. 197–211.
- Setiawan, I. (2023) ‘Partisipasi Masyarakat Dalam Program Keluarga Berencana Di Kecamatan Amuntai Utara’, *Jurnal Niara*, 16(1), pp. 14–19.
- Setiawan, I. (2024) ‘Relevansi Tenaga Honorer Terhadap Peningkatan Kinerja Aparatur Sipil Negara’, *Jurnal Niara*, 16(3), pp. 479–483.
- Setiawan, I., Sukristyanto, A. and Ibnu Rochim, A. (2021) ‘The Implementation of Law Number 16 of 2019 a Case Study of Early Marriage Prevention in Hulu Sungai Utara Regency Indonesia’, *Journal of Public Policy and Administration*, 5(3), p. 117. Available at: <https://doi.org/10.11648/j.jppa.20210503.16>.
- Sugianor, S. and Husaini, M. (2024) ‘PENGELOLAAN OBJEK WISATA TAMAN BUNGA POSKA DI DESA PEMATANG KECAMATAN BANUA LAWAS KABUPATEN TABALONG’, *Al Iidara Balad*, 6(1), pp. 189–193.
- Sugianor, S. and Mawarti, M. (2024) ‘IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 9 TAHUN 2018 TENTANG KETERTIBAN UMUM DAN KETENTRAMAN MASYARAKAT DALAM PENERTIBAN WARUNG REMANG-REMANG DI DESA TAPUS DALAM KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(4), pp. 1883–1890.
- Trio, S. *et al.* (2023) ‘Civil Society Participation In Natural Resource Management In Conservation Areas: An Empirical Study Of Tesso Nilo National Park, Riau Province’, *Вопросы государственного и муниципального управления*, (5S1), pp. 48–68.
- Bagoes Irawan Krishardianto, 2021. Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kepada Masyarakat.
- Gunawan Imam, 2015. Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik. Jakarta : Pt Bumi Aksara.
- Hardiyansyah, 2018. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gavamedia
- Hayat, 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Depok : PT RajaGrafindo Persada, Depok.
- Mariati, R. Sobirin, 2017. Ilmu Administrasi. Makasar : CV. Sah Media.
- Novia Ruth Silaen, 2021. Kinerja Karyawan. Bandung : Widina Bhakti Persada Bandung.
- Rahman, Rezky Maulana. 2020. Kinerja Pegawai Pada Kantor Korwil Dinas Pendidikan Kecamatan Banua Lawas – Pugaan. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi(STIA)Amuntai.
- Rita Kartina, 2023. KEPEGAWAIAN DALAM PEMERINTAHAN DI INDONESIA, Jakarta Selatan: Damera Press.
- Sugiyono, 2018. Metode Penelitian Kualitatif, Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.



- Sugiyono, 2019. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D, Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, 2022. Metode Penelitian Kualitatif, Bandung : Alfabeta Bandung. Suwindia Gede, 2021. Kinerja Pegawai, Bali : Mpu Kuturan Press
- Sofyan Tsauri, 2014. Manajemen Kinerja. Jember : STAIN Jember Press.
- Sri Rizqi Wahyuningrum, 2022. Ragam Analisis Data Penelitian (Sastra, Riset dan pengembangan). Madura : IAIN Madura Press.
- Waloyo, 2021. Kinerja Karyawan, Surabaya : Kresna Bina Insan Prima
- Zulkiifli, 2023. Pemerintah daerah Antara Inovasi, Kinerja Organisasi dan Pelayanan Publik, Jawa Tengah : Epigraf Komunikata Prima.