

## Pengaruh Penggunaan Website Sobat Dukcapil, Budaya Organisasi Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kinerja Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil

Nopia Handayani<sup>1</sup>, Dafyar Eliadi H<sup>2</sup>, Edi Mulyadi<sup>3</sup>  
Program Pascasarjana Universitas Islam Syekh-Yusuf, Indonesia, 15118

Email: <sup>1</sup> nopia.handayani@gmail.com

Email: <sup>2</sup> dafyar711@unis.ac.id

Email: <sup>3</sup> emulyadi@unis.ac.id

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh penggunaan website Sobat Dukcapil, budaya organisasi dan kompetensi pegawai terhadap kinerja pelayanan kependudukan dan catatan sipil yang diberikan oleh kantor Kecamatan Benda Kota Tangerang. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kantor Kecamatan Benda Kota Tangerang yang berjumlah 52 responden. Data penelitian diperoleh dari hasil pengisian kuesioner dan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS versi 23. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Penggunaan website Sobat Dukcapil berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan kependudukan dan catatan sipil; (2) budaya organisasi Dukcapil berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan kependudukan dan catatan sipil; (3) Kompetensi pegawai Dukcapil berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan kependudukan dan catatan sipil; (4) Penggunaan website Sobat Dukcapil, Budaya organisasi dan Kompetensi Pegawai secara simultan berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan kependudukan dan catatan sipil dengan *besar kontribusi sebesar 86,3%*.

**Kata kunci :** Penggunaan website Sobat Dukcapil, budaya organisasi, kompetensi pegawai, kinerja pelayanan kependudukan dan catatan sipil

### Abstract

*This study aims to examine the effect of using the Sobat Dukcapil website, organizational culture and employee competence on the performance of population and civil registration services provided by the Benda Subdistrict office, Tangerang City. The approach used in this research is a quantitative approach. The sample used in this study were all Civil Servants (PNS) at the Benda District Office, Tangerang City, totaling 52 respondents. Research data obtained from the results of filling out questionnaires and analyzed using multiple linear regression analysis techniques with the help of the SPSS version 23 program. The results of this study indicate that (1) The use of the Sobat Dukcapil website has a positive effect on the performance of population and civil registration services; (2) Dukcapil organizational culture has a positive effect on the performance of population and civil registration services; (3) Dukcapil employee competence has a positive effect on the performance of population and civil registration services; (4) The use of the Sobat Dukcapil website, organizational culture and employee competence simultaneously have a positive effect on the performance of population and civil registration services with a contribution of 86.3%.*

**Keywords:** Use of the Sobat Dukcapil website, organizational culture, employee competence, performance of population and civil registration services.

## A. Pendahuluan

Penyelenggara pemerintahan sering menggalakan reformasi birokrasi dalam rangka pelayanan publik, karena peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan hasil akhir yang harus dicapai secara keseluruhan. Oleh karena itu, pelayanan publik yang dilakukan adalah bukan melayani pelanggan tetapi melayani warga negara (Nina Rahmayanty:2013).

Aparatur negara dituntut untuk menghasilkan pelayanan yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang memerlukan tanpa memandang status apapun. Pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur negara kepada rakyat merupakan realisasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Pemerintah tidak diadakan untuk dirinya sendiri tapi untuk melayani masyarakat. Pelayanan yang sesuai dengan standar adalah pelayanan yang memenuhi prinsip sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi dan keadilan (Permen PANRB Nomor 15 Tahun 2014).

Pelayanan publik merupakan tugas dan fungsi utama pemerintah daerah (Nurcholis:2005). Hal ini berkaitan dengan fungsi dan tugas utama pemerintah secara umum, yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat maka pemerintah dapat mewujudkan salah satu tujuan negara yaitu menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan keperluan seseorang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan yang diberikan harus dilaksanakan sebaik mungkin agar masyarakat yang menerima pelayanan itu merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur dalam keberhasilan pelayanan publik. Kepuasan masyarakat merupakan titik sentral yang harus mendapatkan perhatian paling utama dalam manajemen pelayanan.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dalam hal ini tingkat Kecamatan dapat memberikan pelayanan yang paling mendasar berupa layanan kependudukan dan catatan sipil. Layanan tersebut diantaranya adalah pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Akta Kelahiran, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Tanah, Surat Kematian dan lain-lain. Salah satu Kecamatan di Kota Tangerang yang melaksanakan pelayanan dasar berupa administrasi kependudukan dan catatan sipil adalah Kecamatan Benda.

Di era digital saat ini, internet merupakan salah satu sarana yang banyak digunakan untuk memudahkan berbagai kegiatan. Setiap orang dapat mengakses informasi terbaru dari manapun melalui website dengan menggunakan berbagai perangkat mulai smartphone, tablet, laptop hingga PC hanya dengan menggunakan koneksi internet. Website merupakan salah satu platform yang paling sering diakses untuk mencari berbagai informasi dan sarana komunikasi.

Dengan adanya website yang menjadi media dalam melayani masyarakat diharapkan pelayanan menjadi lebih cepat dan ekonomis karena tidak melalui birokrasi yang panjang, terutamanya pelayanan kependudukan dan catatan sipil yang merupakan sarana bagi masyarakat untuk mengurus berbagai dokumen kependudukan dan catatan sipil yang kerap digunakan sebagai kelengkapan persyaratan dalam berbagai prosedur di bidang perbankan, pendidikan, kemasyarakatan, ketenagakerjaan dan lain sebagainya.

Walaupun website sudah dinformasikan kepada masyarakat, namun kenyataannya masih banyak masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan kependudukan dan catatan sipil yang diberikan oleh pemerintah, seperti pelayanan yang kurang memadai, prosedur yang berbelit-belit, tidak ada jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap kurang responsif serta banyak faktor yang menyebabkan pelayanan kependudukan dan catatan sipil tidak berjalan sesuai dengan yang diinginkan dan akhirnya membuat citra buruk pada pengelolaan pelayanan kependudukan dan catatan sipil di mata masyarakat. Oleh karena itu, aparat pemerintah harus terus berupaya membuat inovasi dalam mewujudkan pelayanan yang prima bagi kepuasan masyarakat.

Pemerintah Kecamatan Benda dalam upaya memberikan pelayanan kependudukan dan catatan sipil yang prima berupaya mewujudkannya melalui penggunaan website SOBAT DUKCAPIL. Namun masih perlu dianalisis apakah website tersebut sudah mampu meningkatkan pelayanan kependudukan dan catatan sipil bagi masyarakat di wilayahnya, kendala-kendala apa yang dihadapi pada saat website tersebut digunakan serta dampak yang dirasakan oleh pemerintah khususnya pegawai yang melakukan pelayanan kependudukan dan catatan sipil dan masyarakat setelah adanya website tersebut.

Kinerja pelayanan akan membaik seiring dengan baiknya budaya organisasi yang berada di instansi tersebut. Ini berarti semakin kuat budaya organisasi atau nilai-nilai dasar yang telah disepakati, maka semakin baik kinerja pelayanan yang dihasilkan (Meira Nugraha:2010).

Dari permasalahan diatas, maka dapat dirumuskan masalahnya adalah :

1. Bagaimana pengaruh penggunaan website SOBAT DUKCAPIL berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan kependudukan dan catatan sipil?
2. Bagaimana pengaruh budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan kependudukan dan catatan sipil?
3. Bagaimana pengaruh kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan kependudukan dan catatan sipil?
4. Bagaimana pengaruh website SOBAT DUKCAPIL, budaya organisasi dan kompetensi pegawai berpengaruh secara bersama-sama terhadap kinerja pelayanan kependudukan dan catatan sipil?

## **B. Metode**

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dalam mendapatkan data menggunakan metode kuesioner (survei) dan studi dokumen pada masa lampau dan saat ini dengan menekankan analisis data numerical yang kemudian diolah dengan metode statistic. "Pendekatan kuantitatif ini dianggap sebagai metode ilmiah karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yang konkrit/empiris, objektif, terukur, rasional, dan sistematis" (Sugiyono, 2009).

### C. Hasil dan Pembahasan

1. Penggunaan website Sobat Dukcapil berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan kependudukan dan catatan sipil, semakin baik penggunaan website Sobat Dukcapil maka semakin baik kinerja pelayanan kependudukan dan catatan sipil yang diberikan kantor Kecamatan Benda, penggunaan website Sobat Dukcapil terbukti sebagai faktor yang mempengaruhi baik buruknya kinerja pelayanan kependudukan dan catatan sipil yang diberikan kantor Kecamatan Benda;
2. Budaya organisasi kantor Kecamatan Benda berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan kependudukan dan catatan sipil, semakin baik budaya organisasi di kantor Kecamatan Benda maka semakin baik kinerja pelayanan kependudukan dan catatan sipil yang diberikan kantor kecamatan Benda. Budaya organisasi terbukti sebagai faktor yang mempengaruhi baik buruknya kinerja pelayanan kependudukan dan catatan sipil yang diberikan kantor Kecamatan Benda;
3. Kompetensi pegawai kantor Kecamatan Benda berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan kependudukan dan catatan sipil, semakin tinggi kompetensi pegawai maka semakin baik kinerja pelayanan kependudukan dan catatan sipil yang diberikan kantor Kecamatan Benda. Kompetensi pegawai terbukti sebagai faktor yang mempengaruhi baik buruknya kinerja pelayanan kependudukan dan catatan sipil yang diberikan kantor kecamatan Benda;
4. Penggunaan website Sobat Dukcapil, Budaya organisasi dan Kompetensi Pegawai secara simultan berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan kependudukan dan catatan sipil yang diberikan kantor kecamatan Benda dengan angka kontribusi sebesar 86,3%.

### D. Kesimpulan

Penggunaan website Sobat Dukcapil, budaya organisasi kantor Kecamatan Benda dan Kompetensi pegawai kantor Kecamatan Benda berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan kependudukan dan catatan sipil, jadi semakin baiknya kinerja pelayanan, budaya organisasi dan kompetensi pegawai pada kantor Kecamatan Benda, maka akan semakin baiknya pelayanan kependudukan dan catatan sipil melalui Sobat Dukcapil. Sedangkan penggunaan website Sobat Dukcapil, budays organisasi

### Referensi

#### Buku

- Akadun. (2009). *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Ali, M. (2020). *Pengaruh Kompetensi Dimoderasi Oleh Teknologi Informasi Komunikasi Terhadap Kinerja Pelayanan Publik*. Tesis. Palembang: Universitas Tamansiswa Palembang.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta Rineka Cipta.
- Denhardt, J. V. ,& Denhardt, R. B. (2013). *Pelayanan Publik Baru dari Manajemen Streering ke Serving*. Bantul: Kreasi Wacana.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang. (2020). *Kecamatan Benda Dalam Angka*. Tangerang: Pemkot Tangerang.

- Baron, R. A., & Greenberg, J. (1990). *Behavior in organizations: Understanding and Managing The Human Side of Work*. Boston: Allyn and Bacon.
- Fahmi, I. (2010). *Manajemen Kinerja, Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Fandy, Tj. (2004). *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Ghozali. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Gulo, W. (2004). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2009). *Organizational Behavior Edisi Kesembilan Pennsylvania State University*. New York: McGraw-Hill Education.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Masri, S., & Sofian, E. (1995). *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.
- Noor, J. (2011). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Nurcholis, H. (2005). *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo.
- Paramita, R. W. D., Noviansyah, R., & Bahtiar, S. R. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Edisi 3 : Buku Ajar Perkuliahan Metodologi Penelitian Bagi Mahasiswa Akuntansi & Manajemen*. Lumajang: Widya Gama Press Stie Widya Gama Lumajang.
- Prawirosentono, S. (1999). *Manajemen Sumberdaya Manusia &quot;Kebijakan Kinerja Karyawan&quot; : Kiat Membangun Organisasi Kompetitif Menjelang Perdagangan Bebas Dunia*. Yogyakarta : BPFE.
- Priyatno, D. (2010). *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Yogyakarta: MediaKom.
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: PT. Graha Ilmu.
- Rangkuti. F. (2003). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan. (2012). *Metode Dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, V., & Sagala, E. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Robbins, P. S. (2008). *Perilaku Organisasi. Terjemahan Diana Angelica*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sedarmayanti. (2004). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sugiono. (2012). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, S. (2011). *Analisis Regresi Untuk Uji Hipotesis*. Yogyakarta: Caps.
- Supriyanto, A. (2005). *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta: Salemba Infotek.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Uha, I. N. (2013). *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Umam, K. (2010). *Perilaku Organisasi*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Umar. (2003). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Wibowo. (2010). *Budaya Organisasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

### **Perundang - Undangan**

- Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2009. Jakarta.
- Indonesia. (2014). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Jakarta.
- Indonesia. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Jakarta.
- Indonesia. (2000). Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 16 Tahun 2000 tentang Pembentukan 7 (Tujuh) Kecamatan. Jakarta.

### **Jurnal**

- Arianty, N. (2014). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen & Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, 14 (2), 144-150.
- Azis, M. D. (2018). Pengaruh Motivasi Kerja, Kompetensi, Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. *Jurnal Aplikasi Manajemen, Ekonomi dan Bisnis STIM Lasharan Jaya*, 2 (2), 1-11.
- Dunggio, S. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Dungingi Kota Gorontalo. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Taruna Gorontalo*, VII (1), 1-9.
- Ismail, P. R., & Retnoningsih, E. (2021). Sistem Monitoring Kinerja Karyawan Berbasis Website Dengan Framework SCRUM Pada Penjualan Software ODOO. *Journal of Students' Research in Computer Science*, 2 (2), 143-152.
- Nadira., Hardian, D. E., & Fiyul, A. Y. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Produksi CV. Karya Shiva Sejahtera Tangerang. *Jurnal Pemandhu Program Pascasarjana Universitas Islam Syekh-Yusuf*, 3 (1), 70-73.
- Primawanti, E. P., & Ali, H. (2022). Pengaruh Teknologi Informasi, Sistem Informasi Berbasis Web Dan Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan (Literature Review Executive Support Sistem (ESS) For Business). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3 (3), 267-285.
- Puspitawaty, S. (2020). Pengaruh Motivasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Front Office Yang Berdampak pada Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*. 2 (2), 148-159.
- Retriana, B., & Cahyono, Y. T. (2013). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individual Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri. *Tesis*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Santiasih, N. W. (2013). Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Camat Pupuan Kabupaten Tabanan Tahun 2012. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 3 (1), 1-10.

- Wardani, R. K., et al. (2016). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT Karya Indah Buana Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 31 (1), 58-65.
- Sinambela, L. P, dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara. Sobatdukcapil. 2022. Sobatdukcapil. Dikutip dari <https://kecbenda.tangerangkota.go.id/profile/tugas>
- Badung, P. K. (2018). Pengertian Catatan Sipil. Dikutip dari <https://disdukcapil.badungkab.go.id/artikel/17825-pengertian-catatan-sipil>