

---

**PERAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM  
PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN BULELENG  
(STUDI EKONOMI PUBLIK)**

**I Gusti Made Dharma Hartawan<sup>1</sup> dan Putu Ayu Juniartini<sup>2</sup>**  
Manajemen, Sekolah Tinggi Ekonomi Satya Dharma Singaraja  
e-mail :dharmahartawan74@gmail.com  
Manajemen, Sekolah Tinggi Ekonomi Satya Dharma Singaraja  
e-mail :artinijuni60@gmail.com

**Abstrak**

This research aims to determine the role of the use of information technology in improving the performance of Population and Civil Registration Service employees in Buleleng Regency. The results of this research show that the improvement in the performance of Buleleng Regency Disdukcapil employees as seen from service to the community is good because they have used the KEMENDAGRI Digital Population Identity Application and employees have been able to complete performance targets in accordance with the job descriptions of each employee as outlined in the system. The role of the use of technology and information in improving the performance of Buleleng Regency Dukcapil Disdukcapil employees, namely available work equipment facilities, clear SOPs, good working conditions and atmosphere and support and appreciation from superiors as well as employee competence, employee willingness and seriousness in carrying out their duties. The strategy used in an effort to improve employee performance at the Buleleng Regency Dukcapil Office is by planning an organizational program, namely the process of planning, organizing, leading and controlling the efforts of members of the organization as well as utilizing all organizational resources in order to achieve organizational goals that have been determined by the leadership.

Kata kunci :Utilization of Information Technology and Employee Performance

**I. PENDAHULUAN**

Pada era sekarang ini kemajuan teknologi semakin pesat, diiringi dengan kemajuan sistem data berbasis teknologi yang sangat membantu organisasi atau perkantoran dalam meningkatkan kinerjanya. Seluruh potensi sumber daya manusia yang dapat dimanfaatkan dalam upaya mencapai keberhasilan dalam mencapai tujuan baik secara individu maupun dalam organisasi menjadi alasan mengapa sumber daya manusia begitu berperan penting dalam kemampuan organisasi dalam meningkatkan kinerja. Waktu, tenaga, dan kemampuan fisik maupun mentalnya dapat dimanfaatkan secara efektif untuk kepentingan

---

<sup>1</sup>I Gusti Made Dharma Hartawan

<sup>2</sup>Putu Ayu Juniartini

organisasi dengan terkoordinasi dan optimal. Dengan harapan suatu perusahaan sudah mempunyai modal yang besar, inovasi yang baik, sumber daya alam yang berlimpah namun tidak ada SDM yang mampu menggunakan dan memanfaatkannya, maka tidak akan mungkin terjadi kemajuan dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, sangat penting untuk memiliki kinerja pegawai yang baik agar dapat memahami hal yang tidak ditetapkan oleh kantor atau organisasi.

Menurut Litjan (2018), kinerja adalah kemampuan seseorang dalam melaksanakan keterampilan tertentu. Kinerja sangat penting karena akan menunjukkan seberapa baik mereka mampu menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya. Seperti yang dikemukakan oleh Kasmir (2019) kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja selama jangka waktu tertentu dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Pegawai yang berprestasi akan memberikan kontribusi terbaik bagi organisasi, sehingga setiap organisasi selalu mengharapkan pegawai terus meningkatkan prestasinya. Selain itu, dengan memiliki pegawai yang berprestasi, organisasi dapat memberikan sumbangan yang baik bagi instansi, karena organisasi atau instansi pemerintahan sering kali menghadapi permasalahan terkait SDM-nya, terutama permasalahan kinerja pegawai. Persoalan SDM cukup menyulitkan para manajemen mengingat hasil kerja manajemen diketahui melalui kualitas SDM-nya. Pegawai di kantor merupakan SDM terbaik untuk menggerakkan organisasi, hal ini harus terlihat dari kinerja yang mereka hasilkan selama bekerja. Pada akhirnya, keberhasilan organisasi atau instansi berkaitan erat dengan kinerja pegawai yang bekerja di dalamnya. Upaya untuk lebih mengembangkan atau meningkatkan kinerja juga dipengaruhi oleh penguasaan pegawai dalam bekerja atau cara pegawai menggunakan fasilitas berupa penggunaan teknologi yang diberikan oleh instansi atau organisasi.

Menurut penelitian Sinta, dkk. (2019), pemanfaatan teknologi informasi pada kantor-kantor pemerintah memberikan kontribusi yang signifikan dalam memaksimalkan kinerja guna memudahkan pemberian pelayanan dan memberikan kenyamanan kepada seluruh masyarakat yang hendak menjalankan tanggungjawabnya. Sesuai Afif dan Andayani, (2021) menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi yang baik dalam menyelesaikan suatu siklus kerja dapat semakin mengembangkan kinerja pegawai, dimana semakin baik pegawai dalam memanfaatkan teknologi yang ada maka akan semakin meningkat hasil kerja mereka. Menurut Rintho (2018), teknologi informasi adalah bidang teknologi yang berhubungan dengan pengelolaan data menjadi informasi dan proses penyebaran informasi atau data tersebut tanpa batas ruang dan waktu. Penggunaan teknologi data merupakan keuntungan yang diharapkan oleh pengguna perangkat data dalam menyelesaikan tugas atau perilakunya dalam memanfaatkan teknologi sambil menjalankan pekerjaan. Pegawai akan mampu melaksanakan pekerjaan apapun yang berhubungan dengan pemanfaatan teknologi jika mengetahui betapa pentingnya bisa menggunakan teknologi. Penggunaan teknologi yang sesuai dengan pekerjaannya akan membantu pegawai dalam menyelesaikan setiap tugas, namun cara berperilaku setiap pegawai juga dapat mempengaruhi hasil pekerjaan yang telah mereka lakukan dengan menggunakan teknologi yang digunakan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng merupakan salah satu instansi atau organisasi yang dalam membantu pegawainya bekerja

lebih baik, menuntut setiap pegawainya memiliki pemahaman yang kuat tentang cara memanfaatkan teknologi. Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Umum Kabupaten Buleleng merupakan lembaga administrasi yang memberikan bantuan umum, dimana lembaga ini mempunyai kemampuan untuk memberikan dukungan maksimal kepada daerah setempat. Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Umum di Kabupaten Buleleng juga memberikan kesempatan kepada pegawai untuk meningkatkan kemampuannya sehingga pelayanan ke daerah dapat terlaksana dengan baik. Upaya yang sering dilakukan oleh pegawai di organisasi-organisasi ini untuk terus fokus pada kondisi pegawai dengan pemanfaatan teknologi dan kemampuan yang dimiliki pegawai dalam bekerja di kantor hingga sejauh mana mereka dapat mengerjakan pekerjaannya sampai dengan selesai. Laporan penyelesaian pegawai tahun 2023 dapat dijelaskan bahwa jumlah pekerjaan selama tahun 2023 sebanyak 3.694 pekerjaan, dengan jumlah pekerjaan yang terselesaikan sebanyak 3.250 dan jumlah pekerjaan yang tertunda sebanyak 444, dimana jumlah pekerjaan yang paling banyak terselesaikan pada bulan Maret sebanyak 298 pekerjaan dengan jumlah pekerjaan yang tidak terselesaikan atau tertunda sebanyak 58 pekerjaan, sedangkan jumlah penyelesaian pekerjaan terendah terjadi pada bulan Mei yaitu sebanyak 242 pekerjaan dengan jumlah pekerjaan tertunda sebanyak 96 pekerjaan dari jumlah pekerjaan 345 pekerjaan, namun jika dilihat dari persentase penyelesaian pekerjaan tertinggi terjadi pada bulan Juli dengan jumlah pekerjaan 273 terselesaikan 266 pekerjaan, 7 pekerjaan tertunda, dengan persentase 97%.

Peningkatan dan penurunan penyelesaian pekerjaan pegawai disebabkan oleh permasalahan kinerja pegawai terjadi karena adanya keterbatasan perangkat komputer bagi para pegawai dan adanya pegawai yang menunggu pegawai yang lainnya dalam bekerja yang disebabkan oleh kurang pahamnya pegawai tersebut dalam menggunakan aplikasi yang dibebankan kepadanya merupakan salah satu penyebab terjadinya penurunan hasil pekerjaan yang menjadikan pegawai malas dalam bekerja. Kondisi pegawai yang masih adanya persaingan kerja yang tidak sehat tersebut menjadikan aktivitas pegawai menjadi terganggu, misalnya terdapat pegawai yang sering mencari teman kerja yang dapat diandalkan dalam membantu pekerjaannya sehingga merugikan pegawai lainnya.

Selain itu, karena pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Buleleng termasuk golongan pegawai kantoran yang kemampuan dan pemahamannya dalam memanfaatkan teknologi terjadi karena minimnya umpan balik positif dari pekerjaan maupun dari masyarakat, masih adanya lingkungan kerja yang kurang kondusif, ketidakpuasan dalam mengurus dokumen, pekerjaan pengadministrasian yang berlebihan, rasa tanggung jawab individu terhadap masyarakat, kelelahan dalam bekerja sehingga pegawai mengalami penurunan kinerja yang juga disebabkan oleh perubahan aplikasi yang tanpa henti yang membuat hal ini terjadi. Karyawan harus melakukan upaya lebih untuk memahami aplikasi yang dibebankan kepada mereka karena terbatasnya pemahaman mereka tentang cara menggunakan teknologi.

Salah satu penyebab rendahnya kinerja adalah karena masyarakat tidak mengetahui cara menggunakan aplikasi dengan baik. Jika Anda melihatnya dari sudut pandang bagaimana karyawan menggunakan teknologi informasi, salah satu penyebab rendahnya kinerja adalah karena orang tidak cukup mengetahui

teknologi untuk menggunakannya di tempat kerja. Alasan lain untuk berkurangnya kinerja adalah kurangnya tujuan teknologi, misalnya, terbatasnya akses internet dan tidak adanya perangkat kerja berbasis teknologi yang baik untuk diberikan kepada pemerintah daerah dan adanya kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat memiliki intensitas tinggi. Banyaknya keluhan masyarakat pada umumnya terhadap pelayanan yang diberikan juga menyebabkan penurunan kinerja karena banyaknya pegawai bekerja melebihi jam kerja.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Sumber Daya Manusia**

Ansory (2018), SDM adalah orang-orang yang berperan sebagai penggerak suatu organisasi, baik instansi atau organisasi serta kemampuan sebagai sumberdaya yang harus dipersiapkan dan meningkatkan kapasitasnya. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan komponen penting yang tidak dapat dipisahkan dari suatu organisasi. Karena sangat menentukan keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan usahanya, maka sumber daya manusia merupakan aset yang sangat penting. Wicaksono (2016), tujuan pengembangan SDM adalah untuk meningkatkan etos kerja karyawan agar bersedia bekerja sama dengan tujuan perusahaan dan menunjukkan perilaku yang baik dalam bekerja. Hal ini akan membantu perusahaan menghasilkan lebih banyak pekerjaan. Kinerja perusahaan atau organisasi otomatis akan terdampak jika karyawannya mempunyai etos kerja yang kuat.

### **Teknologi**

Di era globalisasi, teknologi informasi dapat mendukung peningkatan kompetensi dunia usaha dan memberikan peluang. Teknologi muncul karena semakin meluasnya globalisasi dalam kehidupan organisasi, persaingan usaha yang semakin ketat, dan sebagainya, sehingga organisasi mencari Solusi kedepan yang terbaru dengan menggunakan teknologi. Kurniawan, (2019) menegaskan bahwa teknologi adalah seluruh sarana yang digunakan umat manusia untuk memperoleh kebutuhan untuk kelangsungan hidup dan kenyamanan hidup. Menurut Muhajir Affandi (2018) teknologi informasi dan komunikasi adalah hasil dari perancangan manusia selama waktu yang dihabiskan untuk menyampaikan data dan metode yang terlibat dalam penyampaian pesan dari satu pihak ke pihak berikutnya sehingga tersebar lebih cepat, lebih banyak luas dan disimpan lebih lama. Menurut Prawiradilaga (2013) teknologi informasi dan komunikasi adalah media interaktif yang digunakan untuk menyampaikan jarak yang jauh sehubungan dengan menukar data (mekanisme pengiriman dan penerimaan pesan jarak jauh).

### **Pemanfaatan Teknologi**

Manusia dapat memperoleh manfaat dari peran sentral teknologi dalam perkembangannya. Umat manusia telah menemukan banyak inovasi teknologi untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Teknologi telah memberikan dampak yang signifikan terhadap kehidupan manusia. Di era globalisasi, teknologi informasi dapat mendukung peningkatan kompetensi dunia usaha dan memberikan peluang untuk maju. Penggunaan teknologi informasi, seperti yang

didefinisikan oleh Thompson et al. dalam Wijana (2017), adalah manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi ketika menjalankan tanggung jawabnya atau bagaimana mereka menggunakan teknologi dalam bekerja. Penggunaan teknologi merupakan keuntungan yang diharapkan oleh penggunaan data dalam menyelesaikan kewajiban atau perilakunya dalam memanfaatkan teknologi sambil menjalankan organisasi. Dimana pengukurannya didasarkan pada intensitas penggunaan, frekuensi penggunaan, dan jumlah perangkat lunak atau aplikasi yang digunakan (Shintia & Riduwan, 2021). Hal ini membawa kita pada kesimpulan bahwa teknologi adalah teknologi apapun perangkat keras, perangkat lunak, atau perangkat penggunaan yang digunakan untuk mendapatkan, mengirim, memproses, menafsirkan, menyimpan, mengatur, dan menggunakan data dengan cara yang berarti untuk mendapatkan data berkualitas tinggi.

### **Kinerja Pegawai**

Mangkunegara (2017), kinerja adalah hasil kerja seorang pegawai dari segi kualitas dan kuantitas dalam memenuhi tanggung jawab yang diberikan. Kinerja merupakan hasil suatu proses yang dijadikan acuan dan dievaluasi dalam jangka waktu yang telah ditentukan sesuai dengan kesepakatan atau ketentuan yang telah dibuat. Seperti yang dikemukakan oleh Sutrisno (2016) kinerja merupakan hasil kerja pegawai dilihat dari segi nilai, jumlah, waktu kerja dan kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Menurut Mangkunegara (2017) kinerja adalah hasil kerja sejauh kualitas dan jumlah yang dilakukan oleh seorang wakil dalam melaksanakan kewajibannya sesuai dengan kewajiban yang diberikan kepadanya.

Menurut Fahmi (2017), kinerja merupakan hasil suatu proses yang dijadikan acuan dan dievaluasi dalam jangka waktu yang telah ditentukan berdasarkan kesepakatan atau ketentuan yang telah dibuat. Torang (2014) mendefinisikan kinerja sebagai kuantitas atau kualitas kerja yang dilakukan oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi untuk menyelesaikan tugas dan fungsi pokok sesuai dengan norma, prosedur operasi standar, kriteria, dan ukuran yang ditetapkan atau berlaku. Kinerja mencerminkan seberapa baik seorang pegawai memenuhi prasyarat suatu tugas. Sering salah menilai sebagai pengerahan tenaga, yang mencerminkan energi yang dikonsumsi, kinerja diperkirakan berdasarkan hasil kesimpulannya bahwa kinerja dapat dipahami sebagai kualitas, kuantitas, dan lamanya waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan tugas. Kualitas mengacu pada cara seseorang melakukan tugasnya, sedangkan kuantitas mengacu pada hasil yang dapat dihitung untuk menentukan sejauh mana seseorang dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

### **III. METODE PENELITIAN**

Lokasi penelitian ini yaitu dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng yang tepatnya di kota Singaraja, yang beralamat di Jalan Gajah Mada No.152, Banjar Jawa. Alasan yang mendasari peneliti memilih lokasi pada keterbatasan perangkat komputer bagi para pegawai dan adanya pegawai yang menunggu pegawai yang lainnya dalam bekerja yang disebabkan oleh kurang pahamiannya pegawai tersebut dalam menggunakan aplikasi yang dibebankan kepadanya merupakan salah satu penyebab terjadinya penurunan

hasil pekerjaan yang menjadikan pegawai malas dalam bekerja. Adanya keterbatasan pemahaman pegawai dalam penggunaan teknologi berupa aplikasi yang dibebankan kepada pegawai menjadikan pegawai harus bekerja lebih ekstra untuk memahami aplikasi tersebut. Kurangnya pemahaman dalam penggunaan aplikasi menjadi salah satu penyebab penurunan kinerja, jadi dapat dikatakan bahwa penyebab penurunan kinerja pegawai apabila ditinjau dari pemanfaatan teknologi informasi yaitu masih rendahnya penguasaan teknologi yang dimiliki oleh pegawai dalam bekerja.

Jenis penelitian ini yaitu kualitatif, dengan jenis data kualitatif, yang mana kemudian dianalisis dengan menggunakan pengujian keabsahan data, pengolahan dan analisis data. Informan penelitian diambil 17 orang pada bagian yang berbeda-beda pada Disdukcapil baik dari Kepala Dinas, Sekretaris, Sub Bagian Umum, Sub Bagian Keuangan, Bidang Pemanfaatan Data & Inovasi Pelayanan, Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil. Teknik dalam pengambilan data-data untuk penelitian mempergunakan wawancara yang didukung oleh dokumentasi yang telah dilaksanakan sebelum melakukan dan sesudah melakukan wawancara.

#### **IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

##### **Hasil**

Berdasarkan penelitian dengan menggunakan 7 orang informan penelitian dari masing-masing bagian yang memegang peranan penting dalam bidang Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Buleleng, hal ini dikarenakan dalam proses wawancara diperlukannya sumber daya manusia atau pegawai yang memang benar-benar mengetahui perannya dibidang tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada Bapak Made Juartawan selaku Kepala Disdukcapil, yang diwawancarai pada tanggal 22 April 2024, tentang jumlah pegawai yang dimiliki oleh kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil, beliau mengatakan bahwa :

“Baik dik, pada Disdukcapil Kabupaten Buleleng memiliki pegawai 55 orang yang terdiri dari beberapa bagian dik, dimana pada masing-masing bagian tersebut sudah diisi sesuai dengan beban kerja mereka, bidang yang ada pada disdukcapil ini terdiri dari :Sekretaris, Sub Bagian Umum, Sub Bagian Keuangan, Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Bidang Pemanfaatan Data & Inovasi Pelayanan”.

Kemudian hasil wawancara terkait tentang upaya yang dilakukan oleh pimpinan kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam meningkatkan kinerja pegawai, dengan Bapak Made Juartawan selaku Kepala Disdukcapil, yang diwawancarai pada tanggal 22 April 2024, beliau mengatakan bahwa :

“Upaya pelaksanaan dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Disdukcapil Kabupaten Buleleng dilaksanakan dengan beberapa tahap acuan :diawali dengan tahap perencanaan, dalam arti pegawai memiliki perencanaan untuk 1 tahun kedepan (sasaran apa saja yang dikerjakan oleh pegawai berdasarkan aturan/acuan yang ditetapkan, lalu diikuti dengan ukuran untuk standar kinerja sebagai acuan pegawai dalam bekerja dan tanggung jawab terhadap pekerjaannya. Kemudian melaksanakan pekerjaan sebagai bentuk

apresiasi terhadap apa yang telah direncanakan meliputi :kerjasama antar pegawai dan atasan agar tujuan tercapai. Diikuti selanjutnya dengan review sebagai hasil kinerja dengan standar yang telah ditetapkan (apakah sudah sesuai tujuan), kemudian laporan sebagai penilaian akhir kepada pegawai agar mereka mengetahui, kemudian memperbaiki dan merencanakan kembali target pekerjaan kedepan”.

Hal senada juga diucapkan oleh salah pegawai yaitu Bapak Gede Beni Rama Wijaya yang bekerja pada Sub Bagian Keuangan, yang diwawancarai pada tanggal 22 April 2024, tentang upaya yang dilakukan oleh pimpinan kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam meningkatkan kinerja pegawai, beliau mengatakan bahwa :

“Pengukuran kinerja pegawai pada Disdukcapil Kabupaten Buleleng dapat dilihat dari beberapa faktor, salah satunya dari kompetensi yang didukung dari latar belakang pendidikan yang dimiliki oleh pegawai tersebut dan dengan penentuan target kinerja sesuai dengan uraian tugas masing masing pegawai yang dituangkan kedalam aplikasi kinerja yang digunakan”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa upaya yang dilakukan oleh pimpinan kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam meningkatkan kinerja pegawai adalah dengan memperhatikan setiap tahap yang direncanakan seperti halnya tahap perencanaan yang dipergunakan untuk mengetahui untuk standar kinerja sebagai acuan pegawai dalam bekerja dan tanggung jawab terhadap pekerjaannya atau antar sesama saling bekerjasama agar tujuan tercapai, yang kemudian hasil kinerja pegawai dapat dilihat melalui laporan penilaian akhir.

Hasil wawancara terkait tentang komitmen dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam upaya memperbaiki kualitas pelayanan publik, wawancara dilakukan dengan Bapak Gede Sumitra selaku Sub Bagian Umum, yang diwawancarai pada tanggal 22 April 2024, beliau mengatakan bahwa :

“Untuk komitmen kami sebagai pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sampai dengan saat ini pelaksanaan pelayanan pegawai Disdukcapil Kabupaten Buleleng terus menyesuaikan dengan ketentuan, dan persyaratan yang diperlukan oleh masyarakat dalam mengurus surat-surat yang diperlukan dengan mengacu kepada uraian syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh masyarakat seperti halnya ingin membuat akta kelahiran seperti KK atau KTP jika sudah memiliki KTP”.

Kemudian hasil wawancara terkait tentang komitmen dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam upaya memperbaiki kualitas pelayanan publik, wawancara dilakukan dengan Ibu Dra I Gusti Ayu Sri Prayatni selaku Bidang Pemanfaatan Data & Inovasi Pelayanan, yang diwawancarai pada tanggal 22 April 2024, beliau mengatakan bahwa :

“Dalam meningkatkan pelayanan publik atau masyarakat pada Disdukcapil Kabupaten Buleleng saya selalu berusaha semaksimal mungkin dalam melayani, baik ketika di dalam ruangan ataupun diluar ruangan kerjak arena, pada saat ini pelayanan sudah tergolong baik karena sudah menggunakan aplikasi berbasis teknologi yaitu Aplikasi Identitas Kependudukan Digital KEMENDAGRI”.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa komitmen dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam upaya memperbaiki kualitas pelayanan publik adalah sudah dilakukan dengan baik, yaitu dengan cara mengikuti prosedur kerja dan memberikan informasi kepada masyarakat terkait apa-apa saja yang diperlukan dalam membuat administrasi kependudukan yang akan diinput kedalam sistem Kependudukan Digital KEMENDAGRI.

Hasil wawancara terkait strategi yang dilakukan untuk memperbaiki kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng, wawancara dilakukan dengan Bapak Drs Dewa Ketut Mudita selaku Sekretaris, yang diwawancarai pada tanggal 22 April 2024, beliau mengatakan bahwa :

“Strategi pengembangan sumber daya manusia atau pegawai melalui pendidikan dan pelatihan, dimana hal ini sangat diperlukan dik, dengan memiliki pendidikan yang baik dan pelatihan memang sangat perlu diikuti oleh setiap pegawai dalam bekerja, hal ini dapat menjadi metode yang efektif dalam meningkatkan kemampuan pegawai untuk lebih cepat menyelesaikan tugas-tugas kantor”.

Selain itu Bapak Gede Sumitra selaku Sub Bagian Umum beliau juga diwawancarai pada tanggal 22 April 2024, terkait strategi yang dilakukan untuk memperbaiki kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng, beliau mengatakan bahwa :

“Strategi yang sudah dilakukan pada Disdukcapil yaitu dengan cara membentuk pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana kerja, kenyamanan lingkungan kerja, serta kondisi dan syarat kerja. Pengorganisasian dimaksudkan untuk memberi kejelasan bagi setiap orang tentang sasaran yang harus dicapai dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai strategi yang sudah dibuat, selain itu setiap pegawai perlu memiliki dan memahami uraian jabatan dan tugas dengan baik”.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa strategi yang dilakukan untuk memperbaiki kinerja pegawai adalah dengan memberikan pelatihan sesuai dengan abatan masing-masing pegawai, selain itu pentingnya mengetahui pendidikan dari pegawai untuk dapat memaksimalkan hal tersebut, serta memperhatikan sarana dan prasarana kerja, kenyamanan lingkungan kerja, serta memperhatikan jenis pekerjaan yang dibebankan kepada para pegawai.

Hasil wawancara terkait peran teknologi dan informasi pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng, wawancara dilakukan kepada Bapak Made Juartawan selaku Kepala Disdukcapil, yang diwawancarai pada tanggal 25 April 2024, beliau mengatakan bahwa :

“Peran teknologi dan informasi bagi para pegawainya itu membantu dalam urusan perkantoran atau administrasi adalah semakin banyak pekerjaan yang mengharuskan pegawai menggunakan komputer atau laptop maka dari itu pegawainya pun harus mengikuti perkembangan tersebut dengan menyesuaikan sesuai dengan kebutuhan kantor maka dari situ pemanfaatan teknologi dan informasi dalam instansi telah digunakan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng telah menggunakan bantuan komputer atau laptop”.

Selain itu Bapak Gede Sumitra selaku Sub Bagian Umum beliau juga diwawancarai pada tanggal 25 April 2024, terkait peran teknologi dan informasi

---

pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng, beliau mengatakan bahwa :

“Semua bidang perlu memahami tentang penggunaan teknologi dan informasi tidak terkecuali di bagian bidang pelayanan pendaftaran penduduk dan pemanfaatan teknologi digunakan pada masing-masing individu yang membutuhkan”.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa peran teknologi dan informasi pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng adalah membantu dalam urusan perkantoran atau administrasi adalah semakin banyak pekerjaan yang mengharuskan pegawai menggunakan komputer atau laptop dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi bagi para pegawai khususnya di bagian umum, bagian keuangan, bidang pemanfaatan data & inovasi pelayanan, bidang pelayanan pendaftaran penduduk dan bidang pelayanan pencatatan sipil.

Hasil wawancara terkait penerapan system teknologi dan informasi penting bagi para pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng, wawancara dilakukan kepada Bapak Gede Beni Rama Wijaya selaku Sub Bagian Keuangan, yang diwawancarai pada tanggal 25 April 2024, beliau mengatakan bahwa :

“Begini dik, sebelum penerapan sistem teknologi diperlukannya mengetahui bagian-bagian dari teknologi tersebut yaitu keyboard, mouse, laptop, komputer, CPU, printer, kondisi dari perangkat masukan agar tidak terjadi masalah. Sedangkan perangkat pengolahan data yaitu CPU yang digunakan meliputi prosesor, RAM, dan hardisk sebagai perangkat penyimpanan primer dan flashdisk sebagai perangkat penyimpanan tambahan, untuk perangkat keluaran yang digunakan meliputi monitor, printer, proyektor, internet dan tv tuner”.

Kemudian hasil wawancara terkait penerapan sistem teknologi dan informasi penting bagi para pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng, wawancara dilakukan dengan Ibu Dra I Gusti Ayu Sri Prayatni selaku Bidang Pemanfaatan Data & Inovasi Pelayanan, yang diwawancarai pada tanggal 26 April 2024, beliau mengatakan bahwa :

“Kondisi penerapan sistem teknologi dan informasi sangat penting bagi pegawai yang bekerja dalam memberikan pelayanan, ini dikarenakan perangkat keras atau komputer kurang memadai terdapat pada perangkat yang digunakan seperti printer dikarenakan tidak semua printer dapat dipergunakan dengan baik, dan ada juga printer yang tidak dapat digunakan meski sudah diperbaiki, hal ini mengakibatkan kami antar pegawai terkadang saling menunggu satu sama lain, ketika banyak ada pekerjaan”

Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa peran teknologi dan informasi adalah keperluan yang sangat penting bagi para pegawai dalam melayani masyarakat, untuk menginput data kedalam aplikasi, dengan adanya teknologi informasi sangat membantu para pegawai dalam bekerja, ini dikarenakan semua hal dapat diakses melalui internet yang harus menggunakan teknologi informasi.

Hasil wawancara terkait sistematika

Kegiatan pelayanan publik berbasis teknologi dan informasi yang dilakukan pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng, wawancara dilakukan kepada Ibu Ketut Sudarmi selaku Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, yang diwawancarai pada tanggal 26 April 2024, beliau mengatakan bahwa :

“Begini dik, sistematika dalam pelayanan bagi masyarakat berbasis teknologi dan informasi yaitu dengan cara memberikan pelayanan dalam bentuk memasukan data kedalam aplikasi yang sudah ada di Disdukcapil, dengan aplikasi tersebut pegawai tinggal melakukan pengimputan data masyarakat kedalam aplikasi dan pemberian informasi kepada masyarakat diberikan melalui pesan langsung kepada masyarakat tersebut baik melalui email atau pesan WA.”

Kemudian hasil wawancara terkait sistematika kegiatan pelayanan publik berbasis teknologi dan informasi yang dilakukan pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng, wawancara dilakukan dengan Bapak Setyo Herlambang selaku Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, yang diwawancarai pada tanggal 26 April 2024, beliau mengatakan bahwa :

“Kegiatan pelayanan publik yang dilakukan oleh para pegawai disini sesuai dengan prosedur yang sudah ditentukan dik, dimana seperti pembuatan KK, dimana masyarakat harus melengkapi data yang sudah disediakan formnya untuk masyarakat, setelah itu masyarakat memberikan kepada bagian pelayanan, setelah itu masyarakat bisa menunggu di tempat atau mengambilnya di kemudian hari, dengan demikian kami sebagai pegawai bisa langsung menginput data yang sudah diberikan tersebut kedalam aplikasi yang sudah disediakan oleh instansi, dari hal tersebut dapat memaksimalkan hasil kerja karena terjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat”.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sistematika kegiatan pelayanan publik berbasis teknologi dan informasi yang dilakukan pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng sudah dilakukan dengan baik oleh para pegawai, hal ini dibuktikan dengan cara memberikan pelayanan dalam bentuk memasukan data kedalam aplikasi yang sudah ada di Disdukcapil dan pemberian informasi kepada masyarakat diberikan melalui pesan langsung kepada masyarakat tersebut baik melalui email atau pesan WA, dari hal tersebut dapat memaksimalkan hasil kerja karena terjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat.

## **Pembahasan**

### **Upaya Yang Dilakukan Oleh Disdukcapil Kabupaten Buleleng Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai**

Disdukcapil Kabupaten Buleleng saat ini sudah melibatkan aplikasi dalam memberikan jenis pelayanan yang ada, dimana kemajuan teknologi di dalam organisasi memerlukan adanya perangkat kerja yang baik yang didukung oleh SDM yang mampu melakukan kegiatan-kegiatan yang ada di dalam organisasi tersebut. Upaya untuk lebih mengembangkan kinerja pegawai adalah melalui pengembangan kinerja pegawai melalui pengembangan atau pelatihan. Pegawai

harus mendapat program pendidikan dan pelatihan yang memadai sesuai jabatannya agar dapat mencapai kinerja yang diharapkan dalam suatu organisasi. Hal ini memastikan bahwa karyawan menjadi mahir dalam pekerjaan mereka.

### **Pemanfaatan Teknologi dan Informasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

1. Sistem penilaian kinerja terbuka ketika ditanya mengenai kinerja pegawainya, rata-rata pegawai akan mengeluhkan sistem penilaian kinerja yang masih buram dalam beberapa hal, menyerahkan sepenuhnya kepada pimpinan untuk mengisinya, terkadang tidak memberikan teguran kepada pegawai dan masih belum menunjukkan penghargaan kepada mereka yang melakukan pekerjaannya dengan baik.
2. Keistimewaan pegawai yang memuaskan menurut perjanjian kerja, pemberian izin atau cuti, tunjangan hari raya, dan hak-hak pegawai lainnya.
3. Hukuman dan penghargaannya itu hadiah dan disiplin sangat menarik dalam mempertahankan pegawai yang berkualitas di tempat kerja. Pegawai yang kinerjanya melebihi harapan tidak boleh dikenakan sanksi atau imbalan oleh manajemen. Kenaikan jabatan dalam jangka waktu yang telah ditentukan, bonus berupa uang, atau perhiasan merupakan contoh reward.
4. Jalur pengembangan karir tetap menjadi prioritas bagi karyawan dalam bekerja, begitu pula dengan motivasi kerja.
5. Pelatihan bagi pegawai agar dapat mengikuti kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan, maka sangat penting bagi karyawan untuk mendapatkan pelatihan atau pembinaan guna meningkatkan produktivitas.
6. Saling rukun dan bekerjasama dengan baik karena karyawan akan bertahan dalam suatu organisasi bukan karena gaji yang tinggi atau kebutuhan akan pekerjaan, melainkan karena adanya ikatan keakraban antar rekan kerja atau pimpinan serta perhatian terhadap lingkungan dan suasana kerja, yang menjadikan karyawan enggan mencari pekerjaan baru. Menjalinkan kerjasama antar karyawan merupakan salah satu cara untuk melakukan hal tersebut.

### **Rencana Pemanfaatan Teknologi dan Informasi untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai**

1. Menyusun proyek yang bersifat otoritatif untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan oleh pimpinan, proses pada Disdukcapil Kabupaten Buleleng perlu melaksanakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian upaya anggota organisasi, serta mendayagunakan seluruh upaya organisasi. Selain itu dalam mengelola kinerja pegawai Disdukcapil Kabupaten Buleleng juga memperhatikan pendidikan dan pelatihan pegawai dalam penggunaan aplikasi di komputer atau laptop.
2. Strategi kebijakan pimpinan Dukcapil Kabupaten Buleleng selalu berkonsultasi dengan pegawai atau staf yang bersangkutan sebelum mengambil keputusan atau memutuskan atau mengambil kebijakan yang berkaitan dengan organisasi dalam setiap instansi.

3. Mengembangkan disiplin di Dinas Dukcapil Kabupaten Buleleng, kedisiplinan pegawai yang cukup tinggi. Selain itu keteladanan pimpinan menjadi titik awal untuk menanamkan sikap disiplin dan ketertiban pada diri pegawai dalam organisasi dengan penataan petugas keamanan, pegawai yang baik, serta penempatan, pengelolaan, dan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, dimana setiap pelayanan diberikan. Mampu memberikan hasil yang maksimal, sehingga masyarakat merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh para karyawannya.
4. Pemberian bimbingan dan arahan dengan bimbingan dari manajemen, Dinas Dukcapil Kabupaten Buleleng telah menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, disiplin, dan profesional sehingga berdampak pada peningkatan kualitas output pegawai.

## **V. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

1. Peningkatan kinerja pegawai Disdukcapil Kabupaten Buleleng yang dilihat dari pelayanan kepada masyarakat sudah baik karena sudah menggunakan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital KEMENDAGRI dan pegawai sudah mampu menyelesaikan target kinerja sesuai dengan uraian tugas masing-masing pegawai yang dituangkan kedalam sistem.
2. Peranan pemanfaatan teknologi dan informasi dalam meningkatkan kinerja pegawai Disdukcapil Kabupaten Buleleng yaitu fasilitas alat kerja yang tersedia, SOP yang jelas, kondisi dan suasana lingkungan kerja yang baik dan dukungan serta apresiasi dari atasan serta kompetensi pegawai, kemauan dan kesungguhan pegawai dalam melaksanakan tugas.
3. Strategi yang dipergunakan dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai pada Disdukcapil Kabupaten Buleleng yaitu dengan merencanakan program organisasi yaitu proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan usaha-usaha anggota organisasi serta pendayagunaan seluruh sumberdaya organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi telah ditetapkan oleh pimpinan.

### **Saran**

1. Untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam mengoptimalkan pemanfaatan teknologi dan informasi dapat dilakukan dengan cara memberikan motivasi bagi pegawai agar semangat bekerja dan memiliki kreatif dalam bekerja. Perlu pula kepekaan untuk sesegera mungkin membantu pekerjaan rekan kerja setelah pekerjaan sendiri selesai, sehingga disamping melakukan pekerjaan kantor, pegawai juga melakukan interaksi antara sesama pegawai.
2. Pegawai perlu meningkatkan kinerja terutama dalam hal mencapai target kerja serta kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan dan sikap kerjasama pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan.

---

## DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Bandung :RemajaRosdakarya.
- Affandi, Muhajir. 2018. Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Pendidikan. Kuningan: YNHW.
- Ansory, H. Al Fadjar Indrasari, Meithiana Manajemen Sumber Daya Manusia/H. Al Fadjar Ansory, Meithiana Indrasari Edisi Pertama —Sidoarjo: Indomedia Pustaka, 2018.
- Edi Sutrisno. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Edison, Emron., dkk. 2016 Manajemen Sumber Daya Manusia. Alfabeta.
- Fadli, Uus Md., Fadli, Dadan Ahmad., Kartawijaya, Yohana. 2012. Pengaruh Kompetensi Karyawan terhadap Komitmen Kerja pada PT PLN (Persero) Rayon Rengasdengklok.
- Gregor Polancik, 2009, Empirical Research Method Poster. Jakarta. Henry Simamora, 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi 1.
- I Putu Agus Swastika, M.Kom dan I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd., M.T. 2016. Audit Sistem Informasi dan Tata Kelola Teknologi Informasi :Implementasi dan Studi Kasus. Yogyakarta: ANDI.
- Jalinus, N., & Ambiyar. (2016). Media dan Sumber Pembelajaran (F. Irfan & Ria (eds.); Pertama). KENCANA.
- Jejen LA. 2023. Peran Teknologi Informasi Dalam Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia. Jurusan Ekonomi dan Bisnis Politeknik Baubau, Sulawesi Tenggara.
- Kasmir. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik) (Edisi ke-5). Pt. Raja Grafindo Persada.
- Kaswan. (2016). Pelatihan dan Pengembangan Untuk Meningkatkan Kinerja Sumber Daya Manusia. Alfabeta.
- Kurniawan, M. Arif; Agus Miftahillah; Nilna Milhatan Nasihah. "Pembelajaran Berbasis Student-Centered Learning di Perguruan Tinggi: Suatu Tinjauan di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta".
- Meirina, D. T. (2011). Pengembangan Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja Pegawai. Pengembangan Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja Pegawai, 10(19), 15–21.
- Moelong, L.J. (2017) Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. Yogyakarta: STIE YKPN Yogyakarta. Bandung.
- Nurhidayati, Rani Silpia. 2018. Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi Volume 2 No. 2 September 2018 P-ISSN 2550-0805 E-ISSN 2550-0791.
- Ramdhani. 2021. Manfaat Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan: Systematic Literature Review (SLR). Program Studi Manajemen. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (Stie) PGRI Dewantara Jombang.
- Rintho, Rante Rerung. (2018), E-Commerce Menciptakan Daya Saing Melalui Teknologi Informasi. Yogyakarta : Deepublis.

- Sedarmayanti. (2017a). Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, dan Produktivitas Kerja. PT. Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sudaryono, A. E., dan Astuti, D. I. 2005. Pengaruh Computer Anxiety Terhadap Keahlian Karyawan Bagian Akuntansi Dalam Menggunakan Komputer (Survei pada Perusahaan Tekstil di Surakarta).
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Torang, 2014. Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi. Yogyakarta: Penerbit Delta Buku.
- Warsita, Bambang, 2018. Teknologi Pembelajaran. Bandung.
- Wicaksono, Y. S. (2016). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Rangka Meningkatkan Semangat Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi di SKM Unit V PT. Gudang Garam, Tbk Kediri) Yosep Satrio Wicaksono. Jurnal Bisnis Dan Manajemen, 3(1), 31– 39.
- Wijaya, dkk. 2020. Peran Oemanfaatan Teknologi Informasi Dalam meningkatkan Kinerja Pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Klaten. Program Studi Manajemen, Program Pasca Sarjana, Universitas Islam Batik Surakarta.