

Analysis of Public Services and Social Interaction Dynamics at the Civil Registry Office of North Nias Regency

Rikalnis Ventriani Gea^{1*}, Jonathan Erlanto Hartono²

^{1,2}Universitas Udayana

Corresponding Author: Rikalnis Ventriani Gea ricalgea@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords: Public Service, Social Interaction, Service Quality, SOP, Technology

Received : 01, November

Revised : 15, December

Accepted: 01, January

©2026 Gea, Hartono: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of public service and the dynamics of social interaction at the Population and Civil Registration Service (Disdukcapil) of North Nias Regency. This research employs a descriptive qualitative method, with data collected through interviews and field observations. The results indicate that procedurally, the staff have a good understanding of Standard Operating Procedures (SOPs) and are able to establish positive, polite, and fair social interactions with the community. However, service effectiveness is hindered by technical obstacles, specifically network instability and server disturbances in the Population Administration Information Management division, which affect service waiting times. Furthermore, structural issues were identified, including uneven infrastructure facilities, unstructured staff training, and inconsistent complaint handling mechanisms

Analisis Pelayanan Publik dan Dinamika Interaksi Sosial di Dinas Dukcapil Kabupaten Nias Utara

Rikalnis Ventriani Gea^{1*}, Jonathan Erlanto Hartono²

^{1,2}Universitas Udayana

Corresponding Author: Rikalnis Ventriani Gea ricalgea@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Interaksi Sosial, Kualitas Pelayanan, SOP, Teknologi

Received : 01, November

Revised : 15, December

Accepted: 01, January

©2026 Gea, Hartono: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dan dinamika interaksi sosial di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Nias Utara. Penelitian ini menerapkan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara prosedural, pegawai telah memiliki pemahaman yang baik terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) dan mampu membangun interaksi sosial yang positif, sopan, serta adil dengan masyarakat. Namun, efektivitas pelayanan masih terkendala oleh hambatan teknis, khususnya ketidakstabilan jaringan dan gangguan server pada bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, yang berdampak pada waktu tunggu layanan. Selain itu, ditemukan kendala struktural berupa fasilitas sarana prasarana yang belum merata, pelatihan pegawai yang tidak terstruktur, serta mekanisme penanganan keluhan yang tidak konsisten

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan jantung dari tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), khususnya dalam konteks Administrasi Negara (Thoha, 2011). Pelayanan publik berupa serangkaian kegiatan untuk pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk oleh undang-undang dan badan hukum lain yang berfokus pada pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam instansi tersebut. Dalam pelayanan publik harus disesuaikan berdasarkan standar pelayanan sebagai pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan dan penilaian pada kualitas pelayanan. Standar ini merupakan janji dan kewajiban penyelenggara kepada masyarakat untuk menyediakan layanan yang berkualitas, cepat, mudah dan terjangkau. Pengaturan pelayanan publik dapat diperkuat melalui undang-undang no.25 tahun 2009 dengan tujuan memberikan kepastian hukum antara masyarakat dan penyelenggara, untuk mewujudkan batasan hak dan kewajiban yang jelas bagi semua pihak memastikan sistem penyelenggara yang laak dan sesuai dengan asas pemerintahan yang baik.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang paling mendasar dan wajib diselenggarakan oleh pemerintah daerah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Kualitas pelayanan pada instansi ini sangat berpengaruh terhadap pemenuhan hak-hak dasar masyarakat terkait identitas dan legalitas kependudukan, seperti KTP-el, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan berbagai dokumen lainnya. Dalam kerangka tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), pelayanan publik dituntut untuk memenuhi prinsip kejelasan prosedur, ketepatan waktu, responsivitas, profesionalitas pegawai, serta dukungan sarana dan prasarana yang memadai. Oleh karena itu, analisis terhadap kualitas pelayanan di Disdukcapil menjadi penting untuk melihat sejauh mana standar pelayanan telah diterapkan sesuai harapan masyarakat. Disdukcapil Nias Utara sebagai salah satu daerah dengan kondisi geografis yang menantang menghadapi berbagai dinamika dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Meskipun Standar Operasional Prosedur (SOP) telah disusun dan dipahami oleh pegawai, implementasinya kerap terkendala oleh faktor teknis seperti jaringan dan sistem server yang tidak stabil. Hal ini

Menandakan bahwa keberhasilan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pemahaman pegawai terhadap SOP, tetapi juga oleh kesiapan infrastruktur dan sarana pendukung. Di sisi lain, aspek pelayanan seperti waktu tunggu, responsivitas terhadap keluhan, interaksi sosial antara pegawai dan masyarakat, serta kerja sama antarbidang juga menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan. Melalui temuan lapangan, terlihat bahwa pelayanan di Disdukcapil Nias Utara berjalan cukup baik dari sisi sikap pegawai dan kejelasan prosedur, namun masih menghadapi berbagai hambatan struktural dan teknis. Kondisi fasilitas yang belum merata, pelatihan pegawai yang tidak terstruktur, serta ketergantungan tinggi pada bidang PIAK menunjukkan perlunya

perbaikan manajerial dan peningkatan kapasitas organisasi. Oleh sebab itu, pembahasan ini mengkaji secara mendalam berbagai aspek kualitas pelayanan di Disdukcapil Nias Utara untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai kekuatan, kelemahan, serta faktor-faktor yang memengaruhinya.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah, dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Agung Kurniawan (2005:6) dalam pasolong (2008:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selain itu, Mukaron dan Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa : “Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”

Interaksi sosial merupakan hubungan timbal balik antara individu dengan individu, individu dengan kelompok, maupun kelompok dengan kelompok yang saling memengaruhi. Menurut Soerjono Soekanto, interaksi sosial adalah kunci dari semua kehidupan sosial karena tanpa interaksi tidak mungkin terjadi kehidupan bersama. Interaksi sosial terjadi ketika dua orang atau lebih melakukan kontak dan komunikasi sehingga menimbulkan respons satu sama lain. Thibau dan Kelley mendefinisikan interaksi sebagai peristiwa saling mempengaruhi satu sama lain ketika dua orang atau lebih hadir bersama, mereka menciptakan suatu hasil satu sama lain, atau berkomunikasi satu sama lain. Menurut Chaplin dalam Bimo Walgito (2011:3) Interaksi sosial merupakan hubungan yang saling memengaruhi satu dengan yang lainnya. Dalam interaksi sosial akan terdapat perilaku individu maupun perilaku sosial.

METODOLOGI

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Metode deskriptif kualitatif adalah pendekatan yang bertujuan menggambarkan atau menjelaskan fenomena secara mendalam dan aktual, berfokus pada pemahaman makna, proses, dan pengalaman subjek, menggunakan data non-numerik dari wawancara, observasi, dan dokumen. Menurut Meriam (2009) penelitian kualitatif adalah aktivitas yang berhubungan dengan tindakan pengamatan, berusaha mempelajari sesuatu secara alamiah, memahami secara mendalam, atau menafsirkan, memaknai fenomena dengan mendeskripsikan, memecahkan kode, menerjemahkan, dan memahami konteks secara alami. Dalam konteks “Analisis Pelayanan Publik dan Dinamika Interaksi Sosial di Dinas Dukcapil Kabupaten Nias Utara”, metode ini digunakan untuk menguraikan realitas pelayanan secara rinci, termasuk perilaku petugas, persepsi masyarakat, serta mekanisme administratif yang berlangsung. Data yang dihimpun melalui wawancara dan observasi lapangan memungkinkan peneliti menangkap dinamika sosial seperti pola komunikasi, sikap, dan respons emosional antara petugas dan pemohon layanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kejelasan SOP dan Kualitas Pelayanan

SOP Pelayanan Publik di Dukcapil adalah prosedur standar tertulis untuk berbagai layanan administrasi kependudukan seperti penerbitan KK, KTP-el, KIA, Akta Kelahiran/Kematian/Perkawinan, dan Pindah Datang, yang mencakup langkah-langkah, petugas, persyaratan, waktu, serta output layanan, bertujuan memastikan proses yang jelas, efisien demi kepuasan public.

Temuan lapangan menunjukkan bahwa SOP di Disdukcapil Nias Utara telah dipahami oleh para pegawai. Hal ini terlihat dari pernyataan ketiga responden yang menyebut bahwa SOP pelayanan dinilai “mudah” dan “cukup jelas” untuk diikuti. Pemahaman ini menunjukkan bahwa pegawai telah mengetahui alur kerja serta standar yang harus dijalankan dalam setiap proses pelayanan. Pemahaman tersebut juga mengindikasikan bahwa secara administratif, pedoman kerja di Disdukcapil sudah tersedia dan digunakan sebagai acuan. Dengan adanya SOP yang jelas dan dipatuhi, pelayanan memiliki dasar prosedural yang kuat sehingga aktivitas administrasi dapat dijalankan secara terarah dan sesuai standar yang ditetapkan. Namun demikian, keberhasilan SOP tidak hanya bergantung pada pemahaman pegawai, tetapi juga pada sarana dan sistem pendukung. Kendala jaringan dan gangguan server yang sering muncul menunjukkan bahwa pelaksanaan SOP belum optimal karena hambatan teknis. Dalam teori pelayanan publik, kendala teknologi dapat menurunkan service reliability (keandalan pelayanan), meskipun kualitas sumber daya manusia sudah baik.

Waktu Tunggu dan Ketepatan Layanan

Selain kejelasan SOP, aspek penting lain dalam kualitas pelayanan publik adalah ketepatan waktu layanan. Waktu tunggu menjadi indikator langsung yang dirasakan masyarakat dan sangat menentukan tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Dalam konteks Disdukcapil, hasil wawancara menunjukkan bahwa durasi pelayanan telah memiliki standar tertentu yang diharapkan dapat dipenuhi dalam kondisi normal. Waktu layanan 45 menit-1 jam dianggap sesuai oleh pegawai maupun masyarakat. Hal ini sejalan dengan prinsip dasar pelayanan publik yang menuntut efisiensi dan ketepatan waktu. Prinsip kecepatan dan ketepatan menuntut agar pelayanan diberikan dengan cepat dan tepat. Sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan (Tasya & Imelda, 2024). Namun keterlambatan yang muncul akibat jaringan dan ketidaksesuaian data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bersifat situasional: baik ketika jaringan stabil, tetapi menurun ketika sistem bermasalah. Kondisi geografis Nias Utara yang terpencil memperkuat faktor penghambat, sehingga kualitas layanan menjadi sangat bergantung pada infrastruktur teknologi. Menurut teori public service delivery, infrastruktur yang lemah merupakan salah satu faktor eksternal yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintahan.

Fasilitas Kerja dan Dukungan Sarana Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam suatu pelayanan publik termasuk aspek bukti fisik dapat berupa sarana dan prasarana yang ada dapat menunjang pelayanan untuk melayani masyarakat

seperti adanya alat perekam KTP, Ruang tunggu, peralatan pelayanan, meja pelayanan (Ferdinandi et al, 2023: 586). Dari hasil penelitian, perbedaan penilaian responden mengenai kondisi fasilitas menunjukkan bahwa kelengkapan sarana prasarana belum merata. Ada pegawai yang menyatakan fasilitas memadai, namun ada juga yang menyebutkan kursi rusak, meja kurang, dan ketiadaan genset. Ketidakteraturan fasilitas ini menunjukkan lemahnya fungsi manajemen aset. Dalam teori administrasi publik, sarana prasarana termasuk dalam dimensi tangible (bukti fisik) dari kualitas pelayanan. Ketika fasilitas kurang, maka efektivitas pelayanan dan kenyamanan masyarakat ikut terganggu. Dengan demikian, walaupun SOP jelas dan pegawai kompeten, fasilitas yang terbatas tetap menjadi hambatan utama yang harus dibenahi.

Kompetensi Pegawai dan Pelatihan

Pelatihan merupakan suatu proses pembelajaran yang memungkinkan pegawai memperoleh keterampilan, pengetahuan, pengalaman, serta sikap yang diperlukan oleh organisasi, sehingga mereka mampu menjalankan tugas dengan baik dan berkontribusi pada pencapaian tujuan instansi (Andayani and Hirawati, 2021). Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pegawai sebagian besar merasa telah menguasai sistem dan regulasi. Namun pelatihan yang tidak merata dan masih harus “dinegosiasikan” kepada atasan menunjukkan bahwa Disdukcapil belum memiliki pola pelatihan yang terstruktur. Pelatihan seharusnya merupakan program rutin untuk memastikan pegawai mampu mengikuti perkembangan sistem kependudukan yang terus diperbarui. Seperti yang diungkapkan oleh (Wahyu et al, 2025) bahwa pelatihan adalah suatu proses dimana seseorang atau karyawan

Melakukan pendidikan jangka pendek dimana menggunakan sebuah prosedur sistematis dan terorganisir berdasarkan pelatihan yang telah dilakukan, untuk menimbulkan atau mentransfer pengetahuan dan keterampilan dari seorang untuk dapat melakukan kepada orang yang tidak tahu atau tidak menguasai suatu bidang tertentu dan tidak dapat melakukan suatu pekerjaan. Melalui pelatihan tersebut, pegawai diharapkan mampu meningkatkan kompetensi sehingga dapat bekerja lebih efektif dan sesuai standar yang ditetapkan organisasi. Pelatihan juga menjadi sarana untuk menyesuaikan kemampuan pegawai dengan perkembangan sistem, teknologi, maupun regulasi terbaru, sehingga kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan. Dengan demikian, pelatihan tidak hanya berfungsi sebagai peningkatan kemampuan teknis, tetapi juga sebagai bentuk pengembangan profesional yang berkelanjutan bagi setiap pegawai. Akan tetapi ketidakteraturan pelatihan di Dinas Dukcapil berpotensi menimbulkan kesenjangan kompetensi antarpegawai. Menurut teori capacity building, instansi pemerintah harus terus memperkuat kualitas SDM agar sejalan dengan kompleksitas pelayanan publik. Jika tidak, maka kualitas layanan akan tidak seragam antarbidang.

Penanganan Keluhan dan Responsivitas Pelayanan

Perbedaan jawaban antar responden pegawai mengenai penanganan keluhan menunjukkan bahwa mekanisme tersebut belum standar dan tidak konsisten. Padahal, dalam teori administrasi publik, penanganan keluhan merupakan indikator penting responsivitas pelayanan. Sebagian pegawai menyebut keluhan tidak ditindaklanjuti, sementara yang lain menyatakan

adanya alur penanganan berjenjang. Ketidakkonsistenan ini menandakan kurangnya SOP khusus penanganan keluhan atau lemahnya pengawasan internal. Jika keluhan tidak ditangani secara jelas, akan muncul potensi ketidakpuasan masyarakat.

Interaksi Pegawai-Masyarakat dan Dinamika Sosial

Masyarakat memberikan penilaian yang positif mengenai sikap pegawai: sopan, sabar, dan menghargai masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi sosial di Disdukcapil relatif baik. Masyarakat juga merasa diperlakukan secara adil tanpa adanya diskriminasi atau konflik antar pengguna. Kesamaan hak dan sumber daya manusia harus memiliki kemampuan ilmu pengetahuan yang luas dalam memberikan pelayanan dan kecepatan dalam memberikan informasi serta, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.

(Mappagiling, 2025) dalam teori interaksi sosial, kondisi pelayanan seperti ini menunjukkan bahwa pegawai mampu membangun hubungan yang asimetris tetapi harmonis, di mana pegawai sebagai otoritas tetap memiliki posisi dominan tetapi tetap menghargai masyarakat sebagai pengguna layanan. Namun, positifnya interaksi ini tetap berpotensi terganggu jika beban kerja meningkat dan fasilitas tidak mendukung. Hubungan sosial dalam pelayanan publik selalu dipengaruhi oleh kondisi kerja, sarana, dan tekanan birokrasi.

Kerja Sama Antarbidang dan Kendala PIAK

PIAK (Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan) adalah bidang dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) yang mengurus pengumpulan, pengolahan, dan pemanfaatan data penduduk untuk penerbitan dokumen kependudukan (KTP, KK, Akta Lahir, dll.), pertukaran data, serta penyediaan informasi kependudukan untuk pelayanan publik dan perencanaan pembangunan. Tujuannya adalah memastikan data kependudukan akurat, terkelola baik, dan bisa dimanfaatkan secara optimal untuk mendukung pelayanan dan kebijakan pemerintah.

Kerja sama antarbidang dinilai baik, tetapi hampir semua responden pegawai menegaskan bahwa hambatan terbesar berada pada bidang PIAK, khususnya terkait gangguan sistem. Karena PIAK adalah pusat data kependudukan, gangguan di bidang ini langsung memengaruhi semua pelayanan di bidang lainnya. Secara teoritis, ini menunjukkan bahwa struktur pelayanan Disdukcapil sangat terpusat pada sistem digital, sehingga ketergantungan pada server dan jaringan sangat tinggi. Gangguan kecil saja dapat melumpuhkan seluruh proses pelayanan. Kondisi ini menegaskan kebutuhan akan inovasi berbasis teknologi dan perbaikan sistem informasi kependudukan.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Nias Utara menunjukkan kualitas yang cukup baik dari sisi prosedural dan interaksi sosial, namun menghadapi kendala dari berbagai aspek seperti teknis dan infrastruktur. Pegawai telah memiliki pemahaman yang baik terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP), dan interaksi mereka dengan masyarakat dinilai positif, ditandai dengan sikap sopan, sabar, dan perlakuan yang adil. Aspek waktu layanan pun memiliki standar tertentu (45 menit-1 jam)

yang dianggap sesuai. Meskipun demikian, kendala teknis seperti gangguan jaringan dan sistem server yang tidak stabil menjadi penghambat utama, yang berdampak langsung pada keandalan pelayanan (*service reliability*) dan menyebabkan keterlambatan waktu tunggu.

Kelemahan struktural dan manajerial juga menjadi faktor penghambat kualitas pelayanan. Fasilitas sarana dan prasarana (dimensi tangible) seperti kursi rusak dan ketiadaan genset belum merata, menunjukkan lemahnya manajemen aset. Selanjutnya, program pelatihan pegawai tidak terstruktur dan tidak rutin, yang berpotensi menimbulkan kesenjangan kompetensi antarpegawai dan menghambat peningkatan kualitas SDM yang berkelanjutan. Selain itu, mekanisme penanganan keluhan belum standar dan konsisten di antara pegawai, yang mengindikasikan kurangnya SOP khusus atau lemahnya pengawasan internal.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan di Disdukcapil Nias Utara sangat bergantung pada stabilitas sistem digital dan dukungan infrastruktur, terutama pada bidang PIAK (Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan) yang merupakan pusat data. Meskipun kompetensi dan sikap pegawai sudah memadai, pelayanan rentan terganggu akibat ketergantungan tinggi pada teknologi di tengah kondisi geografis yang terpencil. Oleh karena itu, perbaikan harus difokuskan pada penguatan infrastruktur, penetapan pola pelatihan yang terstruktur, dan penyeragaman mekanisme penanganan keluhan untuk memastikan pelayanan publik yang efisien, merata, dan konsisten.

DAFTAR PUSTAKA

- Anandita, T. U., & Rahmawati, I. D. (2024). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Krian Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(7).
- Andayani, T. B. N., & Hirawati, H. (2021). Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Sdm Terhadap Kinerja Karyawan Pt Pos Indonesia Cabang Kota Magelang. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara*, 3(2), 11.
- Fadli, M., Adys, A. K., & Riskasari, R. (2023). Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Buton Selatan. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 4(3), 579-594.
- Mappagiling, M. I., Usman, J., & Syukri, S. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi Kantor Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 5(5), 1140-1153.
- Rony, Z. T. (2025). Systematic Literature Review: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan. *Jemma (Journal of Economic, Management and Accounting)*, 8(1), 46-59.
- Waruwu, M. (2024). Pendekatan penelitian kualitatif: Konsep, prosedur, kelebihan dan peran di bidang pendidikan. *Afeksi: Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan*, 5(2), 198-211.