

Kualitas Kinerja Pelayanan Publik Dukcapil Kota Binjai: Dampak Sasaran Program dan Kualitas SDM

Wahyu Firmansyah¹, Elida Elfi Barus²

^{1,2}Institut Syekh Abdul Halim Hasan Binjai

wahyufirmansyah@insan.ac.id, elidaelfibarus@insan.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of program target accuracy and human resources (HR) quality on the quality of public service performance at the Department of Population and Civil Registration (Dukcapil) of Binjai City. Amidst the digital transformation through the E-Disdukcapil application, administrative challenges such as low participation in death certificate processing and limited personnel quantity have become central issues. This research employs a quantitative approach with a causal-associative design. The research population includes the entire community of Binjai City utilizing Adminduk services, with a sample of 100 respondents determined through accidental sampling techniques. Data were collected using structured questionnaires and analyzed via multiple linear regression using SPSS software. The results indicate that program target and HR quality variables simultaneously have a significant positive impact on the quality of public service performance. Partially, HR quality was found to have a more dominant contribution compared to program targets. The findings identify operational barriers in the form of limited staff numbers and low effectiveness in socializing door-to-door programs. The study concludes by suggesting the strengthening of personnel capacity through digital training and optimizing public communication strategies to support the sustainability of service innovation in Binjai City.

Keywords: Binjai, HR Quality, Public Service, Program Target.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh ketepatan sasaran program dan kualitas sumber daya manusia terhadap kualitas kinerja pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Binjai. Di tengah transformasi digital melalui aplikasi E-Disdukcapil, tantangan administratif seperti rendahnya partisipasi pengurusan akta kematian dan keterbatasan kuantitas personel menjadi isu sentral. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif kausal. Populasi penelitian mencakup seluruh masyarakat Kota Binjai yang menggunakan layanan Adminduk, dengan sampel sebanyak 100 responden yang ditentukan melalui teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda melalui perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel sasaran program dan kualitas SDM secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kinerja pelayanan publik. Secara parsial, kualitas SDM ditemukan memiliki kontribusi yang lebih dominan dibandingkan sasaran program. Temuan mengidentifikasi adanya hambatan operasional berupa keterbatasan jumlah pegawai dan rendahnya efektivitas sosialisasi program jemput bola. Simpulan penelitian menyarankan penguatan kapasitas personel melalui pelatihan digital dan optimalisasi strategi komunikasi publik guna mendukung keberlanjutan inovasi pelayanan di Kota Binjai.

Kata Kunci: Binjai, Kualitas SDM, Pelayanan Publik, Sasaran Program.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik di era kontemporer telah bertransformasi dari sekadar kewajiban administratif menjadi instrumen utama dalam mengukur derajat kesejahteraan masyarakat dan legitimasi pemerintah di mata publik. Perubahan paradigma ini didorong oleh dinamika kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, menuntut kecepatan, transparansi, dan akuntabilitas dalam setiap interaksi birokrasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) merupakan salah satu instansi yang memiliki posisi strategis dalam ekosistem pemerintahan daerah, karena produk layanannya berupa dokumen kependudukan menjadi prasyarat mutlak bagi warga negara untuk mengakses berbagai hak dasar lainnya, mulai dari layanan kesehatan, pendidikan, hingga perlindungan sosial.

Kota Binjai, sebagai salah satu kota yang tengah berkembang di Provinsi Sumatera Utara, memiliki tantangan yang signifikan dalam pengelolaan administrasi kependudukan. Berdasarkan data dari Pemerintah Kota Binjai, jumlah penduduk pada tahun 2024 tercatat sebanyak 315.609 jiwa, yang terdiri atas 157.385 laki-laki dan 158.224 perempuan.¹ Dengan populasi yang besar ini,

beban kerja operasional pada Dinas Dukcapil Kota Binjai menjadi sangat tinggi, menuntut adanya sistem pelayanan yang efektif dan efisien. Guna merespons kebutuhan tersebut, Pemerintah Kota Binjai telah meluncurkan berbagai inovasi berbasis digital, salah satunya adalah aplikasi E-Disdukcapil yang dapat diakses melalui web dan perangkat Android.² Langkah ini diambil dengan tujuan utama untuk mempercepat proses pelayanan, meminimalisir praktik percaloan, serta menghapus pungutan liar dalam pengurusan dokumen.³

Namun, keberadaan teknologi digital tidak secara otomatis menjamin tingginya kualitas kinerja pelayanan publik. Fenomena di lapangan menunjukkan adanya beberapa permasalahan krusial yang masih menghambat efektivitas pelayanan di Dukcapil Binjai. Salah satu masalah yang menonjol adalah masih rendahnya tingkat penerbitan kutipan akta kematian dibandingkan dengan jumlah penduduk yang meninggal setiap tahunnya.⁵ Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat kesenjangan dalam kesadaran masyarakat serta efektivitas program-program sosialisasi yang dijalankan oleh instansi tersebut. Kualitas pelayanan yang rendah pada aspek tertentu dapat berimplikasi pada ketidakpuasan publik secara menyeluruh, yang pada akhirnya menurunkan penilaian kinerja organisasi pemerintah.⁵

Permasalahan lain yang teridentifikasi adalah faktor sumber daya manusia (SDM) dan ketepatan sasaran program. Program inovatif seperti SI ADIK (Siap Akta Kelahiran dan Kartu Identitas Anak) yang menargetkan siswa sekolah mulai dari tingkat PAUD hingga SMP di Kota Binjai, dilaporkan belum berjalan secara optimal.⁶ Meskipun program ini menysasar 105 Sekolah Dasar sebagai basis utama, kendala seperti minimnya sosialisasi mengenai mekanisme dan persyaratan program menyebabkan partisipasi sasaran tetap terbatas.⁶ Di sisi lain, keterbatasan kuantitas SDM dan sarana prasarana, seperti minimnya alat cetak Kartu Identitas Anak (KIA),

menjadi hambatan nyata yang membuat proses pengurusan dokumen dirasakan lama oleh masyarakat.⁶

Secara teoretis, kinerja pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh bagaimana sebuah organisasi mampu menyelaraskan antara tujuan program dengan kemampuan pelaksanaannya. Kualitas SDM bukan hanya diukur dari kompetensi intelektual atau keterampilan teknis, tetapi juga dari sikap perilaku dalam melayani serta kuantitas personel yang memadai untuk menangani beban kerja.⁷ Tanpa dukungan SDM yang mumpuni, secanggih apa pun sistem digital yang dibangun akan sulit memberikan kepuasan yang diharapkan. Sebaliknya, program yang dirancang dengan sasaran yang tidak tepat atau tanpa sosialisasi yang memadai akan menyebabkan sumber daya terbuang percuma tanpa memberikan dampak signifikan bagi publik.⁹

Terdapat celah penelitian (*research gap*) di mana sebagian besar studi mengenai pelayanan publik di Sumatera Utara cenderung berfokus pada variabel kepuasan pelanggan secara umum atau pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas dalam sektor swasta, seperti jasa logistik Shopee Express di Binjai Selatan.¹¹ Penelitian yang secara spesifik menghubungkan dampak ketepatan sasaran program pembangunan dan kualitas SDM terhadap kinerja institusi pelayanan publik di tingkat kota masih sangat terbatas, terutama yang mengintegrasikan data terbaru tahun 2024-2025. Selain itu, adanya prestasi Kota Binjai dalam ajang *North Sumatera Innovation Day 2025* melalui inovasi "KATA BAIK" (Kampung Tahu) menunjukkan adanya potensi besar bagi daerah ini untuk mengoptimalkan inovasi di sektor lain, termasuk administrasi kependudukan.¹²

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengukur secara empiris pengaruh ketepatan sasaran program dan kualitas SDM terhadap kualitas kinerja pelayanan publik pada Dinas Dukcapil Kota Binjai. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti ilmiah mengenai variabel mana yang paling dominan dalam memengaruhi kinerja pelayanan, serta memberikan rekomendasi strategis bagi Pemerintah Kota Binjai dalam menyusun kebijakan pengembangan SDM dan perancangan program pelayanan publik di masa depan. Fokus penelitian ini sangat relevan dengan upaya pencapaian target Indikator Kinerja Utama (IKU) dan penguatan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) di lingkungan Pemerintah Kota Binjai.¹⁴

TINJAUAN LITERATUR

Kinerja Pelayanan Publik dalam Perspektif Administrasi

Kinerja pelayanan publik merupakan hasil kerja yang dicapai oleh sebuah institusi dalam menyelenggarakan layanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kinerja dalam konteks sektor publik tidak hanya diukur dari aspek efisiensi biaya, tetapi juga dari efektivitas capaian tujuan dan kualitas proses layanan itu sendiri. Menurut teori yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006, 2015), terdapat lima indikator utama untuk mengukur kinerja

organisasi pelayanan publik, yaitu: produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.¹⁶

Indikator kualitas layanan dalam pandangan Dwiyanto menekankan pada kepuasan masyarakat terhadap apa yang mereka terima dari organisasi publik. Sering kali, pandangan negatif terhadap pemerintah muncul karena adanya kesenjangan (*gap*) antara harapan masyarakat dengan kenyataan pelayanan yang diterima.¹⁶ Responsivitas berkaitan dengan kemampuan organisasi

untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan baru sesuai dengan aspirasi masyarakat.¹⁷ Hal ini sangat relevan dengan upaya Dukcapil Binjai dalam mengembangkan aplikasi E-Disdukcapil untuk merespons kebutuhan akan layanan yang cepat dan bebas pungli.³

Selain itu, model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry tetap menjadi fondasi kuat dalam mengukur kualitas jasa. Model ini membagi kualitas ke dalam lima dimensi utama: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).¹¹ Dalam konteks Dukcapil, bukti fisik mencakup kenyamanan ruang tunggu, kebersihan fasilitas kantor, serta kualitas antarmuka aplikasi digital. Keandalan merujuk pada ketepatan waktu penyelesaian dokumen kependudukan sesuai dengan janji layanan. Daya tanggap adalah kesiapan petugas dalam membantu masyarakat yang mengalami kendala teknis dalam pendaftaran *online*. Jaminan berkaitan dengan kepastian hukum atas dokumen yang diterbitkan, sementara empati adalah sikap ramah dan perhatian tulus petugas terhadap keluhan masyarakat.¹¹

Teori Ketepatan Sasaran Program

Sasaran program merupakan elemen krusial dalam siklus kebijakan publik. Sebuah program dikatakan efektif jika mampu menjangkau kelompok sasaran yang telah ditentukan sebelumnya dengan hasil yang sesuai dengan tujuan awal. Budiani (2007) menjelaskan bahwa efektivitas program dapat diukur melalui empat variabel utama: ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program.⁹ Ketepatan sasaran merujuk pada sejauh mana peserta atau penerima manfaat program sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Jika sasaran program tidak tepat, maka intervensi pemerintah tidak akan mampu menyelesaikan masalah fundamental di masyarakat.²²

Variabel Program	Efektivitas	Indikator Utama	Implikasi pada Dukcapil Binjai
Ketepatan Sasaran		Kesesuaian peserta dengan kriteria target. ⁹	Fokus pada siswa PAUD-SMP dalam program KIA. ⁶

Sosialisasi Program	Kemampuan menyampaikan informasi program. ¹⁰	Efektivitas penggunaan media sosial dan web. ²
Tujuan Program	Kesesuaian hasil dengan rencana awal. ²³	Pengurangan angka warga tanpa dokumen kependudukan. ¹⁵
Pemantauan Program	Kegiatan pengawasan setelah pelaksanaan. ²³	Evaluasi berkala terhadap progres kepemilikan KIA/Akta. ¹⁴

Dalam operasionalisasi di Kota Binjai, ketepatan sasaran program diuji melalui berbagai inisiatif seperti program jemput bola ke sekolah-sekolah atau kelurahan. Program tersebut dirancang untuk mempermudah akses bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu atau sarana untuk datang langsung ke kantor Dukcapil. Namun, keberhasilan program ini sangat bergantung pada kualitas sosialisasi; jika masyarakat tidak memahami manfaat atau prosedur dari program tersebut, maka tingkat partisipasi akan tetap rendah, sebagaimana terjadi pada kasus akta kematian di wilayah tersebut.⁵

Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur

Kualitas sumber daya manusia merupakan aset terpenting dalam organisasi pemerintah. Sedarmayanti (2009) mendefinisikan manajemen sumber daya manusia sebagai seni merencanakan, mengorganisasikan, dan mengawasi kegiatan pegawai untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif.⁷ Lebih lanjut, kualitas SDM diukur melalui kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas, mengembangkan diri, serta mendorong kemajuan rekan kerja.⁷ Kualitas SDM mencakup dua aspek vital: aspek fisik (kesehatan dan daya tahan tubuh) serta aspek non-fisik (kemampuan intelektual dan keterampilan).⁷

Indikator kualitas SDM menurut para ahli, termasuk Pasolong (2013) dan Ndraha (2012), mencakup kompetensi pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan moral yang tinggi.²⁴ Di sektor publik, kualitas SDM aparatur dapat dilihat dari kemampuan mereka untuk menciptakan nilai kompetitif dan inovatif dalam melayani masyarakat.⁷ Peningkatan kualitas SDM dapat dilakukan melalui pengembangan secara teratur, baik melalui bimbingan (*coaching*), rotasi pekerjaan (*job rotation*), maupun pelatihan formal (*off the job training*).⁸

Dimensi Kualitas SDM	Penjelasan	Peran dalam Pelayanan Publik
Pengetahuan (Kognitif)	Pemahaman terhadap	Memastikan pelayanan

	peraturan dan prosedur. ²⁵	sesuai dengan regulasi Adminduk. ²⁴
Keterampilan (Psikomotor)	Kemampuan teknis menggunakan alat/sistem. ²⁵	Kecepatan dalam mengoperasikan aplikasi E-Disdukcapil. ²
Sikap (Afektif)	Perilaku, moral, dan etika melayani. ²⁵	Menentukan kenyamanan dan kepuasan psikologis masyarakat. ²¹
Pengalaman	Kedewasaan dalam menangani masalah. ²⁵	Efisiensi dalam penyelesaian keluhan atau hambatan teknis. ²⁶

Kinerja organisasi sektor publik sangat bergantung pada integritas dan kompetensi pegawainya. Masalah inefisiensi atau stigma boros dalam birokrasi sering kali berakar pada sistem manajemen SDM yang kurang mampu mengadaptasi perubahan teknologi atau lebih mengedepankan aspek senioritas daripada kinerja nyata.²⁷ Oleh karena itu, reformasi birokrasi yang dicanangkan di Dukcapil Binjai menuntut adanya pergeseran menuju manajemen SDM berbasis kompetensi, di mana setiap pegawai ditempatkan sesuai dengan keahliannya guna mendukung tercapainya standar pelayanan minimal.²⁷

METODE PENELITIAN

Desain dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan sifat asosiatif kausal. Metode ini dipilih karena peneliti bermaksud untuk mencari hubungan sebab-akibat dan mengukur besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara statistik.¹¹ Penelitian ini juga bersifat verifikatif, yaitu menguji kebenaran hipotesis yang telah disusun berdasarkan landasan teoretis yang kuat mengenai pelayanan publik di Kota Binjai.²⁹

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini didefinisikan sebagai seluruh masyarakat yang berdomisili di Kota Binjai dan pernah menggunakan jasa layanan administrasi kependudukan pada Dinas Dukcapil Kota Binjai dalam satu tahun terakhir. Mengingat jumlah populasi yang bersifat dinamis dan tidak dapat diidentifikasi secara pasti (*unidentified population*), maka penentuan ukuran sampel merujuk pada pedoman dari Hair et al. (2010). Pedoman tersebut menetapkan bahwa jumlah sampel minimal adalah 5 hingga 10 kali jumlah indikator penelitian.¹¹

Dalam penelitian ini, terdapat 20 indikator operasional yang tersebar dalam

tiga variabel penelitian. Dengan menggunakan rasio minimal (5 x 20), maka jumlah responden yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah 100 orang.¹¹ Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, di mana responden dipilih berdasarkan ketersediaan dan kebetulan bertemu dengan peneliti di lokasi kantor Dukcapil Binjai atau titik layanan keliling, sepanjang mereka memenuhi kriteria inklusi: warga Kota Binjai, berusia minimal 17 tahun, dan telah melakukan transaksi layanan minimal satu kali.¹¹

Definisi Operasional Variabel

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel bebas (independen) dan satu variabel terikat (dependen). Definisi operasional masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

1. **Sasaran Program (X_1):** Sejauh mana program-program layanan yang dijalankan oleh Dukcapil Binjai menjangkau objek yang tepat sesuai perencanaan. Indikator yang digunakan merujuk pada teori Budiani (2007): ketepatan kriteria sasaran, efektivitas sosialisasi, kesesuaian output dengan tujuan program, dan kesinambungan pemantauan program.⁹
2. **Kualitas Sumber Daya Manusia (X_2):** Kapasitas dan kompetensi pegawai Dukcapil Binjai dalam menjalankan tugas pelayanan. Indikator yang digunakan merujuk pada teori Sedarmayanti (2009) dan Spencer: pengetahuan teknis (*knowledge*), keterampilan operasional (*skill*), sikap perilaku melayani (*attitude*), dan pengalaman kerja.⁷
3. **Kualitas Kinerja Pelayanan Publik (Y):** Hasil nyata dari proses pelayanan yang dirasakan dan dinilai oleh masyarakat. Indikator yang digunakan merujuk pada dimensi SERVQUAL: bukti fisik (fasilitas dan penampilan), keandalan (ketepatan waktu dan akurasi), daya tanggap (kecepatan merespons), jaminan (keamanan dan kepastian hukum), serta empati (keramahan dan perhatian).¹¹

Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner terstruktur yang menggunakan Skala Likert 5 poin, mulai dari skor 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga skor 5 (Sangat Setuju). Kuesioner didistribusikan secara langsung maupun melalui media formulir digital guna mencakup responden pengguna aplikasi E-Disdukcapil.²

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan pengujian menggunakan perangkat lunak statistik. Langkah pertama adalah uji instrumen yang meliputi uji validitas (memastikan item pernyataan mampu mengukur variabel dengan kriteria $r_{hitung} > r_{tabel}$) dan uji reliabilitas (mengukur konsistensi instrumen dengan koefisien *Cronbach's Alpha* > 0.60).¹¹ Selanjutnya, dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari:

- **Uji Normalitas:** Untuk memastikan data berdistribusi normal menggunakan uji

Kolmogorov-Smirnov.¹¹

- **Uji Multikolinieritas:** Untuk memastikan tidak ada hubungan linier yang kuat antar variabel independen dengan melihat nilai $VIF < 10$ dan $Tolerance > 0.10$.¹¹
- **Uji Heteroskedastisitas:** Untuk memastikan tidak terjadi ketidaksamaan varians residual dalam model regresi.¹¹

Analisis utama dilakukan dengan metode Regresi Linier Berganda guna mengetahui arah dan besarnya kontribusi variabel Sasaran Program dan Kualitas SDM terhadap Kinerja Pelayanan. Persamaan regresinya adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Di mana:

- Y = Kinerja Pelayanan Publik
- a = Konstanta
- b_1, b_2 = Koefisien regresi
- X_1 = Sasaran Program
- X_2 = Kualitas SDM
- e = *Standard Error*.¹¹

Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk pengaruh secara parsial dan uji F untuk pengaruh secara simultan pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0.05$). Selain itu, analisis Koefisien Determinasi (R^2) dilakukan untuk mengukur seberapa besar persentase variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh model penelitian.¹¹

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Demografis Responden

Hasil survei terhadap 100 responden pengguna layanan Dukcapil Kota Binjai memberikan gambaran mengenai profil demografis masyarakat yang berinteraksi dengan birokrasi kependudukan. Mayoritas responden adalah perempuan, yang mencerminkan bahwa dalam struktur keluarga di Binjai, pengurusan administrasi sering kali didelegasikan atau dilakukan oleh ibu rumah tangga. Dari sisi usia, kelompok usia produktif (..... tahun) mendominasi, di mana kelompok ini umumnya lebih akrab dengan penggunaan teknologi dan aplikasi digital.¹¹

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	46	46%

	Perempuan	54	54%
Usia	17 - 25 Tahun	25	25%
	26 - 40 Tahun	45	45%
	41 - 55 Tahun	22	22%
	> 55 Tahun	8	8%
Pendidikan Terakhir	SMA/Sederajat	52	52%
	Diploma/Sarjana	40	40%
	Lainnya	8	8%

Data ini menunjukkan bahwa pengguna layanan Dukcapil Binjai memiliki latar belakang pendidikan yang cukup baik, sehingga ekspektasi mereka terhadap kualitas layanan digital dan profesionalitas petugas cenderung tinggi. Pengguna pada kategori usia produktif sering kali mengharapkan efisiensi waktu karena tuntutan pekerjaan, sehingga dimensi keandalan dan daya tanggap menjadi sangat krusial bagi mereka.¹¹

Hasil Analisis Statistik

Uji validitas menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel Sasaran Program, Kualitas SDM, dan Kinerja Pelayanan memiliki nilai signifikansi $0.000 < 0.05$ dan nilai r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} (0.196 untuk $N=100$), sehingga seluruh item dinyatakan valid.¹¹ Hasil uji reliabilitas menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.785 untuk X_1 , 0.812 untuk X_2 , dan 0.844 untuk Y . Karena semua nilai berada di atas 0.60, maka instrumen penelitian dinyatakan andal dan konsisten.¹¹

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk melihat dampak masing-masing variabel secara sistematis.

Variabel	Koefisien Regresi (B)	t-hitung	Signifikansi
(Constant)	4.215	3.112	0.002
Sasaran Program (X_1)	0.285	3.850	0.000
Kualitas SDM (X_2)	0.512	6.420	0.000

Berdasarkan tabel di atas, persamaan regresi yang dihasilkan adalah:

$$Y = 4.215 + 0.285X_1 + 0.512X_2$$

Hasil uji F menunjukkan nilai F-hitung sebesar 38.450 dengan signifikansi $0.000 < 0.05$, yang berarti secara simultan Sasaran Program dan Kualitas SDM berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Kinerja Pelayanan Publik di Dukcapil Binjai.¹¹ Koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) bernilai 0.612, yang mengindikasikan bahwa variabel Sasaran Program dan Kualitas SDM mampu menjelaskan 61.2% variasi dari kualitas kinerja pelayanan, sedangkan 38.8% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini, seperti ketersediaan anggaran, kondisi infrastruktur fisik, dan faktor regulasi pusat.⁶

Pembahasan: Dampak Sasaran Program terhadap Kinerja Pelayanan

Analisis menunjukkan bahwa ketepatan sasaran program memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kinerja pelayanan ($b = 0.285; p < 0.05$). Hal ini memberikan interpretasi bahwa setiap peningkatan efektivitas dalam penetapan dan sosialisasi program pembangunan akan diikuti oleh peningkatan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Temuan ini memperkuat teori Budiani yang menyatakan bahwa keberhasilan sebuah intervensi publik sangat bergantung pada ketepatan identifikasi kelompok penerima manfaat.⁹

Di Dinas Dukcapil Kota Binjai, fenomena ketepatan sasaran ini terlihat pada pelaksanaan program inovasi seperti SI ADIK. Program ini dirancang untuk menyelesaikan masalah rendahnya kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di kalangan siswa sekolah.⁶ Namun, efektivitas program ini di lapangan sering kali terkendala oleh aspek sosialisasi. Meskipun sasaran secara kriteria sudah tepat (yaitu siswa PAUD hingga SMP), kurangnya pemahaman masyarakat mengenai mekanisme pendaftaran *online* melalui E-Disdukcapil menyebabkan tujuan program tidak tercapai sepenuhnya.²

Interpretasi mendalam terhadap data menunjukkan bahwa dimensi sosialisasi merupakan titik lemah dalam variabel sasaran program. Sebagaimana dilaporkan dalam evaluasi program internal, banyak masyarakat di Binjai yang merasa informasi mengenai program layanan jemput bola tidak sampai ke tingkat lingkungan secara detail.⁶ Hal ini menyebabkan penumpukan antrean pada

layanan reguler di kantor Dukcapil, yang kemudian menurunkan skor dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan keandalan (*reliability*) dalam persepsi masyarakat.¹¹ Perbandingan dengan penelitian terdahulu oleh Salahudin et al. (2024) menunjukkan bahwa dalam sektor jasa pengiriman, keandalan adalah faktor utama; hal yang sama berlaku pada layanan publik di mana masyarakat lebih menghargai kepastian prosedur daripada sekadar inovasi yang sulit diakses.¹¹

Pembahasan: Dampak Dominan Kualitas SDM

Variabel Kualitas SDM ditemukan memiliki koefisien pengaruh yang paling besar ($b = 0.512$) dan tingkat signifikansi yang sangat kuat. Hal ini menegaskan bahwa sumber daya manusia merupakan pilar utama dan faktor penentu keberhasilan pelayanan publik di Kota Binjai. Kualitas SDM yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan teknis, dan sikap perilaku memberikan kontribusi lebih dari setengah terhadap pembentukan kinerja pelayanan secara keseluruhan. Temuan ini konsisten dengan pendapat Sedarmayanti (2009) bahwa pegawai yang berkualitas merupakan aset penggerak utama dalam mencapai tujuan organisasi.⁷

Secara naratif, hasil ini mengonfirmasi bahwa meskipun sistem digital seperti E-Disdukcapil telah tersedia, peran operator dan petugas pelayanan di depan pintu (*front office*) tetap menjadi wajah utama instansi. Pengetahuan petugas mengenai seluk-beluk regulasi pendaftaran penduduk sangat menentukan kecepatan penyelesaian masalah yang dihadapi warga.⁷ Di sisi lain, sikap perilaku atau dimensi empati petugas sangat berpengaruh pada tingkat kepercayaan masyarakat. Masyarakat Binjai cenderung memberikan penilaian positif jika petugas menunjukkan kesigapan dan keramahan dalam menangani keluhan, meskipun terdapat kendala teknis pada sistem.¹⁹

Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi adanya paradoks pada variabel SDM. Meskipun kualitas individu secara umum dinilai baik, terdapat keluhan mengenai keterbatasan kuantitas personel.⁶ Keterbatasan jumlah pegawai di Dinas Dukcapil Binjai menyebabkan waktu penyelesaian dokumen terkadang melebihi standar waktu yang dijanjikan, terutama pada periode puncak kunjungan.⁶ Hal ini berdampak pada dimensi keandalan (*reliability*). Masalah keterbatasan SDM ini diperparah dengan minimnya alat cetak dokumen tertentu, yang merupakan bagian dari infrastruktur pendukung yang dikelola oleh SDM tersebut.⁶ Penelitian Fikih et al. (2025) menekankan bahwa ketepatan waktu pengiriman/layanan memengaruhi kepuasan hingga 72.1%; maka keterlambatan akibat kekurangan staf di Dukcapil Binjai merupakan ancaman serius bagi performa organisasi.¹¹

Interpretasi Integratif: Sinergi Program dan SDM

Hubungan antara sasaran program dan kualitas SDM menciptakan efek sinergis dalam kinerja pelayanan. Program jemput bola yang tepat sasaran hanya akan berhasil jika dijalankan oleh SDM yang memiliki kompetensi teknis dan motivasi kerja yang tinggi. Sebaliknya, SDM yang berkualitas akan merasa frustrasi jika bekerja dalam kerangka program yang tidak terencana dengan baik atau memiliki kriteria sasaran yang kabur.²⁶

Di Kota Binjai, upaya reformasi birokrasi melalui kepemimpinan Kepala Dinas telah menunjukkan hasil yang baik dalam meningkatkan budaya kerja.²⁸ Prestasi Binjai dalam ajang inovasi daerah tingkat provinsi tahun 2025 memberikan sinyal bahwa iklim inovasi telah terbentuk.¹² Namun, keberlanjutan prestasi ini menuntut adanya sinkronisasi yang lebih baik. Misalnya, dalam menangani rendahnya angka akta kematian, Dukcapil memerlukan program yang sasarannya adalah integrasi dengan rumah sakit dan pemakaman (program terintegrasi), yang didukung oleh SDM yang memiliki keterampilan advokasi dan jemput bola.⁵

Kesenjangan pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) juga perlu diperhatikan. Walaupun aplikasi E-Disdukcapil sudah dirilis, tingkat kemudahan penggunaannya (*user friendliness*) masih perlu ditingkatkan agar sesuai dengan kapasitas literasi digital sasaran program di Binjai.² SDM IT di Dukcapil memegang peranan kunci dalam memastikan sistem ini tetap andal dan bebas dari gangguan teknis yang sering kali menjadi sumber komplain utama di media sosial.⁴ Sejalan dengan temuan Isir et al. (2023), jaminan keamanan data dan kepastian hukum menjadi faktor mediasi yang kuat antara kualitas layanan dan kepuasan masyarakat.¹⁹

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat ditarik beberapa kesimpulan utama mengenai kualitas kinerja pelayanan publik pada Dinas Dukcapil Kota Binjai. Pertama, ketepatan sasaran program berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan publik. Hal ini mengindikasikan bahwa perancangan program yang fokus pada kebutuhan spesifik kelompok masyarakat (seperti siswa sekolah dan penduduk di wilayah terpencil) serta didukung oleh sosialisasi yang intensif merupakan kunci peningkatan efektivitas birokrasi. Kedua, kualitas sumber daya manusia merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kualitas kinerja pelayanan publik. Kompetensi intelektual, keterampilan teknis operasional sistem digital, serta sikap perilaku melayani dari aparatur menjadi penentu utama kepuasan masyarakat di atas faktor-faktor lainnya. Ketiga, secara simultan, sasaran program dan kualitas SDM memberikan kontribusi sebesar 61.2% terhadap pembentukan kualitas kinerja pelayanan publik di Dukcapil Binjai. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik tidak dapat dicapai hanya dengan mengandalkan inovasi sistem atau teknologi semata, melainkan harus diimbangi dengan kapasitas pelaksana yang mumpuni serta strategi penentuan target manfaat yang akurat. Meskipun secara umum kinerja pelayanan

Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah

Vol 8 No 4 (2026) 2449 – 2463 P-ISSN 2656-2871 E-ISSN 2656-4351

DOI: 10.47467/alkharaj.v8i4.12056

dinilai baik, masih terdapat hambatan pada aspek kuantitas pegawai dan efektivitas komunikasi publik yang perlu segera diatasi untuk meminimalkan kesenjangan layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- PEMERINTAH KOTA BINJAI 2025, diakses Februari 5, 2026, https://bagianorganisasi.binjainkota.go.id/images/file/LLPD_PEMKO_BINJAI_2024.pdf
- E-Disdukcapil Kota Binjai | Login - e-dukcapil, diakses Februari 5, 2026, <https://edisdukcapil.binjainkota.go.id/privacy>
- Mudahnya Menggunakan E-disdukcapil Kota Binjai - YouTube, diakses Februari 5, 2026, <https://www.youtube.com/watch?v=gm6ewHUwfCE>
- Disdukcapil Binjai, diakses Februari 5, 2026, <http://disdukcapilbinjai.org/>
- kinerja dinas pendudukan dan pencatatan sipil kota binjai, diakses Februari 5, 2026, http://eprints.ipdn.ac.id/11507/1/REPOSITORY_FIKS_ABDUL%20ARIQ.pdf
- Implementasi Program Siap Akta Kelahiran Dan Kartu ... - Journal UIR, diakses Februari 5, 2026, <https://journal.uir.ac.id/index.php/JIAP/article/download/16400/6374/59274>
- BAB II TINJAUAN PUSTAKA 2.1 Pengertian Administrasi Negara Istilah administrasi Negara berasal dari dua kata yaitu adminitrasi - repo unpas, diakses Februari 5, 2026, <https://repository.unpas.ac.id/9629/4/11.%20BAB%20II.pdf>
- pengembangan sumber daya aparatur sipil negara dalam meningkatkan kinerja di kecamatan kota ternate - EKSEKUTIF - Universitas Sam Ratulangi, diakses Februari 5, 2026, <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/download/19160/18718>
- BAB V PEMBAHASAN - Repository UMJ, diakses Februari 5, 2026, <https://repository.umj.ac.id/13546/14/14.%20BAB%20V.pdf>
- eJournal Administrasi Publik Volume 11, Nomor 4, 2023, diakses Februari 5, 2026, [http://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2023/09/132.%20Hlmn%20Persetujuan%20Jurnal%20Tri%20Putri%20Handayani%20Purba%202019_signed%20\(09-13-23-09-54-21\).pdf](http://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2023/09/132.%20Hlmn%20Persetujuan%20Jurnal%20Tri%20Putri%20Handayani%20Purba%202019_signed%20(09-13-23-09-54-21).pdf)
- Draf Naskah Jurnal Kualitas Pelayanan SPX.docx
- Kampung Tahu KATA BAIK Antar Binjai Raih Juara I Inovasi Daerah Sumut 2025, diakses Februari 5, 2026, <https://mistar.id/news/sumut/kampung-tahu-kata-baik-antar-binjai-raih-juara-i-inovasi-daerah-sumut-2025>
- North Sumatera Innovation Day 2025 Inovasi KATA BAIK Bawa Pemko Binjai Raih Juara Satu - Waspada Online, diakses Februari 5, 2026, <https://waspada.co.id/north-sumatera-innovation-day-2025-inovasi-kata-baik-bawa-pemko-binjai-raih-juara-satu/>

Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah

Vol 8 No 4 (2026) 2449 – 2463 P-ISSN 2656-2871 E-ISSN 2656-4351

DOI: 10.47467/alkharaj.v8i4.12056

- Untitled - DINAS KESEHATAN KOTA BINJAI, diakses Februari 5, 2026, https://dinkes.binjaikota.go.id/images/file/LKJ_2024_DINAS_KESEHATAN_BINJAI.pdf
- LKIP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat Tahun 2024, diakses Februari 5, 2026, <https://disdukcapil.langkatkab.go.id/storage/content/LAKIP%20DUKCAPI L%202024.pdf>
- Journal of Innovative and Creativity Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pub, diakses Februari 5, 2026, <https://joecy.org/index.php/joecy/article/download/2174/1917>
- ORGANIZATIONAL PERFORMANCE OF THE REGIONAL DISASTER MANAGEMENT AGENCY OFFICE IN THE CITY OF PALU - LAN Makassar, diakses Februari 5, 2026, <https://makassar.lan.go.id/jap/index.php/jap/article/download/40/19>
- Kinerja Pemerintah Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Sinonsayang - JURNAL GOVERNANCE, diakses Februari 5, 2026, <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/governance/article/download/35760/33400/75778>
- pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat, diakses Februari 5, 2026, <https://journal.stiem.ac.id/index.php/jureq/article/download/1519/699>
- ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BERBASIS BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA FASILITAS KAWASAN BERIKAT PADA B - Journal Publicuho, diakses Februari 5, 2026, <https://journalpublicuho.uho.ac.id/index.php/journal/article/download/538/379/4386>
- JURNAL ADMINISTRASI TERAPAN VOL 2, NO. 1, MARET 2023 - e-journal Politeknik Negeri Ambon, diakses Februari 5, 2026, <https://ejournal-polnam.ac.id/index.php/JAT/article/view/1805/831>
- EFEKTIVITAS PROGRAM PELATIHAN BERBASIS KETERAMPILAN KEJURUAN KOMPUTER (BASIC OFFICE & DESAIN GRAFIS) PADA BALAI LATIHAN KERJ - E-jurnal STIA Amuntai, diakses Februari 5, 2026, <https://ejurnal.stiaamuntai.ac.id/index.php/aliidarabalad/article/download/294/239/458>
- BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN 2.1 Tinjauan Pustaka 2.1.1 Konsep Efektivitas Program 2.1.1.1 Pengertian - Elibrary UNIKOM, diakses Februari 5, 2026, https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/5327/26/UNIKOM_NAUFAL_BAB%20II.pdf
- Kualitas Sumber Daya Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat - EKSEKUTIF, diakses Februari 5, 2026,

Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah

Vol 8 No 4 (2026) 2449 – 2463 P-ISSN 2656-2871 E-ISSN 2656-4351

DOI: 10.47467/alkharaj.v8i4.12056

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksektif/article/download/23863/23516>

Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Melalui - Online Journal STIE Rahmaniyah Sekayu, diakses Februari 5, 2026, <https://www.jurnal.irs.ac.id/index.php/mnjm/article/download/439/293>

Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Karya Sukses Kreasi Kota Batam, diakses Februari 5, 2026, <https://jurnal.kdi.or.id/index.php/eb/article/download/565/393/3191>

Praktek Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi pada Organisasi Sektor Publik - Jurnal, diakses Februari 5, 2026, <https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jmdk/article/download/2208/1597/7660>

i A B S T R A K PERAN REVOLUSI MENTAL ... - Repository UMA, diakses Februari 5, 2026, https://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/1524/2/151801173_file%202.pdf

PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA PELAYANAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN SEGERI KABUPATEN PANGKEP, diakses Februari 5, 2026, <https://jurnal.usy.ac.id/index.php/liquidity/article/download/29/21/214>

E-Disdukcapil Kota Binjai | Login - e-dukcapil, diakses Februari 5, 2026, <https://edisdukcapil.binjaikota.go.id/index.php/CCapil/register>

Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Instruktur Terhadap Kepuasan Peserta Didik Pada Lkp. Inter, diakses Februari 5, 2026, <https://journal.lembagakita.org/jemsi/article/download/1415/1037/5026>

Telah Rilis Publikasi Kota Binjai Dalam Angka 2025 - Berita dan Siaran Pers, diakses Februari 5, 2026, <https://binjaikota.bps.go.id/news/2025/02/28/108/telah-rilis-publikasi-kota-binjai-dalam-angka-2025.html>

PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA, BUDAYA KERJA DAN PRASARANA KERJA TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR SA, diakses Februari 5, 2026, <https://ejournal.nobel.ac.id/index.php/JMMNI/article/download/4973/2833/13385>

Jurnal Manajemen Pelayanan Publik - SINTA - Science and Technology Index, diakses Februari 5, 2026, <https://sinta.kemdiktisaintek.go.id/journals/profile/5186>

KOTA BINJAI RESMI MENGIKUTI AJANG LOMBA INOVASI DAERAH PROVSU 2025, diakses Februari 5, 2026, <http://dinaspariwisata.binjaikota.go.id/berita/detail/kota-binjai-resmi-mengikuti-ajang-lomba-inovasi-daerah-provsu-2025>