



Perilaku Organisasi dalam Pelayanan Publik (Studi pada Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil)

Dian Wahyu Puspitasari¹, Naim², Lina Kartikaningrum³

^{1,2,3} Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Prodi Pendidikan Ekonomi

Universitas PGRI Kanjuruhan Malang, Indonesia

*Corresponding Author; dianpsptr24@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik adalah salah satu cara pemerintah bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat. Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh cara kerja organisasi pemerintah, yang mencakup disiplin dalam bekerja, cara berkomunikasi, kerjasama dalam tim, dan sikap pegawai saat melayani masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana perilaku organisasi pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan dengan cara observasi, wawancara, dan mengumpulkan informasi dari pegawai serta masyarakat yang menggunakan layanan. Hasil studi menunjukkan bahwa sikap organisasi pegawai pemerintah sangat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat. Disiplin dalam bekerja dan komunikasi yang baik bisa membuat pelayanan jadi lebih cepat dan tanggap. Selain itu, kerjasama antara pegawai juga membantu kelancaran proses pelayanan administrasi kependudukan. Namun, masih ada beberapa kendala seperti terbatasnya jumlah tenaga kerja, banyaknya orang yang mendaftar untuk layanan, dan kurangnya fasilitas pendukung yang memadai untuk pelayanan. Karena itu, perlu ada perbaikan dalam kualitas sumber daya pegawai dan penguatan budaya organisasi supaya pelayanan publik bisa berlangsung dengan lebih efektif, efisien, dan profesional.

Kata kunci :

Perilaku Organisasi;
Aparatur; Pelayanan
Publik; Disdukcapik;
Administrasi
Kependudukan

Artikel ;

Diterima: 1/6/2026

Diperbaiki: 5/6/2026

Diterbitkan: 20/6/2026

PENDAHULUAN

Organisasi adalah sebuah kelompok yang dibentuk dalam suatu lembaga dengan tujuan untuk menjalankan visi dan misi yang bermanfaat atau memberikan dampak positif bagi organisasi itu sendiri dan lingkungan sekitarnya. Agar tujuan organisasi tercapai, semua orang di dalamnya perlu saling bekerja sama. Selain itu, dalam organisasi, setiap orang diharapkan untuk disiplin terhadap fungsi, peran, dan tanggung jawab yang telah dituliskan dalam deskripsi pekerjaan yang sudah ditentukan. Sikap disiplin dan kerjasama yang baik akan menghasilkan kinerja yang bagus dalam organisasi, sehingga visi dan misi bisa tercapai. Dalam sebuah organisasi, pasti ada berbagai tindakan atau perilaku dari orang-orang yang menjalankan peran mereka. Perilaku tersebutlah yang disebut perilaku organisasi.



Perilaku Organisasi, menurut Thoha (2014), adalah kajian tentang bagaimana manusia berperilaku dalam sebuah organisasi atau kelompok tertentu. Aspek-aspek ini muncul karena pengaruh organisasi terhadap manusia dan sebaliknya, pengaruh manusia terhadap organisasi.

Dalam lembaga pemerintahan daerah, perilaku organisasi sangat berpengaruh pada individu yang ada di dalamnya, di mana mereka bekerja sama untuk mencapai kinerja yang baik yang bermanfaat bagi masyarakat. Jika ada faktor-faktor dari luar organisasi yang memengaruhi kerja sama ini, maka tujuan organisasi bisa terganggu dan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi atau lembaga pemerintahan, yang seharusnya melayani masyarakat, akan berkurang. Pelayanan publik adalah aspek penting dalam pemerintahan.

Pembangunan masyarakat bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan bagi masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas dapat membuat masyarakat lebih percaya kepada pemerintah dan lembaga yang terkait. Dalam hal ini, sikap petugas pelayanan publik merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kualitas dan efektivitas layanan yang mereka berikan. Perilaku dalam pelayanan publik meliputi banyak hal, seperti sikap, etika, cara berkomunikasi, dan hubungan antara petugas dan masyarakat. Saat petugas layanan publik berperilaku baik, seperti bersikap sopan, cepat tanggap, dan profesional, ini tidak hanya membuat pengalaman pengguna layanan menjadi lebih baik, tetapi juga memperkuat citra dan reputasi instansi layanan publik tersebut.

Perilaku organisasi sangat membantu anggota organisasi untuk memahami sifat atau karakter yang diperlukan dalam berinteraksi di dalam organisasi (Widyanti, 2019). Administrasi Publik bertujuan untuk menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi oleh masyarakat dengan melakukan perbaikan, terutama dalam hal organisasi, sumber daya manusia, dan keuangan (Tawai, 2013 dalam Daming, 2024). Selanjutnya, menurut Denhardt & Denhardt (2007) dan Eroy (2018), perbedaan dalam perilaku manusia muncul karena kemampuan, kebutuhan, cara berpikir dalam membuat pilihan, pengalaman, dan reaksi emosional yang berbeda dari satu individu ke individu lainnya. Perbedaan individu memiliki dampak langsung terhadap perilaku. Pelayanan publik yang baik dan efisien dapat membuat masyarakat lebih puas dan percaya kepada pemerintah. Karena itu, sangat penting bagi pihak administrasi publik untuk mendengarkan harapan masyarakat dan memberikan tanggapan yang sesuai dengan tindakan yang tepat.

Tindakan pelayanan dari birokrat adalah kegiatan yang dilakukan oleh pegawai pemerintah untuk masyarakat yang memberikan keuntungan dan menawarkan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima layanan (Mujani &



Irvani, 2020). Aparat birokrat yang menyediakan layanan publik harus bisa memberikan pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrat kepada masyarakat sangat berhubungan dengan kepuasan pengguna atau kepuasan konsumen yang menerima layanan itu sendiri. Ada beberapa hal yang bisa mempengaruhi cara petugas bekerja dalam layanan publik, seperti budaya di dalam organisasi, cara memimpin, pelatihan dan pengembangan, serta sistem hadiah atau insentif. Budaya organisasi yang mendukung nilai-nilai baik seperti kejujuran, keadilan, dan pelayanan dapat membentuk sikap petugas yang sesuai dengan tujuan memberikan pelayanan yang terbaik. Kepemimpinan yang memberikan inspirasi dan dukungan juga sangat penting dalam mendorong perilaku yang positif. Pelatihan dan pengembangan yang terus-menerus penting untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan para petugas, agar mereka dapat memberikan layanan yang berkualitas. Sistem insentif yang adil dan jelas dapat mendorong petugas untuk bekerja dengan baik dan menunjukkan sikap positif.

Pelayanan yang sangat baik, atau yang biasa disebut dengan istilah “*service excellent*”, adalah standar pelayanan yang tidak hanya memenuhi, tetapi juga melebihi harapan masyarakat. Untuk memberikan pelayanan yang terbaik, kita perlu memiliki keterampilan, komitmen, dan yang paling penting, sikap yang menunjukkan dedikasi untuk memberikan yang terbaik bagi masyarakat. Pelayanan yang terbaik tidak bisa terwujud tanpa sikap yang baik dan aktif dari petugas yang ikut serta dalam proses pelayanan (Rizati et al., 2025).

Perilaku yang baik dalam sebuah organisasi sangat penting untuk menciptakan dampak positif. Ini terutama berlaku untuk organisasi publik yang bertanggung jawab langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu hasil penting dari perilaku organisasi yang baik adalah peningkatan kualitas pelayanan publik yang fokus pada kepuasan dan kebutuhan masyarakat. Organisasi publik memiliki peran penting dalam menerapkan prinsip-prinsip good governance, yang terlihat dari keterbukaan, tanggung jawab, dan kualitas layanan yang mereka berikan. Perilaku organisasi yang baik membantu orang untuk bekerja sama dengan baik, membangun komunikasi yang efektif, dan menciptakan suasana kerja yang mendukung pencapaian kinerja yang terbaik. Dengan demikian, adanya perilaku organisasi yang baik menjadi dasar penting dalam meningkatkan kemampuan layanan dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah (Rizati et al., 2025).

Menurut Daton (2020), salah satu masalah dalam meningkatkan pelayanan publik yang baik di lembaga pemerintah adalah adanya perangkat daerah yang



tidak cukup mengikuti standar pelayanan yang sudah ditetapkan. Selain itu, ada faktor lain seperti susunan organisasi, kinerja pegawai, dan sistem pelayanan yang juga menjadi tantangan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik (Gamatechno, 2022, dalam Ashari, 2022). Kurangnya komitmen dan ketidakpatuhan dalam mengikuti standar pelayanan bisa menyebabkan prosedur yang tidak jelas, keterlambatan dalam pelayanan, munculnya pungutan liar, serta lambatnya respons kepada masyarakat. Struktur dan budaya organisasi juga berpengaruh pada kualitas dan efektivitas penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang diharapkan, yaitu pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.

Dengan melihat latar belakang dan masalah yang sudah dijelaskan, penelitian ini sangat penting dan relevan untuk dilakukan agar bisa menjawab tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Aparatur sipil negara sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan dituntut untuk memiliki sikap organisasi yang baik, mampu beradaptasi, dan fokus pada kepuasan masyarakat. Perilaku organisasi yang menunjukkan integritas, profesionalisme, dan komitmen terhadap pelayanan akan sangat penting berpengaruh terhadap efektivitas kinerja birokrasi. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik tidak hanya menunjukkan seberapa baik layanan tersebut, tetapi juga menjadi alat penting untuk menilai kinerja seluruh aparat. Karena itu, pemahaman yang baik tentang perilaku organisasi di dalam aparat sangat penting untuk mendukung reformasi birokrasi yang sedang dilakukan berkelanjutan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempelajari dan menjelaskan bagaimana perilaku organisasi yang baik dapat berkontribusi dalam proses pelayanan publik yang mampu memenuhi harapan masyarakat.

METODE

Penelitian ini memakai metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena tujuan penelitian ini adalah untuk memahami dan menjelaskan perilaku organisasi pegawai dalam memberikan layanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Penelitian ini dilakukan dengan memanfaatkan data sekunder yang didapat dari studi pustaka dan pencarian data di internet, tanpa melakukan pengumpulan data secara langsung di lapangan. Data penelitian didapat dari berbagai sumber, seperti jurnal ilmiah, artikel, buku, dokumen resmi dari pemerintah, situs web instansi yang berhubungan, serta berbagai referensi yang membahas tentang perilaku organisasi dan pelayanan publik. Penelitian ini menyoroti beberapa hal, seperti disiplin kerja pegawai, cara komunikasi dalam organisasi, kerja sama dalam tim, sikap pegawai



dalam melayani masyarakat, serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan publik.

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara dokumentasi dan studi literatur. Ini dilakukan dengan mengumpulkan, membaca, dan menganalisis berbagai sumber tulisan yang berkaitan dengan topik penelitian. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis dengan menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Ini dilakukan dengan cara menjelaskan dan menginterpretasikan data secara teratur agar bisa memberikan gambaran tentang perilaku organisasi aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Proses analisis data dilakukan dengan langkah-langkah pengurangan data, penyajian data, dan menarik kesimpulan. Untuk memastikan data yang akurat, peneliti memeriksa dan membandingkan informasi dari berbagai sumber referensi yang berbeda. Dengan cara ini, data yang digunakan menjadi lebih valid dan dapat dipercaya.

HASIL DAN DISKUSI

Menurut UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan adalah layanan yang sangat penting bagi masyarakat. Administrasi kependudukan adalah serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pengaturan dan penerbitan dokumen serta data kependudukan. Ini dilakukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik serta pembangunan di sektor lainnya. Di Indonesia, masih banyak masalah yang terjadi dalam administrasi kependudukan, baik di tingkat pusat maupun daerah, yang seringkali mengakibatkan kesalahan. Kesalahan itu bisa berupa kesalahan dalam menyetik nama, huruf, gelar, tanggal dan tempat lahir, nomor identitas, dan lain-lain. Yang bertanggung jawab untuk memperbaikinya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang biasa disebut Disdukcapil. Mereka akan membantu masyarakat dalam mengurus semua jenis administrasi kependudukan, seperti membuat atau mengubah KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan dokumen lainnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah salah satu lembaga pemerintah daerah di Kabupaten Karawang. Lembaga ini bertugas untuk mengurus administrasi kependudukan, yang mencakup layanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pelaksanaan kebijakan pembangunan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus diketahui hasil akhirnya setiap bulan untuk memastikan jumlah dan kualitas penduduk, perkembangan penduduk, serta untuk menilai kinerja aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Alfiansyah et al., 2024).



Perilaku organisasi adalah studi dan penerapan ilmu tentang bagaimana orang bertindak dalam sebuah lingkungan organisasi. Inti dari konsep ini terletak pada pemahaman tentang perilaku manusia yang terbentuk dengan penekanan pada interaksi antar manusia di dalam organisasi (Agusnita et al., 2023). Sementara itu, Robbins (dalam Karinda & Zaman, 2021) menjelaskan bahwa perilaku organisasi adalah bidang ilmu yang mempelajari bagaimana individu, kelompok, dan struktur berpengaruh terhadap tindakan yang terjadi di dalam suatu organisasi. Sementara itu, Purnama (2016) menjelaskan bahwa perilaku organisasi adalah studi yang membahas berbagai sisi dari perilaku manusia di dalam suatu organisasi atau kelompok tertentu. Penelitian ini membahas tentang bagaimana organisasi memengaruhi orang-orang di dalamnya dan bagaimana orang-orang tersebut juga memberikan dampak pada organisasi. Perilaku orang-orang di dalam organisasi publik sering disebut perilaku birokrasi (Pontoan et.al, 2019).

Birokrasi adalah sarana atau wadah bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan harapan dan keinginan mereka. Birokrasi di dalam suatu organisasi memiliki tingkat atau jenjang yang diisi oleh orang-orang yang diangkat dan ditunjuk sebagai pejabat. Dalam birokrasi, ada aturan dan kebijakan yang dibuat dan harus dipahami oleh orang yang memberikan mandat (Sedarmayanthi, 2007). Birokrasi dalam suatu organisasi atau lembaga sangat penting supaya aturan yang sudah dibuat dan disepakati bersama bisa dilaksanakan dengan baik. Melalui sistem pemerintahan, para pegawai diharapkan untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka dengan cara yang efektif dan efisien, yang fokus pada pelayanan kepada masyarakat. Para pegawai juga perlu memperhatikan elemen-elemen dalam birokrasi saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Unsur-unsur dalam birokrasi mencakup struktur, visi dan misi, anggota, fasilitas, dan kepemimpinan (Said, 2010).

Tugas pemerintah dalam memberikan layanan publik bisa dianggap berjalan dengan baik jika cara pemberian layanan sudah memiliki mekanisme dan standar yang baik. Karena itu, penting untuk memiliki komitmen dalam memberikan pelayanan publik secara rutin agar menjadi lebih baik. Sebenarnya, salah satu cara untuk meningkatkan kinerja suatu organisasi adalah dengan memastikan bahwa pegawainya bisa bekerja dengan baik dan penuh kesabaran dalam menjalankan tugasnya (Samsudin & Pribadi, 2014). Berdasarkan hasil penelitian studi pustaka menurut buku "Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik" (Nurdin, 2019), tentang perilaku organisasi pegawai dalam pelayanan publik di Disdukcapil, yaitu:

1. Kemampuan Kerja



Bisa dikatakan dengan pasti bahwa jika seseorang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang rendah, maka kinerjanya juga akan rendah. Meskipun seseorang memiliki motivasi yang tinggi, artinya, sekuat apapun keinginan mereka untuk melakukan yang terbaik dalam berkarya, hasil karya mereka tidak akan berkualitas tinggi karena kemampuan yang mereka miliki memang terbatas. Sangat mudah untuk membayangkan bahwa keadaan akan semakin buruk jika kemampuan yang rendah disertai dengan motivasi yang rendah juga, terutama jika ditambah dengan perilaku yang tidak baik.

Salah satu kritik yang sering ditujukan kepada birokrasi pemerintahan adalah cara kerjanya yang dianggap tidak produktif. Melihat kondisi ini, banyak pakar yang berpendapat bahwa perlu ada penyederhanaan struktur organisasi disertai dengan penyesuaian di bidang kepegawaian, termasuk memecat pegawai yang dianggap tidak produktif.

Hal lain yang perlu diperhatikan agar kemampuan pegawai dapat dikembangkan dan dipertahankan adalah menempatkan atau memberikan tugas dan tanggung jawab yang sesuai dengan pendidikan dan keterampilan yang mereka miliki, minat yang mereka inginkan, serta memperhatikan latar belakang sosial dan budaya mereka.

2. Kesopanan

Sesungguhnya, mudah menyepakati pendapat bahwa tidak ada alasan untuk bersikap kasar dalam interaksi antara seorang pejabat atau pegawai dengan orang lain, baik itu antar sesama pegawai maupun dengan masyarakat, terutama yang berhubungan dengan layanan pemerintah. Namun, dalam kenyataannya, selalu ada pejabat atau pegawai yang bertindak tidak baik karena dorongan kekuasaan. Terkadang, mereka bersikap tidak sopan atau bahkan kasar, yang salah satunya bisa terlihat dari penggunaan kata-kata yang tidak pantas yang bisa menyakiti perasaan orang lain. Padahal, dalam masyarakat yang beradab, sikap sopan adalah bagian dari tata krama sosial.

Oleh karena itu, penting untuk mengembangkan dan menjaga sikap sopan di antara petugas, terutama mereka yang berinteraksi langsung dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Hal ini harus menjadi prioritas utama.

3. Kedisiplinan

Mematuhi disiplin organisasi adalah salah satu syarat yang harus dipatuhi oleh semua anggota pemerintah. Mematuhi aturan organisasi



yang mencakup banyak hal, seperti hukum yang berlaku, datang tepat waktu di tempat kerja, taat kepada atasan, bekerja sesuai dengan budaya organisasi yang telah disepakati, menjunjung tinggi semangat kerja, dan menghindari perilaku negatif. Setiap jenis tindakan dan perilaku yang berbeda dari hal-hal yang sudah disebutkan sebelumnya bisa dianggap sebagai pelanggaran disiplin. Karena disiplin dalam organisasi perlu ditegakkan, pelanggar harus mendapatkan tindakan tegas dan sanksi yang sesuai dengan tingkat pelanggarannya. Sanksi ini mulai dari yang paling ringan, seperti teguran lisan dan tertulis, sampai yang paling berat, yaitu pemecatan yang sering disebut sebagai pemberhentian dengan tidak hormat.

Oleh karena itu, semua orang pasti setuju bahwa disiplin dalam birokrasi harus ditegakkan dan produktivitas kerja perlu ditingkatkan. Artinya, jika usaha untuk memberikan pembinaan dan bimbingan tidak menghasilkan hasil yang diinginkan dan bawahan yang terlibat tidak mau atau tidak bisa mengubah perilakunya, misalnya terus-menerus melakukan kesalahan yang sama, maka langkah disipliner yang bersifat hukuman harus diambil.

4. Tanggung Jawab

Terkait dengan perilaku, tidak melaksanakan tugas dengan baik menunjukkan rendahnya rasa tanggung jawab. Sebenarnya, dalam istilah dan konsep pengabdian terdapat makna tanggung jawab yang besar. Seperti halnya setiap warga negara, dalam kehidupan sosial dan bernegara secara umum, para pegawai pemerintah juga harus menjaga keseimbangan antara hak dan kewajiban mereka. Artinya, perolehan hak seorang pegawai dalam berbagai bentuk hanya bisa terwujud jika orang tersebut menjalankan kewajibannya dengan baik. Hal ini karena tidak masuk akal jika seseorang aktif memperjuangkan haknya tetapi tidak melaksanakan tugasnya dengan semestinya, malah sibuk melakukan hal-hal yang bukan tugasnya dan tidak menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Apa pun alasannya, tidak ada pembenaran untuk mengabaikan tugas. Lebih tidak bisa diterima lagi jika tugas yang diabaikan langsung berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat.

5. Komunikasi

Dalam memberikan layanan kepada masyarakat, aparatur dituntut untuk memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan efektif. Aparat



yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus bisa menjelaskan visi, misi, dan tujuan dari birokrasi mereka. Aparatur harus bisa memberi tahu masyarakat tentang jenis dan bentuk pelayanan yang ada di birokrasi tempat mereka bekerja. Mereka harus mampu menjelaskan dan memberikan informasi mengenai berbagai hal tentang pelayanan tersebut, termasuk proses dan langkah-langkah yang ada dalam pelayanan itu.

Aparatur yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus bisa menjelaskan kepada pelanggan tentang masalah yang mungkin terjadi. Misalnya, mereka harus bisa menjelaskan proses penyelesaian, berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan, biaya yang harus dikeluarkan, serta dampak yang mungkin ditimbulkan dari pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Kemampuan pegawai pemerintah dalam memahami keinginan masyarakat adalah salah satu kemampuan komunikasi yang penting untuk dimiliki oleh mereka. Kemampuan untuk mendengarkan keinginan masyarakat saat memberikan layanan akan membuat proses layanan itu sendiri lebih mudah. Hal ini juga bisa menciptakan citra positif dan mendapatkan dukungan dari masyarakat yang dilayani.

Dengan kata lain, para pegawai pemerintah harus memahami tujuan dari unit kerja mereka dan mampu menyampaikannya dengan baik. Dengan begitu, kualitas dalam pelaksanaan tugas dan fungsi akan meningkat, serta efisiensi dan efektivitas kerja dalam memberikan layanan kepada masyarakat akan menjadi lebih baik.

Perilaku organisasi yang baik dalam pelayanan publik didukung oleh beberapa faktor penting :

1. Pemanfaatan Teknologi Informasi

Penggunaan teknologi informasi yang membuat proses administrasi dan layanan kepada masyarakat menjadi lebih mudah. Menggunakan sistem pelayanan yang berbasis digital, seperti layanan online dan sistem antrian elektronik, dapat membuat kerja pegawai menjadi lebih efisien dan mempercepat proses pelayanan. Inovasi dalam pelayanan yang menggunakan teknologi juga bisa mengurangi kendala birokrasi dan meningkatkan kepuasan masyarakat (Ihsan, 2021).

2. Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM)



Kompetensi sumber daya manusia (SDM) adalah faktor penting yang mendukung pelayanan publik. Aparatur yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang cukup akan lebih mudah menyesuaikan diri dengan tuntutan pekerjaan dan dapat memberikan pelayanan yang profesional. Kemampuan pegawai pemerintah mempengaruhi seberapa efektif dan berkualitas layanan yang mereka berikan kepada masyarakat (Dewi et al., 2024).

3. Dukungan Kepemimpinan dan Budaya Organisasi

Dukungan dari pemimpin dan budaya organisasi yang baik juga berperan dalam membentuk cara kerja para pegawai. Seorang pemimpin yang bisa memberikan petunjuk, semangat, dan pengawasan akan mendorong karyawan untuk bekerja dengan lebih disiplin dan bertanggung jawab. Selain itu, budaya organisasi yang fokus pada pelayanan publik dapat menciptakan suasana kerja yang baik dan meningkatkan kualitas layanan (Tangkilisan et al., 2022).

4. Kerja Sama dan Koordinasi antarpegawai

Kerja sama dan koordinasi antara pegawai sangat penting untuk mendukung kelancaran pelayanan publik. Kerja sama yang baik antara berbagai bagian membuat proses pelayanan menjadi lebih efisien dan mengurangi kesalahan saat melaksanakan tugas. Bekerja sama dalam tim juga membuat kita bisa menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat dan efisien (Aurisa et al., 2025).



Di sisi lain, terdapat beberapa faktor yang dapat menghambat perilaku organisasi dalam pelayanan publik:

1. Keterbatasan Jumlah Sumber Daya Manusia (SDM)

Jumlah pegawai yang sedikit dibandingkan dengan banyaknya masyarakat yang memerlukan pelayanan sering kali mengakibatkan antrean yang panjang dan keterlambatan dalam proses pelayanan. Keadaan ini bisa berdampak pada seberapa baik aparatur bekerja dan seberapa baik pelayanan yang mereka berikan (Samsudin & Pribadi, 2016).

2. Keterbatasan Sarana dan Prasarana Pelayanan

Fasilitas yang tidak cukup baik, seperti ruang pelayanan yang kecil, jumlah komputer yang sedikit, atau masalah dengan jaringan internet, bisa menghalangi proses pelayanan administrasi kependudukan dan membuat masyarakat kurang nyaman saat menerima layanan (Alfiansyah et al., 2024).

3. Rendahnya disiplin dan profesionalisme aparatur

Selain itu, kurangnya disiplin dan profesionalisme pegawai juga bisa menjadi penghalang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kurangnya rasa tanggung jawab, keterlambatan dalam menyelesaikan tugas, dan kurangnya respons terhadap kebutuhan masyarakat bisa menurunkan kualitas pelayanan dan membuat masyarakat kurang percaya kepada instansi pemerintah (Febrianti et al., 2024).

4. Tingginya Volume Pelayanan dan Kompleksitas Administrasi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membantu masyarakat dengan berbagai kebutuhan administrasi, seperti membuat KTP, kartu keluarga, akta kelahiran, dan dokumen lainnya. Banyaknya permohonan layanan sering membuat kerja pegawai semakin berat, sehingga bisa mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan (Agustina & Nurbaiti, 2023).

Menurut hasil penelitian dari studi pustaka tentang pentingnya sikap dalam pelayanan publik untuk mencapai pelayanan yang terbaik, yaitu (Daming, 2024):

1. Pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Layanan

Hasil dari berbagai sumber menunjukkan bahwa sikap petugas layanan publik sangat mempengaruhi cara pandang dan kepuasan orang yang menggunakan layanan tersebut. Sikap yang ramah, cepat tanggap, dan penuh empati saat berinteraksi dengan masyarakat bisa membuat pengalaman pengguna layanan menjadi lebih baik. Di sisi lain, perilaku



yang tidak baik dapat merusak citra lembaga dan menurunkan kepercayaan masyarakat.

Perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan publik sangatlah penting dan perlu selalu diperhatikan untuk memastikan layanan yang berkualitas, memperbaiki citra dan reputasi lembaga pemerintah, serta meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang mereka terima (Sartika, 2013). Salah satu cara untuk memastikan pelayanan kesehatan yang memuaskan bagi konsumen adalah dengan selalu menerapkan strategi dan meningkatkan kualitas layanan. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan seharusnya tidak hanya memberikan layanan yang sudah ada, tetapi juga melakukan peningkatan kualitas yang dapat memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat (Sari et al., 2018).

2. Dampak terhadap Efisiensi Operasional

Selain pengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan, perilaku Petugas juga mempengaruhi secara langsung seberapa efisien instansi pelayanan publik dalam operasionalnya. Petugas yang bersikap profesional biasanya lebih disiplin, fokus pada mencari solusi, dan dapat bekerja sama dengan baik dalam kelompok, sehingga meningkatkan hasil kerja dan efektivitas layanan. Selanjutnya, cara berpikir dan tingkah laku profesional sangat dipengaruhi oleh budaya, struktur sosial, dan kebutuhan masing-masing individu yang tidak bisa dibatasi oleh batasan apapun, termasuk juga oleh kebijakan atau aturan yang ketat (Widhyharto, 2008).

3. Pengakuan dan Insentif

Lembaga pelayanan publik harus memberikan pengakuan dan hadiah kepada petugas yang berhasil dalam memberikan layanan yang sangat baik. Insentif ini bisa berupa penghargaan, promosi, atau uang tambahan, yang bisa mendorong petugas untuk terus memperbaiki kinerja mereka. Selanjutnya, reward atau penghargaan adalah bentuk pengakuan atas usaha dalam mendapatkan tenaga kerja yang profesional sesuai dengan kebutuhan jabatan. Untuk itu, diperlukan pembinaan yang seimbang, yaitu usaha untuk merencanakan, mengatur, menggunakan, dan merawat tenaga kerja agar bisa melakukan tugas dengan baik dan efisien (Saleh & Mardiana, 2021).

Usaha untuk meningkatkan kualitas layanan sangat penting untuk terus dilakukan. Setidaknya untuk menilai kualitas layanan, kita bisa mendapatkan



masukan dari masyarakat yang dilayani, menilai produk layanan, dan memperbaiki layanan yang masih kurang. Mengukur kualitas diuraikan sebagai berikut, (Nurdin I., 2019) :

1. Umpan Balik dari Masyarakat

Untuk mendapatkan umpan balik dari masyarakat, salah satu caranya adalah dengan mengedarkan survei kepada orang-orang yang telah menerima pelayanan. Selain itu, bisa juga dilakukan follow up kepada pelanggan setelah pelayanan dilakukan. Metode ini bisa melalui survei langsung, menggunakan media elektronik, atau bahkan media sosial. Untuk mendorong masyarakat agar memberikan respon, bisa diberikan insentif atau penghargaan dalam berbagai bentuk, setidaknya berupa ucapan terima kasih. Perkembangan media elektronik membuat survei lebih mudah dilakukan, bisa melalui website, google analytics, dan alat media sosial lainnya.

2. Melakukan Evaluasi Pelayanan

Evaluasi dilakukan untuk mengetahui seberapa baik dan bagaimana pelayanan publik yang diberikan berjalan sesuai standar. Survei dan evaluasi dilakukan untuk memahami dan mendapatkan masukan mengenai aspek-aspek penting dan mendasar, seperti empati atau kepedulian petugas, kemampuan dan keahlian petugas dalam memberikan serta menyelenggarakan pelayanan, kecepatan sistem dan petugas dalam merespons harapan dan tuntutan masyarakat. Selain itu, yang tidak kalah penting adalah mengevaluasi proses bisnis pelayanan yang efektif, efisien, dan ekonomis agar bisa memenuhi kepuasan masyarakat yang dilayani.

3. Memperbaiki Pelayanan

Usaha untuk meningkatkan pelayanan dapat dilakukan di awal penyelenggaraan, selama pelayanan berlangsung, atau setelah pelayanan selesai. Perbaikan layanan dapat dilakukan dengan cara menyebarkan standar layanan kepada petugas, memberikan pelatihan kepada mereka, membangun kemampuan dan karakter pelayanan yang baik, serta melakukannya secara terus-menerus. Ini juga termasuk penerapan sistem penghargaan dan hukuman yang seimbang dan proporsional bagi petugas pelayanan.



KESIMPULAN

Menurut hasil studi dari berbagai sumber, perilaku organisasi sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Kemampuan bekerja, kesopanan, disiplin dalam bekerja, komunikasi yang baik, dan sikap profesional atau tanggung jawab dari pegawai adalah hal-hal penting yang membantu dalam memberikan layanan yang efektif dan cepat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, penggunaan teknologi informasi dan dukungan dari pemimpin juga membantu meningkatkan kinerja layanan. Namun, masih ada beberapa kendala seperti kurangnya tenaga kerja, fasilitas dan infrastruktur yang belum berfungsi dengan baik, serta tingginya jumlah layanan yang dapat berdampak pada kualitas layanan. Karena itu, kita perlu meningkatkan kemampuan pegawai, memperkuat budaya organisasi, dan memanfaatkan teknologi sebaik mungkin untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih baik.

Pengakuan

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Dr. Naim, S.Pd., M.Pd., MM. sebagai Dosen Pendamping yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dorongan selama penyusunan artikel ini. Dukungan akademik dan moral yang diberikan sangat berarti bagi kami dalam menjalani setiap tahapan tugas dengan baik dan bertanggung jawab. Semoga seluruh pengalaman, ilmu, dan interaksi yang kami dapatkan selama kegiatan ini dapat menjadi bekal berharga dalam pengembangan diri kami di dunia akademik maupun profesional.

REFERENSI

- Agusnita., Abdullah, H., & Umar, N. (2023). Pengaruh Perilaku Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Efisiensi Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie. *Jurnal Mafebis*, 1(1), 109-121. <https://s.id/fyEcp>.
- Agustina, R., & Nurbaiti, N. (2023). Manajemen pelayanan publik pada pengelolaan data di unit layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. *Jurnal Manajemen Publik dan Administrasi*.
- Alfiansyah, A., Aryani, L., & Rahman, R. (2024). Transformasi pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) di Kabupaten Karawang dalam mewujudkan good governance. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(4), 6654-6659. <https://doi.org/10.31004/cdj.v5i4.31153>



- Ashari, R. (2022). Faktor Perilaku Organisasi yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik. *Andragogi : Jurnal Pendidikan Orang Dewasa*, 10(2), 124–134.
<https://andragogi.babelprov.go.id/index.php/bkpsdmd/article/view/133>.
- Daming, M. (2024). Pentingnya Perilaku dalam Pelayanan Publik untuk Mewu Aurisa, R., Susanti, E. N., & Hamta, F. (2025). Organizational determinants of mobile population administration service performance in Batam City. *Journal of Applied Business Administration*. <https://doi.org/10.30871/jaba.12188>
- Daming, M. (2024). Pentingnya perilaku dalam pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan prima. *Journal Governance and Politics (JGP)*, 4(1), 30-35.
- Daton, D. B. (2020). Layanan publik dan kepuasan masyarakat. *Ombudsman.go.id*.
<https://s.id/tQCWV>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2007). The New Public Service. In *Encyclopedia of Public Administration and Public Policy*, Second Edition (Print Version). M.E. Sharpe, Inc. https://doi.org/10.1201/noe142005_2756.ch268
- Dewi, W. M., Orbawati, E. B., & Fadlurrahman. (2024). Mengkaji hubungan antara profesionalisme, lingkungan kerja, dan penilaian kinerja pegawai: Studi kasus Disdukcapil Kabupaten Magelang. *Publikauma*, 12(1).
<https://doi.org/10.31289/publika.v12i1.11599>
- Eroy, A. R. El. (2018). *Perilaku Keorganisasian* (1st ed.). Desanta Publisher.
- Febrianti, A., Lukman, L., & Ikbali, M. (2024). Pengaruh perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Disdukcapil Kabupaten Sidenreng Rappang. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*.
- Ihsan, M. (2021). Sistem e-antrre dalam pelayanan publik serta relevansinya dalam pencegahan korupsi (Studi pada Disdukcapil Kota Banda Aceh). *Integritas: Jurnal Antikorupsi*, 7(2).
- Karinda, K., & Zaman, W. (2021). Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kependudukan. *Journal of Government Insight*, 1(1), 12–24.
<https://doi.org/10.47030/jgi.v1i1.53>.
- Mujani, S., & Irvani, D. (2020). Sikap dan Perilaku Warga terhadap Kebijakan Penanganan Wabah Covid-19. *Politika: Jurnal Ilmu Politik*, 11(2), 219–238.
<https://doi.org/10.14710/politika.11.2.2020.219-238>
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik)*.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik)*.



- Pontoan, M. E., Kaunang, M., & Kumayas, N. (2019). Perilaku Birokrasi dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan. *Eksekutif: Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1-7. <https://shorturl.at/wYKPU>.
- Purnamasari, H. (2016). Perilaku Organisasi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) pada Kantor Kecamatan Lemahabang Kabupaten Karawang). *Jurnal Politikom Indosiana*, 1(1), 154-163. <https://shorturl.at/zFLNV>.
- Rizati, L., Wahidatunisa, Y., Seviani, D., Aryani, R. D., & Lianti, P. (2025). Perilaku Organisasi Dalam Pelayanan Publik (Library Research Di Indonesia). *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 12(1), 29-40.
- Said, Mas'ud. 2010. *Debirokratisasi Birokrasi Indonesia*. UMM Press Malang
- Saleh, A., & Mardiana, A. (2021). Pemberian Reward Terhadap Peningkatan Motivasi Kerja Karyawan Dalam Perspektif Islam. *Mutawazin (Jurnal Ekonomi Syariah)*, 2(1), 1-14. <https://doi.org/10.54045/mutawazin.v2i1.233>
- Samsudin, S., & Pribadi, U. (2016). Kinerja pelayanan publik studi kasus pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jambi. *Journal of Governance and Public Policy*, 1(1). <https://doi.org/10.18196/jgpp.v1i1.2096>
- Sari, I. W., Fajar, D. R., & Rahmawati, R. (2018). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Depo Igd Rumah Sakit Tk II Pelamonia Makassar. *Media Farmasi*, 14(2), 78. <https://doi.org/10.32382/mf.v14i2.599>
- Sartika, D. (2013). Analisis Perilaku Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kelurahan Lambara Kecamatan Tawaeli. *Katalogis*, 1(7), 135-146.
- Sedarmayanti. 2007. *Good Governance dan Good Corporate Governance*. Mandar Madju. Bandung
- Tangkilisan, G., Adiwisastro, J., Hubeis, M., & Sulistyani, D. (2022). Policy, leadership style, organizational culture, citizen's participation on service quality in South Tangerang's Disdukcapil. *Interdisciplinary Social Studies*, 1(11). <https://doi.org/10.55324/iss.v1i11.280>
- Thoha, Miftah. 2007. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.
- Widhyarto, D. S. (2008). Menakar Perilaku Profesional Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Aparatur Birokrasi. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen PNS*, 2(1), 11-20.
- Widyanti, R. (2019). *Perilaku Organisasi (Teori dan Konsep) Jilid 1 (1st ed.)*. Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin.