

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang penelitian**

Era globalisasi dan perkembangan teknologi serta tuntutan masyarakat membuat instansi pemerintah harus terus memperbaiki layanan yang diberikan. Salah satu hal terpenting agar pelayanan kepada masyarakat berjalan baik adalah kinerja pegawai, terutama mereka yang bekerja langsung melayani masyarakat. Jika pegawai bekerja dengan baik, bukan hanya tugas mereka yang selesai dengan baik, tetapi juga membuat masyarakat percaya dan puas terhadap pelayanan pemerintah, termasuk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil).

Kinerja pegawai merupakan elemen penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik, khususnya pada instansi yang bersentuhan langsung dengan masyarakat seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues. Kinerja yang optimal ditunjukkan melalui kecepatan, ketepatan, serta keramahan dalam memberikan layanan administrasi kependudukan. Pegawai yang mampu bekerja secara profesional dan bertanggung jawab akan memberikan dampak positif terhadap citra instansi di mata masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi instansi untuk memastikan bahwa setiap pegawai di bagian pelayanan memiliki pemahaman yang jelas terhadap tugas dan tanggung jawabnya, serta memiliki komitmen tinggi dalam menjalankan pekerjaannya.

Namun, pada kenyataannya, masih ditemukan berbagai tantangan yang memengaruhi tingkat kinerja pegawai. Beberapa di antaranya meliputi kurangnya

motivasi kerja, terbatasnya peluang pengembangan diri, serta minimnya kejelasan jenjang karir yang tersedia. Kondisi ini dapat menimbulkan kejenuhan kerja dan menurunkan semangat pelayanan, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Selain itu, lingkungan kerja yang kurang mendukung dan tidak adanya evaluasi berkala terhadap kinerja individu turut menjadi faktor penghambat peningkatan performa pegawai.

Untuk itu, strategi pengembangan karir menjadi langkah krusial yang harus ditempuh oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues. Pengembangan karir tidak hanya mencakup pelatihan dan pendidikan lanjutan, tetapi juga penyusunan sistem promosi yang transparan, pemberian penghargaan bagi pegawai berprestasi, serta pembinaan yang berkelanjutan. Dengan adanya strategi ini, diharapkan pegawai merasa lebih dihargai, memiliki motivasi lebih tinggi, dan terdorong untuk terus meningkatkan kinerjanya demi memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan memuaskan kepada masyarakat.

Kinerja pegawai merupakan elemen penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik, khususnya pada instansi yang bersentuhan langsung dengan masyarakat seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues. Kinerja yang optimal ditunjukkan melalui kecepatan, ketepatan, serta keramahan dalam memberikan layanan administrasi kependudukan. Pegawai yang mampu bekerja secara profesional dan bertanggung jawab akan memberikan dampak positif terhadap citra instansi di mata masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi instansi untuk memastikan bahwa setiap pegawai di bagian pelayanan

memiliki pemahaman yang jelas terhadap tugas dan tanggung jawabnya, serta memiliki komitmen tinggi dalam menjalankan pekerjaannya.

**Tabel 1. 1 Data kinerja pegawai**

No	Kategori pegawai	persentase	Keterangan
1	Pegawai dengan kinerja sesuai indikator	55%	Menyelesaikan dokumen sesuai standar (1–2 hari), hasil survei kepuasan tinggi
2	Pegawai dengan kinerja kurang optimal	45%	Alasan: kurang pelatihan, beban kerja tidak merata, tidak ada sistem insentif

*Sumber: Data di olah oleh penulis tahun 2025*

Berdasarkan data internal tahun 2023, tercatat bahwa dari 30 orang pegawai yang bertugas di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gayo lues, hanya 55% yang memenuhi indikator kinerja yang ditetapkan, seperti penyelesaian dokumen dalam waktu standar pelayanan (1–2 hari kerja) dan kepuasan masyarakat dalam survei bulanan. Sebanyak 45% pegawai menunjukkan hasil kinerja yang kurang optimal, dengan alasan yang bervariasi seperti kurangnya pelatihan teknis, beban kerja yang tidak merata, dan tidak adanya sistem insentif yang mendorong produktivitas. Data ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan pelayanan publik yang berkualitas dengan kenyataan kinerja yang ditunjukkan pegawai di lapangan.

Untuk itu, strategi pengembangan karir menjadi langkah krusial yang harus ditempuh oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues. Pengembangan karir tidak hanya mencakup pelatihan dan pendidikan lanjutan, tetapi juga penyusunan sistem promosi yang transparan, pemberian penghargaan bagi pegawai berprestasi, serta pembinaan yang berkelanjutan. Dengan adanya

strategi ini, diharapkan pegawai merasa lebih dihargai, memiliki motivasi lebih tinggi, dan terdorong untuk terus meningkatkan kinerjanya. Targetnya adalah pada tahun 2025, persentase pegawai yang memenuhi standar kinerja dapat meningkat menjadi 80%, sebagai indikator keberhasilan strategi pengembangan karir yang diterapkan.

Sumber daya manusia (SDM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, dan kartu keluarga. Para pegawai di Dukcapil bekerja sama untuk memastikan pelayanan berjalan efisien, transparan, dan memuaskan masyarakat. Kualitas SDM sangat berpengaruh pada mutu pelayanan yang diberikan; pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan yang baik mampu menyelesaikan tugas dengan cepat dan tepat sehingga masyarakat merasa puas. Untuk itu, pengembangan SDM melalui pelatihan dan pendidikan sangat dibutuhkan agar pegawai dapat mengikuti perubahan regulasi dan teknologi terbaru, sehingga pelayanan publik di Dukcapil terus meningkat dan sesuai harapan masyarakat.

Pengembangan karir merupakan bagian dari strategi manajemen sumber daya manusia (SDM) yang bertujuan untuk menciptakan tenaga kerja yang kompeten, produktif, dan loyal terhadap organisasi. Teori pengembangan karir menurut Gary Dessler menyatakan bahwa perencanaan karir yang sistematis dapat membantu organisasi mengidentifikasi potensi dan kebutuhan pelatihan pegawai, serta menyusun jalur karir yang relevan dan realistis. Dalam konteks Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues, pengembangan karir

tidak hanya menjadi alat untuk meningkatkan motivasi pegawai, tetapi juga sebagai strategi untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Teori dua faktor dari Frederick Herzberg memberikan landasan dalam memahami motivasi kerja yang berkaitan langsung dengan pengembangan karir. Faktor intrinsik seperti pencapaian, pengakuan, dan tanggung jawab terbukti meningkatkan kepuasan kerja dan performa pegawai. Oleh karena itu, strategi SDM yang diterapkan harus mencakup program pelatihan berkala, rotasi jabatan, coaching, serta sistem promosi yang adil dan transparan. Strategi ini akan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi pertumbuhan karir dan pada akhirnya berdampak positif terhadap kinerja pegawai bagian pelayanan dalam menjalankan tugas administratif maupun pelayanan langsung kepada masyarakat.

Strategi pengembangan karir yang efektif juga harus memperhatikan model *Human Capital* yang menekankan pentingnya investasi terhadap pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan pegawai. Penelitian ini mendukung pendekatan strategis SDM yang memosisikan pegawai sebagai aset utama organisasi. Dengan memperkuat kompetensi melalui diklat (pendidikan dan pelatihan), mentoring, serta pengembangan soft skill pelayanan, maka pegawai akan lebih siap menghadapi tuntutan kerja yang dinamis dan kompleks. Dalam jangka panjang, strategi ini tidak hanya akan meningkatkan kinerja individu, tetapi juga memperkuat kapabilitas organisasi secara keseluruhan dalam mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang prima dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat Gayo Lues.

Data kependudukan memiliki peran yang sangat krusial dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat. Data ini umumnya diperoleh melalui proses pendataan yang dilakukan di sektor pelayanan publik atau melalui survei yang diselenggarakan oleh instansi terkait. Keakuratan dan validitas data kependudukan menjadi faktor utama dalam pengambilan keputusan yang berbasis bukti, baik di tingkat pemerintah maupun swasta. Arikunto (2020) menyatakan bahwa data merupakan kumpulan fakta dan angka yang dapat digunakan sebagai dasar dalam menyusun informasi, di mana informasi tersebut dihasilkan melalui proses pengolahan data dan digunakan untuk berbagai kepentingan tertentu. Data sebagai deskripsi mendasar mengenai objek, kejadian, aktivitas, dan transaksi yang telah direkam, dikategorikan, serta disimpan, tetapi belum diorganisir untuk menyampaikan maksud tertentu.

Data dapat diibaratkan sebagai bahan mentah yang berasal dari berbagai kejadian atau aktivitas yang memerlukan pengolahan lebih lanjut agar dapat menghasilkan informasi yang bermakna. Pengolahan data ini sangat penting agar kesimpulan yang dihasilkan dapat memiliki tingkat akurasi dan transparansi yang tinggi. Dalam konteks administrasi kependudukan, data yang telah terorganisir dengan baik akan memudahkan berbagai kebijakan strategis, seperti perencanaan pembangunan, distribusi bantuan sosial, serta peningkatan layanan publik. Integrasi teknologi dalam pengelolaan data kependudukan menjadi solusi yang semakin diutamakan guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) memiliki peran krusial dalam mengelola administrasi kependudukan yang mencakup pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, serta penerbitan dokumen kependudukan lainnya. Data yang dikumpulkan oleh Disdukcapil menjadi dasar dalam perencanaan kebijakan pemerintah, baik di tingkat daerah maupun nasional. Dengan adanya sistem digitalisasi, pengolahan data semakin cepat dan akurat, meskipun tantangan dalam validitas dan sinkronisasi antarwilayah masih sering ditemui. Upaya peningkatan kesadaran masyarakat untuk melakukan pencatatan kependudukan terus dilakukan guna memastikan setiap penduduk memiliki identitas resmi yang diakui negara.

Peraturan Presiden RI Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah menyatakan bahwa pimpinan masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah bertanggung jawab atas pelaksanaan dan pencapaian kinerja sesuai dengan dokumen Perjanjian Kinerja dan anggaran yang telah dialokasikan. Selanjutnya disusun dan sajikan Laporan Kinerja atas prestasi kerja yang dicapai berdasarkan penggunaan anggaran yang telah dialokasikan.

Pemerintah telah mengembangkan berbagai inovasi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan di Disdukcapil, seperti pemanfaatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dan layanan berbasis daring. Meskipun kemajuan ini telah memberikan kemudahan bagi masyarakat akan tetapi masih ditemukan berbagai kendala, seperti aksesibilitas teknologi di daerah terpencil dan keterbatasan sumber daya manusia yang mengelola sistem. Hubungan antara pemerintah pusat, daerah, serta masyarakat menjadi faktor utama dalam memastikan bahwa data

kependudukan yang dikelola oleh Disdukcapil tetap akurat, mutakhir, dan dapat digunakan sebagai dasar perumusan kebijakan yang tepat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Aceh memiliki peran strategis dalam mengelola administrasi kependudukan guna memastikan tertibnya pencatatan data penduduk. Sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas penerbitan dokumen resmi seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran, dinas ini terus berupaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Berbagai inovasi digital telah diterapkan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan kependudukan. Meski demikian, tantangan seperti keterbatasan infrastruktur dan kesadaran masyarakat dalam melaporkan peristiwa kependudukan masih menjadi kendala yang perlu diatasi.

Besarnya peningkatan jumlah penduduk setiap tahunnya memerlukan sistem pencatatan yang lebih efisien dan akurat. Program pelayanan berbasis digital telah dikembangkan untuk mempercepat proses administrasi kependudukan dan mengurangi antrean di kantor pelayanan. Kerja sama dengan berbagai pihak terus diperkuat agar pencatatan data penduduk dapat dilakukan secara lebih optimal. Dengan adanya sistem yang lebih terintegrasi, diharapkan masyarakat Aceh dapat memperoleh dokumen kependudukan dengan lebih mudah dan cepat.

Sebagai instansi yang bertanggung jawab atas pencatatan data kependudukan, Disdukcapil berupaya meningkatkan kualitas layanan demi memastikan keakuratan informasi yang tercatat. Berbagai program telah dilaksanakan untuk mendorong masyarakat agar aktif dalam mengurus dokumen kependudukan, seperti perekaman

KTP elektronik, akta kelahiran, serta kartu keluarga. Meski demikian, masih ditemukan kendala seperti keterbatasan akses ke wilayah terpencil dan kurangnya kesadaran masyarakat dalam mengurus dokumen secara tepat waktu.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, Disdukcapil Kabupaten Gayo Lues terus melakukan inovasi dalam pelayanan publik. Digitalisasi data kependudukan telah diterapkan guna mempercepat proses administrasi dan meningkatkan efisiensi kerja. Selain itu, sosialisasi kepada masyarakat juga semakin digencarkan agar pemahaman mengenai pentingnya dokumen kependudukan dapat meningkat. Meskipun berbagai upaya telah dilakukan, pencapaian target administrasi kependudukan masih memerlukan sinergi antara pemerintah daerah dan masyarakat.

Kabupaten Gayo Lues adalah salah satu kabupaten di Provinsi Aceh yang beribukota di Blangkejeren. Kabupaten ini resmi berdiri pada 10 April 2002 sebagai hasil pemekaran dari Kabupaten Aceh Tenggara, dan dikenal dengan julukan “Kabupaten Seribu Bukit” karena letaknya yang berada di kawasan pegunungan Bukit Barisan. Nama “Gayo Lues” sendiri berasal dari kata “Gayo” yang berarti gunung dalam bahasa Aceh kuno dan “Lues” yang berarti luas, yang tersebar di 11 kecamatan, termasuk Blang Kejeren, Kuta Panjang, dan Pining. Perekonomian kabupaten ini didominasi oleh sektor pertanian, dengan komoditas unggulan seperti kopi Gayo, tembakau Virginia, dan berbagai jenis sayuran serta buah-buahan. Selain itu, Gayo Lues juga memiliki potensi pariwisata yang menarik, seperti pemandian air panas dan keindahan alam pegunungan. Masyarakat Gayo memiliki tradisi dan kesenian yang kaya, termasuk tari saman dan seni bertutur Didong, yang

mencerminkan nilai-nilai budaya mereka. Gayo Lues merupakan hasil pemekaran dari Kabupaten Aceh Tenggara pada tahun 2002.

Penyebaran penduduk di Kabupaten Gayo Lues cenderung terpusat di Kecamatan Blangkejeren, yang merupakan wilayah dengan jumlah penduduk tertinggi. Meskipun terdapat beberapa kecamatan lain, seperti Terangun dan Blangpegayon, yang juga memiliki populasi signifikan, namun ketimpangan dalam distribusi penduduk masih terlihat, dengan sebagian besar penduduk tinggal di daerah perkotaan dan sekitarnya. Kecamatan Blangkejeren sebagai pusat pemerintahan dan aktivitas ekonomi menarik banyak penduduk untuk menetap di sana. Selain itu, faktor geografis seperti aksesibilitas dan ketersediaan fasilitas umum juga mempengaruhi pola penyebaran penduduk. Di daerah pedesaan, meskipun terdapat komunitas yang lebih kecil, mereka sering kali memiliki keterikatan yang kuat dengan tradisi dan budaya lokal. Hal ini menciptakan dinamika sosial yang unik, di mana interaksi antarwarga sangat kental. Namun, tantangan seperti migrasi ke daerah perkotaan dan kurangnya lapangan pekerjaan di daerah pedesaan dapat mempengaruhi keseimbangan demografis di Kabupaten Gayo Lues yang tersebar di beberapa kecamatan.

Kabupaten Gayo Lues memiliki jumlah penduduk sebanyak 104.856 jiwa pada akhir tahun 2022. sehingga tingkat kepadatan penduduknya relatif rendah, yaitu sekitar 19 jiwa per kilometer persegi. Kabupaten ini terbagi menjadi 11 kecamatan dan 136 kampung, dengan ibu kota di Blangkejeren. Data jumlah penduduk yang akurat sangat penting untuk perencanaan pembangunan dan pelayanan publik,

termasuk administrasi kependudukan yang menjadi tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) yang dapat di lihat dari tabel di bawah ini.

**Tabel 1. 2 Data Jumlah Penduduk kabupaten Gayo Lues tahun 2022**

<b>Kelompok umur</b>	<b>Penduduk laki-laki (ribu)</b>	<b>Penduduk perempuan (ribu)</b>	<b>Penduduk laki-laki dan perempuan (ribu)</b>
0-4	5,2	5	10,2
5-9	5,2	5	10,2
10-14	4,6	4,5	9,1
15-19	4,7	4,5	9,2
20-24	4,9	4,9	9,8
25-29	4,7	4,8	9,5
30-34	4,5	4,4	8,9
35-39	4,2	4	8,2
39-40	3,5	3,5	7,1
40-44	3	2,7	5,7
45-49	2,4	2,4	4,8
50-54	2,4	2,4	4,8
55-59	1,7	1,8	3,5
60-64	1,3	1,4	2,7
65-69	769	851	1,6
70-74	531	657	1,2
75+	545	823	1,4
<b>Jumlah total</b>	<b>52,9</b>	<b>51,2</b>	<b>104,1</b>

Sumber: bps. go. id (2020) jumlah penduduk

Secara keseluruhan, tabel ini menggambarkan bahwa populasi penduduk di kabupaten gayo lues, Data jumlah penduduk yang akurat sangat penting untuk perencanaan pembangunan dan pelayanan publik, termasuk administrasi kependudukan yang menjadi tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) dalam pembuatan data penduduk seperti kartu tanda penduduk (KTP) dan kartu keluarga (KK) dan dokumen penting lainnya.

Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) merupakan dokumen penting yang memiliki peran krusial dalam kehidupan masyarakat. KTP berfungsi sebagai identitas resmi setiap individu yang diterbitkan oleh pemerintah, yang tidak hanya membuktikan kewarganegaraan, tetapi juga memberikan akses kepada pemiliknya untuk berbagai layanan publik, seperti pendidikan, kesehatan, dan pemungutan suara dalam pemilihan umum. Sementara itu, KK berfungsi sebagai bukti sah mengenai susunan anggota keluarga dan status kependudukan, yang diperlukan dalam berbagai urusan administratif, seperti pendaftaran sekolah, pengajuan bantuan sosial, dan pengurusan dokumen resmi lainnya. Keduanya menjadi syarat penting dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam proses pengambilan keputusan pemerintah yang berkaitan dengan perencanaan pembangunan dan distribusi sumber daya. Dengan demikian, KTP dan KK tidak hanya berfungsi sebagai identitas, tetapi juga sebagai alat untuk memastikan hak-hak warga negara dan mendukung kelancaran administrasi pemerintahan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) sering kali menjadi sorotan masyarakat, terutama terkait dengan pelayanan yang lambat dan kurangnya transparansi dalam proses administrasi. Banyak warga yang mengeluhkan waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan dokumen penting seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Akta Kelahiran, yang seharusnya dapat diproses dengan lebih efisien. Selain itu, kurangnya sosialisasi mengenai prosedur dan persyaratan yang diperlukan juga menyebabkan kebingungan di kalangan masyarakat, sehingga mereka harus bolak-balik ke kantor Dukcapil tanpa mendapatkan solusi yang memadai. Masalah lain yang sering muncul adalah kurangnya sumber daya manusia

yang terlatih dan fasilitas yang memadai, yang berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan. Semua faktor ini berkontribusi pada ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja Dukcapil, yang seharusnya berfungsi sebagai lembaga yang memfasilitasi dan melindungi hak-hak kependudukan setiap warga negara. Oleh karena itu, perlu adanya evaluasi dan perbaikan sistem yang menyeluruh untuk meningkatkan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Pengembangan karier di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) masih menghadapi beberapa masalah yang cukup sulit. Salah satu masalah utama adalah keterbatasan dana untuk pelatihan pegawai, sehingga pelatihan tidak bisa dilakukan setiap tahun dan membuat pegawai sulit meningkatkan kemampuan serta mengikuti perkembangan teknologi terbaru. Selain itu, banyak pegawai yang ditempatkan pada posisi yang tidak sesuai dengan pendidikan atau keahlian mereka, sehingga pekerjaan menjadi kurang efektif dan pelayanan kepada masyarakat kurang maksimal. Proses promosi dan mutasi juga belum berjalan dengan transparan dan sering bergantung pada kebijakan pimpinan, bukan berdasarkan prestasi kerja. Kurangnya komunikasi dan kerja sama antar pegawai juga menjadi hambatan, sehingga koordinasi dalam menjalankan tugas tidak berjalan lancar. Jika masalah ini tidak segera diperbaiki, kualitas pelayanan publik di Dukcapil bisa menurun.

Pengembangan karier memiliki hubungan yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja pegawai di sebuah organisasi. Pengembangan karier adalah

proses yang membantu pegawai meningkatkan kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan agar siap menghadapi tantangan pekerjaan sekarang dan di masa depan. Dengan pengembangan karier yang direncanakan dan terintegrasi dengan manajemen SDM, pegawai dapat mempersiapkan diri untuk mendapatkan peluang promosi, menambah pengalaman, dan meningkatkan semangat kerja. Hal ini berdampak positif pada produktivitas dan prestasi kerja pegawai serta mengurangi tingkat keluar masuk pegawai. Jadi, pengembangan karier tidak hanya menguntungkan pegawai secara pribadi, tetapi juga membantu organisasi mencapai tujuannya secara lebih efektif dan efisien.

Pengembangan karir merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kinerja pegawai karena melalui mekanisme yang terstruktur, individu dapat terus berkembang dan beradaptasi dengan tuntutan pekerjaan yang semakin kompleks. Program pelatihan yang dirancang secara sistematis tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis tetapi juga memperkuat kemampuan manajerial dan kepemimpinan pegawai. Kesempatan promosi jabatan yang transparan dan berbasis meritokrasi dapat menjadi motivasi bagi pegawai untuk menunjukkan performa terbaik mereka. Pengembangan keterampilan yang berkelanjutan juga memungkinkan pegawai untuk menghadapi tantangan kerja dengan lebih percaya diri serta memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien kepada masyarakat. Sebaliknya, tanpa adanya sistem pengembangan karir yang jelas dan berkelanjutan, pegawai dapat mengalami stagnasi yang tidak hanya menurunkan semangat kerja, tetapi juga berdampak negatif pada produktivitas dan kualitas layanan publik (Pio, 2019).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Gayo Lues memiliki peran penting dalam memberikan layanan administrasi kependudukan yang mencakup penerbitan KTP, akta kelahiran, kartu keluarga, serta berbagai dokumen kependudukan lainnya yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sebagai instansi yang berhubungan langsung dengan warga, kualitas layanan yang diberikan sangat bergantung pada kinerja pegawai, khususnya di bagian pelayanan. Pelayanan yang cepat, akurat, dan ramah akan meningkatkan kepuasan masyarakat serta memperkuat kepercayaan terhadap Disdukcapil sebagai penyelenggara layanan publik (Rahmadi, 2022). Keterlambatan atau ketidaktepatan dalam proses administrasi dapat menimbulkan keluhan yang berdampak pada citra instansi. Pengembangan karir pegawai menjadi aspek yang tidak dapat diabaikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Melalui program pelatihan, promosi jabatan yang berbasis kinerja, serta peningkatan keterampilan dalam bidang administrasi kependudukan, pegawai dapat lebih profesional dalam menjalankan tugasnya (Rifaldi et al., 2022).

Manajemen harus membuat perencanaan dan pengembangan karier bagi seluruh pegawai yang ada pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gayo lues. Untuk sebagian pegawai kepastian karier merupakan hal yang sangat penting karena mereka tahu posisi tinggi yang akan mereka capai, sehingga dapat meningkatkan kinerja dan kemampuan mereka.

**Tabel 1. 3 Data pegawai beserta peningkatan jabatan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gayo lues**

No	Nama	Jabatan Sebelum	Jabatan Sesudah
1	Hasanuddin, S.STP.,M.Si	Kepala dinas	Kepala dinas
2	Selamat,S.pd	Kepala bidang pengelola administrasi penduduk	Sekretaris dinas
3	Kamisin, SE	Kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk	Kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk
4	Hernisasnita juliana, SE	Seksi identitas penduduk	Kepala bidang bagian pelayanan pencatatan sipil
5	Muhammad syafii,S.pdi, Msi	Kepala bidang bagian pelayanan pencatatan sipil	Kepala bidang pengelola administrasi Penduduk
6	Junaidi,S.pd	Bagian administrasi	Pegawai Bidang pelayanan pendaftaran penduduk
7	Irwansyah,S,pd	Pegawai Bidang pelayanan pendaftaran penduduk	Pegawai Bidang pelayanan pendaftaran penduduk
8	Muhammad ali	Pegawai bidang pelayanan pencatatan	Pegawai Bidang pelayanan pencatatan sipil
9	Sukardi,S.Pd	Pegawai bidang pengelolaan informasi	Pegawai Bidang pengelolaan informasi
10	Erma yustika,S.Pd	Pegawai bagian pelayanan penduduk	Seksi identitas penduduk
11	Ratna sari,S.Pd	Sub bagian perencanaan dan keuangan	Seksi kelahiran dan kematian
12	Zakaria	Sub bagian umum dan kepegawaian	Seksi inovasi dan kerja sama
13	Abdul halim,S.E	Seksi inovasi dan kerja sama	Seksi perkawinan, perceraian,dan perubahan status

*Sumber : dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gayo lues 2020*

Berdasarkan hasil survei awal wawancara dengan salah satu pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gayo lues. sebagai salah satu bagian dari pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat telah menyadari dengan baik mengenai pengembangan karier bagi pegawainya. Permasalahan pengembangan karier ini terjadi pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gayo lues sebagai berikut:

1. Kurangnya kesempatan bagi setiap karyawan dalam meningkatkan karier di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gayo lues.
2. Proses pengembangan karier yang lambat sehingga hal ini dapat mempengaruhi kualitas kinerja pegawai.
3. Belum maksimalnya sistem pengembangan karier yang ditetapkan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gayo lues.
4. Kurangnya dukungan dan pembinaan yang sistematis dari manajemen dinas kependudukan dan pencatatan sipil gayo lues.
5. Keterbatasan sarana dan prasarana pendukung pengembangan karier

Meskipun pengembangan karier merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja pegawai, masih terdapat berbagai kendala dalam implementasinya yang dapat menghambat optimalisasi potensi sumber daya manusia di instansi pemerintahan. Beberapa permasalahan yang sering muncul meliputi keterbatasan akses terhadap program pelatihan yang relevan, baik dari segi kuantitas maupun kualitas, sehingga pegawai tidak mendapatkan peningkatan kompetensi yang memadai. Kurangnya kesempatan promosi yang transparan dan berbasis meritokrasi dapat menurunkan motivasi kerja, karena pegawai merasa tidak

memiliki prospek jenjang karir yang jelas. Tidak jarang pula pengembangan keterampilan pegawai kurang mendapat perhatian yang serius, baik dalam hal pelatihan teknis maupun penguatan soft skills yang dibutuhkan dalam pelayanan publik. Jika permasalahan-permasalahan ini tidak segera ditangani, maka dapat berdampak pada rendahnya kinerja pegawai yang pada akhirnya berimbas pada menurunnya kualitas pelayanan publik. Masyarakat sebagai penerima layanan akan merasakan dampak dari sistem yang tidak berjalan dengan optimal, seperti keterlambatan dalam pemrosesan dokumen kependudukan atau kurangnya responsivitas dalam menangani keluhan.

penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai bagian pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Gayo Lues. strategi ini akan mencakup berbagai aspek, seperti efektivitas program pelatihan, keterbukaan kesempatan promosi, serta dukungan organisasi terhadap pengembangan keterampilan pegawai. Dengan memahami hubungan antara pengembangan karir dan kinerja pegawai, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam bagi pemerintah daerah dalam merancang kebijakan pengelolaan sumber daya manusia yang lebih strategis dan berbasis kebutuhan. Kebijakan yang lebih efektif dalam pengembangan karir tidak hanya akan meningkatkan profesionalisme aparatur sipil negara, tetapi juga berkontribusi pada optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan yang lebih cepat, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi instansi lain dalam merumuskan strategi peningkatan kinerja pegawai melalui pendekatan

pengembangan karir yang berkelanjutan, sehingga pelayanan publik dapat terus mengalami perbaikan dan memenuhi ekspektasi masyarakat secara lebih baik.

Kabupaten Gayo Lues memiliki karakteristik pemerintahan daerah yang unik dengan keterbatasan sumber daya manusia di sektor administrasi publik. Dalam konteks ini, penelitian mengenai analisis pengembangan karir terhadap kinerja pegawai menjadi relevan untuk memahami bagaimana strategi pembinaan dan peningkatan kompetensi dapat diterapkan secara optimal. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam merancang kebijakan pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif dan berkelanjutan, guna meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Gayo Lues.

Kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues berperan penting dalam memberikan layanan administrasi kependudukan yang cepat, tepat, dan efisien, mengingat instansi ini bertanggung jawab atas penerbitan dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat. Namun, terdapat indikasi bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya optimal yang tercermin dari tingkat kepuasan masyarakat yang bervariasi serta efektivitas proses administrasi yang masih menghadapi beberapa kendala. Beberapa faktor yang dapat memengaruhi kondisi ini meliputi keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya pelatihan berkelanjutan, serta sistem kerja yang belum sepenuhnya terdigitalisasi untuk mempercepat layanan. Selain itu, antrian panjang, ketidaktepatan waktu dalam penyelesaian dokumen, serta kurangnya komunikasi yang efektif antara pegawai dan masyarakat juga menjadi tantangan yang perlu diperhatikan. Jika

permasalahan ini tidak segera diatasi, maka dapat berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah dalam menyelenggarakan layanan publik. Evaluasi terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai serta strategi pengembangan yang lebih tepat diperlukan agar kualitas layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Gayo Lues dapat terus ditingkatkan (Rahmadi, 2022).

Pegawai bagian pelayanan mungkin menghadapi berbagai hambatan dalam pengembangan karir yang pada akhirnya dapat berdampak pada kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu kendala utama adalah kurangnya akses terhadap program pelatihan yang relevan dan berkelanjutan. Jika pelatihan yang diberikan terbatas, baik dalam jumlah maupun materi yang disampaikan, pegawai akan kesulitan untuk meningkatkan keterampilan serta pengetahuan mereka dalam menghadapi tuntutan kerja yang semakin kompleks. Selain itu, keterbatasan promosi jabatan juga menjadi faktor yang dapat menghambat motivasi pegawai. Jika mekanisme promosi tidak transparan atau berbasis meritokrasi, maka pegawai berpotensi mengalami kebuntuan dalam pengembangan karirnya, yang dapat berujung pada menurunnya semangat kerja serta kurangnya inisiatif dalam meningkatkan produktivitas (Maulyan, 2019).

Kurangnya fasilitas pendukung peningkatan Kinerja pegawai, seperti akses terhadap teknologi yang mempermudah pekerjaan atau minimnya bimbingan dari atasan, juga dapat menjadi kendala serius. Tanpa adanya dukungan yang memadai, pegawai mungkin merasa stagnan dalam pekerjaannya dan tidak memiliki dorongan untuk berkembang lebih jauh. Faktor-faktor ini secara langsung maupun tidak

langsung dapat berkontribusi terhadap stagnasi kinerja pegawai, yang pada akhirnya berdampak pada efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Strategi pengembangan karier dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai bagian pelayanan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gayo lues”**

## **1.2 Fokus penelitian**

Berdasarkan fenomena-fenomena yang telah di uraikan di latar belakang penelitian, untuk menyelesaikan masalah yang akan di bahas pada bab-bab selanjutnya, maka perlu di tentukan fokus penelitian sehingga hasil analisa selanjutnya dapat terarah dan sesuai dengan tujuan penelitian.

Dari latar belakang, Bisa di tentukan latar fokus penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengembangan karier dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai bagian pelayanan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gayo lues.
2. Faktor yang mendukung dan menghambat pengembangan karier pegawai dalam meningkatkan kinerja mereka di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gayo lues.
3. Starategi pengembangan karier yang di terapkan dalam peningkatkan kinerja pegawai bagian pelayanan di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gayo lues.

### **1.3 Rumusan masalah**

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan di latar belakang penelitian, maka penulis dapat merumuskan beberapa masalah dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pengembangan karier dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai bagian pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues?
2. Apa saja faktor yang mendukung dan menghambat pengembangan karir pegawai dalam meningkatkan kinerja mereka di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues?
3. Bagaimana strategi pengembangan karir yang diterapkan dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai bagian pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues?

### **1.4 Tujuan penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji:

1. Pelaksanaan program pengembangan karir bagi pegawai bagian pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues
2. Apa saja faktor yang mendukung dan menghambat efektivitas pengembangan karir dalam meningkatkan kinerja pegawai bagian pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues

3. Strategi pengembangan karier dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai bagian pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues

## **1.5 Kegunaan penelitian**

Penelitian yang penulis lakukan ini pada dasarnya mengandung dua kegunaan, Dua kegunaan tersebut yaitu sebagai kegunaan teoritis dan juga kegunaan praktis. Dibawah ini adalah kegunaan dalam penelitian ini yaitu:

### **1.5.1 Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam memperkaya kajian mengenai pengembangan karir dan peningkatan kinerja pegawai, khususnya dalam konteks organisasi pemerintahan. Secara khusus, penelitian ini dapat memperkuat teori manajemen sumber daya manusia (SDM), terutama dalam memahami hubungan antara pengembangan karir dan kinerja pegawai. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi instansi pemerintahan dalam menyusun model kerja yang lebih efektif.

Penelitian ini berkontribusi pada teori peningkatan kinerja dengan menguji relevansi beberapa teori, seperti Teori Hierarki Kebutuhan Maslow, Teori Dua Faktor Herzberg, serta Teori Ekspektansi Vroom. Melalui analisis yang mendalam, studi ini dapat menjelaskan bagaimana pengembangan karir dalam meningkatkan kinerja pegawai dan produktivitas pegawai di sektor publik. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan perspektif baru dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai.

Penelitian ini juga dapat memberikan wawasan mengenai pentingnya strategi pengembangan karir dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih profesional dan berkualitas, khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi landasan bagi akademisi dan peneliti yang ingin mengembangkan studi lebih lanjut mengenai kebijakan pengelolaan SDM di sektor pemerintahan, baik dalam lingkup daerah maupun nasional.

### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini memiliki kegunaan praktis yang luas bagi berbagai pihak yang terlibat dalam pengelolaan sumber daya manusia, terutama di sektor pelayanan publik. Dengan memahami pengaruh pengembangan karir dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai, penelitian ini dapat menjadi acuan dalam meningkatkan efektivitas kerja di instansi pemerintahan.

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam menyusun kebijakan dan strategi pengembangan karir pegawai guna meningkatkan efektivitas serta efisiensi layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sementara itu, bagi pimpinan dan pegawai dinas terkait, penelitian ini memberikan wawasan tentang pentingnya pengembangan karir dalam meningkatkan motivasi, kepuasan, dan produktivitas kerja, sehingga berdampak positif pada kualitas pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini dapat menjadi referensi dalam pengembangan studi mengenai pengelolaan sumber daya manusia di sektor publik. Masyarakat umum juga mendapatkan manfaat dari hasil penelitian ini, karena peningkatan kinerja pegawai

akan berdampak pada pelayanan kependudukan yang lebih baik, cepat, dan profesional, sesuai dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik