

ABSTRAK

A Asriadi Jamaluddin, Mappamiring, Muhammad Amril Pratama Putra, 2025. Efektivitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Gowa. Menggunakan pendekatan kualitatif-deskriptif dan didukung oleh data sekunder, penelitian ini menerapkan tiga pendekatan utama dari teori efektivitas Martini dan Lubis: pendekatan sumber, pendekatan proses, dan pendekatan sasaran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Gowa efektif, namun dengan kondisi yang kompleks. Dari pendekatan sumber, institusi ini efektif dalam pengelolaan aset fisik dan teknologi, tetapi masih menghadapi kendala signifikan pada sumber daya manusia, seperti jumlah pegawai yang tidak sebanding dengan volume pemohon. Dalam pendekatan proses, penerapan sistem *hybrid* (online dan *offline*) telah berjalan secara sistematis, namun masih terhambat oleh masalah operasional seperti ketidaksinkronan data dan gangguan jaringan yang mengakibatkan tingginya jumlah pengaduan. Sementara itu, dari pendekatan sasaran, ditemukan hasil yang kontradiktif: meskipun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara agregat menunjukkan kategori “Sangat Baik,” terdapat penurunan signifikan pada aspek waktu pelayanan, produk layanan, dan kompetensi pelaksana. Temuan ini menggarisbawahi adanya kesenjangan antara persepsi kepuasan umum dan realitas operasional yang masih bermasalah. Penelitian ini berkontribusi dengan menggabungkan data kualitatif dan kuantitatif untuk membuktikan bahwa efektivitas pelayanan tidak bersifat linier dan memerlukan perbaikan pada setiap detailnya.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, Disdukcapil, Kabupaten Gowa, Martini dan Lubis

ABSTRACT

A Asriadi Jamaluddin, Mappamiring, Muhammad Amril Pratama Putra, 2025. *The Effectiveness of Public Services at the Department of Population and Civil Registry of Gowa Regency.*

This study aims to analyze the effectiveness of public services at the Department of Population and Civil Registry (Disdukcapil) in Gowa Regency. Employing a qualitative-descriptive approach supported by secondary data, the research applies three main perspectives from Martini and Lubis's theory of effectiveness: the resource approach, the process approach, and the goals approach. The findings indicate that, overall, public services at Disdukcapil Gowa are effective, albeit with complex conditions. From the resource approach, the institution is effective in managing physical assets and technology but faces significant challenges with human resources, such as a number of staff disproportionate to the high volume of applicants. In the process approach, the implementation of a hybrid system (online and offline) is systematic, yet it is still hindered by operational issues like data inconsistency and network disturbances, which lead to a high number of complaints. Meanwhile, the goals approach reveals a contradictory outcome: although the aggregate Public Satisfaction Index (IKM) shows a "Very Good" category, there is a significant decline in key aspects such as service time, service product, and staff competency. These findings highlight a gap between the perception of general satisfaction and the problematic operational reality. This study contributes by combining qualitative and quantitative data to demonstrate that service effectiveness is not linear and requires improvements in every detail.

Keywords: Effectiveness, Public Services, Disdukcapil, Gowa Regency, Martini and Lubis