

PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN KOMPETENSI APARATUR TERHADAP KINERJA PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN CATATAN SIPIL KOTA GORONTALO

Belinda Injilika Moningkey^{1)*}, Yacop Noho Nani²⁾, Romi Tantu³⁾

¹ Prodi. Administrasi Publik, FIS, Universitas Negeri Gorontalo
belindamoningkey@gmail.com

ABSTRAK

Kinerja adalah perilaku nyata yang ditunjukkan setiap orang sebagai hasil dari aktivitas kerja mereka sesuai dengan peran dan tanggung jawab mereka dalam organisasi. Studi ini bertujuan untuk menyelidiki penggunaan layanan kartu identitas elektronik di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo. dipengaruhi baik secara individu maupun kolektif oleh kompetensi karyawan dan motivasi kerja. Sebanyak lima puluh karyawan menjadi sampel penelitian. Metode survei digunakan untuk mengumpulkan data dasar yang digunakan dalam penelitian ini. Data dianalisis menggunakan metode regresi linier multivariat. Temuan analisis, yang memiliki koefisien determinasi sebesar 62,10%, menunjukkan bahwa: (1) Kinerja pelayanan kartu identitas elektronik di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh motivasi kerja. (2) Dengan koefisien determinasi sebesar 17,10%, kompetensi staf juga secara signifikan dan positif memengaruhi layanan kartu identitas elektronik kantor tersebut. (3) Baik motivasi kerja maupun kompetensi pegawai negeri sipil memiliki dampak besar terhadap layanan kartu identitas elektronik di Kantor. Data populasi dan catatan sipil Kota Gorontalo. Memiliki koefisien determinasi sebesar 79,20%. Kepemimpinan, budaya organisasi, sistem penghargaan dan kompensasi, lingkungan kerja, komunikasi organisasi, pengembangan karir, tingkat kesejahteraan, beban kerja, kepuasan kerja, stres kerja, pengawasan kerja, serta infrastruktur dan fasilitas di lokasi pelayanan semuanya kemungkinan akan berdampak pada 20,80% sisanya.

Kata Kunci: Pelayanan, Kinerja, Motivasi, Kompetensi, KTP Elektronik

ABSTRACT

Performance is the tangible conduct that each person exhibits as a result of work activities that employees carry out in compliance with their roles and obligations within the company. This study aims to investigate how the Gorontalo City Population and Civil Registration Office's implementation of electronic identity card services is affected both individually and collectively by employee competency and work motivation. A total of fifty employees made up the research sample. The basic data used in this study was gathered via a survey approach. Multiple linear regression approaches were used to analyze the data. The analysis's findings, which yielded a determination coefficient of 62.10%, indicate that: (1) The Gorontalo City Population and Civil Registration Office's electronic identity card services are positively and significantly impacted by work motivation. (2) With a 17.10% determination coefficient, staff competency also significantly and favorably affects the office's electronic identity card services. (3) Both work motivation and civil servant competency have a major impact on the Gorontalo City Population and Civil Registration Office's electronic identity card services. with a coefficient of determination of 79.20%. Leadership, organizational culture, reward and compensation systems, work environment, organizational communication, career development, welfare levels, workload, job satisfaction, job stress, work supervision, and infrastructure and facilities at the service location are all likely to have an impact on the remaining 20.80%.

Keywords: *Service, Performance, Motivation, Competence, Electronic ID Card*

Submisi: 21-01-2026

Diterima: 22-01-2026

Dipublikasikan: 02-02-2026

PENDAHULUAN

Kinerja suatu lembaga pemerintah masih saja mengalami berbagai masalah, terutama dalam hal penyediaan layanan publik. Pemberian layanan publik mencakup pemberian layanan yang luar biasa kepada masyarakat sebagai ekspresi fungsi aparaturnya pemerintah sebagai pelayan publik. Pemerintah terus gagal memenuhi harapan masyarakat dalam hal kualitas karena berbagai alasan, (Iik, 2017).

Kinerja layanan publik yang tidak memadai telah lama menjadi sumber keluhan masyarakat. Masyarakat seringkali kesulitan mendapatkan layanan publik, meskipun pemerintah pada dasarnya bertanggung jawab atas penciptaan dan pengoperasiannya. Akibatnya, sistem penilaian diperlukan untuk mengukur proses penyediaan layanan publik. Evaluasi kinerja layanan merupakan kegiatan penting bagi organisasi layanan publik karena dapat digunakan untuk mengukur seberapa baik suatu organisasi mencapai tujuannya. Tanpa diragukan lagi, data kinerja berguna dalam menilai seberapa baik produk dan layanan perusahaan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Kinerja pelayanan pemerintah diantisipasi meningkat Amandemen Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015, telah disetujui, khususnya dalam penyediaan pelayanan publik. Pencatatan sipil, pencatatan penduduk, dan administrasi statistik dan data kependudukan merupakan perbaikan untuk sistem administrasi kependudukan. Data kependudukan dan kejadian terkait kependudukan dapat digunakan untuk menentukan arah kebijakan publik. Karena merupakan kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, meningkatkan kinerja pelayanan melalui kompetensi dan motivasi personel pemerintah adalah tujuan utama dan tak terhindarkan dalam organisasi pemerintah. Kepuasan masyarakat adalah indikator kunci keberhasilan penyampaian pelayanan publik, dan semakin termotivasi dan kompeten para pejabat dalam memberikan pelayanan, semakin baik kinerja pelayanan publik.

Pemerintah telah menetapkan pedoman umum untuk penyediaan Undang-Undang dalam Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009; Dalam Peraturan Menteri Administrasi dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan; dan Peraturan Menteri Administrasi dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik., semuanya mengatur pelayanan publik. Diharapkan bahwa perwakilan negara dan pemerintah akan memberikan layanan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan berdasarkan prinsip-prinsip hukum tersebut.

Sebagai cabang daerah dari pemerintah federal, Kependudukan dan Pencatatan Sipil (KKP) bertanggung jawab untuk mengawasi operasi pencatatan sipil dan data kependudukan. Secara khusus, KKP Kota Gorontalo menetapkan standar keunggulan pelayanan dan memberikan pelayanan publik yang sangat baik. Menurut penilaian Ombudsman Indonesia (OMBUDSMAN) Mengenai kepatuhan terhadap Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, Pemerintah Kota Gorontalo memperoleh skor 78,24 pada tahun 2024, yang dianggap tinggi atau berada di zona hijau. Namun, infrastruktur, standar pelayanan, dan kemampuan penyelenggara dalam menangani pengaduan harus dipenuhi agar kinerja pelayanan publik dapat meningkat.

Secara umum, Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo bertanggung jawab atas operasional pemerintahan umum, khususnya yang berkaitan dengan layanan administrasi kependudukan. Lebih lanjut, sambil berupaya meningkatkan aksesibilitas, Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo terus mempromosikan peningkatan kualitas layanan. Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo juga berupaya mempromosikan investasi modal dalam meningkatkan kesejahteraan bagi masyarakat secara menyeluruh. Selain itu, diharapkan warga Kota Gorontalo dapat memanfaatkan sepenuhnya layanan publik yang sangat baik di sektor kependudukan.

Data awal yang dikumpulkan oleh para peneliti dari berbagai kelompok menunjukkan bahwa layanan publik seperti Kartu Identitas Penduduk (KTP) dianggap sulit diperoleh dan dipercepat. Hal ini karena para pejabat layanan sipil saat ini, terutama yang bertugas di layanan KTP, kurang kompeten dan termotivasi. Penerapan KTP elektronik telah menghadirkan sejumlah tantangan bagi Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo. Suatu masalah tersebut adalah prosedur penerbitan, yang masih sangat lambat atau jauh dari harapan masyarakat, terutama untuk KTP elektronik. Hal ini terjadi sebagai akibat dari ketidakmampuan para pejabat, yang telah menghambat adopsi KTP elektronik, Formulir yang tidak memadai yang memperlambat pencetakan kartu identitas elektronik, ruang tunggu yang tidak memadai bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan, dan keterbatasan bandwidth atau kuota internet adalah contoh infrastruktur dan fasilitas yang buruk, termasuk fasilitas operasional, fisik, dan pendukung. Rincian berikut berkaitan dengan keberhasilan dan tingkat penyelesaian layanan kartu identitas elektronik di DKCS di Kota Gorontalo.

Permasalahan yang menjadi pokok penelitian dirumuskan sebagai berikut, mengacu pada uraian latar belakang yang telah disebutkan sebelumnya: (1) Apakah terdapat korelasi langsung antara tingkat antusiasme karyawan dengan efisiensi dan kualitas pelayanan kartu identitas elektronik (2) Apakah keterampilan dan kemampuan petugas pelayanan mempengaruhi seberapa baik instansi ini melaksanakan pelayanan kartu identitas elektronik? (2) Apakah etika kerja yang kuat dan keterampilan teknis petugas mempengaruhi kemampuan Instansi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo saat mengoperasikan dan menyediakan pelayanan kartu identitas elektronik?

Berikut ini adalah Tujuan utama pada penelitian ini yaitu: (1) Untuk mengetahui apakah kinerja unit pelayanan kartu identitas elektronik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo dipengaruhi oleh motivasi staf. (2) Untuk menentukan apakah tingkat kemahiran setiap petugas layanan memiliki dampak besar terhadap seberapa baik kinerja kantor dalam memberikan layanan kartu identitas elektronik. (3) Untuk memastikan apakah penerapan layanan kartu identitas elektronik di Kombinasi antara keterampilan petugas dan motivasi kerja sangat menguntungkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo.

Kinerja adalah suatu perilaku yang bisa diamati yang ditunjukkan oleh setiap manusia sebagai hasil dari pencapaian profesional mereka terkait dengan posisi mereka dalam organisasi. Keberhasilan suatu perusahaan sangat bergantung pada kinerja karyawannya.

Kinerja didefinisikan oleh As'ad (2001:13) dalam Sulila, (2021) sebagai konsekuensi yang dicapai oleh individu atau kelompok di dalam suatu organisasi sesuai dengan tugas dan wewenang masing-masing untuk mencapai tujuan organisasi, sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku.

Menurut Hamzah B. Uno (2008: 66–67), kerja adalah: 1) kegiatan dasar dan komponen penting kehidupan manusia; 2) menetapkan kedudukan sosial dan mengikat orang satu sama lain dan masyarakat; dan 3) biasanya dinikmati oleh pria dan wanita. 4) Terdapat banyak jenis insentif kerja yang berbeda, termasuk insentif moneter; dan 5) Semangat kerja karyawan seringkali tidak terkait dengan keadaan material atau fisik pekerjaan.

Menurut Isa (2022), motivasi dan kemampuan seseorang dalam melaksanakan tanggung jawabnya di tempat kerja berdampak pada seberapa baik mereka berfungsi sebagai karyawan. Definisi kinerja sebelumnya menunjukkan bahwa kinerja mengacu pada pencapaian yang dilakukan oleh seorang pejabat publik saat menjalankan tugas utamanya sesuai dengan standar kerja yang ditetapkan oleh organisasi publik. Hal ini menghasilkan hasil yang menunjukkan bagaimana seorang tokoh publik membantu organisasi dalam mencapai tujuannya.

Menurut Harbani Pasolong (2010:186), unsur-unsur berikut memengaruhi kinerja karyawan: keahlian, keinginan, gizi, Teknologi, Kompensasi, Kejelasan Tujuan, dan Keamanan.

Pelayanan publik, menurut Santosa (2008:55), adalah penyediaan layanan kepada masyarakat, dalam pemerintah, kelompok swasta yang bekerja atas nama pemerintah, atau organisasi swasta, baik tanpa bayaran maupun dengan kompensasi, untuk menangani kebutuhan dan/atau kepentingan suatu masyarakat.

Tohopi (2015) mendefinisikan pelayanan publik sebagai setiap layanan yang diberikan kepada warga negara oleh pemerintah, baik secara langsung melalui sektor publik atau saat mendanai penyediaan layanan swasta.

Proses dalam pelayanan publik itu sendiri, tidak mungkin untuk mengisolasi peran pola interaksi dan hubungan antara dua pihak yaitu, antara masyarakat sebagai pengguna layanan dan organisasi birokrasi sebagai penyedia dan penyelenggara pelayanan publik dari efektivitas tugas birokrasi dalam menyediakan layanan (Mozin, 2015).

Goeth dan Davis mendefinisikan kualitas sebagai keadaan dinamis dalam hal lingkungan, orang, proses, barang, dan jasa yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2012:51).

Lima perspektif tentang kualitas, menurut Garvin (dikutip oleh Tjiptono, 2012:143), adalah bahwa produk yang sempurna adalah produk yang paling sesuai dengan selera individu.

Menurut Agus Dwiyanto (2006:50), mengevaluasi kinerja birokrasi publik hanya dengan ukuran intrinsik seperti efikasi dan efisiensi tidaklah memadai. Sebaliknya, perlu mempertimbangkan indikator lain yang melekat pada pengguna layanan, seperti produktivitas, kualitas layanan, daya tanggap, tanggung jawab, dan akuntabilitas.

Sutrisno (2013:109) mendefinisikan motivasi sebagai elemen yang mendorong individu untuk melakukan berbagai tugas tertentu dan sering dianggap sebagai sesuatu yang membimbing dan memengaruhi perilaku individu.

Menurut Mangkunegara (2012:61), motivasi, di sisi lain, adalah keadaan atau kekuatan pendorong internal yang memotivasi setiap karyawan untuk memfokuskan tindakan dan upaya mereka pada pencapaian tujuan yang ditentukan oleh perusahaan tempat mereka bekerja.

Kata kerja Latin *move* berarti mendorong atau memindahkan., adalah asal mula istilah motivasi. Hanya sumber daya manusia secara umum dan bawahan secara khusus yang tunduk pada insentif manajerial, (Hasibuan, 2011:141).

Motivasi sebagai proses mengarahkan potensi dan kekuatan bawahan agar mereka dapat Berkolaborasi Berhasil dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Motivasi diartikan sebagai "apa yang menyebabkan, mengarahkan, dan mendukung perilaku manusia, sehingga orang bersedia bekerja keras dan antusias untuk mencapai hasil yang optimal."

Menurut Spencer dalam Moeheriono (2014:5), efisiensi individu di tempat kerja berhubungan dengan sifat-sifat mendasar mereka yang memiliki hubungan sebab akibat dengan kriteria acuan, seperti efektif, kinerjanya yang luar biasa, atau berhasil dalam pekerjaan. Di sisi lain, McClelland dalam Veithzal Rivai (2011:299) menyatakan bahwa kompetensi adalah sifat dasar yang secara langsung mempengaruhi atau dapat memprediksi kinerja luar biasa.

Menurut Boyatzis dalam Donni Juni Priansa (2014:253), Kompetensi yaitu kemampuan seseorang untuk melakukan aktivitas dalam suatu organisasi guna mendukung tujuan perusahaan.

Hutapea dan Nuriana (2011:16–19) menyatakan bahwa tujuan umum kompetensi suatu perusahaan atau lembaga adalah Penciptaan lapangan kerja, penilaian pekerjaan, perekrutan dan seleksi, pertumbuhan kelompok, pembelajaran kelompok, manajemen karier, penilaian potensi karyawan, pembentukan organisasi dan penguatan nilai dan budaya organisasi, serta sistem penghargaan.

Menurut Michael Zwell dalam Wibowo (2010:102), kompetensi adalah kapasitas yang dapat dipengaruhi oleh sejumlah variabel, termasuk bakat, pengalaman, masalah emosional, dan kecerdasan intelektual.

METODE

Pada penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Karena pendekatan ini berlandaskan positivisme, maka sering disebut sebagai pendekatan positivistik. Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo dijadikan lokasi penelitian. Unsur-unsur berikut menjadi dasar studi ini: 1) Objek penelitian mengandung fenomena yang diteliti; 2) Lokasi penelitian mudah diakses, sehingga menghemat biaya, waktu, dan tenaga.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui, 3 hal yaitu observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Ketiga hal tersebut berdasar pada sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu sumber data primer dan data sekunder.

Analisis data dalam penelitian ini, merujuk pada metode kuantitatif yang digunakan, yaitu analisis regresi sederhana. Yang di mana, analisis tersebut mendasari untuk melakukan uji hipotesis yang digunakan. Selain itu, pengolahan data hasil sebaran kuesioner menggunakan software aplikasi SPSS versi terbaru.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskriptif Variabel Penelitian

1. Variabel Motivasi kerja

Tabel 1. Analisis Jawaban Responden Variabel Motivasi Kerja

No	Indikator	Skor			Kriteria
		Aktual	Ideal	%	
1	Kondisi Lingkungan Kerja	675	1,000	67.50%	Cukup Baik
2	Kompensasi yang Memadai	673	1,000	67.30%	Cukup Baik
3	Pimpinan Yang Baik	717	1,000	71.70%	Baik
4	Adanya Jaminan Pekerjaan	811	1,000	81.10%	Baik
Skor Variabel		3,630	5,000	72.60%	Baik

Sumber: Data Olahan, 2026

Hasil analisis pada variabel motivasi kerja di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo mencapai tingkat yang dibutuhkan dengan skor 72,60%, menurut data berikut. Hal ini memperlihatkan bahwa pegawai di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo sangat termotivasi untuk menyelesaikan pekerjaannya, terutama dalam hal operasional layanan kartu identitas elektronik (e-KTP). Skenario ini menunjukkan bahwa tempat kerja secara umum memiliki kekuatan untuk menginspirasi para pekerja untuk memberikan upaya terbaik mereka. Pandangan yang baik terhadap motivasi kerja sangat penting karena akan memengaruhi seberapa baik masyarakat menerima pelayanan publik. Namun, pencapaian ini juga menunjukkan bahwa masih ada peluang untuk perbaikan, khususnya di wilayah dengan peringkat yang lebih rendah, untuk meningkatkan semangat kerja karyawan dan memberikan dampak yang lebih besar pada kinerja layanan.

2. Variabel Kompetensi Aparatur

Tabel 2. Analisis Jawaban Responden Variabel Kompetensi Aparatur

No	Indikator	Skor			Kriteria
		Aktual	Ideal	%	
1	Keterampilan	825	1,000	82.50%	Baik
2	Pengalaman	814	1,000	81.40%	Baik
3	Isu Emosional	832	1,000	83.20%	Baik
4	Kemampuan Intelektual	811	1,000	81.10%	Baik
Skor Variabel		3,282	4,000	82.05%	Baik

Sumber: Data Olahan, 2026

Seperti yang terlihat pada tabel di atas, variabel kompetensi peralatan Kantor Catatan Sipil Kota Gorontalo memenuhi kriteria baik dengan nilai 82,05%. Hal ini menunjukkan bahwa peralatan Kantor Catatan Sipil Kota Gorontalo secara umum mampu melaksanakan tugas pelayanan, terutama dalam hal pengelolaan kartu identitas elektronik. Skor tinggi ini menunjukkan bahwa karyawan memenuhi standar dan menjalankan pekerjaan mereka dengan kompetensi profesional. Dengan kata lain, kemampuan mereka mencakup pengetahuan, keahlian, pengalaman, pengaturan emosi, dan kemampuan mental yang dibutuhkan. Hal ini jelas sangat bermanfaat karena pelayanan publik yang sukses, efisien, dan responsif terhadap masyarakat membutuhkan keahlian luar biasa dari para pegawai negeri sipil.

3. Variabel Kinerja pelayanan

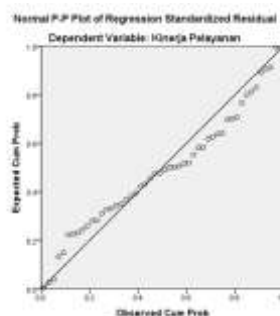
Tabel 3. Analisis Jawaban Responden variabel Kinerja Pelayanan

No	Indikator	Skor			Kriteria
		Aktual	Ideal	%	
1	Produktivitas	836	1,000	83.60%	Baik
2	Kualitas Pelayanan	833	1,000	83.30%	Baik
3	Responsivitas	810	1,000	81.00%	Baik
4	Responsibilitas	821	1,000	82.10%	Baik
5	Akuntabilitas	798	1,000	79.80%	Baik
Skor Variabel		4,098	5,000	81.96%	Baik

Sumber: Data Olahan, 2026

Tabel di atas secara tegas menunjukkan bahwa kinerja layanan kartu identitas elektronik Kantor Catatan Sipil Kota Gorontalo memenuhi persyaratan yang diperlukan, dengan skor 81,96%. Ini menunjukkan bahwa Kantor Catatan Sipil Kota Gorontalo telah memenuhi harapan masyarakat dalam hal kecepatan, ketepatan, dan kualitas layanan administrasi kependudukannya. Nilai tinggi ini menunjukkan prosedur pelayanan yang sukses dan efektif dengan staf yang kompeten. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa layanan e-KTP di wilayah ini berfungsi dengan baik, meskipun masih ada peluang untuk perbaikan guna mencapai kategori "Sangat Baik" di masa mendatang. Hasil ini juga menunjukkan komitmen perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas layanan publik dengan meningkatkan efisiensi pekerja dan mengoptimalkan operasional.

B. Pengujian Normalitas Data



Gambar 1. Grafik Hasil Pengujian Normal Probability Plot

Arah garis diagonal diikuti oleh data (titik-titik) yang tersebar di sepanjangnya. Berdasarkan rasionalisasi pengambilan keputusan yang telah dijelaskan sebelumnya, Data pada model regresi ini sesuai asumsi normalitas data.

Tabel 4. Hasil uji One Sample Kolmogorov Smirnov

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.23244749
Most Extreme Differences	Absolute	.119
	Positive	.115
	Negative	-.119
Kolmogorov-Smirnov Z		.838
Asymp. Sig. (2-tailed)		.484

Sumber: Data Olahan, 2026

Hasil uji normalitas data (Kolmogorov Smirnov) yang ditampilkan pada tabel di atas, data variabel dalam penelitian mengikuti distribusi yang normal karena nilai Kolmogorov Smirnov sebesar 0,838 kurang dari simpangan baku sebesar 1,96 dan nilai signifikansi kesalahan (residual) lebih besar dari nilai alfa 0,05 ($0,484 > 0,05$).

C. Pengujian Multikolinearitas

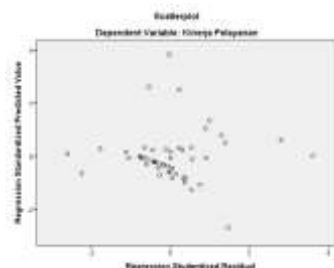
Tabel 5. Hasil Pengujian Multikolinearitas

Variabel	VIF	Kesimpulan
Motivasi kerja	1,276	Non Multikolinearitas
Kompetensi aparatur	1,276	Non Multikolinearitas

Sumber: Data Olahan, 2026

Pada Nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) pada variabel yang berhubungan dengan motivasi kerja dan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil masing-masing adalah 1,276 dan 1,276, menurut hasil pengolahan data yang telah diberikan sebelumnya. Nilai Faktor Inflasi Varians (VIF) (10) tidak memenuhi tingkat yang diperlukan. Oleh karena itu, tidak adanya masalah multikolinearitas dalam model regresi telah dikonfirmasi. Dengan demikian, uji multikolinearitas telah terpenuhi.

D. Pengujian Heterokedastisitas



Gambar 2. Hasil Pengujian Heterokedastisitas

Grafik tersebut menampilkan titik-titik pada sumbu Y, saat di atas atau di bawah nol. terlampir terdistribusi secara acak. Maka, tidak ada bukti heteroskedastisitas dalam model regresi.

Tabel 6. Hasil Pengujian Heterokedastistas Glejser

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3.037	2	1.519	.157	.855 ^b
Residual	453.208	47	9.643		
Total	456.245	49			

Sumber: Data Olahan SPSS 21, 2026

Nilai signifikansi, yang juga dikenal sebagai Nilai Probabilitas (P-Value), adalah 0,855, seperti yang terlihat dari temuan pengolahan data di atas. Nilai signifikansi pengujian ini lebih tinggi dari nilai alfa 0,05.

E. Analisis Regresi

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-10.343	4.620		-2.239	.030
1 Motivasi Kerja	.720	.075	.726	9.653	.000
Kompetensi Aparatur	.352	.095	.278	3.703	.001

Sumber: Data Olahan SPSS 21, 2026

Ketika motivasi kerja dan kemampuan pengoperasian peralatan diabaikan, kinerja layanan memiliki nilai konstan sebesar 10.343 unit.

Kinerja layanan e-KTP Kantor Catatan Sipil Kota Gorontalo akan terpengaruh oleh faktor 0,720 untuk setiap perubahan unit dalam motivasi kerja, berdasarkan koefisien regresi untuk variabel X1 (motivasi kerja), yaitu 0,720.

Koefisien regresi untuk variabel X2 (kompetensi staf), yaitu 0,352, menunjukkan bahwa kinerja layanan e-KTP Kantor Catatan Sipil Kota Gorontalo akan terpengaruh oleh faktor 0,352 untuk setiap perubahan unit dalam kompetensi staf.

F. Pengujian Hipotesis

Tabel 8. Hasil Uji Parsial

No	Variabel	t _{hitung}	P-Value	t _{tabel}	Keterangan
0	(Constant)	-2.239	0.030		
1	Motivasi kerja	9.653	0.000	2,012	Signifikan
2	Kompetensi aparatur	3.703	0.001	2,012	Signifikan

Sumber: Data olahan SPSS 21, 2026

Data analisis uji parsial untuk t_{hitung} pada variabel Motivasi Kerja mendapatkan nilai 9,653, Adapun pada nilai t_{tabel} dan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan n-k-1 atau 50-2-1 = 47 yaitu 2,012. Bila nilai t keduanya diperbandingkan, nilai t_{hitung} lebih besar daripada nilai t_{tabel} (9,653 > 2,012). Maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepercayaan 95%, Motivasi Kerja mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan pada kinerja pelayanan kartu identitas elektronik di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo.

Hasil uji parsial memperlihatkan nilai t_{hitung} untuk variabel Kompetensi asisten negeri mendapatkan nilai 3,703, adapun nilai t_{tabel} pada tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan n-k-1 atau 50-2-1 = 47 adalah 2,012. Bila nilai t keduanya diperbandingkan, nilai t_{hitung} masih lebih besar daripada nilai t_{tabel} (3,703 > 2,012). Oleh karena itu, ditarik kesimpulan bahwa pada tingkat kepercayaan 95%, Kompetensi asisten negeri mempunyai pengaruh positif dan signifikan pada kinerja pelayanan kartu identitas elektronik di PNS Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo.

Tabel 9. Hasil Pengujian Simultan

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3338.723	2	1669.362	89.386	.000 ^b
	Residual	877.767	47	18.676		
	Total	4216.490	49			

Sumber: Data olahan SPSS 21, 2026

Nilai F_{hitung} penelitian ini adalah 89,386, angka-angka sebelumnya. Pada tingkat signifikansi 5%, nilai F_{tabel} untuk df1 dari k = 2 dan df2 dari N-k-1 = 50-2-1 = 47 adalah 3,195. Kinerja layanan kartu identitas elektronik di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo secara signifikansi dipengaruhi oleh motivasi kerja dan kompetensi pegawai negeri sipil, sebagaimana dibuktikan oleh nilai F yang dihitung secara signifikan lebih tinggi daripada nilai F-tabel ketika kedua nilai F ini dibandingkan.

Tabel 10. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.890 ^a	.792	.783	4.32156

Sumber: Data olahan SPSS 21, 2026

Dengan menggunakan nilai R Kuadrat, Berdasarkan temuan analisis koefisien determinasi pada tabel di atas, besarnya pengaruh, atau kapasitas variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen, adalah 0,792. Grafik ini menunjukkan bahwa 79,20% variasi kinerja pelayanan kartu identitas elektronik di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo dapat dikaitkan dengan kompetensi dan motivasi kerja staf. Kepemimpinan, budaya organisasi, sistem penghargaan dan kompensasi, lingkungan kerja, komunikasi organisasi, pengembangan karir, tingkat kesejahteraan, beban kerja, kepuasan kerja, stres kerja, pengawasan kerja, serta fasilitas dan infrastruktur dalam pelayanan merupakan beberapa faktor yang menjelaskan sisa 20,80%.

Tabel 11. Koefisien Determinasi Parsial

		Kinerja Pelayanan	Motivasi Kerja	Kompetensi Aparatur
Pearson Correlation	Kinerja Pelayanan	1.000	.855	.616
	Motivasi Kerja	.855	1.000	.465
	Kompetensi Aparatur	.616	.465	1.000
Sig. (1-tailed)	Kinerja Pelayanan	.	.000	.000
	Motivasi Kerja	.000	.	.000
	Kompetensi Aparatur	.000	.000	.
N	Kinerja Pelayanan	50	50	50
	Motivasi Kerja	50	50	50
	Kompetensi Aparatur	50	50	50

Sumber: Data olahan SPSS 21, 2026

Tabel diatas memiliki korelasinya adalah 0,855 dan koefisien regresi standarnya adalah 0,726. Oleh karena itu, koefisien determinasinya adalah 0,621. Hasilnya, insentif tenaga kerja berdampak pada 62,10% layanan kartu identitas elektronik Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo. Pengaruh 62,10% ini konsisten dengan penjelasan tentang bagaimana motivasi kerja secara signifikan memengaruhi efisiensi layanan kartu identitas elektronik.

Korelasinya adalah 0,616 dan koefisien regresi standarnya adalah 0,278, menurut

data di atas. Hasilnya, koefisien determinasi adalah 0,171. Dengan demikian, variabel kompetensi alat mempengaruhi 17,10% layanan kartu identitas elektronik di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo. Lokasi pengaruh 17,10% tersebut merupakan kondisi pengaruh lemah kompetensi alat terhadap penerapan layanan kartu identitas elektronik.

SIMPULAN

Motivasi kerja memiliki pengaruh yang menguntungkan dan signifikan terhadap kinerja pelayanan kartu identitas elektronik Layanan kartu identitas elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo, dengan koefisien determinasi sebesar 62,10%, berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian sebelumnya.

Layanan kartu identitas elektronik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kompetensi petugas, dengan koefisien determinasi sebesar 17,10%. Dinas Pencatatan Sipil Kota Gorontalo memiliki koefisien determinasi sebesar 79,20%. Namun sisanya sebesar 20,80% mungkin dipengaruhi oleh faktor lain.

Hasil koefisien determinasi yaitu sebesar 79,20%, menunjukkan kemahiran dan motivasi pegawai negeri sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo secara signifikan mempengaruhi efektivitas pelayanan kartu identitas elektronik. Namun, sisanya sebesar 20,80% dapat dipengaruhi oleh faktor lain. Dengan demikian, melalui pelatihan rutin, karyawan hendaknya memprioritaskan peningkatan kompetensi teknis dan pelayanan (SIAK, perekaman-pencetakan e-KTP, penanganan kesulitan peralatan/jaringan). Selain itu, agar pimpinan membuat program terukur untuk meningkatkan kompetensi. Dengan mengalokasikan dana untuk pengembangan SDM, pemerintah daerah harus membantu meningkatkan kapasitas aparat. Adanya saluran informasi resmi dan menyiapkan dokumen sesuai peraturan, masyarakat diminta untuk membantu memastikan pelayanan yang lancar.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2006). Memanfaatkan layanan publik untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Yogyakarta: UGM Press.
- Hasibuan, M. S. P. (2011). Manajemen sumber daya manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Iik, O. A. (2017). Volume 4 nomor 1. Jurnal Ekonologi Ilmu Manajemen, 4(1), 195–202.
- Isa, R. (2022). Pengaruh kompetensi, budaya organisasi, dan perilaku kewirausahaan terhadap kinerja badan usaha milik desa (BUMDes) di Kabupaten Gorontalo (Disertasi doktoral, Universitas Gorontalo).
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Mozin, S. Y. (2015). Refungsionalisasi administrasi dalam meningkatkan pelayanan di Rumah Sakit Daerah Aloe Saboe, Kota Gorontalo (Disertasi doctoral, Universitas Negeri Makassar).
- Pasolong, H. (2010). Teori administrasi publik. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Administrasi dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan
- Peraturan Menteri Administrasi dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Penilaian Kinerja Pelayanan Publik
- Santosa, P. (2008). Administrasi publik: Teori dan praktek good governance. Bandung: Refika Aditama.
- Sulila, I. (2021). Dampak kinerja karyawan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. *Prosiding Konferensi Internasional*, 4(2), 599–611. <https://doi.org/10.32535/jicp.v4i2.1347>
- Tjiptono, F. (2012). Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tohopi, R. (2015). Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik melalui standar pelayanan minimum (SPM) Dinas Kesehatan Kota Gorontalo. *Jurnal Informasi dan Pemodelan Kimia*, 53(9), 1689–1699.
- Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 yang berkaitan dengan Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Uno, H. B. (2008). Teori motivasi dan pengukurannya. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wibowo. (2010). Manajemen kinerja. Jakarta: Rajawali Pers.

TENTANG PENULIS