

Efektifitas Pelayanan Publik pada Pelayanan Perekaman KTP-EL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado

Betsi Y. Tumundo¹, Grace A. J. Rumagit², Sandra E. Pakasi³

^{1,2,3} Program Studi Ilmu Perencanaan Pembangunan Wilayah, Universitas Sam Ratulangi

e-mail: betsi.tumundo@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas pelayanan publik pada pelayanan perekaman KTP-EL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil Penelitian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado mendapatkan mutu pelayanan "B" dengan kategori kinerja "Baik" yang artinya efektivitas kepuasan masyarakat dari hasil pelayanan publik sejak bulan Mei sampai dengan Juni Tahun 2023 terkategori "Baik". Meskipun hasil penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado yang sebelumnya kurang baik, dengan berbagai isu tentang adanya pungli (pungutan liar) namun dengan penilaian sampai pada Bulan Juni 2023 unsur biaya/tarif mendapatkan penilaian yang tertinggi dari responden. Namun ada 2 unsur pelayanan publik yaitu unsur Pengaduan dan unsur Sarana dan Prasarana yang masih adanya nilai kurang baik dan tidak baik, sehingga sebagai evaluasi kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu memperbaiki unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tidak baik dan kurang baik serta mempertahankan atau meningkatkan unsur pelayanan yang sudah baik menjadi penilaian yang ideal yaitu sangat baik. Kesimpulan penelitian mengenai efektivitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado pada Perekaman KTP-EL berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat menggunakan penilaian 9 (Sembilan) unsur pelayanan publik mendapatkan nilai 83.79 dengan kategori kinerja baik dan mutu pelayanan B.

Kata kunci: *Efektifitas, Pelayanan Publik*

Abstract

This study aims to analyze the effectiveness of public services in the service of recording KTP-EL at the Department of Population and Civil Registration in the city of Manado. The data analysis method used in this study is using quantitative analysis with a descriptive approach. The results of the study show that the Department of Population and Civil Registration of the City of Manado obtained a service quality of "B" with a "Baik" (Good) performance category, which means that the effectiveness of community satisfaction from the results of public services from May to June 2023 is in the "Baik" (Good) category. Even though the results of the community's assessment of public services at the Manado City Population and Civil Registration Office were previously not good, with various issues regarding the existence of extortion (illegal fees) but with the assessment up to June 2023 the cost (*Tarif*) element received the highest rating from respondents. However, there are 2 elements of public service, namely the element of complaint, and the element of facilities and infrastructure which still has a value that is not good and not good, so that as a performance evaluation in the administration of public services, namely repairing service elements that get bad and not good values and maintaining or increasing service elements which is already good becomes an ideal assessment that is very good. The results of the study regarding the effectiveness of public services at the Department of Population and Civil Registration in the City of Manado on KTP-

EL recording based on the Community Satisfaction Index using an assessment of 9 (nine) elements of public service scored 83.79 with Good performance category and service quality B (*Baik*).

Keywords: *Effectiveness, Public Service.*

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia semakin dihadapkan pada berbagai persoalan implementasi yang perlu segera diatasi dan dicarikan solusi agar penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, efisien dan efektif menjadi isu kebijakan yang strategis. Masyarakat Indonesia menuntut pelayanan yang maksimal dari pemerintah. mereka menginginkan pelayanan yang efektif dalam berbagai hal. Salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif yaitu melakukan pembenahan dan perubahan birokrasi di lingkungan instansi pemerintah, untuk mewujudkan pemerintahan yang kuat, bebas, bersih, melayani masyarakat, netral yang bebas dari KKN mampu melayani publik, netral, sejahtera, berdedikasi, dan memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur negara ini merupakan tujuan dilakukan reformasi birokrasi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado adalah salah satu kantor pelayanan publik yang ada di instansi pemerintah yang merupakan organisasi yang memiliki wewenang dan tanggung jawab atas segala urusan kependudukan yang ada di Kota Manado yang mempunyai tugas dan fungsi yaitu merumuskan kebijakan teknis dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado diharapkan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap penerima layanan demi terciptanya kepuasan oleh penerima layanan. proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado ada 22 jenis layanan dengan menerapkan pelayanan secara langsung kepada masyarakat dan pelayanan secara *Online* yang dinamakan Antrian *Online* Disdukcapil dan Antrian lewat Manado Hub juga layanan JEMPOL (Jemput Bola) ke Kecamatan dan kelurahan bahkan kerjasama dengan 6 Puskesmas yang ada di Kota Manado dalam pengurusan produk layanan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang bertujuan untuk menghindari adanya praktek pencaloan dan pungutan liar yang selalu menjadi isu dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan ini terlepas dari baiknya, tidak serta merta memiliki kesempurnaan, melainkan masih ada kekurangan dalam proses pelaksanaannya dan ditemukannya permasalahan-permasalahan yang akan menghambat proses pelayanan terdapat beberapa permasalahan yang terjadi dalam pelayanan masyarakat.

Berdasarkan permasalahan diatas, untuk mengetahui seberapa efektif penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado, perlu dilakukan pengukuran efektifitas pelayanan publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan menggunakan Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggara pelayanan Publik dengan menggunakan 9 unsur yaitu persyaratan, system mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana penanganan pengaduan saran dan masukan serta sarana dan prasarana.

METODE

Tempat dan Waktu Penelitian

Dalam penulisan penelitian ini dilaksanakan selama 2 bulan yaitu dari bulan Mei s/d Juni 2023 dimulai dari pengolahan data sampai penyusunan hasil penelitian, adapun tempat penelitian yang diambil oleh penulis adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado

Jenis dan Sumber Data

Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data primer lewat survei langsung kepada masyarakat dan

menyebarkan kuisioner dengan menggunakan format *Google form* dan melakukan observasi langsung di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Manado dan data sekunder seperti Dokumen peraturan perundang-undangan yang menyangkut standar prosedur pelayanan dan Karya ilmiah berupa jurnal, thesis, artikel dan dan buku-buku yang berkaitan dengan objek penelitian.

Metode Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode purposive Sampling. Teknik Purposive sampling. Populasi dalam penelitian ini semua masyarakat yang telah menerima layanan Perekaman KTP -EI di Dinas Pencatatan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado selama bulan Mei hingga Juni Tahun 2023 yakni 1050 orang dengan jenis layanan langsung di Kantor. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{(1 + (N \times e^2))}$$

Dimana:

n = jumlah sampel yang dicari

N = jumlah populasi

e = margin error yang ditoleransi sebesar 10%

sehingga:

$$n = \frac{1050}{(1 + (1050 \times 0,1^2))}$$

$$n = \frac{1050}{10,51}$$

$$n = 99,904853$$

$$n = 100$$

maka besar sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang.

Berdasarkan jumlah kuesioner yang terisi diperoleh jumlah responden sebanyak 100 orang dari jumlah 90 responden yang mengisi google form dan 10 wawancara/kuesioner langsung. Dari jumlah tersebut, Peneliti mengambil 100 responden untuk menjadi sampel dalam penelitian ini.

Metode Pengumpulan Data

Tahapan pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini, yakni:

Mengekstrak data dari sistem Komputerisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado untuk mendapatkan data penerima layanan Perekaman KTP-EI sepanjang bulan Mei hingga Juni tahun 2023; dan Menyebarkan kuesioner melalui media sosial *WhatsApp* dengan link *google form* dan wawancara langsung.

Konsep Pengukuran Variabel

Penelitian ini dilakukan untuk mengukur efektivitas pelayanan publik berdasarkan pengalaman masyarakat yang telah menerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Adapun pelayanan publik akan diukur menggunakan sembilan unsur berdasarkan PermenPanRB 14/2017 yang digunakan dalam penelitian ini, yakni dengan mengembangkan dan mengklasifikasikan sembilan unsur tersebut menjadi 26 indikator.

Tabel 1. Indikator Penilaian Masyarakat terhadap Pelayanan Perekaman KTP-EI Kota Manado

Unsur	Unsur Pelayanan	Indikator
1.	Persyaratan	Petugas memberitahu kelengkapan persyaratan dokumen sesuai Standar Operasional Pelayanan. Petugas melakukan verifikasi/Pemeriksaan berkas dan

Unsur	Unsur Pelayanan	Indikator
		langsung memberitahu jika ada kekurangan dalam kelengkapan berkas permohonan. Ketersediaan Informasi mengenai syarat permohonan melalui Media Informasi dan publik.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Tersedia standar pelayanan yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik. Akses mendapatkan Informasi Prosedur Layanan Administrasi Kependudukan Cepat dan Mudah. Tersedia Sistem Antrian. Sistem Antrian mencerminkan keadilan pelayanan.
3.	Waktu penyelesaian	Penyelesaian sesuai dengan Standar Prosedur Pelayanan (SPP). Petugas memberikan informasi mengenai waktu Penyelesaian.
4.	Biaya/Tarif	Pelayanan gratis tidak dipungut biaya.
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Kemudahan dan kesesuaian Produk Layanan Elektronik.
6.	Kompetensi pelaksana	Adanya kejelasan dan Kepastian petugas Pelayanan. Petugas Mengetahui dengan jelas Pemohon yang akan dihadapi. Pelayanan dilaksanakan dengan penuh tanggungjawab sampai dengan selesai oleh petugas. Layanan Prima oleh admin pelayanan Elektronik.
7.	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap ramah dengan menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam) pada saat melayani Pemohon. Petugas selalu ada di tempat. Petugas sopan dalam bertutur kata dengan pemohon.
8.	Pengaduan	Tersedia media pengaduan,petugas pelayanan pengaduan dan sarana pengaduan (diisi jika pernah menerima layanan Pengaduan). Kompetensi pelayanan petugas pengaduan saat menerima pengaduan (diisi jika pernah menerima layanan Pengaduan).
9.	Sarana dan Prasarana	Adanya Fasilitas area parkir dan toilet yang berfungsi dengan baik Peralatan komputer meja. Tersedia ruang bermain untuk anak, dan ruang laktasi, tempat fotocopy, kantin dan kursi tertata dengan baik. Tersedia ruang tunggu yang nyaman. Tersedia Sarana dan Prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus.

Analisis Data

Penelitian ini menggunakan pengukuran Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pengukuran menggunakan Skala Likert bertujuan untuk menentukan tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang dibuat Peneliti, dengan cara memilih salah satu kriteria jawaban yang tersedia. Dibagian akhir kuesioner, Peneliti memberikan pertanyaan terbuka berupa kesan singkat dan saran responden untuk pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Peneliti menggunakan 9 unsur pelayanan publik yang diatur dalam PermenPanRB 14/2017 yaitu: (1) persyaratan, (2) sistem, mekanisme dan prosedur, (3) waktu penyelesaian, (4) biaya/tarif, (5) produk spesifikasi jenis layanan, (6) kompetensi pelaksana, (7) perilaku pelaksana, (8) penanganan pengaduan dan (9) sarana prasarana dan dikembangkan menjadi 26 Indikator.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Wilayah Penelitian

Wilayah administratif Kota Manado terbagi dalam 11 kecamatan dan 87 kelurahan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 2 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 5 Tahun 2000 tentang Pemekaran Kelurahan dan Kecamatan di Kota Manado. Kecamatan tersebut yaitu: 1). Kecamatan Malalayang 2). Kecamatan Sario 3). 4) Kecamatan Wanea, 5) Kecamatan Wenang, 6) Kecamatan Tikala, 7) Kecamatan Paal Dua, 8) Kecamatan Mapanget, 9) Kecamatan Singkil, 10) Kecamatan Tuminting, 11) Kecamatan Bunaken, Kecamatan 12) Bunaken Kepulauan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado

Berdasarkan Peraturan Walikota Manado Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado Tipe A Pasal 4 menyebutkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Susunan Organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado terdiri dari seorang Pejabat Administrator dan 5 Orang Pejabat Pengawas yang membawahi masing-masing kelompok jabatan struktural dan jabatan fungsional. Jumlah pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado sebanyak 46 pegawai, terdiri dari 33 pegawai PNS dan 13 THL (Tenaga Harian Lepas) menyesuaikan kebutuhan masing-masing bagian/seksi dengan memperhatikan jenis pekerjaan operasional administrasi dan pelayanan publik. Penempatan pegawai untuk fungsi operasional administrasi berada di sub Bagian Umum dan Kepegawaian. Sedangkan untuk tugas dan fungsi pelayanan publik ada di masing-masing Bidang.

Analisis Efektifitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilakukan untuk menganalisis efektifitas pelayanan berdasarkan penilaian kepuasan masyarakat. Melalui kuesioner masyarakat berkesempatan sehingga menilai seberapa efektif pelayanan yang diberikan dari jenis layanan Perekaman KTP-El. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan 26 indikator yang dikembangkan dari 9 Unsur pelayanan publik yang diatur dalam PerMenpanRB 14/2017.

Unsur Kesatu Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Tabel 2. Penilaian masyarakat terhadap Unsur Kesatu Persyaratan

No. Indikator	Indikator Penilaian	Total Skor	Σ Nilai Unsur	Σ NRR Unsur	SKM
1	Petugas memberitahu kelengkapan persyaratan dokumen sesuai Standar Operasional Pelayanan.	348			
2	Petugas melakukan verifikasi/Pemeriksaan berkas dan langsung memberitahu jika ada kekurangan dalam kelengkapan berkas permohonan	344	342,67	3,427	85,67
3	Ketersediaan Informasi mengenai syarat permohonan melalui Media Informasi dan publik	336			
Jumlah		1028			

Data skor pada Tabel 2, menunjukkan bahwa secara umum unsur penilaian persyaratan dari 3 indikator dinilai sangat baik, dengan nilai SKM 85.67. Pada penyelenggara publik telah menerapkan Standar Operasional Pelayanan dimana Petugas memberitahukan kelengkapan persyaratan dengan baik kepada masyarakat sehingga responden pada unsur persyaratan khususnya pada indikator Kesatu, yakni diisi oleh 48 orang responden memberikan penilaian SB. Sedangkan pada Indikator Kedua yaitu petugas melakukan verifikasi/Pemeriksaan berkas langsung memberitahu jika ada kekurangan dalam kelengkapan berkas permohonan, dalam hal ini petugas loket dengan penuh kehati-hatian dalam memeriksa/menverifikasi berkas dari pemohon sehingga jika ada berkas yang tidak lengkap atau kurang, petugas langsung menginformasikan kepada masyarakat. .

Demikian juga dengan publikasi keterbukaan informasi mengenai persyaratan layanan sudah SB karena tersedia dalam bentuk manual berupa brosur dan baliho. Selain secara manual, untuk mempermudah masyarakat mengakses persyaratan kapan saja dan dimana saja, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado telah memberikan kemudahan untuk mengakses informasi mengenai persyaratan layanan secara digital melalui aplikasi MANADO HUB dan media sosial *facebook* dan *instagram*. Masyarakat yang langsung datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado juga dapat melihat persyaratan melalui layar Televisi.

Unsur Kedua Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan dan menjadi standard bagi pe mberi dan penerima pelayanan

Tabel 3. Penilaian masyarakat terhadap Unsur Kedua Sistem, Mekanisme dan Prosedur

No. Indikator	Indikator Penilaian	Total Skor	Σ Nilai Unsur	Σ NRR Unsur	SKM
4	Tersedia standar pelayanan yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik	340			
5	Akses mendapatkan Informasi Prosedur Layanan Perekaman KTP-El Cepat dan Mudah	330	336,50	3,365	84,13
6	Tersedia Sistem Antrian	335			
7	Sistem Antrian mencerminkan keadilan pelayanan	341			

Jumlah **1346**

Skor Total dari unsur ke 3 ini pada Tabel 2, menunjukkan responden yang memberikan penilaian SB dengan nilai SKM 84,13. Dari jumlah indikator pada unsur ke-2, persentasi penilaian Sangat Baik ada pada indikator ke-7 dengan jumlah 48 responden dan total Skor sebanyak 341 yang menilai kriteria antrian telah mencerminkan keadilan pelayanan karena antrian teratur, sesuai nomor urut dan tertib tanpa melihat latar belakang dan status sosial. Untuk Indikator ke-4 dgn Total skor sebanyak 340 ada 42 responden menilai SB dimana akses mendapatkan informasi prosedur layanan perekaman KTP-EI cepat dan mudah, Aplikasi Manado HUB menjadi salah satu terobosan di lingkungan Pemerintah Kota Manado yang dapat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan informasi layanan Perekaman KTP-EI, tetapi ada juga 2 responden yang memberikan penilaian TB

Unsur Ketiga Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Tabel 4 Penilaian masyarakat terhadap Unsur Ketiga Waktu Penyelesaian

No. Indikator	Indikator Penilaian	Total Skor	Σ Nilai Unsur	Σ NRR Unsur	SKM
8	Petugas memberikan informasi mengenai waktu Penyelesaian	327	335,00	3,350	83,75
9	Waktu penyelesaian sesuai dengan Standar Prosedur Pelayanan (SPP)	343			
Jumlah		670			

Tabel 4, merupakan representasi kinerja penyelenggara publik dari aspek waktu penyelesaian produk layanan. Informasi mengenai waktu penyelesaian layanan dari penyelenggara layanan kepada masyarakat pada indikator ke-8 mendapatkan penilaian B dari 63 responden. 32 responden memberikan penilaian SB namun masih ada 5 responden yang memberikan nilai KB sedangkan untuk Indikator ke-9 ada 44 responden memberikan nilai SB dan 55 responden memberikan penilaian B dan 1 responden memberikan penilaian KB. Penyelesaian pekerjaan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil erat hubungannya dengan sistem, jika sistem berjalan dengan baik tanpa ada halangan (gangguan sistem) tentunya Waktu Penyelesaian akan sesuai dengan Standar Prosedur Pelayanan.

Unsur Keempat Biaya / Tarif

Pengurusan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil tidak dipungut biaya yang tercantum pada pasal 79 A Undang-Undang No. 24 Tahun 2013.

Tabel 5. Penilaian Masyarakat Terhadap Unsur Keempat Biaya/Tarif

No. Indikator	Indikator Penilaian	Total Skor	Σ Nilai Unsur	Σ NRR Unsur	SKM
10	Petugas memberikan informasi mengenai waktu Penyelesaian Petugas memberikan informasi mengenai waktu Penyelesaian	364	364,00	3,640	91,00

Jumlah

364

Pada Indikator ke-10 menunjukkan responden memberikan penilaian SB berjumlah 64 responden dan 36 responden memberikan nilai B, pada Unsur ke-4 Indikator ke10 ini merupakan penilaian dengan nilai tertinggi yang diberikan oleh responden.

Menurut pengamatan dari Peneliti, dimana dengan adanya berbagai isu yang beredar tentang adanya Calo dan pungli (pungutan liar) ternyata menjadi evaluasi dari instansi tersebut sehingga keseriusan untuk mencegah terjadinya penyimpangan dan dan pungutan liar (pungli) di lapangan, pihaknya tak henti-hentinya mensosialisasikan di berbagai media social, Facebook, Instagram dan membuat tulisan besar pada baliho dan standing banner tentang pelayanan gratis dan tidak dipungut biaya yang mudah dibaca oleh masyarakat yang dipasang di depan kantor yang nantinya masyarakat mudah untuk membaca, dan pelayanan sudah dibuat sesederhana mungkin dan mudah diakses semua kalangan, dengan begitu, proses transaksi ilegal itu bisa dihindari.

Unsur Kelima Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil yang diberikan dan diterima dari setiap jenis pelayanan sesuai dengan ketentuan adalah Produk Layanan. Pada Tabel 6 ini Hasil dari Unsur ke -5 ini berada pada posisi ke-5 yang sama dengan unsur -2, dengan nilai SKM 84,13 pada tabel 5, Indikator ke-11 menunjukkan 40 responden menilai SB dan 57 responden menilai B, namun masih ada 5 responden yang memberikan penilaian KB, sedangkan pada unsur ke-12 ada 38 responden memberikan penilaian SB dan 60 responden menilai B , dan 2 responden memberikan nilai KB.

Tabel 6 Penilaian Masyarakat Terhadap Unsur Kelima Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No. Indikator	Indikator Penilaian	Total Skor	Σ Nilai Unsur	Σ NRR Unsur	SKM
11	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	337	336,50	3,365	84,13
12	Kemudahan dan kesesuaian Produk Layanan Elektronik	336			
Jumlah		673			

Pada unsur ini menunjukkan bahwa hasil Produk pelayanan yang diberikan sudah baik sesuai dengan Standar Pelayanan yang dicantumkan. Penerapan layanan produk secara Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado untuk memudahkan masyarakat yang akan mengurus Dokumen Kependudukan, dengan tujuan untuk memangkas jalur pungli dan percaloan, Namun saat ini layanan elektronik belum dapat diakses secara bebas oleh masyarakat umum karena untuk sementara jenis layanan elektronik hanya melalui mitra kerja, (Kepala Lingkungan) sehingga masyarakat yang ingin mendapatkan layanan tersebut harus berhubungan dengan Kepala Lingkungan.

Unsur Keenam Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana yaitu pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. 18, dari jumlah indikator yang ada pada unsur ke-6 mendapatkan nilai SKM 85,25 dapat dilihat bahwa pada Indikator ke-15 Pelayanan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab sampai dengan selesai oleh petugas

pada Indikator Ke-15 ini responden memberikan penilaian SB ada 50 responden dan memberikan nilai B ada 50 responden, hal ini merupakan respon yang dapat dikatakan bahwa petugas mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan Standar Pelayanan.

Pada Indikator ke-13 Adanya Kejelasan dan Kepastian petugas Pelayanan masih ada 5 responden memberikan penilaian KB dan Indikator ke-14 Petugas Mengetahui dengan jelas Pemohon yang akan dihadapi ada 4 responden yang memberikan penilaian KB begitu juga Indikator ke 16 Layanan Prima oleh admin pelayanan Elektronik yang memberikan penilaian KB ada 4 responden.

Tabel 7. Penilaian Masyarakat Terhadap Unsur Keenam Kompetensi Pelaksana

No. Indikator	Indikator Penilaian	Total Skor	Σ Nilai Unsur	Σ NRR Unsur	SKM
13	Adanya Kejelasan dan Kepastian petugas Pelayanan	342			
14	Petugas Mengetahui dengan jelas Pemohon yang akan dihadapi	340	341,00	3,410	85,25
15	Pelayanan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab sampai dengan selesai oleh petugas	350			
16	Layanan Prima oleh admin pelayanan Elektronik	332			
Jumlah		1364			

Sesuai hasil pengamatan, petugas pelaksana sudah mampu memberikan pelayanan dengan baik yang sesuai dengan Standar Pelayanan berdasarkan hasil penilaian dari responden yang ada namun tidak menutup kemungkinan masih ada beberapa petugas pelaksana dalam memberikan pelayanan yang belum maksimal menguasai tugas pokok yang sesuai dengan standar pelayanan, dalam artian belum bisa menyelesaikan dokumen tepat waktu, sehingga tidak mampu memberikan kejelasan dan kepastian kepada pemohon sehingga pemohon merasa ketidakpuasan dari pelayanan yang diberikan oleh Petugas pelaksana.

Unsur Ketujuh Perilaku Pelaksana.

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Pada Tabel ke 8 Unsur ke-7 dengan jumlah 3 indikator.

Tabel 8. Penilaian Masyarakat Terhadap Unsur Ketujuh Perilaku Pelaksana

No. Indikator	Indikator Penilaian	Total Skor	Σ Nilai Unsur	Σ NRR Unsur	SKM
17	Petugas bersikap ramah dengan menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam) pada saat melayani Pemohon.	348			
18	Petugas selalu ada di Tempat	341	343,67	3,437	85,92
19	Petugas sopan saat bertutur kata dengan pemohon	342			
Jumlah		1031			

Pada Indikator ke-17 responden memberikan penilaian SB sebanyak 53 responden dan 42 responden dengan nilai B dan 5 responden memberikan nilai KB sedangkan pada indikator ke-18 , ada 44 responden memberikan penilaian SB, 53 responden dan 3 responden memberikan penilaian KB, dan pada Indikator ke-19 , memberikan penilaian SB ada 50

responden dan 46 responden memberikan penilaian B, namun masih juga yang memberikan KB sebanyak 2 responden. dan 2 responden tidak memberikan jawaban.

Hasil pengamatan dari Indikator ke-17 ini masih ada pemohon yang belum merasa puas atas sikap dari petugas pelaksana dalam hal ketidakramahan dalam memberikan pelayanan, bersifat agak cuek, dalam memberikan pelayanan kepada pemohon, sedangkan pada Indikator ke-18, Petugas sering meninggalkan tempat pada saat melayani sehingga pelayanan menjadi lambat, sedangkan pada Indikator ke 19 masih ada petugas yang tidak sopan dalam menurut kata, terbelit-belit dan sulit dipahami oleh pemohon

Unsur Kedelapan Unsur Pengaduan

Pada setiap organisasi pemerintahan harus memiliki sarana yang menampung aspirasi masyarakat yang berisi kritik, saran dan juga pengaduan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.

Tabel 8. Penilaian Masyarakat Terhadap Unsur Delapan Pengaduan

No. Indikator	Indikator Penilaian	Total Skor	Σ Nilai Unsur	Σ NRR Unsur	SKM
20	Tersedia media pengaduan, petugas pelayanan pengaduan dan sarana pengaduan.	334	330,50	3,305	82,63
21	Kompetensi pelayanan petugas pengaduan saat menerima pengaduan.	327			
Jumlah		661			

Berdasarkan penilaian masyarakat pada Unsur ke 8 Pengaduan, dengan nilai SKM 82,63, Skor kedua terendah dari 9 Unsur yang ada, dimana terdiri dari 2 Indikator, yang Indikator ke 20 ada 43 responden yang memberikan penilaian SB, 52 responden dengan nilai B dan 3 responden memberikan nilai KB dan 2 responden tidak memberikan jawaban sedangkan pada Indikator ke 21, 40 responden memberikan nilai SB, 53 responden memberikan Nilai B dan 4 responden memberikan nilai KB sedangkan 23 responden dgn 3 responden tidak memberikan jawaban.

Layanan pengaduan merupakan kontrol dari pelayanan publik yang telah dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado.

Pengaduan dilakukan secara tertulis, yang berupa surat Pengaduan dan secara lisan melalui petugas penerima layanan pengaduan petugas penerima layanan pengaduan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado dalam hal ini mengakomodir pengaduan langsung melalui petugas khusus pengaduan dan atau melalui media lain seperti; kotak pengaduan, Aplikasi Manado Hub, *WhatsApp*, Facebook atau melalui media sosial yang resmi.

Berdasarkan hasil wawancara saat pengisian kuesioner, ada beberapa orang responden yang menjawab KB pada indikator ke 20 dan 21 menyatakan bahwa petugas pengaduan hanya berada di tempat saat ada pengaduan, respon dari petugas pengaduan agak lambat dan tidak dapat memberikan solusi yang cepat dan tepat, berdasarkan penilaian responden pada unsur ke-8 ini, kiranya dapat menjadi perhatian karena merupakan kritik dari pemohon atas penanganan pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado, oleh karena itu indikator dapat diukur dari keberhasilan unit pengaduan adalah apabila jumlah pengaduan yang direspons, lebih besar dari jumlah pengaduan yang masuk setiap harinya.

Unsur Kesembilan Sarana dan Prasarana

Segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan adalah Sarana sedangkan Prasarana segala sesuatu yang merupakan penunjang utama

terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek) Sarana berupa benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (Gedung).

Pada Indikator ke 26, 33 responden memberikan penilaian SB, 59 responden memberikan nilai B, 6 responden memberikan nilai KB, 1 responden memberikan nilai TB, dan 1 responden tidak memberikan tanggapan. Ketersediaan fasilitas berupa sarana dan prasarana disadari atau tidak akan semakin mempercepat sekaligus meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik.

Tabel 10. Penilaian Masyarakat Terhadap Unsur Kesembilan Sarana dan Prasarana

No. Indikator	Indikator Penilaian	Total Skor	Σ Nilai Unsur	Σ NRR Unsur	SKM
22	Adanya Fasilitas area parkir dan toilet yang berfungsi dengan baik	310			
23	Peralatan komputer meja dan kursi tertata dengan baik	316	315,40	3,154	78,85
24	Tersedia ruang bermain untuk anak, dan ruang laktasi, tempat fotocopy, kantin	311			
25	Tersedia Ruang Tunggu yang nyaman	318			
26	Tersedia Sarana dan Prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus	322			
Jumlah		1577			

Jawaban yang diberikan responden, terlihat dengan hasil pengamatan yang terkait dengan ketersediaan fasilitas yang ada, pada Indikator ke-22 untuk fasilitas area parkir, saran yang diberikan oleh salah satu responden lewat kuisisioner menyatakan bahwa perlu ditingkatkan sarana prasarana, kantor lebih luas, ruang tunggu yg luas dan parkir khusus .

Rekapitulasi nilai rata-rata dari kesembilan unsur seperti ditunjukkan Tabel 22, dari rekapan tersebut, terdapat 8 unsur layanan publik dengan kinerja baik dan mutu pelayanan B yaitu: Unsur persyaratan, Sistem mekanisme dan prosedur, Waktu Penyelesaian Produk Spesifikasi dan Layanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku Pelaksana, Pengaduan. Sarana dan Prasarana, Sedangkan untuk 1 Unsur mendapatkan penilaian tertinggi dengan kinerja Nilai A Sangat Baik yaitu Unsur Biaya/Tarif dengan Nilai SKM 91,00 sedangkan yang terendah pada unsur sarana dan Prasarana yaitu dengan Nilai SKM 78.85 tapi masih pada kategori B namun perlu adanya perhatian dari Instansi.

Tabel 11. Rekapitulasi Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado

No .	Unsur Pelayanan	Total Skor Indikator	Jumlah Nilai	NRR Unsur	SKM	Kinerja	Mutu Pelayanan	Peringkat
1	Persyaratan	1028	342,67	3,43	85,67	Baik	B	3
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1346	336,50	3,37	84,13	Baik	B	5
3	Waktu Penyelesaian	670	335,00	3,35	83,75	Baik	B	6
4	Biaya/Tarif	364	364,00	3,64	91,00	Sangat Baik	A	1

5	Produk.spesifikasi Jenis Layanan	673	336,50	3,37	84,13	Baik	B	5
6	Kompetensi Pelaksana	1364	341,00	3,41	85,25	Baik	B	4
7	Perilaku Pelaksana	1031	343,67	3,44	85,92	Baik	B	2
8	Pengaduan	661	330,50	3,31	82,63	Baik	B	7
9	Sarana/Prasarana	1577	315,40	3,15	78,85	Baik	B	8

Berdasarkan Tabel 11 pada bab sebelumnya, setelah dilakukan konversi nilai persepsi IKM sebesar 83,79, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado mendapatkan mutu pelayanan “B” dengan kategori kinerja “Baik”, artinya efektivitas kepuasan masyarakat dari hasil pelayanan publik sejak bulan Mei sampai dengan Juni Tahun 2023 terkategori “Baik”.

Meskipun hasil penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado yang sebelumnya kurang baik, dengan berbagai isu tentang adanya pungli (pungutan liar) namun dengan penilaian sampai pada Bulan Juni 2023 unsur biaya/tarif mendapatkan penilaian yang tertinggi dari responden.

Evaluasi kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu memperbaiki unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tidak baik dan kurang baik serta mempertahankan atau meningkatkan unsur pelayanan yang sudah baik menjadi penilaian yang ideal yaitu sangat baik.

Hasil Rekapitulasi skor penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado pada Tabel 12 menunjukkan bahwa Nilai Rata-rata Unsur (NRR) per unsur yang tertinggi ada pada Unsur ke-4 yaitu Biaya/Tarif dengan nilai 3,64 dan NRR Tertimbang 0,4004 ini menunjukkan bahwa pada unsur ini, sudah sangat baik penilaiannya, dimana untuk pengurusan pelayanan Dokumen Kependudukan kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado, tidak dipungut biaya, pelayanan Gratis.

Nilai Rata-rata Unsur (NRR) per unsur yang terendah ada pada Unsur ke-9 yaitu Sarana/Prasarana dengan nilai 3,15 dan NRR Tertimbang 0,3465 ini menunjukkan bahwa pada unsur ini, perlu adanya evaluasi dari instansi, untuk ketersediaan fasilitas yang memadai pada sarana/prasarana agar pelayanan semakin baik, sehingga masyarakat akan merasa puas.

Berdasarkan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 9 unsur ini mendapatkan nilai Skor 83,79 dengan kategori B (Baik).

Tabel 12. Rekapitulasi Skor Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado

No.	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang	IKM
1.	Persyaratan	3,43	0,3773	
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,37	0,3707	
3.	Waktu Penyelesaian	3,35	0,3685	
4.	Biaya/Tarif	3,64	0,4004	
5.	Produk.spesifikasi Jenis Layanan	3,37	0,3707	83,79
6.	Kompetensi Pelaksana	3,41	0,3751	(Baik)
7.	Perilaku Pelaksana	3,44	0,3784	
8.	Pengaduan	3,31	0,3641	
9.	Sarana/Prasarana	3,15	0,3465	

Hasil Rekapitulasi skor penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado pada Tabel 12 menunjukkan bahwa Nilai Rata-rata Unsur (NRR) per unsur yang tertinggi ada pada Unsur ke-4 yaitu Biaya/Tarif dengan nilai 3,64 dan NRR Tertimbang 0,4004 ini menunjukkan bahwa pada unsur ini, sudah sangat baik penilaiannya, dimana untuk pengurusan pelayanan Dokumen Kependudukan kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado, tidak dipungut biaya, pelayanan Gratis.

Nilai Rata-rata Unsur (NRR) per unsur yang terendah ada pada Unsur ke-9 yaitu Sarana/Prasarana dengan nilai 3,15 dan NRR Tertimbang 0,3465 ini menunjukkan bahwa pada unsur ini, perlu adanya evaluasi dari instansi, untuk ketersediaan fasilitas yang memadai pada sarana/prasarana agar pelayanan semakin baik, sehingga masyarakat akan merasa puas.

Berdasarkan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 9 unsur ini mendapatkan nilai Skor 83,79 dengan kategori B (Baik)

SIMPULAN

Efektivitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado pada Perekaman KTP-EL berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat menggunakan penilaian 9 (Sembilan) unsur pelayanan publik mendapatkan nilai 83.79 dengan kategori kinerja baik dan mutu pelayanan B.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung K., 2015 Transformasi Pelayanan Publik, Yogyakarta:Pembaharuan.
Mahmudi. 2010 Manajemen Kinerja Sektor Publik. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta
Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV
Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV
Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang diubah dengan Undang-undang No. 24 Tahun 2013.
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.