
Analisis Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu

The Effectiveness of Population Administration Services at Population and Civil Registration Agency of Palu City

¹Emis*, ²Burhanuddin, ³Abdul Rahman

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Palu

(*)Email Korespondensi: emis1029@yahoo.co.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan cara observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Jumlah sampel yang di ambil dalam penelitian ini adalah 50 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan menurut responden sudah efektif, dibuktikan dengan 5 standar pelayanan dari Rahmayanty yaitu: Prosedur Pelayanan 52%, Waktu Penyelesaian 54%, Biaya Pelayanan 56%, Produk Pelayanan 56%, Sarana dan Prasarana 54%.

Kata kunci: efektivitas dan layanan standar

Abstract

This research aims to describe the how effective the service of Population and Civil Registration Agency of Palu City. This research uses descriptive qualitative method by observation, interview, questionnaire, and documentation. The number of samples taken in this research were 50 respondents. The results of this research indicate that the population administration services have been effective, evidenced by 5 service standards from Rahmayanty namely: 52% Service Procedure, 54% Completion Time, 56% Service Fee, 56% Service Product, 54% Facilities and Infrastructure.

Keywords: Effectiveness and Service Standard

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat, dan memuaskan. Pemerintah pada hakikatnya berkewajiban untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk.

Menurut Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan bahwa pada hakikatnya Negara berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk dan/atau Warga Negara Indonesia yang berada diluar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pencatatan peristiwa penting yaitu kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama, dan perubahan status kewarganegaraan yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana. Adapun bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan terkait urusan kependudukan yaitu pengurusan Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Nikah, Akta Cerai, Akta Kematian, Keterangan Pindah Penduduk, dan lain sebagainya.

Efektivitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh sebuah organisasi agar dapat memuaskan masyarakat sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Rahman, dkk (2020:35), menjelaskan bahwa persoalan efektivitas kerja merupakan hal sangat mendasar dalam pelaksanaan kerja. Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur sedangkan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat.

Masyarakat menuntut pelayanan yang efektif dalam berbagai hal, yakni dalam penyelesaian pekerjaan secara tepat waktu sesuai dengan kuantitasnya serta penggunaan sumber daya ataupun output yang minimal dalam mencapai hasil kerja yang maksimal.

METODE

Sugiyono (2016:244), mengatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, kuesioner maupun dokumentasi.

Setelah data dan semua bahan yang dibutuhkan terkumpul, penulis memisahkan dan melaporkan data tersebut menurut jenisnya dan disajikan dalam bentuk tabel frekuensi dan nilai persentase. Arikunto (2003:171), mengemukakan rumus presentasinya sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase

F = Frekuensi Data

N = Jumlah Responden

HASIL

Prosedur Pelayanan

Variabel prosedur pelayanan yang terdapat dalam kuesioner terdapat dua indikator. Adapun hasil penelitian terhadap indikator-indikator tersebut dapat di lihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. Tanggapan Responden tentang pengumuman informasi mengenai prosedur secara terbuka menjadikan pelayanan lebih efisien

No	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	27	54
2	Setuju	22	44
3	Cukup Setuju	1	2
4	Kurang Setuju	0	0
5	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		50	100%

Sumber: Olahan Kuesioner 2020

Dari tabel 1 dapat di lihat bahwa tanggapan responden tentang pengumuman informasi mengenai prosedur secara terbuka menjadikan pelayanan lebih efisien sebanyak 27 orang menjawab sangat setuju, 22 orang menjawab setuju, 1 orang menjawab cukup setuju. Dari hasil di atas dapat di lihat bahwa pengumuman informasi mengenai prosedur terbuka menjadikan pelayanan semakin efisien sudah tergolong sangat efektif.

Tabel 2. Tanggapan Responden tentang Alur Proses Pelayanan yang harus di tempuh telah sangat jelas

No	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	16	32
2	Setuju	30	60
3	Cukup Setuju	4	8
4	Kurang Setuju	0	0
5	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		50	100%

Sumber: Olahan Kuesioner 2020

Dari tabel 2 dapat di lihat bahwa sebanyak 16 orang menyatakan sangat setuju, 30 orang menyatakan setuju, 4 orang menyatakan cukup setuju. Berdasarkan data tersebut memperlihatkan bahwa responden yang menyatakan bahwa alur proses pelayanan yang harus ditempuh telah sangat jelas sudah efektif lebih mendominasi yaitu 60%.

Tabel 3. Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Prosedur Pelayanan

No	Indikator	Kategori Jawaban										N
		SS		S		CS		KS		TS		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Pengumuman Informasi mengenai prosedur secara terbuka menjadikan pelayanan semakin efisien	27	54	22	44	1	2	0	0	0	0	50
2	Alur proses pelayanan yang harus ditempuh telah sangat jelas	16	32	30	60	4	8	0	0	0	0	50

Jumlah	43	86	52	104	5	10	0	0	0	0	100
Persentase (%)	43	43	52	52	5	5	0	0	0	0	100

Sumber: Olahan Kuesioner 2020

Dari tabel 3, dapat di lihat bahwa 52% responden menyatakan setuju, 43% responden menyatakan sangat setuju, dan 5% responden menyatakan cukup setuju mengenai prosedur pelayanan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu.

Sesuai hasil rekapitulasi persentase rata-rata tanggapan responden yang didapatkan dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dapat dikatakan efektif berdasarkan jawaban responden dengan persentase 52%.

Waktu Penyelesaian

Variabel waktu penyelesaian yang terdapat dalam kuesioner terdapat tiga indikator. Adapun hasil penelitian terhadap indikator-indikator tersebut dapat di lihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. Tanggapan Responden tentang jadwal pelayanan telah terlaksana sesuai dengan informasi yang dijelaskan/tertulis pada papan informasi

No	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	15	30
2	Setuju	31	62
3	Cukup Setuju	4	8
4	Kurang Setuju	0	0
5	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		50	100%

Sumber: Olahan Kuesioner 2020

Berdasarkan tabel 4, dapat di lihat bahwa responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 15 orang dengan persentase 30%, setuju sebanyak 31 orang dengan persentase 62%, dan cukup setuju sebanyak 3 orang dengan persentase 8%. Dari hasil di atas dapat di lihat bahwa jadwal pelayanan telah terlaksana sesuai dengan informasi yang dijelaskan/tertulis pada papan informasi tergolong efektif dengan jumlah responden sebanyak 31 orang atau 62%.

Tabel 5. Tanggapan Responden tentang petugas pelayanan memberikan Pelayanan dengan tepat waktu

No	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	20	40
2	Setuju	23	46
3	Cukup Setuju	5	10
4	Kurang Setuju	2	4
5	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		50	100%

Sumber: Olahan Kuesioner 2020

Dari tabel 5 dapat di lihat bahwa sebanyak 20 orang menyatakan sangat setuju, 23 orang menyatakan setuju, 5 orang menyatakan cukup setuju, 2 orang menyatakan kurang setuju. Berdasarkan data tersebut memperlihatkan bahwa responden yang menyatakan bahwa petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan tepat waktu sudah efektif lebih mendominasi yaitu 46%.

Tabel 6. Tanggapan Responden tentang waktu tunggu proses pelayanan hingga produk pelayanan yang dibutuhkan selesai dan diterima sangat efisien

No	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	12	24
2	Setuju	27	54
3	Cukup Setuju	9	18
4	Kurang Setuju	3	6
5	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		50	100%

Sumber: Olahan Kuesioner 2020

Dari tabel 6 dapat di lihat bahwa tanggapan responden tentang waktu tunggu proses pelayanan hingga produk pelayanan yang dibutuhkan selesai dan diterima sangat efisien sebanyak 12 orang atau 24% menjawab sangat setuju, 27 orang atau 54% menjawab setuju, 9 orang atau 18% menjawab cukup setuju, 3 orang atau 6% menjawab kurang setuju. Dari hasil di atas dapat di lihat bahwa waktu tunggu proses pelayanan hingga produk pelayanan yang dibutuhkan selesai dan diterima sangat efisien tergolong efektif.

Tabel 7. Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Waktu Penyelesaian

No	Indikator	Kategori Jawaban										N
		SS		S		CS		KS		TS		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Jadwal pelayanan telah terlaksana sesuai dengan informasi yang dijelaskan/tertulis pada papan informasi	15	30	31	62	4	8	0	0	0	0	50
2	Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan tepat waktu	20	40	23	46	5	10	2	4	0	0	50
3	Waktu tunggu proses pelayanan hingga produk pelayanan yang dibutuhkan selesai dan diterima sangat efisien	12	24	27	54	9	18	3	6	0	0	50

Jumlah	47	94	81	162	18	36	5	10	0	0	150	
Persentase (%)	31	31	54	54	12	12	3	3	0	0	100	

Sumber: Olahan Kuesioner 2020

Dari tabel 7 dapat di lihat bahwa 54% responden menyatakan setuju, 31% responden menyatakan sangat setuju, 12% responden menyatakan cukup setuju, dan 3% responden menyatakan kurang setuju mengenai waktu penyelesaian pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu.

Sesuai hasil rekapitulasi persentase rata-rata tanggapan responden yang didapatkan dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dapat dikatakan efektif berdasarkan jawaban responden dengan persentase 54%.

Biaya Pelayanan

Variabel biaya pelayanan yang terdapat dalam kuesioner terdapat dua indikator. Adapun hasil penelitian terhadap indikator-indikator tersebut dapat di lihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 8. Tanggapan Responden tentang pengguna layanan selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci

No	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	12	24
2	Setuju	28	56
3	Cukup Setuju	4	8
4	Kurang Setuju	2	4
5	Tidak Setuju	4	8
Jumlah		50	100%

Sumber: Olahan Kuesioner 2020

Berdasarkan tabel 8, dapat di lihat bahwa responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 12 orang dengan persentase 24%, setuju sebanyak 28 orang dengan persentase 56%, cukup setuju sebanyak 4 orang dengan persentase 8%, kurang setuju sebanyak 2 orang dengan persentase 4%, dan tidak setuju sebanyak 4 orang dengan persentase 8%. Dari hasil di atas dapat di lihat bahwa pengguna layanan selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci tergolong efektif dengan jumlah responden sebanyak 28 orang atau 56%.

Tabel 9. Tanggapan Responden tentang petugas pelayanan memberikan penjelasan secara terbuka tentang biaya pelayanan

No	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	14	28
2	Setuju	28	56
3	Cukup Setuju	3	6
4	Kurang Setuju	2	4
5	Tidak Setuju	3	6
Jumlah		50	100%

Sumber: Olahan Kuesioner 2020

Dari tabel 9, dapat di lihat bahwa tanggapan responden tentang petugas pelayanan memberikan penjelasan secara terbuka tentang biaya pelayanan sebanyak 14 orang menjawab sangat setuju, 28 orang menjawab setuju, 3 orang menjawab cukup setuju, 2 orang menjawab kurang setuju, dan 3 orang menjawab tidak setuju. Dari hasil di atas dapat di lihat bahwa petugas pelayanan memberikan penjelasan secara terbuka tentang biaya pelayanan sudah tergolong efektif.

Tabel 10. Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Biaya Pelayanan

No	Indikator	Kategori Jawaban										N
		SS		S		CS		KS		TS		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Pengguna layanan selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci	12	24	28	56	4	8	2	4	4	8	50
2	Petugas pelayanan memberikan penjelasan secara terbuka tentang biaya pelayanan	14	28	28	56	3	6	2	4	3	6	50
Jumlah		26	52	56	112	7	14	4	8	7	14	100
Persentase (%)		26	26	56	56	7	7	4	4	7	7	100

Sumber: Olahan Kuesioner 2020

Dari tabel 10, dapat di lihat bahwa 56% responden menyatakan setuju, 26% responden menyatakan sangat setuju, 7% responden menyatakan cukup setuju, 7% responden menyatakan tidak setuju, dan 4% responden menyatakan kurang setuju mengenai biaya pelayanan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu.

Sesuai hasil rekapitulasi persentase rata-rata tanggapan responden yang didapatkan dapat disimpulkan bahwa biaya pelayanan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dapat dikatakan efektif berdasarkan jawaban responden dengan persentase 56%.

Produk Pelayanan

Variabel produk pelayanan yang terdapat dalam kuesioner terdapat dua indikator. Adapun hasil penelitian terhadap indikator-indikator tersebut dapat di lihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 11. Tanggapan Responden tentang Hasil Pelayanan yang direrima/dirasakan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku

No	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	14	28
2	Setuju	29	58
3	Cukup Setuju	6	12

4	Kurang Setuju	1	2
5	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		50	100%

Sumber: Olahan Kuesioner 2020

Dari tabel 11, dapat di lihat bahwa tanggapan responden tentang hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebanyak 14 orang menjawab sangat setuju, 29 orang menjawab setuju, 6 orang menjawab cukup setuju, dan 1 orang menjawab kurang setuju. Dari hasil di atas dapat di lihat bahwa pernyataan tidak ada/tidak pernah mendengar kasus keterlambatan layanan karena alasan teknis tergolong efektif.

Tabel 12. Tanggapan Responden tentang hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan harapan

No	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	16	32
2	Setuju	27	54
3	Cukup Setuju	5	10
4	Kurang Setuju	2	4
5	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		50	100%

Sumber: Olahan Kuesioner 2020

Berdasarkan tabel 12, dapat di lihat bahwa responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 16 orang dengan persentase 32%, setuju sebanyak 27 orang dengan persentase 54%, cukup setuju sebanyak 5 orang dengan persentase 10%, dan kurang setuju sebanyak 2 orang dengan persentase 4%. Dari hasil di atas dapat di lihat bahwa hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan harapan tergolong efektif dengan jumlah responden sebanyak 27 orang dengan persentase 54%.

Tabel 13. Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Produk Pelayanan

No	Indikator	Kategori Jawaban										N
		SS		S		CS		KS		TS		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku	14	28	29	58	6	12	1	2	0	0	50
2	Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan harapan	16	32	27	54	5	10	2	4	0	0	50
Jumlah		30	60	56	112	11	22	3	6	0	0	100
Persentase (%)		30	30	56	56	11	11	3	3	0	0	100

Sumber: Olahan Kuesioner 2020

Dari tabel 13, dapat di lihat bahwa 56% responden menyatakan setuju, 30% responden menyatakan sangat setuju, 11% responden menyatakan cukup setuju, 3% responden menyatakan kurang setuju, dan 0% responden menyatakan tidak setuju mengenai produk pelayanan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu.

Sesuai hasil rekapitulasi persentase rata-rata tanggapan responden yang didapatkan dapat disimpulkan bahwa produk pelayanan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dapat dikatakan efektif berdasarkan jawaban responden dengan persentase 56%.

Sarana dan Prasarana

Variabel sarana dan prasarana yang terdapat dalam kuesioner terdapat empat indikator. Adapun hasil penelitian terhadap indikator-indikator tersebut dapat di lihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 14. Tanggapan Responden tentang ruang tunggu tersedia dan cukup nyaman kondisinya

No	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	14	28
2	Setuju	23	46
3	Cukup Setuju	9	18
4	Kurang Setuju	4	8
5	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		50	100%

Sumber: Olahan Kuesioner 2020

Dari tabel 14, dapat di lihat bahwa tanggapan responden tentang ruang tunggu tersedia dan cukup nyaman kondisinya sebanyak 14 orang menjawab sangat setuju, 23 orang menjawab setuju, 9 orang menjawab cukup setuju, dan 4 orang menjawab kurang setuju. Dari hasil di atas dapat di lihat bahwa tanggapan responden mengenai ruang tunggu tersedia dan cukup nyaman kondisinya tergolong efektif.

Tabel 15. Tanggapan Responden tentang sarana dan prasarana pelayanan selalu tampak bersih

No	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	11	22
2	Setuju	30	60
3	Cukup Setuju	9	18
4	Kurang Setuju	0	0
5	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		50	100%

Sumber: Olahan Kuesioner 2020

Berdasarkan tabel 15, dapat di lihat bahwa responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 11 orang dengan persentase 22%, setuju sebanyak 30 orang dengan persentase 60%, dan cukup setuju sebanyak 9 orang dengan persentase 18%. Dari hasil di atas dapat di lihat bahwa sarana dan prasarana pelayanan selalu tampak bersih tergolong efektif dengan jumlah responden sebanyak 30 orang dengan persentase 60%.

Tabel 16. Tanggapan Responden tentang area parkir tersedia dan cukup memadai kapasitas layanannya

No	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Persentase (%)
----	------------------	------------------	----------------

1	Sangat Setuju	16	32
2	Setuju	29	58
3	Cukup Setuju	3	6
4	Kurang Setuju	2	4
5	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		50	100%

Sumber: Olahan Kuesioner 2020

Dari tabel 16, dapat di lihat bahwa tanggapan responden tentang area parkir tersedia dan cukup memadai kapasitas layanannya sebanyak 16 orang menjawab sangat setuju, 29 orang menjawab setuju, 3 orang menjawab cukup setuju, dan 2 orang menjawab kurang setuju. Dari hasil di atas dapat di lihat bahwa tanggapan responden mengenai area parkir tersedia dan cukup memadai kapasitas layanannya tergolong efektif.

Tabel 17. Tanggapan Responden tentang ruang tunggu, toilet, dan sarana prasarana umum lainnya dalam kondisi baik dan tidak membahayakan pengunjung

No	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	9	18
2	Setuju	26	52
3	Cukup Setuju	13	26
4	Kurang Setuju	2	4
5	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		50	100%

Sumber: Olahan Kuesioner 2020

Berdasarkan tabel 17, dapat di lihat bahwa responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 9 orang dengan persentase 18%, setuju sebanyak 26 orang dengan persentase 52%, cukup setuju sebanyak 13 orang dengan persentase 26%, dan kurang setuju sebanyak 2 orang dengan persentase 4%. Dari hasil di atas dapat di lihat bahwa ruang tunggu, toilet, dan sarana prasarana umum lainnya dalam kondisi baik dan tidak membahayakan pengunjung dengan jumlah responden sebanyak 26 orang dengan persentase 52%.

Tabel 18. Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Sarana dan Prasarana

No	Indikator	Kategori Jawaban										N
		SS		S		CS		KS		TS		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Ruang tunggu tersedia dan cukup nyaman kondisinya	14	28	23	46	9	18	4	8	0	0	50
2	Sarana dan prasarana pelayanan selalu tampak bersih	11	22	30	60	9	18	0	0	0	0	50
3	Area parkir tersedia dan cukup memadai kapasitas layanannya	16	32	29	58	3	6	2	4	0	0	50

4	Ruang tunggu, toilet, dan sarana prasarana umum lainnya dalam kondisi baik dan tidak membahayakan pengunjung	9	18	26	52	13	26	2	4	0	0	50
Jumlah		50	100	108	216	34	68	8	16	0	0	200
Persentase (%)		25	25	54	54	17	17	4	4	0	0	100

Sumber: Olahan Kuesioner 2020

Tabel 18 di lihat bahwa 54% responden menyatakan setuju, 25% responden menyatakan sangat setuju, 17% responden menyatakan cukup setuju, dan 4% responden menyatakan kurang setuju mengenai sarana dan prasarana pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu.

Sesuai hasil rekapitulasi persentase rata-rata tanggapan responden yang didapatkan dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dapat dikatakan efektif berdasarkan jawaban responden dengan persentase 54%.

PEMBAHASAN

Upaya dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas merupakan harapan masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara negara mempunyai banyak tugas, salah satunya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan. Masyarakat sebagai objek dari pelayanan tentu mengharapkan pelayanan yang baik, cepat, dan sederhana. Untuk mengukur keberhasilan pencapaian tujuan tersebut dapat dilihat dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap sikap dan perilaku petugas atau pegawai serta prosedur pelayanan yang ditawarkan.

Dalam penelitian ini untuk mengukur efektivitas pelayanan administrasi kependudukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, penulis menggunakan standar pelayanan sebagai dasar pengukuran yang paling efektif dalam mengukur efektivitas pelayanan publik.

Adapun beberapa variabel yang digunakan dalam mengukur efektivitas pelayanan administrasi kependudukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu adalah sebagai berikut:

Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangkaian penyelesaian suatu pelayanan.

Dalam mengukur efektivitas pelayanan yang diberikan dalam pembuatan administrasi kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, terdapat dua indikator dari prosedur pelayanan yaitu informasi mengenai prosedur pelayanan diumumkan secara terbuka, dan alur proses pelayanan yang ditempuh telah sangat jelas. Secara umum, prosedur pelayanan dan alur pelayanan sudah jelas berjalan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada. Hal

ini membuktikan bahwa prosedur pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu sudah efektif.

Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian merupakan waktu yang telah ditetapkan berdasarkan pada standar pelayanan yang berlaku sehingga pelayanan publik dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Dalam proses penyelesaian pelayanan publik, petugas dituntut menyelesaikan setiap jenis pelayanan dengan menggunakan waktu yang sesingkat mungkin agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama dan masyarakat tidak terhalangi waktunya dalam mengurus setiap administrasi kependudukan. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui kuesioner, dalam standar waktu penyelesaian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu telah melayani sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Hal ini membuktikan bahwa waktu penyelesaian pelayanan publik sudah dalam kategori efektif.

Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan merupakan segala bentuk biaya yang di bebankan kepada masyarakat saat melaksanakan pelayanan publik, biaya-biaya tersebut telah diatur dan ditetapkan sesuai dengan aturan yang berlaku sehingga tidak membebankan masyarakat dalam mengurus segala administrasi kependudukannya. Dalam proses pelayanan publik rincian biaya sangat penting untuk diminimalkan serendah mungkin sehingga masyarakat tidak merasa terbebani saat mengurus administrasi kependudukannya.

Berdasarkan hasil penelitian ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu memberikan pelayanan dengan tidak memungut biaya atau gratis, sehingga masyarakat tidak perlu lagi menanggung biaya apapun. Hal ini membuktikan bahwa tidak adanya pemungutan biaya mempengaruhi efektivitas pelayanan publik.

Produk Pelayanan

Produk Pelayanan merupakan segala bentuk pelayanan yang dilakukan untuk menunjang segala bentuk kepentingan masyarakat. Produk pelayanan yang diberikan pemerintah bermacam-macam sesuai dengan kepentingan setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan, mulai dari administrasi kependudukan dan administrasi perizinan yang semuanya berhubungan dengan kebutuhan masyarakat akan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian pada standar produk pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu menunjukkan bahwa semua bentuk administrasi kependudukan yang dibutuhkan oleh masyarakat dilayani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu seperti pelayanan penerbitan KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Mutasi Pindah/ SKPWNI, Legalisasi Dokumen Kependudukan.

Hal ini membuktikan produk pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh masyarakat telah sesuai dengan harapan masyarakat sehingga efektivitas pelayanan berjalan dengan baik.

Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor pendukung yang sangat berpengaruh dalam rangka upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik membutuhkan sarana dan prasarana yang memadai demi terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien yang memuaskan bagi masyarakat saat menerima pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai sarana dan prasarana, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dari segi kebersihan ruang pelayanan setiap harinya bersih dan cukup nyaman, ini terlihat dari ruang pendaftaran yang memiliki tempat duduk untuk menunggu antrian yang memadai, memiliki kotak saran kritik dan keluhan masyarakat sehingga dapat memberikan penilaian terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu.

Hal ini membuktikan bahwa Sarana dan prasarana yang memadai mempengaruhi efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu sudah efektif, meski masih perlu beberapa pembaruan untuk pelayanan yang lebih memuaskan masyarakat Kota Palu. Adapun Indikator yang digunakan dalam menilai efektivitas pelayanan administrasi kependudukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu yaitu: 1) Prosedur Pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dilihat dari segi pengumuman informasi mengenai prosedur dan alur proses pelayanan berada pada kategori efektif yaitu sekitar 52%. 2) Waktu penyelesaian, dari hasil penelitian efektivitas pelayanan administrasi kependudukan jika ditinjau dari jadwal pelayanan, petugas pelayanan memberikan pelayanan tepat waktu, dan waktu tunggu proses pelayanan berada pada kategori efektif yaitu sekitar 54%. 3) Biaya pelayanan, berdasarkan dari hasil penelitian efektivitas pelayanan administrasi kependudukan dari segi biaya pelayanan sudah efektif yaitu sekitar 56%. Hal ini disebabkan karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu tidak membebankan biaya apapun kepada masyarakat. 4) Produk pelayanan, berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan administrasi kependudukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dari segi produk pelayanan berada pada kategori efektif yaitu sekitar 56%. 5) Sarana dan Prasarana, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu sudah menyediakan fasilitas pelayanan pendukung yang ditunjang dengan ketersediaan sarana teknologi dan informasi dan sudah dimanfaatkan secara efektif.

SARAN

Rekomendasi saran kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, sebaiknya lebih meningkatkan lagi sarana dan prasarana seperti memperluas ruang pelayanan, dan menyediakan pengeras suara untuk mempermudah dalam melayani masyarakat. Selanjutnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, sebaiknya lebih memperhatikan kembali ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan prosedur yang lebih jelas, mudah, dan sederhana dalam proses pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2003. *Prosedur Penelitian, Suatu Praktek*. Jakarta: Bina Aksara.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rahman Abdul, Rajindra, Nimas Shanty Mayangsari. 2020. *Analisis Efektivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Lingkungan Hidup*. Jurnal Sinar Manajemen. 7 (1): 34-41.
- Robbins, Stephen P. dan Coulter, Mary. 2010. *Manajemen Edisi Kesepuluh*. Jakarta: Erlangga.
- Siagian, Sondang P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutarto. 2012. *Dasar-Dasar Kepemimpinan Administrasi*. Edisi Revisi. Cetakan Kedelapan. Yogyakarta: Gajah Mada Press.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. *Tentang Administrasi Kependudukan*.