

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan Publik dan Administrasi Kependudukan di Indonesia negara Kesatuan Republik Indonesia memiliki kewajiban mendasar untuk melayani setiap warga negaranya sebagai amanat diskusi yang tertuang dalam Undang-Undang Dasar 1945. Pelayanan publik merupakan penampakan dari tanggung jawab negara dalam memenuhi hak-hak dasar sipil, kesejahteraan, dan kepastian hukum bagi masyarakat.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan yang terbaik, efektif, efisien, transparan, dan bisa diandalkan. Dalam konteks ini, pelayanan publik tidak hanya dipandang sebagai kewajiban administratif, melainkan sebagai instrumen demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat yang menjamin akses setara terhadap berbagai layanan dasar negara (Bazarah et al., 2021).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjadi tonggak penting dalam reformasi birokrasi, karena memberikan kerangka hukum yang jelas bagi lembaga negara, pemerintah daerah, dan institusi lain yang menyelenggarakan pelayanan publik, termasuk badan usaha milik daerah dan swasta yang menerima mandat petugas dari pemerintah. Undang-undang tidak menetapkan standar pelayanan, tetapi juga menekankan hak dan kewajiban masyarakat sebagai pengguna layanan serta peran aktif masyarakat

dalam pengawasan dan pengaduan.

Salah satu pokok penting dalam undang-undang ini ialah penetapan prinsip prinsip pelayanan publik yang mencakup kualitas, partisipatif, kesetaraan hak, keterbukaan, akuntabilitas, dan keberlanjutan. Di samping itu, UU ini juga wajib adanya memaklumkan layanan, standar operasional prosedur, (SOP), serta mekanisme evaluasi dan pengaduan yang jelas dan mudah diakses.

Provinsi Kepulauan Riau dengan Kota Tanjungpinang sebagai ibu kotanya menghadapi tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik seiring dengan pertumbuhan penduduk dan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Dalam konteks tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tanjungpinang memiliki peran strategis sebagai perangkat daerah yang bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Oleh karena itu, Disdukcapil dituntut mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, dan responsif sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.

Namun demikian, berdasarkan kondisi empiris di lapangan, masih ditemukan berbagai permasalahan dalam pelayanan pembuatan KTP dan Kartu Keluarga (KK). Data menunjukkan bahwa jumlah permohonan pembuatan KTP dan KK mengalami peningkatan yang signifikan, namun tidak seluruh permohonan dapat diselesaikan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara jumlah permohonan dan kapasitas penyelesaian pelayanan.

Selain itu, dari sisi waktu penyelesaian pelayanan, masih ditemukan keterlambatan dalam proses penerbitan dokumen yang disebabkan oleh beberapa faktor, seperti gangguan sistem jaringan, keterbatasan sarana dan prasarana, serta tingginya beban kerja pegawai. Keterlambatan ini berdampak langsung pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Permasalahan lainnya juga terlihat dari adanya data pengaduan atau keluhan masyarakat terkait pelayanan KTP dan KK, yang mencakup lamanya waktu tunggu, kurangnya kejelasan informasi, serta respons terhadap pengaduan yang dinilai belum optimal. Hal ini menunjukkan bahwa aspek responsivitas dan kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan.

Jika dianalisis lebih lanjut, permasalahan pelayanan administrasi kependudukan tersebut tidak hanya disebabkan oleh faktor teknis semata, tetapi juga berkaitan dengan aspek efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan pelayanan. Pada dimensi efisiensi, upaya digitalisasi pelayanan melalui penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) belum sepenuhnya dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat, sehingga masih terjadi penumpukan pelayanan secara langsung di kantor. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kesiapan dan keterlibatan masyarakat dalam mengadopsi layanan digital masih menjadi kendala.

Sementara itu, pada dimensi efektivitas, masih terdapat hambatan dalam proses pelayanan yang disebabkan oleh kendala teknis seperti gangguan jaringan serta proses verifikasi berkas yang belum berjalan secara maksimal. Kondisi ini menyebabkan pelayanan tidak selalu berjalan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan. Dengan demikian, permasalahan pelayanan administrasi

kependudukan di Disdukcapil Kota Tanjungpinang dapat dipahami sebagai hasil dari dua faktor utama, yaitu keterlibatan masyarakat sebagai pengguna layanan (input) dan keandalan sistem teknologi sebagai pendukung pelayanan (proses internal

**REKAPITULASI PENGADUAN PELAYANAN DI DINAS KEPENDUKUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TANJUNGPINANG
TAHUN 2024**

NO	NAMA DAN ALAMAT PELAPOR	TANGGAL PENERIMAAN KELUHAN / PENGADUAN	URAIAN KELUHAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN KELUHAN / PENGADUAN	WAKTU PENYELESAIAN	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	KET
1	Widar	04 Maret 2024	Akte Kematian	Terkait tentang Akte Kematian orang tua yang bersangkutan	04 Maret 2024	1 hari	Selesai
2	Eida Ningsih (Menantu)	02 Mei 2024	Akte Kematian	Mengenal sudah meninggal lama dan meninggal di laut karena tenggelam dan mayat tidak diketemukan, bagaimana cara bikin Akte Kematian	02 Mei 2024	1 hari	Selesai
3	Sri Yulia Ningsih	14 Mei 2024	Akte Kematian	Terkait persyaratan Akte Kematian	14 Mei 2024	1 hari	Selesai
4	Dedi	15 Mei 2024	Akte Kematian	Terkait persyaratan Akte Kematian	15 Mei 2024	1 hari	Selesai
5	Sofian	22 Mei 2024	Akte Kelahiran	Pelepasan Kewarganegaraan	22 Mei 2024	1 hari	Selesai
6	Tri Mulianti	28 Mei 2024	Akte Kematian	Konsultasi Akte Kematian	28 Mei 2024	1 hari	Selesai
7	Ratna Sari	03 Juni 2024	Akte Kematian	Konsultasi Akte Kematian	03 Juni 2024	1 hari	Selesai
8	Supiah	05 Juni 2024	KTP tidak valid	Sudah di tindak lanjuti oleh Bidang PIK dengan mengkonsolidasi	05 Juni 2024	1 hari	Selesai
9	Yulis	10 Juni 2024	Kewarganegaraan	Konsultasi terkait pelepasan WNI-WNA	10 Juni 2024	1 hari	Selesai
10	Ardona Yanti	12 Juni 2024	Akte Kematian	Konsultasi terkait pembuatan Akte Kematian orang tua	12 Juni 2024	1 hari	Selesai

NO	NAMA DAN ALAMAT PELAPOR	TANGGAL PENERIMAAN KELUHAN / PENGADUAN	URAIAN KELUHAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN KELUHAN / PENGADUAN	WAKTU PENYELESAIAN	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	KET
11	Hertina MANS	14 Juni 2024	Akte Kelahiran	Konsultasi terkait pembuatan Akte Kelahiran anak	14 Juni 2024	1 hari	Selesai


 Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang
 NIP. 197012061990032004

Gambar 1. 1 Rekapitulasi Pengaduan

Kondisi tersebut mencerminkan bahwa kinerja pelayanan administrasi kependudukan belum sepenuhnya optimal. Dalam hal ini, kinerja pelayanan dapat

dilihat dari beberapa indikator, seperti efektivitas penyelesaian permohonan, efisiensi waktu pelayanan, serta kemampuan dalam menangani pengaduan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penting dilakukan penelitian mengenai evaluasi kinerja manajemen pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang, khususnya dalam pelayanan pembuatan (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja pelayanan administrasi kependudukan dalam proses penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang secara komprehensif dan terukur.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana evaluasi kinerja manajemen pelayanan administrasi kependudukan dalam proses pembuatan KTP dan KK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang?
2. Bagaimana tantangan dan hambatan dalam pelaksanaan prosedur pelayanan administrasi kependudukan dalam pembuatan KTP dan KK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengevaluasi kinerja manajemen pelayanan administrasi kependudukan dalam proses pembuatan KTP dan KK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang.
2. Untuk mengetahui tantangan dan hambatan dalam pelaksanaan prosedur pelayanan administrasi kependudukan pada proses pembuatan KTP dan KK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian evaluasi kinerja manajemen pelayanan administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota tanjungpinang diharapkan dapat memberikan kontribusi yang penting dan multidimensional bagi berbagai pemangku kepentingan. Manfaat yang diharapkan mencakup dimensi teoretis, praktis, dan kebijakan yang saling berkaitan dan mendukung upaya penambahan kualitas pelayanan publik, terutama sekali dalam bidang pelayanan kependudukan di Indonesia.

1.4.1 Manfaat Teoretis

Penelitian ini diperlukan bisa memperkaya khazanah ilmu administrasi publik, terutama sekali dalam kajian evaluasi kinerja dan manajemen pelayanan publik di tingkat pemerintahan terdepan.

1.4.2 Manfaat Praktis

☆ Hasil evaluasi akan membagikan masukan langsung dan tanggapan yang objektif mengenai kekuatan dan kelemahan manajemen pelayanan KTP dan KK, sehingga bisa digunakan sebagai dasar perumusan kebijakan perbaikan, peningkatan standar operasional prosedur (SOP), dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini membahas tentang evaluasi kinerja manajemen pelayanan administrasi kependudukan yang berlokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dengan fokus pada pelayanan KTP dan KK.

Latar belakang penelitian ini didasarkan pada adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang telah ditetapkan dengan kondisi nyata di lapangan. Secara aturan, pelayanan sudah memiliki SOP yang jelas, namun dalam praktik masih ditemukan berbagai kendala

seperti keterlambatan pelayanan, antrean panjang, serta ketergantungan pada sistem dan jaringan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan harapan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dipilih secara purposive, yaitu pihak-pihak yang terlibat langsung dalam pelayanan, seperti kepala dinas, pegawai pelayanan, dan operator. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa kinerja pelayanan secara umum sudah berjalan, namun belum sepenuhnya didukung oleh sistem yang kuat. Dari aspek efektivitas, pelayanan sudah mengikuti prosedur, tetapi hasilnya belum maksimal karena adanya ketergantungan pada instansi lain dan sistem jaringan. Dari aspek efisiensi, masih terjadi ketidakseimbangan antara jumlah pegawai dan beban kerja, serta waktu pelayanan yang tidak konsisten.

Selanjutnya, dari aspek kecukupan, sarana dan prasarana yang tersedia belum memadai, terutama terkait jaringan dan tenaga teknis. Dari aspek pemerataan, pelayanan sudah diberikan kepada semua masyarakat, namun terdapat perbedaan akses bagi masyarakat yang kurang memahami prosedur. Dari aspek ketepatan, masih ditemukan kesalahan data yang berdampak pada hasil dokumen. Sedangkan dari aspek responsivitas, pegawai sudah cukup tanggap, namun belum didukung oleh sistem pelayanan yang terstruktur.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan sudah berjalan secara prosedural, tetapi masih terdapat kendala struktural dan teknis yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan pada sistem, peningkatan sarana prasarana, serta penguatan kapasitas sumber daya manusia agar pelayanan dapat berjalan lebih baik.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

Penelitian mengenai evaluasi kinerja pelayanan administrasi kependudukan telah banyak dilakukan oleh para peneliti sebelumnya dengan berbagai fokus dan pendekatan.



Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1	(Insyira & Purnamasari, 2024)	Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Jomin Timur	Pelayanan administrasi kependudukan di Desa Jomin Timur cukup efektif, namun masih terdapat keterbatasan di luar kewenangan desa seperti keterlambatan di tingkat kecamatan/Dukcapil, keterbatasan fasilitas digital, ketergantungan pada blangko KTP dari pusat.	Artikel ini fokus pada efektivitas pelayanan di tingkat desa, bukan kinerja manajemen pelayanan di kecamatan. Penelitian Anda menilai kinerja manajemen pelayanan, termasuk alur pelayanan, standar operasional, kepuasan masyarakat, dan proses pembuatan KTP/KK.	Sama-sama menilai persepsi atau evaluasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan penelitian ini bisa menjadi rujukan kuat dalam menjelaskan faktor-faktor efektivitas pelayanan Adminduk di kecamatan/kelurahan/desa.
2	Rahmawati (2020)	Analisis Kepuasan Pelayanan e-KTP	Kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kecepatan layanan dan kejelasan prosedur	Fokus pada e-KTP saja	Sama-sama membahas pelayanan adminduk

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
3	Ismaesara, Muh. Nasrullah, & Rudi Salam	Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Pinrang	Kinerja Secara Umum Sudah berjalan cukup optimal,tetapi masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Produktivitas Penyelesaian dokumen tepat waktu, tanpa biaya (gratis), staf bekerja sesuai tupoksi, dan tingkat kedisiplinan jam kerja baik	Lokasi/Objek penelitian. Fokus indikator atau teori yang digunakan.Jumlah/kriteria informan dan teknik analisis data.	Menggunakan metode penelitian deskriptif kualitati Membahas topik kinerj pelayanan publik administrasi kependudukan
4	(Rizki et al., n.d.)	Analisis Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik	Gambaran Umum Meskipun IKM Disdukcapil Gresik 2023 memperoleh nilai sangat baik (89,98), analisis kualitatif menunjukkan pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat.	Pembeda yang bisa disesuaikan Lokasi/Objek penelitian. Fokus landasan teori/regulasi yang digunakan (misal: Permen PAN-RB No. 14 Tahun 2017 vs teori lainnya).	Menggunakanpendekatan kualitati deskriptif, Mengka topik kepuasan masyarakat/layanan administrasi kependudukan d Disdukcapil.

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
5	(Herni Herawati et al., 2025)	Analisis Hasil Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang.	Sasaran kinerja pegawai sudah ditetapkan dengan jelas dan terukur. Sebagian besar target SKP berhasil dicapai, namun realisasi dipengaruhi oleh ketersediaan fasilitas dan kapasitas pegawai. Pencapaian SKP terbukti berpengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.	Sama-sama menilai kinerja pegawai pada pelayanan administrasi kependudukan (KTP/KK/Adminduk). Menggunakan pendekatan evaluasi kinerja dan kualitas pelayanan publik. Menilai permasalahan umum seperti Antrean panjang, keterbatasan fasilitas, kendala SDM, kurangnya efisiensi sistem. Sama-sama membahas pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan masyarakat.	Menekankan evaluasi SKP pegawai (sasaran kinerja, target, realisasi). Penelitian Anda meneliti evaluasi kinerja manajemen pelayanan Adminduk di tingkat kecamatan, bukan hanya SKP. Objek pelayanan Penelitian Herawati mengkaji kinerja pegawai secara umum pada seluruh layanan. Disdukcap Penelitian Anda fokus pada pelayanan spesifik pembuatan KTP dan KK.
6	Asep R. Rukmana & Dini Maryani	Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat	Kinerja Secara Umum Kinerja pelayanan tergolong cukup baik, namun masih menghadapi kendala keterbatasan SDM/staf, masalah jaringan internet, serta fasilitas sarana-prasarana (seperti sistem antrean yang masih manual).	Fokus jenis dokumen kependudukan yang diteliti	Mengukur kinerja pelayanan publik/administrasi kependudukan menggunakan indikator teori Dwiyanto (Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Akuntabilitas, dan Bertanggung Jawab).

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
7	R. Edi Promono, Murdiansyah Herman, & Fika Fibriyanita	Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan KTP dan KK di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar	Kualitas pelayanan secara keseluruhan diukur melalui lima dimensi Servqual (<i>Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy</i>), di mana pelaksanaan pelayanan sudah berupaya mengikuti SOP namun masih diwarnai beberapa keluhan dan hambatan fasilitas/SDM	Fokus dokumen administrasi kependudukan yang diteliti (spesifik KTP & KK)	Meneliti topik kualiti pelayanan publik pada bida administrasi kependudukan tingkat kecamatan.
8	(Insyira & Purnamasari, 2024)	Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Jomin Timur	Secara keseluruhan, pelayanan administrasi kependudukan di Desa Jomin Timur sudah dapat dikatakan efektif berdasarkan indikator teori Sumaatmadja (Waktu, Tenaga, dan Hasil)	Fokus teori yang digunakan (menggunakan teori efektivitas Sumaatmadja: Waktu, Tenaga, Hasil)	Mengkaji topik pelayan administrasi kependuduk (KTP, KK, Akta Kelahir KIA).

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
9	Tri Matra Prakasa (2022)	Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Satu Hari di Hotel di Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi	Target perekaman KTP-el mencapai 100,21% (1085 jiwa) dan percetakan KTP-el mencapai 99,88% (184.984 keping). Kesesuaian <i>input</i> dan <i>output</i> blangko pembuatan KTP-el sudah sangat baik (100%)	Berbeda pada lokasi penelitian (Kabupaten Kerinci), fokus inovasi program pelayanan (<i>Pelayanan Satu Hari di Hotel</i>), serta teori kinerja yang digunakan (Agung Dwiyanto, 2008).	Memiliki kesamaan pad penggunaan pendekatan kualitatif, tekni pengumpulan data (observas wawancara dokumentasi dan analisis pelayanan KTP el
10	Yuli Santri Isma (2019)	Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh	Kualitas pelayanan dinilai masih kurang maksimal akibat Bukti fisik (<i>tangibles</i>) yang belum memadai, keandalan (<i>reliability</i>) terhambat blangko kosong & gangguan server, serta jaminan (<i>assurance</i>) belum jelas terkait ketepatan waktu.	Berfokus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah, Aceh, dan hanya meneliti e-KTP.	Mengkaji tentang kualita pelayanan publik pad dokumen kependudukan
11	(Herni Herawati et al., 2025)	Analisis Hasil Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) di Dinas Kependudukan	Sasaran kinerja pegawai sudah ditetapkan dengan jelas dan terukur. Sebagian besar target SKP berhasil	Sama-sama menilai kinerja pegawai pada pelayanan administrasi kependudukan (KTP/KK/Adminduk).	menekankan evaluasi SKP pegawai (sasaran kinerja, target, realisasi). Penelitian Anda meneliti evaluasi kinerja manajemen pelayanan Adminduk di

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
		dan Pencatatan Sipil Kota Serang.	dicapai, namun realisasi dipengaruhi oleh ketersediaan fasilitas dan kapasitas pegawai. Pencapaian SKP terbukti berpengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.	Menggunakan pendekatan evaluasi kinerja dan kualitas pelayanan publik. Menilai permasalahan umum seperti: antrean panjang, keterbatasan fasilitas, kendala SDM, kurangnya efisiensi sistem. Sama-sama membahas pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan masyarakat.	tingkat kecamatan, bukan hanya SKP. Objek pelayanan Penelitian Herawati mengkaji kinerja pegawai secara umum pada seluruh layanan Disdukcapil. Penelitian Anda fokus pada pelayanan spesifik: pembuatan KTP dan KK.
12	(Bina et al., n.d.)	Kinerja Aparatur Pemerintahan Desa Tambak Rejo Kecamatan Krembung Kabupaten Sidoarjo dalam Pelayanan E- KTP.	Kualitas sudah baik, tetapi masih ada keluhan masyarakat terkait pelayanan saat petugas tidak hadir. Kuantitas: jumlah petugas dan pelaksanaan tugas sudah berjalan baik. Ketepatan waktu: masih kurang, petugas sering datang terlambat dan pulang sebelum waktunya. Komitmen: cukup baik, petugas memiliki rasa tanggung jawab dan kesungguhan dalam bekerja. Kemandirian:	Penelitian Tambak Rejo menemukan disiplin aparatur rendah, sedangkan Sanger menemukan disiplin petugas baik. Mengalami petugas sering tidak hadir; penelitian Sangat tidak menemukan masalah itu. Kualitas SDM yang rendah, Sanger tidak menekankan aspek ini	Sama-sama menemukan bahwa kinerja aparatur secara umum cukup baik tetapi masih ada kekurangan. Semua penelitian menyatakan adanya aspek yang perlu diperbaiki, seperti kedisiplinan, fasilitas kerja, dan kemampuan SDM. kinerja-aparatur- pemerintah

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
			bervariasi; beberapa pegawai belum mandiri karena kurang menguasai alat kerja seperti komputer		
13	(Hasnah et al., 2024)	Efektivitas Program Pemutakhiran Data Kependudukan dalam Pelayanan Penerbitan NIK di Kecamatan Sebatik Tengah	Program pemutakhiran data kependudukan untuk penerbitan NIK di Kecamatan Sebatik Tengah belum efektif. Dari empat dimensi efektivitas menurut Budiani: Ketepatan sasaran sudah baik, menjangkau seluruh desa. Sosialisasi belum maksimal, hanya sebatas koordinasi dengan desa. Pencapaian tujuan: masih banyak warga berusia di atas 5 tahun yang belum memiliki NIK. Pemantauan: ada pemantauan dari camat dan perangkat desa, Faktor pendukung: pelimpahan kewenangan dari bupati ke camat, kolaborasi stakeholder. Faktor penghambat: anggaran terbatas,	Penelitian ini lokasi khusus di daerah perbatasan (Kecamatan SebatikTengah, Nunukan Kalimantan Utara), sehingga problematikanya berbeda dengan daerah perkotaan (misalnya banyak eks- TKI tanpa dokumen dasar). Menggunakan pendekatan qualitative karena waktu penelitian terbatas, berbeda dengan penelitian lain yang biasanya kualitatif penuh atau kuantitatif. Menekankan pada peran stakeholder lokal (puskesmas,sekolah,pemerintah desa) dalam membantu pemutakhiran data kependudukan.	Sama-sama menggunakan teori efektivitas program (Budiani, 2007). Sama-sama menemukan kendala utama berupa keterbatasan sumber daya manusia dan kurangnya sosialisasi. Fokus pada pelayanan administrasi kependudukan sebagai pelayanan dasar publik.

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
			kualitas & kuantitas SDM rendah, masih ada warga tanpa dokumen kewarganegaraan		
14	(Pratama et al., 2024a)	Penerapan Kebijakan Sistem Informasi Manajemen Kependudukan dalam Pembuatan KTP di Desa Moteng Kecamatan Brang Rea Kabupaten Sumbawa Barat	Implementasi kebijakan SIM-K di Desa Moteng sudah membawa perbaikan layanan pembuatan KTP, terlihat dari meningkatnya keterlibatan masyarakat dan lebih jelasnya prosedur pelayanan. Faktor pendukung: adanya fasilitas komputer, staf yang cukup kompeten (meski sebagian besar lulusan SMA), dan komunikasi yang baik antara aparat desa dan masyarakat. Faktor penghambat: masih ada warga yang belum memahami prosedur/berkas persyaratan, keterbatasan jumlah	Penelitian ini fokus pada desa (wilayah pedesaan, Desa Moteng, Sumbawa Barat), sementara penelitian lain. biasanya menyoroti wilayah perkotaan atau tingkat kabupaten. Kemudian Menggunakan pendekatan implementasi kebijakan (komunikasi, sumber daya, wewenang, fasilitas) dengan menekankan pada level desa. Menunjukkan adanya antusiasme masyarakat yang Meningkat dalam pembuatan KTP berkat kejelasan informasi, hal yang tidak selalu ditemukan di penelitian daerah lain.	Sama-sama menekankan Pentingnya sistem informasi/teknologi dalam meningkatkan pelayanan publik. Sama- sama menemukan hambatan berupa tidak pemahaman masyarakat, keterbatasan SDM, dan sarana prasarana. Sama- sama menekankan pentingnya komunikasi dan konsistensi implementasi kebijakan

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
			pegawai khusus KTP, serta partisipasi masyarakat yang belum optimal. Kesimpulan: secara umum pelayanan berjalan efektif dan konsisten, tetapi masih perlu peningkatan sosialisasi, SDM, dan fasilitas untuk mencapai target kepemilikan KTP sepenuhnya		
15	(Andi Nanggung et al., 2020)	Kinerja Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai (Studi Kasus pada Pelayanan Kartu Keluarga dan KTP)	Pelayanan publik pada Dinas Dukcapil Kabupaten Sinjai dinilai sudah cukup baik dan sistematis. Layanan mampu mengakomodir kebutuhan masyarakat dalam Penerbitan dokumen kependudukan (KK dan e-KTP) sesuai aturan hukum. Didukung teknologi komputer terintegrasi nasional dan kompetensi petugas yang bisa mengoperasikan	Penelitian ini fokus pada kinerja pelayanan di tingkat kabupaten (Sinjai, Sulawesi Selatan), sementara penelitian lain bisa berfokus di kecamatan atau desa. Mengangkat faktor budaya kerja dan etika pelayanan (seperti sikap sopan, pelayanan 3S: senyum, sapa, salam) sebagai indikator penting, yang jarang dibahas di penelitian lain. Menekankan peran program Dukcapil Go-Digital dan penerapan Single Identity Number (SIN) sebagai inovasi pelayanan	Sama-sama menyoroti faktor pendukung dan penghambat kinerja pelayanan (SDM) anggaran, sarana-prasarana). Sama-sama menekankan bahwa pelayanan kependudukan adalah pelayanan dasar publik yang harus memenuhi kepuasan masyarakat. Sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menilai kinerja layanan publik.

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
			sistem. Faktor penghambat: keterbatasan SDM, minimnya anggaran untuk kesejahteraan petugas serta kurangnya sarana dan prasarana pelayanan. Kesimpulan: kinerja pelayanan berjalan baik, namun perlu peningkatan kualitas SDM kesejahteraan pegawai, serta infrastruktur untuk mencapai pelayanan prima.	administrasi kependudukan	

2.2 Kerangka Teori

2.2.1 Evaluasi

Istilah evaluasi secara umum diartikan sebagai suatu proses penilaian yang sistematis untuk menentukan nilai, manfaat, atau efektivitas dari suatu kegiatan, kebijakan, atau program. Menurut (Dunn, 2003) evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*), dan penilaian (*assessment*). Evaluasi mencakup upaya untuk menganalisis hasil kebijakan dalam bentuk nilai atau satuan hasil yang dapat diukur. Dengan demikian, evaluasi bertujuan untuk menilai sejauh mana suatu kebijakan atau program telah berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, serta bagaimana hasil-hasil tersebut dapat diukur secara objektif dan terukur (Indra Gunawan et al., 2024). Lebih lanjut, Dunn menjelaskan bahwa evaluasi tidak hanya menilai keberhasilan suatu kebijakan, tetapi juga menganalisis dampak dan manfaat yang dihasilkan oleh kebijakan tersebut.

Evaluasi menjadi alat penting untuk memberikan umpan balik terhadap pelaksanaan kebijakan, guna mengidentifikasi area yang perlu perbaikan atau penyesuaian agar program yang dijalankan lebih efektif di masa depan (Indra Gunawan et al., 2024). Untuk mengetahui hasil suatu rencana politik, perlu dilakukan evaluasi. Adanya kebijakan publik yang tidak memberikan dampak positif bagi masyarakat memerlukan evaluasi untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan. Merangkum dari apa yang dikembangkan oleh William N. Dunn, kriteria untuk evaluasi pelayanan ini mencakup, yaitu:

1. Dimensi Efektifitas yakni seberapa jauh pencapaian yang diperoleh
2. Dimensi Efisiensi yakni seberapa banyak upaya yang dilaksanakan untuk proses pencapaian hasil;
3. Dimensi Kecukupan yakni mengukur seberapa jauh hasil yang telah tercapai dapat memecahkan masalah;
4. Dimensi Pemerataan yakni seberapa merata pelayanan yang diberikan;
5. Dimensi Responsivitas yakni sejauh mana berhasil memberikan kepuasan dalam pelayanan; dan,
6. Dimensi Ketepatan yakni apakah proses yang dilaksanakan memberikan manfaat (Maya Dehani, Denny Hernawan & Irma Purnamasari, 2018).

Menurut (Akbar, 2024) tujuan evaluasi sendiri ialah untuk melakukan perbaikan atau pebenahan karena bisa diselesaikan secara mudah dan cepat. Dengan adanya tujuan evaluasi ini diharapkan bisa memberikan kontribusi dan bantuan dalam perencanaan masa depan dengan mengidentifikasi kelemahan dan hambatan dalam proses administrasi dan manajemen.

2.2.2 Kinerja

Kinerja merupakan konsep mendasar dalam manajemen organisasi yang mencerminkan tingkat pencapaian hasil kerja individu maupun organisasi dalam periode tertentu. Dalam konteks administrasi publik, pemahaman tentang kinerja menjadi sangat penting karena berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Menurut (Andi Nanggung et al., 2020) kinerja ialah hasil kerja yang dilakukan oleh pegawai maupun instansi yang kriterianya berlaku selama periode waktu tertentu.

Definisi ini menekankan bahwa kinerja memiliki standar atau kriteria tertentu yang menjadi tolok ukur pencapaian. Apabila hasil kerja seseorang atau instansi mencapai hasil sesuai standar yang berlaku, maka dapat dikatakan kinerjanya berjalan dengan baik, dan sebaliknya apabila tidak memenuhi standar berarti kinerjanya buruk.

Oleh karena itu, evaluasi kinerja perlu dilakukan secara berkala untuk memastikan pencapaian target organisasi. (Andi Nanggung et al., 2020) memberikan perspektif yang lebih berorientasi pada perilaku dengan menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil yang diinginkan dari perilaku. Dalam pandangan ini, kinerja mengacu pada tugas yang dilakukan seseorang untuk memenuhi persyaratan pekerjaan mereka.

Kinerja adalah hasil kualitas dan banyaknya kerja yang dilakukan pegawai dalam mencukupi tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan terhadap Pendekatan ini mengintegrasikan dua dimensi penting yaitu aspek kualitatif dan aspek kuantitatif (jumlah atau volume hasil kerja) yang keduanya sama-sama menentukan tingkat keberhasilan kinerja seseorang.

2.2.3 Manajemen

Manajemen merupakan suatu proses fundamental dalam mengelola dan mengkoordinasikan berbagai sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Dalam situasi administrasi publik dan pelayanan pemerintahan, manajemen memainkan peran krusial dalam memastikan bahwa berbagai program dan kebijakan dapat diimplementasikan dengan baik untuk memberikan manfaat optimal bagi masyarakat. Pengurusan atau manajemen diartikan sebagai suatu proses yang

mengaitkan penantaan, perancangan, dan pengarahan (Pratama et al., 2024). Definisi ini menekankan bahwa manajemen bukan sekadar aktivitas tunggal, melainkan serangkaian proses yang sistematis dan terstruktur.

Pada peringkat perancangan, manajemen melibatkan pembentukan strategi dan dasar-dasar kebijakan yang akan menjadi landasan bagi keseluruhan aktivitas organisasi. Tahap ini sangat penting karena menentukan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi. Proses manajemen juga melibatkan aktivitas penyusunan, di mana strategi yang telah dirancang kemudian diterjemahkan ke dalam program-program kerja yang lebih operasional dan terukur. Selanjutnya, tahap pengarahan memastikan bahwa semua elemen organisasi bergerak sesuai dengan rencana yang sudah pastikan dan bekerja secara kolaborasi untuk mencapai tujuan bersama.

Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, proses manajemen atau pengurusan melibatkan berbagai aktivitas yang perlu dilengkapi dalam suatu pengurusan, seperti persyaratan yang harus dilengkapi dalam pengurusan (Pratama et al., 2024b) Sebagai contoh, dalam pengurusan kartu identitas, terdapat syarat-syarat tertentu seperti melengkapi akta lahir anak, kartu keluarga, dan foto digital anak untuk melakukan pengurusan. ini menunjukkan bahwa manajemen dalam pelayanan publik memerlukan pemahaman yang jelas tentang prosedur, persyaratan, dan tahapan-tahapan yang harus dilalui untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Setiap tahapan dalam proses manajemen pelayanan harus dirancang sedemikian rupa sehingga memudahkan masyarakat

dalam mengakses layanan tanpa mengurangi kualitas dan akurasi data yang dikelola.

2.2.4 Pelayanan

Pelayanan merupakan aktivitas fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan dan organisasi yang mengarah pada penyelesaian keperluan dan kepentingan masyarakat atau pelanggan. Dalam konteks administrasi publik, pelayanan menjadi wujud nyata dari fungsi pemerintah sebagai abdi masyarakat yang bertanggung jawab memberikan berbagai bentuk layanan untuk kesejahteraan umum.

Menurut (Andi Nanggung et al., 2020) pelayanan pada hakikatnya ialah serangkaian kegiatan, karena itu ialah suatu proses dimana sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi kehidupan orang dalam masyarakat. definisi ini menekankan bahwa pelayanan bukan sekadar aktivitas sesaat atau insidental, melainkan merupakan proses yang berjalan terus-menerus dan menjadi bagian integral dari kehidupan bermasyarakat. Karakteristik pelayanan sebagai proses yang rutin dan berkesinambungan menunjukkan bahwa pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten, teratur, dan berkelanjutan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang juga bersifat kontinu. Dalam konteks ini, pelayanan mencakup berbagai bentuk kegiatan yang saling berkaitan dan membentuk suatu sistem yang komprehensif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan dalam pengertian dasarnya ialah cara mengabdikan, membantu menyiapkan, mengurus, menuntaskan kepentingan, kebutuhan seseorang atau

sekelompok orang (Andi Nanggung et al., 2020) Artinya, objek yang dilayani ialah individu, pribadi-pribadi (seseorang) dan organisasi (sekelompok anggota organisasi). Dalam pengertian pelayanan tersebut terkandung suatu kondisi yang melayani yakni memiliki suatu keterampilan keahlian di bidang tertentu, sehingga mampu memberikan bantuan dalam menyelesaikan suatu keperluan dan kebutuhan individu atau organisasi. Definisi ini menggaris bawahi bahwa pelayanan memerlukan kompetensi khusus dari pihak yang memberikan layanan, tidak sembarang orang dapat memberikan pelayanan yang berkualitas tanpa memiliki keterampilan dan keahlian yang memadai di bidangnya.

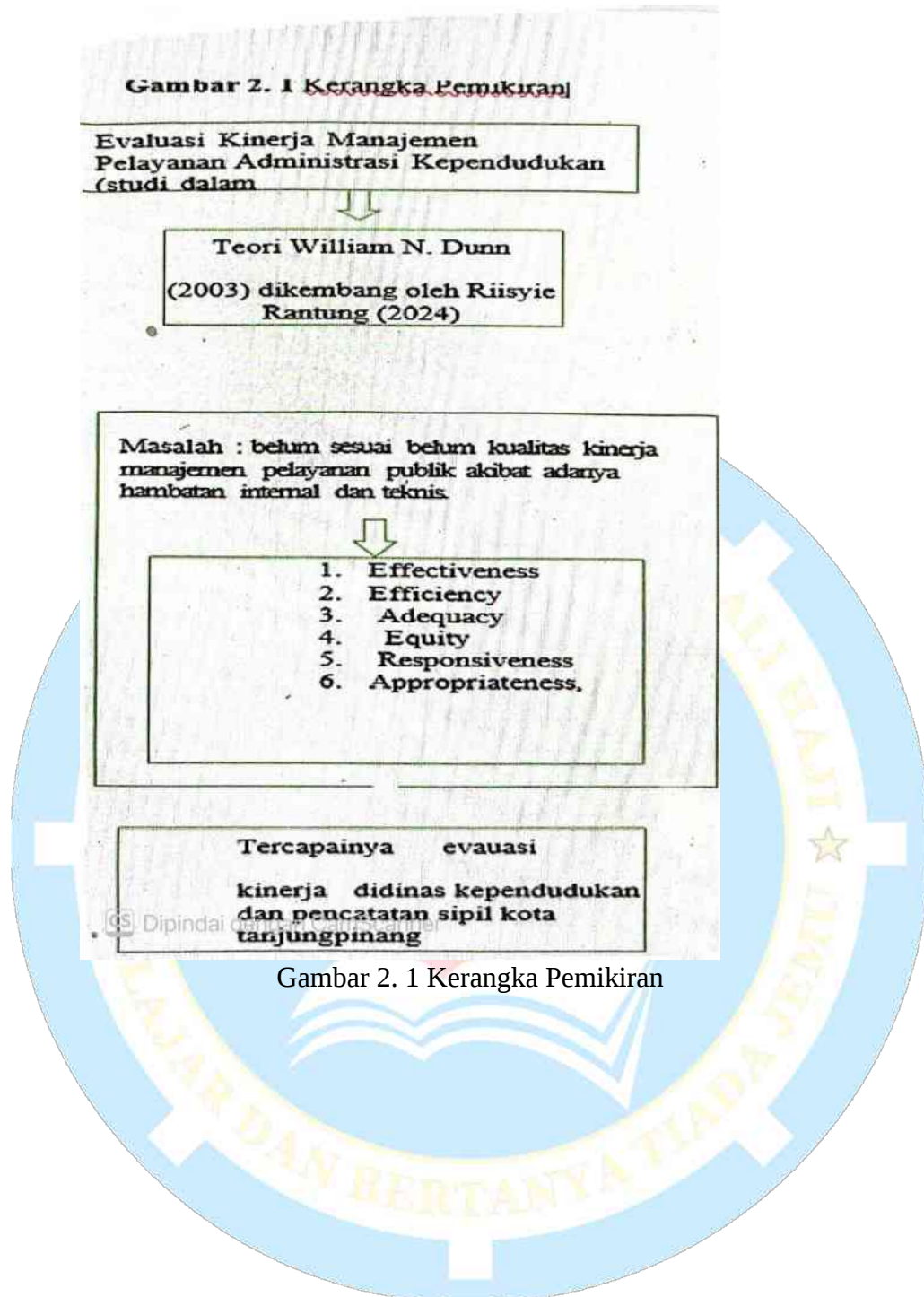
Menurut (Dwiyanto, 2021) menjelaskan bahwa kinerja pelayanan publik bisa diukur melalui lima indikator utama, yaitu daya cipta, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Produktivitas berhubungan dengan efektivitas dan efisiensi pelayanan dalam menghasilkan output yang sesuai target. Kualitas layanan menggambarkan sejauh mana pelayanan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara profesional. Responsivitas menunjukkan kemampuan aparatur dalam menanggapi kebutuhan, keluhan, dan dinamika yang dihadapi masyarakat selama proses pelayanan. Responsibilitas berkaitan dengan kesesuaian pelaksanaan pelayanan terhadap standar operasional prosedur (SOP) dan peraturan yang berlaku. Sementara itu, akuntabilitas menekankan pada kemampuan instansi pelayanan untuk mempertanggungjawabkan seluruh proses dan hasil pelayanan kepada publik maupun atasan.

Dalam konteks penelitian ini, teori (Dwiyanto, 2021) digunakan

sebagai landasan untuk menilai kinerja manajemen pelayanan administrasi kependudukan dalam proses pembuatan KTP dan KK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tanjungpinang dipengaruhi oleh produktivitas petugas, kualitas interaksi dengan masyarakat, kecepatan respons terhadap keluhan, kepatuhan terhadap SOP, serta tingkat akuntabilitas dalam setiap tahapan proses pelayanan. Dengan demikian, teori(Dwiyanto, 2021)melengkapi teori evaluasi William Dunn, sehingga memungkinkan analisis kinerja yang lebih komprehensif terhadap pelayanan administrasi kependudukan di tingkat camat.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran ialah cara berpikir peneliti digunakan sebagai susunan dugaan atau pemikiran yang secara alamiah untuk mendukung penanada mendasar dan pemahaman dari penelitian ini. Dalam penelitian ini peneliti akan berusaha untuk memahami masalah utama dalam penelitian yang perlu dilakukan.



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

2.4 Definisi Konsep

Evaluasi merupakan proses membandingkan dan menganalisis hasil dari suatu kegiatan yang merupakan salah satu bentuk pengukuran dan perbaikan dari suatu aktivitas. Dalam penelitian ini, evaluasi dilakukan terhadap kinerja manajemen pelayanan dengan menganalisis kinerja manajemen pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tanjungpinang, khususnya pada proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Konsep evaluasi kinerja yang digunakan memilih pada teori evaluasi (Dunn, 2003), yang menekankan kemampuan dan daya guna pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap dokumen kependudukan. Pendekatan ini mendorong penilaian berbasis nilai dan hasil (*value-based evaluation*) untuk melihat sejauh mana pelayanan administrasi publik memberikan manfaat nyata, serta memberikan dasar bagi evaluasi aspek input, proses, dan hasil (*output*) yang penting dalam manajemen pelayanan administrasi kependudukan. (Dunn, 2003) mengembangkan enam indikator evaluasi kebijakan publik yang komprehensif untuk mengukur kinerja suatu program atau pelayanan. Keenam indikator tersebut ialah.

2.4.1 Efektivitas (Effectiveness)

Efektivitas mengacu pada sejauh mana suatu kebijakan atau program mencapai tujuan yang sudah memastikan. dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, Efektivitas diukur dari kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang dalam memenuhi

target penerbitan KTP dan Kartu Keluarga (KK) sesuai dengan standar waktu dan kualitas pelayanan yang telah ditentukan. Indikator ini menjawab pertanyaan Apakah hasil yang diinginkan telah tercapai? Efektivitas tidak hanya melihat jumlah dokumen yang diterbitkan, tetapi juga ketepatan data, kesesuaian dengan prosedur, dan tingkat penyelesaian permohonan masyarakat. Semakin tinggi tingkat pencapaian tujuan pelayanan, maka semakin efektif kinerja manajemen pelayanan tersebut.

2.4.2 Efisiensi (*Efficiency*)

Efisiensi bersangkutan dengan hubungan antara sumber daya yang digunakan (*input*) dengan hasil yang dicapai (*output*). Indikator ini mengukur seberapa sesuainya penggunaan sumber daya seperti anggaran, waktu, tenaga kerja, dan fasilitas dalam menghasilkan pelayanan KTP dan KK. Dalam penelitian ini, efisiensi dianalisis dari aspek yaitu waktu pemrosesan dokumen, biaya operasional pelayanan, pemanfaatan sdm aparatur, dan penggunaan teknologi informasi. Pelayanan dikatakan efisien apabila bisa menghasilkan output sesuai keinginan dengan penggunaan input minimal, atau menghasilkan *output* yang sama dengan penggunaan input yang lebih sedikit dibandingkan sebelumnya.

2.4.3 Kecukupan (*Adequacy*)

Kecukupan mengukur sejauh mana hasil yang dicapai mampu mengatasi permasalahan yang ada. Indikator ini menjawab pertanyaan: sejauh mana pencapaian hasil yang diinginkan dapat memenuhi kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan. Dalam penelitian ini, kecukupan dievaluasi

berdasarkan kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK), didukung oleh ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, jumlah serta kompetensi sumber daya manusia (SDM) yang mencukupi, serta kemampuan pelayanan menjangkau seluruh masyarakat Kota Tanjungpinang. Kecukupan juga berkaitan dengan sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu menyelesaikan permasalahan masyarakat secara menyeluruh atau masih terdapat kesenjangan antara kebutuhan masyarakat dengan pelayanan yang tersedia.

2.4.4 Pemerataan (*Equity*)

Pemerataan atau keadilan mengukur distribusi manfaat dan biaya dari suatu kebijakan atau program kepada berbagai kelompok masyarakat. Indikator ini menilai apakah pelayanan administrasi kependudukan bisa diakses secara merata oleh seluruh susunan masyarakat tanpa diskriminasi. Dalam penelitian ini, pemerataan dievaluasi dari aksesibilitas pelayanan bagi seluruh kelompok masyarakat (ekonomi mampu dan kurang mampu, masyarakat perkotaan dan kepulauan), tidak adanya praktik pungutan ilegal atau diskriminasi pelayanan, kesetaraan waktu tunggu dan kualitas layanan untuk semua pemohon, dan kemudahan akses informasi dan prosedur bagi seluruh masyarakat. Pelayanan yang adil memastikan bahwa tidak ada kelompok masyarakat tertentu yang mendapat perlakuan istimewa atau justru terabaikan.

2.4.5 Responsivitas (*Responsiveness*)

Responsivitas mengukur sejauh mana suatu kebijakan atau rancangan bisa merespons kebutuhan, pilihan, dan nilai-nilai dari kelompok masyarakat jelas. Indikator ini menilai tingkat kepekaan dan daya tanggap aparatur pelayanan terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, responsivitas dievaluasi dari:

7. kecepatan tanggap petugas dalam melayani masyarakat,
8. kemampuan menyelesaikan keluhan dan masalah yang dihadapi pemohon,
9. fleksibilitas dalam mengakomodasi kebutuhan khusus masyarakat (lansia, disabilitas, atau kondisi darurat),
10. keberadaan mekanisme pengaduan dan umpan balik, serta kesediaan petugas memberikan informasi dan klarifikasi yang dibutuhkan.

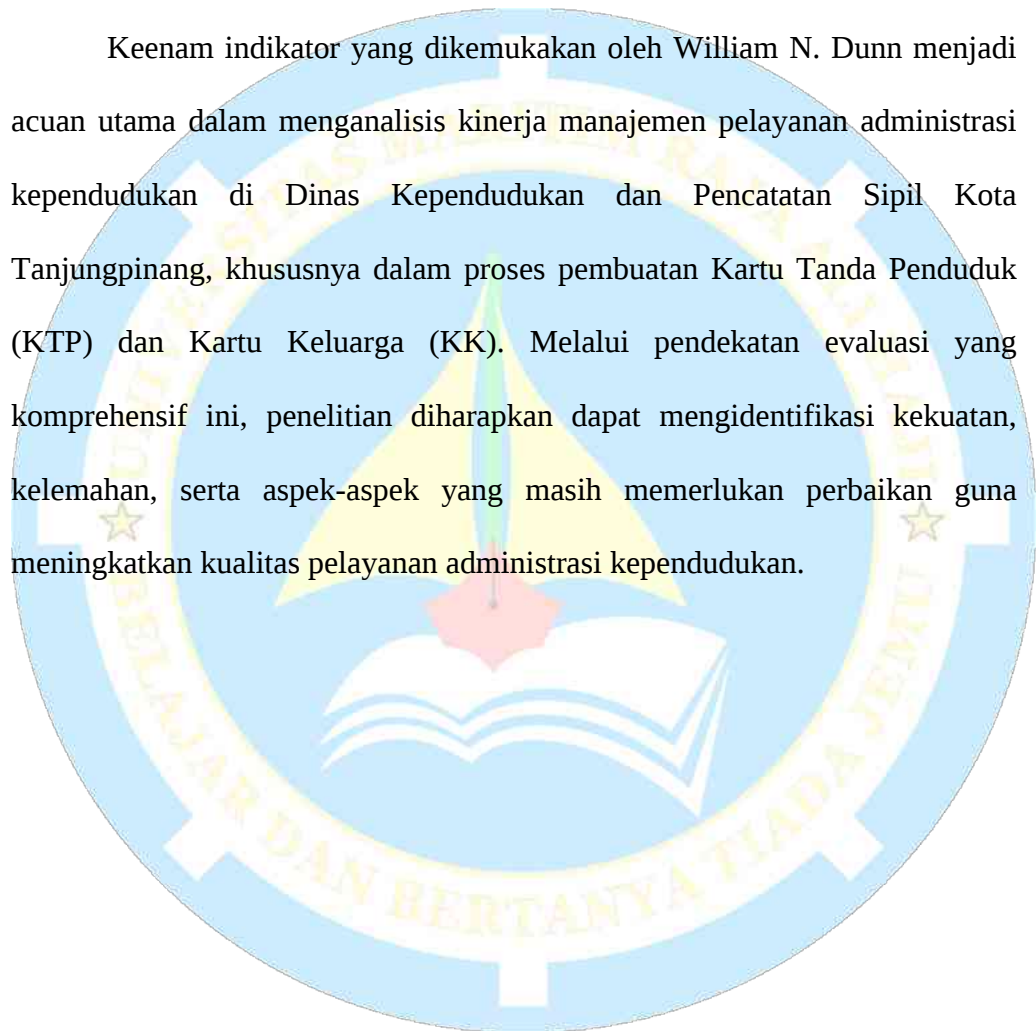
Responsivitas yang tinggi mencerminkan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

2.4.6 Ketepatan (*Appropriateness*)

Ketepatan mengukur sejauh mana hasil yang dicapai memberikan manfaat dan nilai bagi masyarakat. Indikator ini tidak hanya menilai apakah tujuan pelayanan telah tercapai, tetapi juga apakah pelayanan tersebut sesuai dengan kebutuhan nyata masyarakat. Dalam penelitian ini, ketepatan dievaluasi berdasarkan kesesuaian pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang dengan kebutuhan masyarakat, kesesuaian prosedur pelayanan dengan ketentuan yang

berlaku, akurasi dan validitas data kependudukan yang dihasilkan, serta manfaat yang dirasakan masyarakat dalam memperoleh akses terhadap berbagai layanan publik maupun layanan lainnya melalui kepemilikan dokumen kependudukan. Dengan demikian, ketepatan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan benar-benar memberikan manfaat, memenuhi kebutuhan masyarakat, dan mampu mendukung tertib administrasi kependudukan.

Keenam indikator yang dikemukakan oleh William N. Dunn menjadi acuan utama dalam menganalisis kinerja manajemen pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang, khususnya dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Melalui pendekatan evaluasi yang komprehensif ini, penelitian diharapkan dapat mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, serta aspek-aspek yang masih memerlukan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami peristiwa sosial secara mendalam melalui pengumpulan data non-numerik. Metode kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi makna, interpretasi, dan pemahaman subjek penelitian dalam konteks alami mereka. Menurut (Soegiyono, 2011) metode penelitian kualitatif ialah metode yang berdasarkan pada umum, dipergunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna dibandingkan generalisasi (Soegiyono, 2011)

Selain itu, sugiyono mengemukakan bahwa penelitian kualitatif menggunakan penelitian sebagai alat utama untuk melakukan analisis data kualitatif, kemudian hasilnya lebih menekankan dari pada generalisasi (Soegiyono, 2011) Dengan kata lain penelitian ini berfokus pada pemahaman komprehensif terhadap suatu permasalahan, bukan sekedar mengkaji dan memperoleh pemahaman yang lebih dalam yang mengenai faktor-faktor yang memengaruhi. Pendekatan ini relevan karena penelitian berfokus pada evaluasi kinerja manajemen pelayanan publik berdasarkan teori (Dunn, 2003) yang meliputi enam indikator: efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan.

3.2 Objek dan Lokasi Penelitian

3.2.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah kinerja manajemen pelayanan administrasi kependudukan dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Penelitian berfokus pada evaluasi kinerja pelayanan berdasarkan indikator evaluasi kebijakan William N. Dunn, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Selain itu, penelitian juga mengkaji berbagai tantangan dan hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang.

3.2.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang. Lokasi ini dipilih karena merupakan instansi yang memiliki tugas dan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan, termasuk pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Selain itu, lokasi ini dipilih karena sesuai dengan fokus penelitian yang bertujuan untuk mengevaluasi kinerja manajemen pelayanan administrasi kependudukan serta mengidentifikasi tantangan dan hambatan dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

3.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian diarahkan pada evaluasi kinerja manajemen pelayanan administrasi kependudukan, dengan menggunakan dimensi evaluasi kebijakan Dunn (2018), yaitu:

1. Efektivitas (*Effectiveness*) sejauh mana tujuan pelayanan (penerbitan KTP dan KK) tercapai sesuai target waktu dan kualitas yang diharapkan.
2. Efisiensi (*Efficiency*) hubungan antara input (sumber daya, waktu, biaya) dengan output pelayanan yang dihasilkan.
3. Kecukupan (*Adequacy*) sejauh mana hasil pelayanan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap dokumen kependudukan.
4. Responsivitas (*Responsiveness*) tingkat kepedulian aparaturnya terhadap keluhan, aspirasi, dan kebutuhan masyarakat.
5. Keadilan (*Equity*) pemerataan akses dan kesempatan seluruh warga untuk memperoleh pelayanan kependudukan tanpa diskriminasi.
6. Ketepatan Ketepatan (*Appropriateness*) mengacu pada kesesuaian dan kelayakan saluran/mechanisme akses yang disediakan oleh penyelenggara layanan terhadap kondisi nyata, kemampuan, dan kebutuhan mendasar masyarakat.

Fokus ini sejalan dengan tujuan penelitian untuk menilai secara empiris kinerja pelayanan publik yang berbasis pada hasil (*outcome-based evaluation*)

3.4 Sumber Data

Dalam (Hamzah, 2022) mengatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, kata-kata dan kegiatan ialah sumber data utama. Sumber data lainnya, seperti dokumen, diperoleh dari :

3.4.1 Data primer

Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pegawai

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang, petugas pelayanan administrasi kependudukan yang menangani penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK), serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Data primer merupakan data yang berbentuk informasi verbal berupa kata-kata, pendapat, maupun tindakan yang disampaikan oleh subjek penelitian yang dapat dipercaya. Data tersebut diperoleh langsung dari sumber utama, yaitu responden dan informan melalui wawancara, serta didukung oleh hasil observasi yang dilakukan peneliti di lokasi penelitian.

3.4.2 Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti melalui berbagai sumber yang telah tersedia. Data ini berasal dari dokumen resmi, seperti laporan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang, standar operasional prosedur (SOP) pelayanan, data administrasi kependudukan, peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan, serta literatur ilmiah dan teori evaluasi kebijakan yang dikemukakan oleh (Dunn, 2003).

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan tiga metode untuk mencari data: observasi, wawancara, dan studi dokumen atau pustaka. Ketiga pendekatan ini digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi yang dapat digunakan sebagai bukti penelitian. Di sini dibahas beberapa metode pengumpulan data yang dipilih oleh peneliti.

3.5.1 Observasi

Observasi dilakukan secara langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang. Dalam kegiatan ini, peneliti berperan sebagai pengamat tanpa terlibat langsung dalam proses pelayanan. Peneliti mengamati jalannya pelayanan administrasi kependudukan, interaksi antara petugas dengan masyarakat, serta mendengarkan berbagai tanggapan dan keluhan masyarakat terkait proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Melalui observasi tersebut, peneliti memperoleh data mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh petugas Disdukcapil kepada masyarakat.

3.5.2 Wawancara

Wawancara ialah pertemuan dimana wawancara ini menginformasikan melalui tanya jawab. Untuk meneliti yang digunakan semi struktur yang bebas dibandingkan. Peneliti pengumpul data mengetahui informasi apa yang akan diberikan informasi melalui wawancara terstruktur.

3.5.3 Dokumen

Dokumen ialah tentang peristiwa yang terjadi dimasa lalu, Metode dokumentasi digunakan untuk melengkapi data hasil wawancara dan observasi. Menurut (Soegiyono, 2011), dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menelaah berbagai catatan tertulis, gambar, laporan, dan arsip yang relevan dengan permasalahan penelitian.

3.6 Informan

Dalam penelitian kualitatif, informan dipilih menggunakan teknik

purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang berkaitan dengan fokus penelitian. Kriteria utama informan adalah pihak-pihak yang memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam proses pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang, baik sebagai pelaksana maupun sebagai pengguna layanan.

Tabel 3. 1 Informan

No	Informan	Keterangan	Alasan pemilihan
1	Sekretaris Dinas	Informan kunci	Karena mengetahui kebijakan dan koordinasi internal pelayanan.
2	Kabid Pelayanan Pendaftaran penduduk	Informan kunci	Karena berinteraksi langsung dengan masyarakat.
3	Kabid Pencatatan Sipil	Informan kunci	Karena memiliki kewenangan utama dalam pelayanan administrasi kependudukan
4	Operator Siak	Informan kunci	Karena mengoperasikan sistem SIAK yang menjadi inti pelayanan
5	Petugas loket pelayanan	Informan kunci	Karena Mereka memahami secara nyata proses pelayanan, kendala di lapangan, serta pelaksanaan SOP, sehingga dapat memberikan data yang akurat terkait kualitas pelayanan KTP dan KK.

No	Informan	Keterangan	Alasan pemilihan
6	Petugas pengaduan	Informan kunci	karena mereka menangani langsung keluhan dan aspirasi masyarakat, sehingga mengetahui permasalahan pelayanan yang terjadi serta respons instansi dalam menanganinya.
7	Masyarakat ktp	Informan pengguna layanan yang mengajukan pembuatan KTP dan merasakan langsung proses pelayanan.	Karena merasakan langsung pelayanan KTP.
8	Masyarakat permohonan kk	Informan pengguna layanan yang mengajukan pembuatan KK dan memberikan perspektif terhadap kualitas pelayanan.	Karena merasakan langsung pelayanan kk

3.7 Teknik Analisa Data

Analisis data ialah proses penting dalam penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengartikan dan memahami makna dari data yang telah diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. analisis data kualitatif dilakukan secara terus-menerus sejak awal pengumpulan data hingga akhir penelitian dengan tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyampaian data, dan pencabutan kesimpulan atau pembuktian. Kemudian Analisis informasi kualitatif dilakukan dalam tiga cara mengurangi informasi, menyajikan informasi, dan mengambil kesimpulan. Penyajian menunjukkan atau menguraikan data yang diperoleh

selama proses pengumpulan informasi, sedangkan reduksi ialah memilah data atau hasil dari pengumpulan informasi yang berkaitan dengan subjek penelitian. Penarikan kesimpulan ialah proses analisis informasi atau data yang menghasilkan kesimpulan penelitian.

Menurut (Miles, M. B., & at) ada 3 jenis kegiatan yang dilakukan saat melakukan analisis data, yaitu:

1. Reduksi data strategis langkah awal dalam mengolah informasi yang telah dikumpulkan dari lokasi penelitian. Dengan adanya tahap ini, peneliti melakukan penyaringan dan penyederhanaan terhadap seluruh data mentah yang diperoleh melalui berbagai teknik pengumpulan data. Proses ini melibatkan pemilahan informasi yang benar-benar relevan dengan tujuan penelitian, yaitu mengevaluasi kualitas kinerja manajemen pelayanan administrasi kependudukan.

Peneliti menggunakan kerangka kerja evaluasi William N. Dunn yang mencakup enam dimensi utama: efektivitas dalam pencapaian tujuan layanan, efisiensi dalam pemanfaatan sumber daya, kecukupan sarana dan prasarana pendukung, pemerataan akses layanan bagi seluruh segmen masyarakat, responsivitas atau daya tanggap aparatur terhadap kebutuhan warga, serta ketepatan layanan dalam menjawab permasalahan riil yang dihadapi masyarakat. Data yang telah terkumpul dari hasil wawancara mendalam dengan berbagai narasumber termasuk kepala kecamatan selaku pimpinan unit pelayanan, staf aparatur yang bertugas di garis depan, serta masyarakat sebagai pengguna layanan kemudian ditelaah secara cermat.

Peneliti mengidentifikasi pola, tema, dan kategori yang muncul dari setiap transkrip wawancara, lalu mengelompokkannya berdasarkan keenam indikator evaluasi tersebut. Proses ini juga melibatkan eliminasi data yang redundan, tidak relevan, atau tidak makna terhadap fokus kajian, sehingga diperoleh dataset yang lebih ringkas namun tetap komprehensif dan representatif.

2. Penyajian data Setelah melalui proses penyaringan, data yang telah tereduksi kemudian disajikan dalam format yang sistematis dan mudah dicerna. Peneliti menggunakan berbagai teknik presentasi data seperti narasi deskriptif yang menjelaskan temuan secara mendetail, tabel matriks yang menampilkan perbandingan antar kategori, serta kutipan verbatim dari hasil wawancara yang memberikan ilustrasi konkret terhadap fenomena yang diteliti.

Sebagaimana dikemukakan oleh dalam karya klasik mereka tahun 1994, penyajian data yang terstruktur memiliki fungsi vital dalam membantu peneliti mengidentifikasi pola keterkaitan antarvariabel, membandingkan temuan dari berbagai sumber informasi, serta menangkap kecenderungan atau tren yang berkembang dalam konteks penelitian. Format penyajian yang terorganisir dengan baik memudahkan peneliti untuk melakukan analisis lebih lanjut dan menarik simpulan yang lebih tajam. dalam penelitian ini, data disusun berdasarkan kategorisasi tematik yang mencerminkan setiap dimensi evaluasi. Kategori pertama mengeksplorasi efektivitas pelayanan,

khususnya dalam proses penerbitan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik dan Kartu Keluarga (KK), termasuk tingkat keberhasilan, hambatan yang dihadapi, dan output yang dihasilkan. Kategori kedua mengkaji efisiensi operasional, meliputi optimalisasi penggunaan anggaran, alokasi sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, serta rasio waktu pelayanan dibandingkan dengan standar yang ditetapkan. Kategori ketiga mengevaluasi kecukupan, baik dari segi kuantitas maupun kualitas infrastruktur pelayanan seperti ruang tunggu, loket pelayanan, perangkat komputer, serta ketersediaan tenaga kerja yang kompeten dan memadai untuk melayani volume pengunjung.

Kategori keempat menganalisis aspek pemerataan atau keadilan distributif dalam pemberian layanan, memastikan bahwa seluruh lapisan Masyarakat termasuk kelompok marginal, masyarakat berpendidikan rendah, lansia, dan penyandang disabilitas dapat mengakses layanan tanpa diskriminasi. Kategori kelima membahas responsivitas sistem pelayanan, yakni kecepatan dan ketepatan respons petugas dalam menangani pertanyaan, keluhan, atau pengaduan masyarakat, termasuk mekanisme umpan balik yang tersedia. Kategori terakhir mengeksplorasi ketepatan atau kesesuaian antara jenis layanan yang diberikan dengan kebutuhan aktual dan preferensi masyarakat, termasuk inovasi layanan yang dikembangkan untuk menjawab dinamika kebutuhan administrasi kependudukan yang terus berkembang.

3. Tahap penarikan Kesimpulan titik tertinggi dari proses analisis ialah formulasi kesimpulan berdasarkan keseluruhan temuan yang telah disajikan. Pada fase ini, peneliti melakukan sintesis terhadap berbagai informasi yang telah diorganisir, mengidentifikasi temuan-temuan kunci, dan merumuskan proposisi atau pernyataan kesimpulan yang menjawab pertanyaan penelitian. Penting untuk dipahami bahwa kesimpulan yang dirumuskan pada tahap awal masih bersifat tentatif atau sementara. Kesimpulan ini tetap terbuka untuk direvisi, diperdalam, atau bahkan diubah apabila dalam proses verifikasi ditemukan bukti-bukti baru yang lebih kuat, data tambahan yang penting, atau interpretasi alternatif yang lebih meyakinkan.

Karakter dinamis dari proses ini mencerminkan prinsip keterbukaan dan fleksibilitas dalam penelitian kualitatif. Untuk memastikan bahwa kesimpulan yang dihasilkan memiliki tingkat kepercayaan dan keabsahan yang tinggi, peneliti menerapkan teknik triangulasi secara sistematis. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan dan mengkonfirmasi data yang diperoleh dari berbagai metode pengumpulan wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen serta dari berbagai sumber informan yang berbeda posisi dan perspektifnya.

3.8 Triangulasi

Triangulasi merupakan proses pengumpulan dan analisis data yang dilakukan dari berbagai perspektif untuk meningkatkan keabsahan data penelitian. Komariah dan Satori (2011) dalam Sugiyono (2023) menyatakan bahwa triangulasi adalah upaya memvalidasi data dengan memanfaatkan berbagai sumber, metode, dan waktu. Sejalan dengan itu, Sugiyono (2017) menjelaskan bahwa triangulasi dalam pengujian kredibilitas data dilakukan melalui pengecekan data dari berbagai sumber dengan menggunakan berbagai cara serta dalam waktu yang berbeda.

Berdasarkan pandangan tersebut, triangulasi mencakup tiga bentuk utama, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu (Rahmani, Muhayati, & Kholis, 2025). Pada hakikatnya, triangulasi merupakan pendekatan multi-metode yang digunakan peneliti dalam proses pengumpulan dan analisis data guna memperoleh hasil yang lebih akurat (Mata, Pai, & Sd, 2024).

Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai informan. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara menguji kebenaran data melalui penggunaan teknik pengumpulan data yang berbeda terhadap sumber yang sama. Sementara itu, triangulasi waktu dilakukan dengan memperhatikan perbedaan waktu dalam

pengumpulan data, karena waktu dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan terhadap data yang diperoleh (Sriwijaya, 2020).

Selain itu, penggunaan triangulasi juga bertujuan untuk memperdalam pemahaman terhadap fenomena yang diteliti, sehingga hasil penelitian memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi. Adapun penjelasan dari masing-masing teknik triangulasi adalah sebagai berikut:

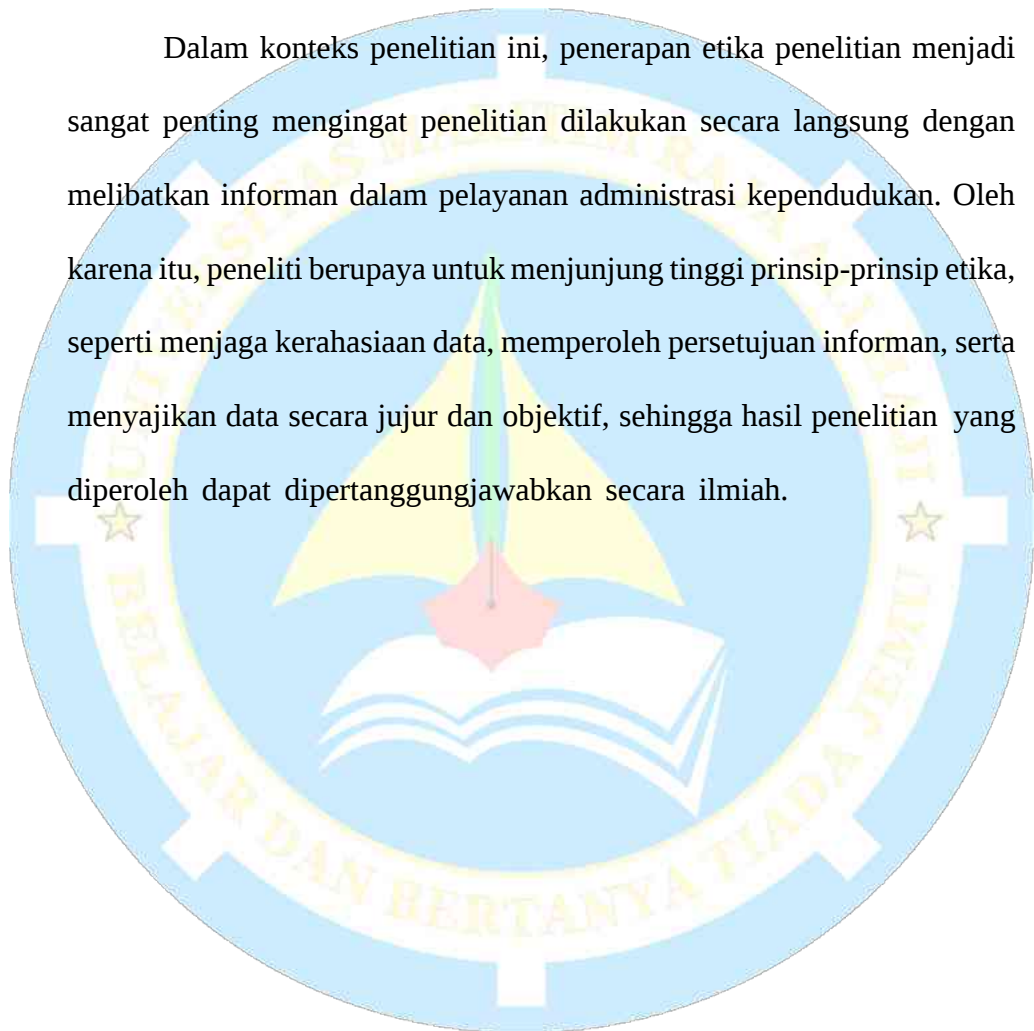
1. Triangulasi sumber, yaitu pengujian data yang dilakukan dengan membandingkan dan mengecek data yang diperoleh dari berbagai sumber atau informan yang berbeda.
2. Triangulasi teknik, yaitu pengujian data dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda terhadap sumber yang sama, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi.
3. Triangulasi waktu, yaitu pengujian data yang dilakukan pada waktu yang berbeda, karena waktu dapat memengaruhi tingkat keakuratan dan konsistensi data yang diperoleh.

3.8.1 Konsiderasi Etik

Etika penelitian merupakan gabungan dari dua konsep utama, yaitu etika dan penelitian. Etika sendiri merupakan cabang filsafat yang membahas standar perilaku manusia dalam hubungan sosial (Blumberg, Cooper, dan Schindler, 2005). Sementara itu, Akaranga dan Ongong'a (2013) menjelaskan bahwa etika berkaitan dengan cara hidup yang membedakan antara perilaku yang dapat diterima dan yang tidak dapat

diterima dalam masyarakat. Adapun penelitian diartikan sebagai suatu proses penyelidikan yang dilakukan secara sistematis terhadap suatu fenomena atau permasalahan. Dengan demikian, etika penelitian dapat dipahami sebagai seperangkat standar yang menjadi pedoman bagi peneliti dalam melaksanakan penelitian serta menyampaikan hasilnya secara bertanggung jawab.

Dalam konteks penelitian ini, penerapan etika penelitian menjadi sangat penting mengingat penelitian dilakukan secara langsung dengan melibatkan informan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, peneliti berupaya untuk menjunjung tinggi prinsip-prinsip etika, seperti menjaga kerahasiaan data, memperoleh persetujuan informan, serta menyajikan data secara jujur dan objektif, sehingga hasil penelitian yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsikan Objek dan Lokasi Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Kota Tanjungpinang

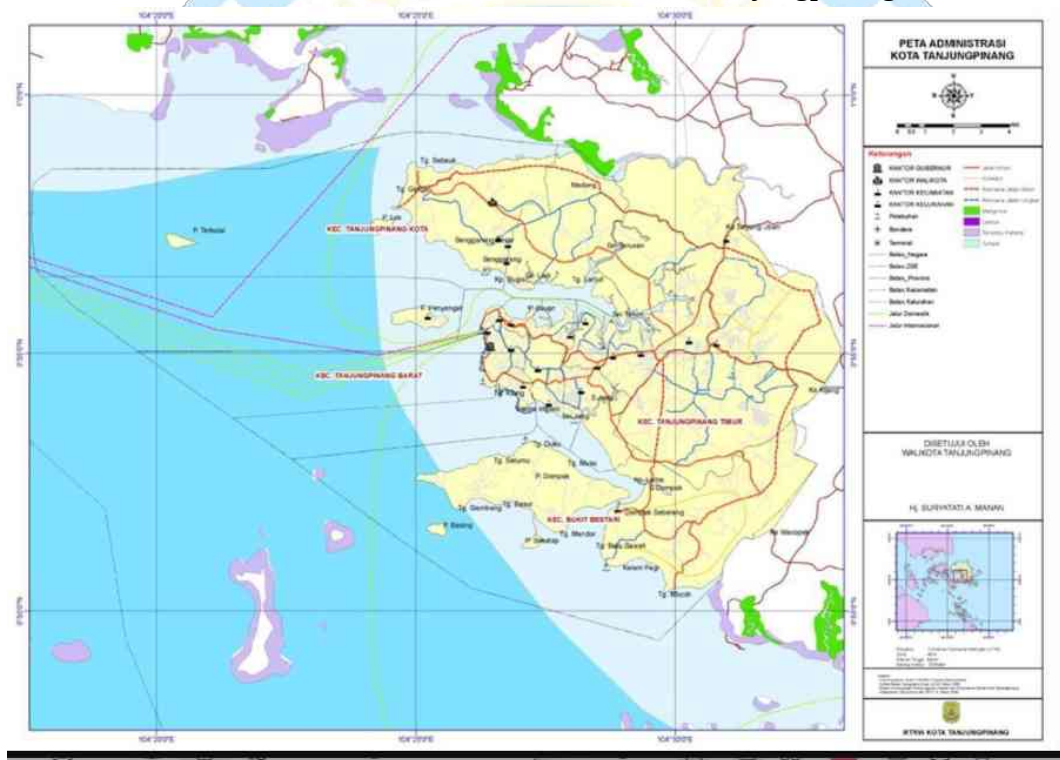
Kota Tanjungpinang merupakan ibu kota Provinsi Kepulauan Riau yang memiliki peran penting sebagai pusat pemerintahan, perdagangan, pendidikan, serta pelayanan publik di wilayah Kepulauan Riau. Secara geografis, Kota Tanjungpinang terletak pada jalur pelayaran internasional yang berbatasan langsung dengan Singapura dan Malaysia, sehingga memiliki posisi yang strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi maupun aktivitas pemerintahan.

Sebagai ibu kota provinsi, Kota Tanjungpinang memiliki jumlah penduduk yang terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pertumbuhan penduduk tersebut menyebabkan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap berbagai pelayanan administrasi kependudukan, seperti penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, serta dokumen kependudukan lainnya. Oleh karena itu, pemerintah daerah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, tepat, mudah, dan berkualitas.

Penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Tanjungpinang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) sebagai perangkat daerah yang memiliki tugas membantu kepala daerah dalam urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan tersebut menjadi salah satu bentuk pelayanan dasar yang sangat penting karena dokumen kependudukan

merupakan persyaratan utama dalam memperoleh berbagai layanan publik lainnya, seperti pendidikan, kesehatan, perbankan, perpajakan, hingga pelayanan sosial. Dengan kondisi tersebut, kualitas pelayanan administrasi kependudukan menjadi salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh sebab itu, evaluasi terhadap kinerja pelayanan administrasi kependudukan menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan masyarakat.

Gambar 4. 1 Peta Administrasi Kota Tanjungpinang



Sumber Data Administrasi Kota Tanjungpinang

4.1.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tanjungpinang

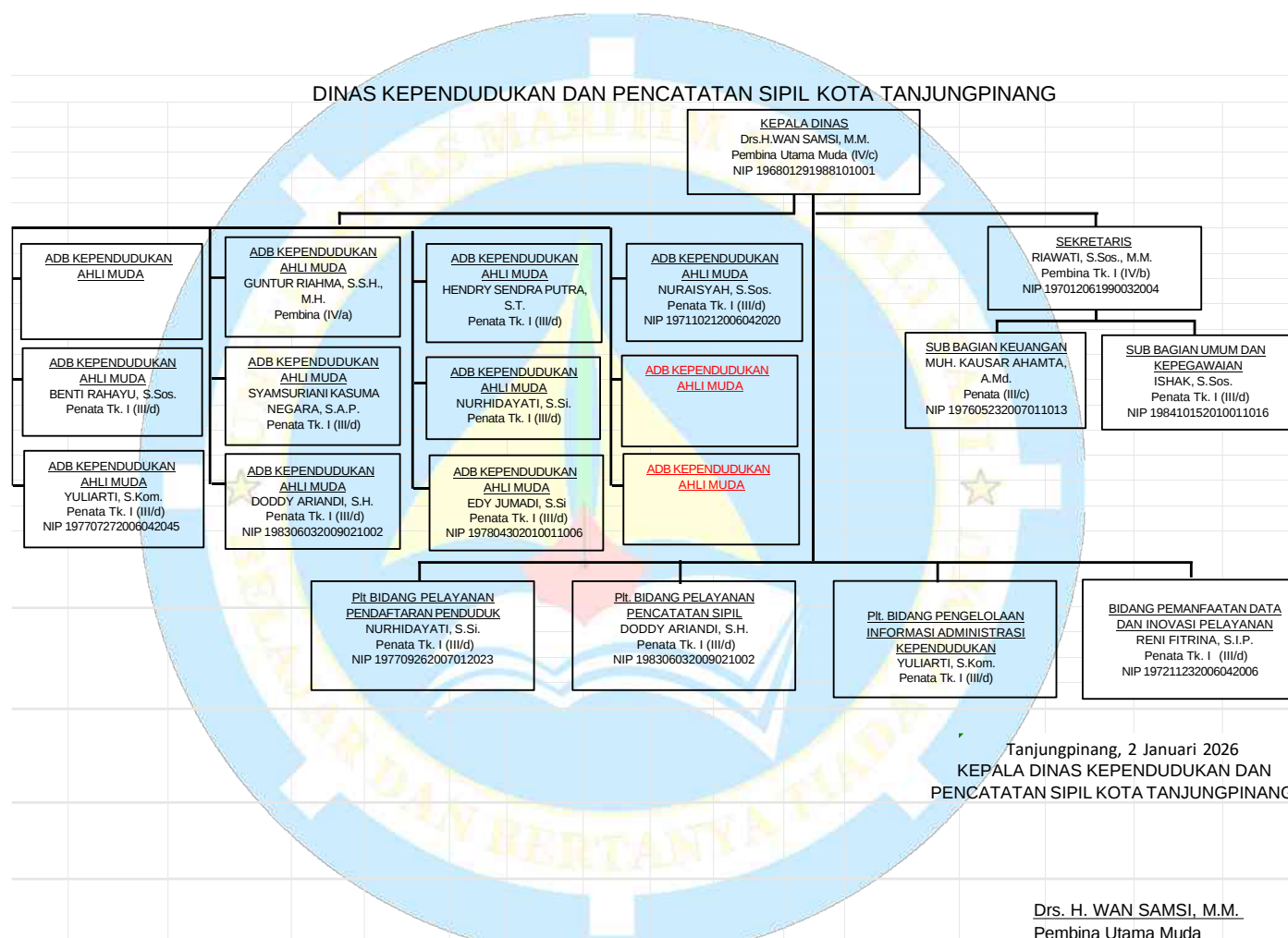
Pencatatan sipil Instansi ini memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait penerbitan dokumen kependudukan serta pengelolaan data

kependudukan secara tertib, akurat, dan berkelanjutan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tanjungpinang merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Kota Tanjungpinang yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan. Dalam menjalankan tugasnya, Disdukcapil Kota Tanjungpinang berpedoman pada ketentuan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, yang mengatur penyelenggaraan administrasi kependudukan di Indonesia. Selain itu, pelaksanaan pelayanan juga mengacu pada berbagai peraturan pelaksana yang diterbitkan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah

Tugas pokok Disdukcapil Kota Tanjungpinang adalah membantu Wali Kota dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Disdukcapil mempunyai beberapa fungsi, antara lain:

- Perumusan kebijakan teknis di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
- Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk.
- Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil.
- Pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK).
- Pengelolaan data kependudukan serta pemanfaatannya.
- Pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan.

Gambar 4. 2 STRUKTUR ORGANISASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TANJUNGPINANG



Sumber data Dinas Kependudukan dan pecatatan sipil Kota Tanjungpina

Pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Tanjungpinang meliputi penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP), Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Keterangan Pindah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, serta berbagai pelayanan administrasi kependudukan lainnya

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, Disdukcapil Kota Tanjungpinang terus melakukan berbagai inovasi pelayanan, seperti pemanfaatan teknologi informasi melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), penyederhanaan prosedur pelayanan, serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia. Upaya tersebut bertujuan untuk mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Penelitian ini dilaksanakan di Disdukcapil Kota Tanjungpinang karena instansi tersebut merupakan penyelenggara utama pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) yang menjadi fokus penelitian. Pemilihan lokasi ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kinerja manajemen pelayanan administrasi kependudukan berdasarkan dimensi evaluasi William N. Dunn, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Evaluasi Kinerja Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan di DISDUKCAPIL KOTA TANJUNGPINANG

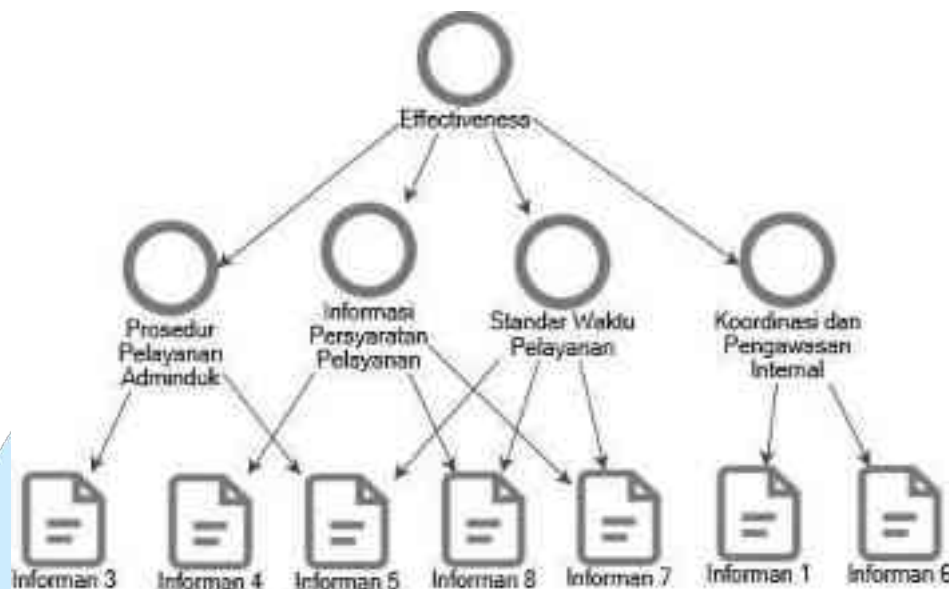
Menurut William N. Dunn, evaluasi kebijakan dapat dianalisis melalui enam indikator utama, yaitu efektivitas (effectiveness), efisiensi (efficiency), kecukupan (adequacy), pemerataan (equity), responsivitas (responsiveness), dan ketepatan (appropriateness). Keenam indikator ini memberikan kerangka komprehensif dalam menilai kualitas kinerja pelayanan publik dari berbagai dimensi yang saling melengkapi. Dalam konteks penelitian ini, kerangka tersebut digunakan untuk menilai kinerja manajemen pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang. Dengan demikian, analisis terhadap keenam indikator tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas pelayanan yang diberikan serta mengidentifikasi aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan.

1) Effectiveness

Efektivitas merupakan indikator yang digunakan untuk menilai sejauh mana suatu pelayanan publik mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut William N. Dunn, efektivitas berkaitan dengan tingkat keberhasilan suatu kebijakan atau program dalam menghasilkan output dan outcome yang diharapkan. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, efektivitas dapat dilihat dari kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang dalam menyelenggarakan prosedur pelayanan yang jelas, menyediakan informasi persyaratan yang mudah dipahami, menetapkan standar waktu pelayanan yang terukur, serta membangun koordinasi dan pengawasan

internal yang mendukung tercapainya pelayanan yang optimal.

Gambar 4. 3 Project Map Efektivitas



Sumber: Olah Data Nvivo-14

a. **Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan**

Prosedur pelayanan administrasi kependudukan merupakan rangkaian tahapan kerja yang disusun secara sistematis untuk memastikan pelayanan berjalan sesuai standar operasional yang telah ditetapkan. Dalam perspektif efektivitas, prosedur pelayanan yang jelas dan terstruktur menjadi kunci dalam menjamin tercapainya tujuan pelayanan, yaitu ketepatan data dan keabsahan dokumen kependudukan. Dengan demikian, keberadaan prosedur pelayanan yang sistematis menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas pelayanan administrasi kependudukan.

Proses pelayanan administrasi kependudukan menunjukkan adanya mekanisme kerja yang berjenjang dan terintegrasi dengan sistem informasi kependudukan nasional. Setiap berkas yang diajukan oleh pemohon tidak

hanya diperiksa dari sisi kelengkapan administratif, tetapi juga diverifikasi kesesuaiannya dengan database nasional melalui sistem SIAK. Tahapan verifikasi yang dilakukan secara berlapis tersebut mencerminkan adanya kontrol kualitas dalam proses pelayanan sehingga mampu menjamin akurasi data yang dihasilkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan telah dirancang untuk mendukung efektivitas melalui proses yang sistematis dan berbasis teknologi.

Proses verifikasi dilakukan secara berjenjang. Berkas pemohon diperiksa kelengkapannya, disesuaikan dengan database kependudukan nasional melalui sistem SIAK, kemudian diverifikasi oleh verifikasi sebelum dicetak dan ditandatangani secara elektronik (barcode). (Informan 3)

Di sisi lain, prosedur pelayanan juga menunjukkan alur yang jelas dimulai dari pengambilan nomor antrean hingga proses verifikasi awal sebelum berkas diproses lebih lanjut. Sistem antrean berbasis urutan kedatangan memberikan kepastian mekanisme pelayanan yang sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat. Namun demikian, efektivitas prosedur masih dipengaruhi oleh faktor teknis seperti stabilitas jaringan dan sistem terpusat yang dapat menyebabkan keterlambatan penyelesaian layanan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun prosedur telah berjalan sesuai alur, pencapaian efektivitas pelayanan belum sepenuhnya optimal karena masih bergantung pada dukungan infrastruktur teknologi.

Pengaturan antrean menggunakan nomor antrean sesuai kedatangan (first come, first served). Masyarakat mengambil nomor antrean, lalu menyerahkan berkas di loket. Kami lakukan verifikasi kelengkapan dokumen awal. Jika berkas lengkap, berkas dicatat dan diteruskan ke bagian pemrosesan data/operator SIAK. (Informan 5)

Jika kondisi normal, berkas lengkap, dan jaringan stabil, semua target bisa diselesaikan. Namun jika ada kendala sistem terpusat atau berkas bermasalah, penyelesaian menjadi tertunda dan pemohon diminta kembali esok harinya. (Informan 5)

Berdasarkan analisis data wawancara, prosedur pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Tanjungpinang telah dilaksanakan secara sistematis melalui tahapan yang jelas dan terstruktur. Penerapan verifikasi berjenjang serta pemanfaatan sistem SIAK menunjukkan adanya upaya untuk menjamin akurasi dan keabsahan data kependudukan. Selain itu, alur pelayanan yang sederhana melalui sistem antrian memberikan kepastian mekanisme pelayanan bagi masyarakat. Namun demikian, efektivitas prosedur masih dipengaruhi oleh faktor teknis seperti gangguan jaringan dan sistem terpusat yang dapat menghambat penyelesaian layanan.

b. Informasi Persyaratan Pelayanan

Informasi persyaratan pelayanan merupakan salah satu komponen penting dalam mendukung efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. Kejelasan dan keterbukaan informasi terkait persyaratan menjadi dasar bagi masyarakat untuk memahami dokumen apa saja yang harus dipenuhi sebelum mengakses layanan. Dalam perspektif efektivitas, penyampaian informasi yang jelas dapat meminimalisir kesalahan, mengurangi pengulangan pelayanan, serta mempercepat proses penyelesaian administrasi.

Penyediaan informasi persyaratan pelayanan pada dasarnya telah dilakukan melalui berbagai media, seperti papan informasi dan penjelasan langsung dari petugas. Informasi tersebut dirancang agar mudah diakses oleh masyarakat sehingga dapat membantu mereka dalam mempersiapkan dokumen yang dibutuhkan sebelum datang ke lokasi pelayanan.

Namun demikian, efektivitas penyampaian informasi masih dipengaruhi oleh tingkat ketelitian masyarakat dalam membaca dan memahami informasi yang tersedia. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun informasi telah disediakan secara terbuka, pemanfaatannya belum sepenuhnya optimal.

“Sebenarnya sudah tertempel dan diinformasikan. Namun masih banyak warga yang kurang teliti membaca sehingga tetap datang membawa berkas yang belum lengkap atau salah pengisian.”
(Informan 4)

Di sisi lain, informasi persyaratan pelayanan juga dinilai cukup jelas oleh masyarakat yang aktif mencari informasi sebelum mengakses layanan. Pemanfaatan media sosial serta keberadaan petugas informasi di lokasi pelayanan membantu masyarakat dalam memperoleh penjelasan yang lebih rinci terkait persyaratan yang dibutuhkan. Selain itu, standar persyaratan yang relatif sederhana dan adanya panduan yang tersedia turut mempermudah masyarakat dalam memahami proses pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas informasi persyaratan sangat dipengaruhi oleh akses informasi dan inisiatif masyarakat dalam mencari informasi tersebut.

“Secara informasi cukup jelas. Sebelum ke sini saya sudah cari tahu lewat media sosial Disdukcapil dan bertanya ke petugas di loket informasi depan. Petugas menjelaskan dengan sopan bahwa saya hanya perlu bawa KTP rusak dan fotokopi Kartu Keluarga.”
(Informan 7)

“Cukup mudah ya, persyaratannya standar seperti Buku Nikah, Surat Keterangan Lahir dari Bidan/RS, dan KK yang lama. Semua persyaratannya sudah ada panduannya di papan informasi.”
(Informan 8)

Berdasarkan analisis data wawancara, informasi persyaratan pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Tanjungpinang pada dasarnya telah disediakan secara jelas dan mudah

diakses melalui berbagai media. Keberadaan papan informasi, media sosial, serta petugas layanan informasi menunjukkan adanya upaya dalam meningkatkan transparansi pelayanan. Namun demikian, efektivitas penyampaian informasi masih dipengaruhi oleh tingkat pemahaman dan ketelitian masyarakat dalam membaca informasi yang tersedia. Dengan demikian, informasi persyaratan pelayanan dapat dikategorikan cukup efektif, meskipun masih memerlukan peningkatan dalam aspek sosialisasi kepada masyarakat terhadap informasi tersebut.

c. Standar Waktu Pelayanan

Standar waktu pelayanan merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan. Standar waktu yang jelas memberikan kepastian bagi masyarakat terkait lamanya proses penyelesaian layanan sejak berkas diajukan hingga dokumen diterbitkan. Dalam perspektif efektivitas, kesesuaian antara waktu pelayanan yang ditetapkan dalam SOP dengan realisasi di lapangan menunjukkan tingkat kinerja pelayanan yang optimal. Oleh karena itu, standar waktu pelayanan tidak hanya berfungsi sebagai pedoman kerja, tetapi juga sebagai bentuk komitmen organisasi dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

Pelaksanaan standar waktu pelayanan di Disdukcapil Kota Tanjungpinang menunjukkan adanya kesesuaian antara ketentuan SOP dengan kondisi operasional di lapangan. Proses penyelesaian layanan pada prinsipnya dapat dilakukan dalam waktu relatif singkat apabila seluruh persyaratan telah terpenuhi dan tidak terdapat kendala teknis.

Hal ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan telah dirancang untuk mendukung kecepatan layanan melalui mekanisme kerja yang efisien. Dengan demikian, standar waktu pelayanan yang ditetapkan telah mencerminkan upaya untuk mewujudkan pelayanan yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

“Sesuai ketentuan SOP, jika berkas lengkap dan jaringan lancar, proses penerbitan bisa selesai dari hitungan jam hingga 1-3 hari kerja tergantung antrean cetak.” (Informan 5)

Di sisi lain, realisasi waktu pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat menunjukkan bahwa proses pelayanan cenderung berlangsung lebih cepat dan sesuai dengan estimasi yang diberikan oleh petugas. Kejelasan informasi terkait estimasi waktu pelayanan memberikan kepastian bagi masyarakat serta meningkatkan kepercayaan terhadap kinerja pelayanan. Selain itu, adanya peningkatan kecepatan pelayanan dibandingkan periode sebelumnya menunjukkan adanya perbaikan sistem pelayanan yang lebih efisien. Kondisi ini mengindikasikan bahwa standar waktu pelayanan tidak hanya terpenuhi, tetapi juga mengalami peningkatan kualitas.

“Kalau dihitung dari masuk berkas sampai KTP barunya dicetak dan saya terima, tadi sekitar 1,5 jam.” (Informan 7)

“Iya, sesuai. Tadi pas serah berkas petugas bilang estimasi sekitar 1-2 jam tergantung antrean pencetakan. Menurut saya ini cukup cepat dibandingkan beberapa tahun lalu.” (Informan 7)

Pelayanan administrasi kependudukan juga menunjukkan adanya penerapan sistem pelayanan yang semakin cepat melalui konsep *One Day Service*. Proses penyelesaian dokumen dapat dilakukan dalam waktu kurang dari satu hari bahkan dalam hitungan jam setelah berkas diverifikasi dan diproses oleh petugas. Hal ini menunjukkan adanya

efisiensi dalam sistem kerja serta optimalisasi penggunaan teknologi dalam mendukung percepatan pelayanan. Dengan demikian, standar waktu pelayanan tidak hanya terpenuhi, tetapi juga mengalami upaya peningkatan efektivitas pelayanan secara keseluruhan.

“Prosesnya tadi memakan waktu sekitar 45 menit sampai 1 jam. Begitu berkas diverifikasi dan di-input oleh petugas, KK baru ber-barcode langsung dicetak hari ini juga.” (Informan 8)

“Dulu setahu saya harus nunggu beberapa hari, tapi sekarang sistemnya sudah One Day Service (Satu Hari Selesai), jadi tidak perlu bolak-balik lagi besoknya.” (Informan 8)

Berdasarkan analisis data wawancara, standar waktu pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Tanjungpinang telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam SOP dan bahkan menunjukkan peningkatan dalam kecepatan pelayanan. Realisasi waktu pelayanan yang relatif singkat serta adanya kepastian estimasi waktu menunjukkan bahwa pelayanan telah berjalan secara efektif dan efisien. Selain itu, penerapan sistem One Day Service menjadi bukti adanya upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, standar waktu pelayanan dapat dikategorikan efektif karena mampu memenuhi harapan masyarakat serta mendukung tercapainya tujuan pelayanan secara optimal.

d. Koordinasi dan Pengawasan Internal

Koordinasi dan pengawasan internal merupakan aspek penting dalam mendukung efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. Koordinasi yang baik antar unit kerja memungkinkan setiap tahapan pelayanan berjalan secara terintegrasi sehingga dapat meminimalisir hambatan dalam

proses pelayanan. Sementara itu, pengawasan internal berfungsi untuk memastikan bahwa setiap pelaksanaan tugas telah sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan.

Pelaksanaan koordinasi internal di Disdukcapil Kota Tanjungpinang menunjukkan adanya mekanisme komunikasi yang berjalan secara aktif antar bidang dan subbagian. Koordinasi dilakukan tidak hanya dalam kondisi normal, tetapi juga ketika terjadi kendala pelayanan untuk segera mengidentifikasi permasalahan dan menentukan solusi yang tepat. Hal ini menunjukkan adanya responsivitas organisasi dalam menjaga kelancaran pelayanan melalui kerja sama lintas fungsi. Dengan demikian, koordinasi internal telah berperan dalam mencegah terjadinya hambatan pelayanan yang berkepanjangan.

“Pimpinan selalu mengarahkan untuk segera melakukan koordinasi internal dan mencari bottleneck kendalanya di mana. Jika masalahnya teknis jaringan, kami lakukan tindakan koordinasi dengan pengelola sistem/SIAK atau pusat. Jika kinerjanya pada kelengkapan berkas, kami tegaskan ke bagian pelayanan agar masyarakat diberi edukasi kelengkapan awal secara detail.” (Informan 1)

“Sistem koordinasi antarbidang dan subbagian secara umum berjalan cukup efektif. Alur komando dari Sekretariat ke bidang pelayanan maupun ke bagian pengaduan dan teknis database terus terjalin agar berkas masyarakat tidak mandek.” (Informan 1)

Pengawasan internal dilaksanakan secara berjenjang melalui peran pimpinan pada setiap tingkat organisasi, mulai dari kepala bidang hingga kepala subbagian. Pengawasan ini mencakup aspek kedisiplinan pegawai, kepatuhan terhadap SOP, serta evaluasi kinerja melalui indikator Sasaran

Kinerja Pegawai (SKP). Selain itu, hasil pengawasan juga digunakan sebagai dasar dalam melakukan evaluasi dan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan. Hal ini menunjukkan bahwa pengawasan tidak hanya bersifat kontrol, tetapi juga sebagai sarana peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

“Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh masing-masing Kepala Bidang dan Kasubbag. Kedisiplinan jam pelayanan, kepatuhan SOP, serta evaluasi Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) menjadi instrumen utama dalam mengontrol kinerja pegawai.” (Informan 1)

“Dari hasil evaluasi, kami bisa mengidentifikasi penyebab keterlambatan, melakukan penataan loket, serta memperkuat fungsi penanganan pengaduan masyarakat.” (Informan 1)

Selain itu, pengawasan juga didukung oleh pemanfaatan data pengaduan masyarakat sebagai bahan evaluasi pelayanan. Data pengaduan dianalisis secara berkala untuk mengidentifikasi kelemahan dalam proses pelayanan dan menentukan langkah perbaikan yang diperlukan. Pendekatan ini menunjukkan bahwa organisasi telah menerapkan mekanisme pengawasan berbasis data dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan demikian, pengawasan internal tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga adaptif terhadap kebutuhan perbaikan pelayanan.

“Data pengaduan dievaluasi secara berkala bersama pimpinan. Dari data tersebut kami mengidentifikasi titik lemah pelayanan untuk kemudian diperbaiki, misalnya memperjelas petunjuk pengisian formulir agar kesalahan data tidak terulang.” (Informan 6)

Berdasarkan analisis data wawancara, koordinasi dan pengawasan internal di Disdukcapil Kota Tanjungpinang telah berjalan secara efektif melalui mekanisme koordinasi lintas bidang serta pengawasan berjenjang

yang terstruktur. Koordinasi yang responsif terhadap permasalahan pelayanan menunjukkan adanya upaya menjaga kelancaran proses pelayanan, sedangkan pengawasan yang dilakukan secara konsisten mendukung peningkatan kinerja pegawai. Selain itu, pemanfaatan data pengaduan sebagai bahan evaluasi menunjukkan adanya pendekatan berbasis data dalam perbaikan pelayanan. Dengan demikian, koordinasi dan pengawasan internal telah berkontribusi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan.

Tabel 4. 1 Frekuensi Kata Informan

Word	Length	Count	Weighted Percentage (%)
pelayanan	9	13	3.31
internal	8	7	1.78
masyarakat	10	7	1.78
sistem	6	7	1.78
berkas	6	5	1.27
evaluasi	8	5	1.27
koordinasi	10	5	1.27
pegawai	7	5	1.27
teknis	6	5	1.27
jaringan	8	4	1.02
tugas	5	4	1.02
beban	5	3	0.76
kedisiplinan	12	3	0.76
kelengkapan	11	3	0.76
antrean	7	2	0.51
aparatur	8	2	0.51
dokumen	7	2	0.51
efektif	7	2	0.51
efisiensi	9	2	0.51
kelemahan	9	2	0.51
keterlambatan	13	2	0.51
kinerja	7	2	0.51
kualitas	8	2	0.51
loket	5	2	0.51
lonjakan	8	2	0.51
mengontrol	10	2	0.51
pembagian	9	2	0.51
pengaduan	9	2	0.51
penumpukan	10	2	0.51
pimpinan	8	2	0.51

Sumber : *Word Frequency Query Result Nvivo*

Berdasarkan hasil Word Frequency terhadap transkrip wawancara Informan 1, teridentifikasi bahwa kata "pelayanan" merupakan kata dengan tingkat kemunculan tertinggi, yaitu sebanyak 13 kali dengan persentase tertimbang sebesar 3,31%, diikuti oleh kata "internal", "masyarakat", dan "sistem" yang masing-masing muncul sebanyak 7 kali (1,78%), serta kata "evaluasi", "koordinasi", "berkas", "pegawai", dan "teknis" dengan frekuensi kemunculan sebanyak 5 kali (1,27%). Tingginya frekuensi kemunculan kata "pelayanan" mengindikasikan bahwa substansi pembicaraan informan secara dominan berorientasi pada aspek pelayanan administrasi kependudukan sebagai objek utama evaluasi, sementara kemunculan kata "internal", "koordinasi", "sistem", dan "jaringan" merefleksikan perhatian informan terhadap dimensi tata kelola dan mekanisme kerja organisasi dalam menunjang penyelenggaraan pelayanan. Di samping itu, teridentifikasinya kata-kata seperti "kelengkapan", "keterlambatan", "penumpukan", "antrean", dan "lonjakan" mengindikasikan adanya kendala teknis-operasional yang berpotensi menghambat efektivitas pelayanan, sedangkan kemunculan kata "kedisiplinan", "beban", "pengaduan", dan "mengontrol" mencerminkan penekanan informan pada dimensi pengawasan, akuntabilitas, dan kinerja aparatur pelaksana. Dengan demikian, pola distribusi frekuensi kata pada Informan 1 secara konseptual selaras dengan fokus penelitian mengenai evaluasi kinerja manajemen pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tanjungpinang, khususnya dalam menyoroti dimensi efektivitas, efisiensi, koordinasi internal, serta kendala teknis yang memengaruhi kualitas kinerja pelayanan secara menyeluruh.

Gambar 4. 4 Wor Cloud



Sumber : Olahan Data Nvivo 14

Word cloud ini menekankan keberhasilan ketercapaian sasaran pelayanan melalui kata kunci utama seperti koordinasi , informasi, siak, kinerja, evaluasi, dan diverifikasi. Efektivitas pelayanan dicapai melalui penerapan SOP yang ketat, pengawasan berjenjang, serta evaluasi kinerja berkala terhadap para operator/verifikator. Dukungan sistem SIAK dan kejelasan saluran informasi/edukasi memastikan setiap proses verifikasi, penataan, dan penanganan dokumen berjalan terarah sesuai standar yang ditetapkan.

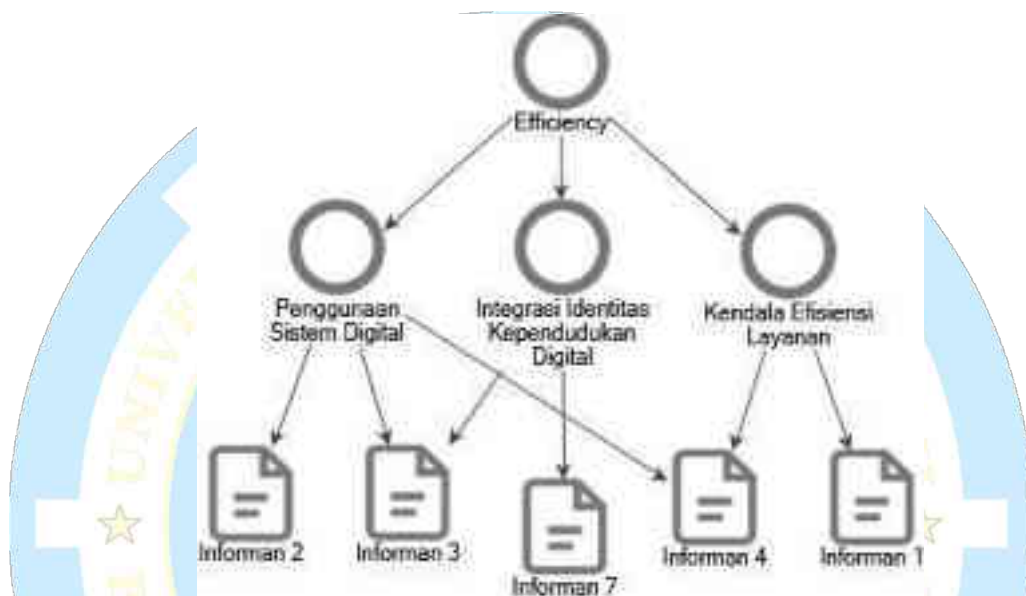
Secara keseluruhan, efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Tanjungpinang telah menunjukkan kinerja yang cukup baik melalui penerapan prosedur pelayanan yang sistematis, penyediaan informasi persyaratan yang relatif jelas, serta standar waktu pelayanan yang mampu dipenuhi secara cepat dan terukur. Hasil analisis menunjukkan bahwa efektivitas tersebut tidak hanya didukung oleh alur pelayanan yang terstruktur, tetapi juga oleh koordinasi dan pengawasan internal yang berjalan secara berjenjang serta responsif terhadap permasalahan pelayanan. Selain itu, adanya pemanfaatan sistem informasi serta evaluasi berbasis pengaduan masyarakat turut memperkuat upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Namun demikian, efektivitas pelayanan masih dipengaruhi oleh kendala teknis seperti gangguan jaringan serta tingkat pemahaman masyarakat terhadap persyaratan pelayanan. Dengan demikian, efektivitas pelayanan yang telah berjalan baik perlu terus dioptimalkan agar mampu memberikan pelayanan yang lebih maksimal, konsisten, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

2) Efficiency

Efisiensi merupakan indikator yang digunakan untuk menilai sejauh mana suatu pelayanan publik mampu dilaksanakan dengan penggunaan sumber daya yang optimal, baik dari segi waktu, biaya, maupun tenaga. Menurut William N. Dunn, efisiensi berkaitan dengan perbandingan antara input yang digunakan dengan output yang dihasilkan, sehingga suatu pelayanan dikatakan efisien apabila mampu mencapai hasil yang maksimal dengan penggunaan sumber daya yang minimal. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, efisiensi

dapat dilihat dari kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang dalam memanfaatkan sistem digital, serta mengintegrasikan identitas kependudukan secara elektronik. Dengan demikian, efisiensi menjadi aspek penting dalam memastikan bahwa pelayanan tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga hemat sumber daya dan berkelanjutan.

Gambar 4. 5 Project Map Efisiensi



Sumber: Olah Data Nvivo-14

a. Penggunaan Sistem Digital

Penggunaan sistem digital merupakan salah satu upaya dalam meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Sistem digital memungkinkan proses pelayanan dilakukan dengan lebih cepat, terutama dalam hal pengolahan data, pencarian berkas, serta penyimpanan dokumen secara elektronik. Dalam perspektif efisiensi, digitalisasi pelayanan dapat mengurangi penggunaan waktu dan tenaga apabila didukung oleh sistem yang stabil dan terintegrasi.

Pemanfaatan sistem digital dalam pelayanan administrasi kependudukan menunjukkan adanya peningkatan kecepatan proses pelayanan, khususnya ketika sistem dan jaringan dalam kondisi stabil. Digitalisasi memungkinkan proses pengolahan data dilakukan secara lebih cepat dibandingkan metode manual sehingga dapat mempercepat penyelesaian layanan. Namun demikian, penerapan sistem digital juga menuntut kemampuan masyarakat dalam memahami teknologi agar dapat memanfaatkan layanan secara optimal. Hal ini menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan tidak hanya bergantung pada sistem, tetapi juga pada kesiapan pengguna layanan.

“Sangat mempercepat apabila sistem dan jaringannya stabil. Namun digitalisasi juga menuntut masyarakat untuk paham teknologi.” (Informan 2)

Di sisi lain, penggunaan sistem digital memberikan kemudahan dalam pengelolaan data dan pencarian berkas sehingga mendukung efisiensi kerja pegawai. Meskipun demikian, beban kerja operasional tidak sepenuhnya berkurang karena petugas tetap harus menangani permohonan secara langsung maupun digital secara bersamaan. Selain itu, proses verifikasi dokumen tetap dilakukan secara teliti untuk memastikan keabsahan data yang diajukan oleh masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa digitalisasi lebih berperan dalam meningkatkan efisiensi proses, namun belum sepenuhnya mengurangi beban kerja secara signifikan.

“Secara operasional mempermudah pencarian berkas, namun dari sisi volume kerja, beban operasional tetap tinggi karena petugas harus memverifikasi permohonan tatap muka sekaligus permohonan digital.” (Informan 3)

“Sangat membantu dari aspek kerapian penyimpanan berkas digital, meskipun petugas tetap harus memverifikasi keabsahan dokumen pendukung satu per satu.” (Informan 4)

Berdasarkan analisis data wawancara, penggunaan sistem digital dalam pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Tanjungpinang telah memberikan kontribusi dalam meningkatkan efisiensi, khususnya dalam mempercepat proses pelayanan dan mempermudah pengelolaan data. Namun demikian, efisiensi yang dihasilkan masih dipengaruhi oleh stabilitas sistem serta kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi. Selain itu, beban kerja pegawai yang tetap tinggi menunjukkan bahwa digitalisasi belum sepenuhnya mengurangi intensitas pekerjaan, terutama pada tahap verifikasi dokumen. Dengan demikian, penggunaan sistem digital dapat dikategorikan cukup efisien, meskipun masih memerlukan optimalisasi dalam implementasinya.

b. Integrasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)

Integrasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan bagian dari transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi serta kemudahan akses layanan bagi masyarakat. IKD memungkinkan identitas penduduk tidak hanya tersimpan dalam bentuk fisik, tetapi juga dalam bentuk digital yang dapat diakses melalui perangkat seluler. Dalam perspektif efisiensi, integrasi ini

diharapkan mampu mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik serta mempercepat proses verifikasi identitas dalam berbagai layanan.

Penerapan IKD di Disdukcapil Kota Tanjungpinang menunjukkan adanya upaya aktif dari petugas dalam mendorong masyarakat untuk beralih ke identitas digital. Proses registrasi dan aktivasi IKD tidak hanya dilakukan secara mandiri oleh masyarakat, tetapi juga difasilitasi langsung oleh petugas pada saat pelayanan berlangsung. Hal ini menunjukkan adanya integrasi antara pelayanan konvensional dengan layanan digital yang bertujuan untuk memperluas pemanfaatan teknologi dalam administrasi kependudukan.

“Penerapan IKD terus didorong secara masif kepada warga yang melakukan pengurusan KTP-el. Petugas membantu proses registrasi dan aktivasi IKD langsung di tempat.” (Informan 3)

Dari sisi masyarakat, integrasi IKD dinilai mempermudah karena proses aktivasi dilakukan secara langsung setelah penyelesaian dokumen fisik. Pendampingan yang diberikan oleh petugas membantu masyarakat dalam memahami penggunaan aplikasi IKD sehingga dapat langsung dimanfaatkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa integrasi IKD tidak hanya meningkatkan efisiensi dari sisi sistem, tetapi juga dari sisi kemudahan akses dan penggunaan oleh masyarakat.

“Setelah KTP fisik selesai, petugas mengarahkan dan memandu saya untuk download dan aktivasi aplikasi IKD di HP. Jadi sekarang saya sudah punya KTP digital juga.” (Informan 7)

Berdasarkan hasil analisis, integrasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Disdukcapil Kota Tanjungpinang telah berjalan dengan cukup baik dan mendukung efisiensi pelayanan. Hal ini terlihat dari adanya

pendampingan langsung kepada masyarakat serta kemudahan dalam proses aktivasi yang terintegrasi dengan pelayanan utama. Dengan demikian, IKD tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga menjadi langkah strategis dalam mewujudkan pelayanan publik berbasis digital yang lebih efisien dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

c. Kendala Efisiensi Layanan

Kendala efisiensi layanan merupakan faktor yang mempengaruhi optimalisasi penggunaan sumber daya dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Salah satu kendala efisiensi pelayanan di Disukcapil Kota Tanjungpinang terlihat dari adanya penumpukan antrean yang dipicu oleh kurangnya informasi yang diterima masyarakat. Kondisi ini biasanya terjadi ketika terdapat kebutuhan administratif tertentu yang bersifat mendadak dan dilakukan secara bersamaan oleh masyarakat dalam jumlah besar. Hal ini menunjukkan bahwa distribusi informasi yang belum merata dapat berdampak langsung terhadap efisiensi pelayanan.

“Faktor eksternal seperti kurangnya informasi yang diterima masyarakat juga memicu penumpukan. Contohnya ketika pihak sekolah mewajibkan KK ber-barcode, warga yang belum tahu berbondong-bondong datang meng-update dokumen secara bersamaan, sehingga antrean membeludak.” (Informan 1)

Selain itu, efisiensi pelayanan juga sangat dipengaruhi oleh kelengkapan berkas yang dibawa oleh masyarakat. Ketidaklengkapan dokumen maupun kesalahan dalam pengisian formulir menyebabkan proses pelayanan harus diulang, sehingga memperlambat waktu penyelesaian dan menambah beban kerja petugas. Hal ini menunjukkan

bahwa efisiensi pelayanan tidak hanya bergantung pada sistem yang digunakan, tetapi juga pada ketelitian masyarakat dalam memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan.

“Efisiensi pelayanan sangat ditentukan oleh kelengkapan berkas masyarakat. Jika berkas tidak lengkap atau ada typo dari formulir pemohon, proses harus diulang dan ini mengurangi efisiensi.” (Informan 1)

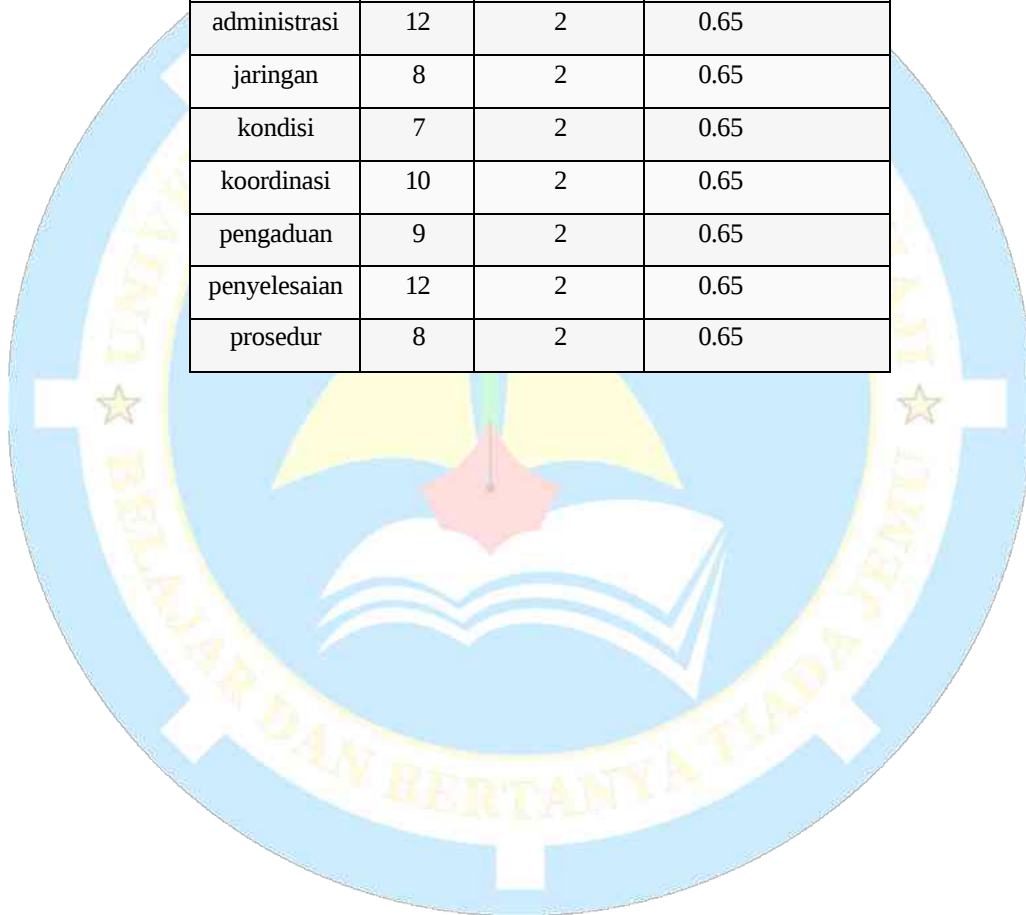
Di sisi lain, perspektif petugas menunjukkan bahwa aproses pelayanan administrasi kependudukan sebenarnya dapat berjalan dengan cepat apabila seluruh persyaratan telah dipenuhi dengan baik oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang ada telah mendukung efisiensi, namun implementasinya masih dipengaruhi oleh kesiapan pengguna layanan.

“Kami dari segi input data sebenarnya dapat bekerja dengan cepat apabila berkas yang diajukan sudah lengkap.” (Informan 4)

Berdasarkan analisis data wawancara, kendala efisiensi layanan di Disdukcapil Kota Tanjungpinang lebih dominan dipengaruhi oleh faktor eksternal, khususnya terkait kurangnya informasi dan ketidaklengkapan berkas dari masyarakat. Meskipun sistem digital dan mekanisme pelayanan telah dirancang untuk mendukung efisiensi, hambatan tersebut masih mempengaruhi kelancaran proses pelayanan. Dengan demikian, peningkatan sosialisasi informasi serta edukasi kepada masyarakat menjadi langkah penting dalam mengoptimalkan efisiensi pelayanan secara menyeluruh.

Tabel 4. 2 Frekuensi Kata Dari Informan

Word	Length	Count	Weighted Percentage (%)
akses	5	1	0.32
antrean	7	1	0.32
aplikasi	8	1	0.32
berkonsultasi	13	1	0.32
berkoordinasi	13	1	0.32
administrasi	12	2	0.65
jaringan	8	2	0.65
kondisi	7	2	0.65
koordinasi	10	2	0.65
pengaduan	9	2	0.65
penyelesaian	12	2	0.65
prosedur	8	2	0.65



Word	Length	Count	Weighted Percentage (%)
sistem	6	2	0.65
standar	7	2	0.65
terpusat	8	2	0.65
dokumen	7	3	0.97
petugas	7	3	0.97
teknis	6	3	0.97
berkas	6	4	1.29
kendala	7	4	1.29
loket	5	4	1.29
waktu	5	4	1.29
masyarakat	10	5	1.61
penduduk	8	12	3.87
pendaftaran	11	13	4.19
pelayanan	9	21	6.77

Sumber: *Word Frequency Query Result Nvivo 14*

Berdasarkan hasil word frequency analysis terhadap transkrip wawancara Informan 2, teridentifikasi bahwa kata pelayanan memiliki tingkat kemunculan tertinggi sebanyak 21 kali (6,77%), diikuti kata pendaftaran sebanyak 13 kali (4,19%), penduduk sebanyak 12 kali (3,87%), masyarakat sebanyak 5 kali (1,61%), serta kata berkas, kendala, loket, dan waktu masing-masing sebanyak 4 kali (1,29%). Dominasi kata "pelayanan, pendaftaran, dan "penduduk" mengindikasikan bahwa substansi pembicaraan informan secara dominan berorientasi pada proses penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan sebagai objek utama evaluasi. Kemunculan kata "loket", "berkas", dan "dokumen" merefleksikan perhatian informan terhadap dimensi teknis-operasional dalam alur penyelesaian permohonan layanan kependudukan. Adapun kata "kendala", "waktu", dan "petugas" mengindikasikan adanya persoalan efisiensi

waktu pelayanan dan kapasitas sumber daya manusia yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, pola distribusi frekuensi kata pada Informan 2 secara konseptual selaras dengan fokus penelitian mengenai evaluasi kinerja manajemen pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Tanjungpinang.

Tabel 4. 3 Gambar word Cloud



Sumber : Data Olahan Nvivo

Aspek efisiensi merefleksikan upaya optimalisasi proses pelayanan publik berbasis teknologi, ditandai oleh kata kunci utama "digital", "masyarakat", "ikd" (Identitas Kependudukan Digital), operasional", dan "memverifikasi". Penerapan digitalisasi, aktivasi aplikasi IKD, dan integrasi sistem informasi terbukti mempercepat serta mempermudah prosedur kerja operasional. Langkah-langkah ini tidak hanya memangkas kerapian dan volume penyimpanan data manual, tetapi juga meningkatkan performa verifikasi dokumen secara keseluruhan.

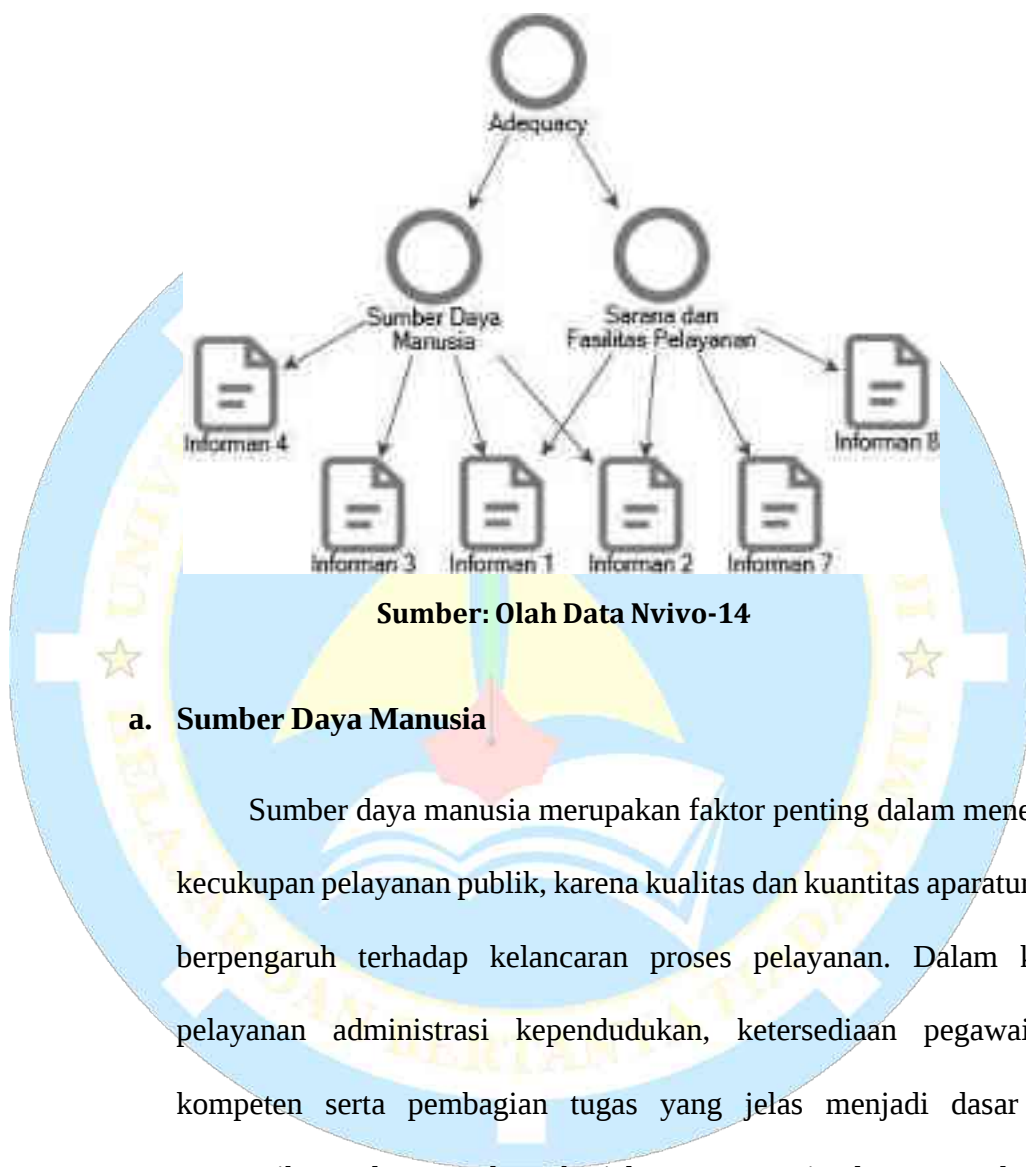
Secara keseluruhan, efisiensi pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Tanjungpinang telah menunjukkan kinerja yang cukup baik melalui pemanfaatan sistem digital dan integrasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang mampu mempercepat proses pelayanan serta mempermudah akses masyarakat. Hasil analisis menunjukkan bahwa digitalisasi memberikan kemudahan dalam pengolahan data dan penyimpanan berkas, sementara integrasi IKD menjadi inovasi yang mendukung pelayanan yang lebih praktis dan modern. Namun demikian, efisiensi pelayanan masih dipengaruhi oleh kendala eksternal seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap informasi pelayanan serta ketidaklengkapan berkas yang diajukan. Dengan demikian, efisiensi pelayanan dapat dikategorikan cukup optimal, tetapi masih memerlukan penguatan melalui peningkatan sosialisasi dan kesiapan masyarakat agar pemanfaatan sistem yang ada dapat berjalan secara maksimal.

3) Adequacy

Adequacy (kecukupan) merupakan indikator yang digunakan untuk menilai sejauh mana sumber daya yang tersedia mampu mendukung penyelenggaraan pelayanan publik secara optimal. Menurut William N. Dunn, kecukupan berkaitan dengan tingkat kemampuan suatu kebijakan atau program dalam memenuhi kebutuhan yang ada sehingga hasil yang dicapai dapat memberikan manfaat yang memadai. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, kecukupan dapat dilihat dari ketersediaan dan kualitas sumber daya manusia serta kelengkapan sarana dan fasilitas pelayanan yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang. Dengan demikian,

indikator ini menjadi penting untuk menilai apakah pelayanan yang diberikan telah didukung oleh sumber daya yang memadai sehingga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan berkelanjutan.

Tabel 4. 4 Project Map Adequacy



Sumber: Olah Data Nvivo-14

a. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam menentukan kecukupan pelayanan publik, karena kualitas dan kuantitas aparatur sangat berpengaruh terhadap kelancaran proses pelayanan. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, ketersediaan pegawai yang kompeten serta pembagian tugas yang jelas menjadi dasar dalam memastikan pelayanan dapat berjalan secara optimal. Dengan demikian, kecukupan sumber daya manusia tidak hanya dilihat dari jumlah pegawai, tetapi juga dari kemampuan, kedisiplinan, serta kesesuaian beban kerja yang dihadapi.

Secara umum, struktur organisasi dan pembagian tugas di Disdukcapil Kota Tanjungpinang telah diatur sesuai dengan uraian tugas masing-masing, sehingga setiap pegawai memiliki peran yang jelas dalam proses pelayanan. Namun demikian, beban kerja yang bersifat fluktuatif, terutama pada momen tertentu seperti Pendaftaran Peserta Didik Baru (PPDB), menyebabkan ketidakseimbangan beban kerja, khususnya pada bagian front office dan operator.

“Secara struktur organisasi, pembagian tugas sudah diatur sedemikian rupa sesuai uraian tugas masing-masing. Namun, jika melihat volume permohonan masyarakat yang fluktuatif terutama pada momen tertentu seperti Pendaftaran Peserta Didik Baru (PPDB) beban kerja di loket front office dan operator menjadi sangat tinggi. Bisa dibayangkan pada periode tertentu beban kerjanya tidak seimbang karena lonjakan permohonan tersebut.” (Informan 1)

Dari sisi kualitas, sebagian besar pegawai telah memahami tugas pokok dan fungsi (tupoksi) masing-masing serta mampu melaksanakan pelayanan sesuai standar yang ditetapkan. Hal ini juga didukung dengan penerapan prinsip pelayanan seperti 3S (Senyum, Sapa, Salam) serta sikap responsif dalam membantu masyarakat. Selain itu, evaluasi dan pembinaan rutin terus dilakukan untuk menjaga kualitas pelayanan yang diberikan.

“Sebagian besar pegawai sudah memahami tupoksinya secara teknis. Namun kami tetap secara rutin melakukan evaluasi dan pembinaan agar seluruh aparatur mempertahankan komitmen kedisiplinan dan kualitas pelayanan publik.” (Informan 1)

“Petugas loket diupayakan bekerja sesuai standar, menerapkan prinsip 3S (Senyum, Sapa, Salam), serta responsif membantu masyarakat.” (Informan 2)

Upaya peningkatan kapasitas pegawai juga dilakukan melalui pelatihan, baik dari kementerian maupun internal daerah. Namun demikian, seiring dengan adanya pembaruan sistem seperti SIAK, kebutuhan akan pelatihan penyegaran menjadi hal yang penting agar kemampuan teknis pegawai tetap terjaga dan sesuai dengan perkembangan sistem yang digunakan.

“Pelatihan dari kementerian maupun internal daerah sudah dilaksanakan. Namun seiring pembaruan versi SIAK secara berkala, pelatihan penyegaran perlu terus ditingkatkan.” (Informan 3)

Di sisi lain, pembagian pekerjaan berdasarkan kuota permohonan menunjukkan adanya upaya manajemen beban kerja, meskipun dalam praktiknya beban kerja tetap terasa tinggi pada periode tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa kecukupan sumber daya manusia masih dipengaruhi oleh dinamika jumlah permohonan yang tidak stabil.

“Pekerjaan dibagi berdasarkan kuota permohonan yang masuk. Beban kerja terasa tinggi terutama saat musim ajaran baru sekolah atau penerimaan CPNS/kerja.” (Informan 4)

Berdasarkan analisis data wawancara, sumber daya manusia di Disdukcapil Kota Tanjungpinang secara umum telah cukup memadai dari segi kompetensi dan pembagian tugas. Namun demikian, kecukupan tersebut masih menghadapi tantangan pada aspek beban kerja yang fluktuatif serta kebutuhan peningkatan kapasitas melalui pelatihan berkelanjutan. Dengan demikian, sumber daya manusia dapat dikategorikan cukup memadai, tetapi masih memerlukan penyesuaian dan penguatan agar mampu menghadapi dinamika permohonan pelayanan secara optimal.

b. Sarana dan Fasilitas Pelayanan

Sarana dan fasilitas pelayanan merupakan aspek penting dalam menilai kecukupan pelayanan publik, karena ketersediaannya sangat mempengaruhi kenyamanan dan kelancaran proses pelayanan. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, fasilitas yang memadai diharapkan mampu mendukung aktivitas pelayanan serta memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang mengakses layanan. Dengan demikian, kecukupan sarana dan fasilitas menjadi indikator penting dalam menunjang kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Secara umum, sarana dan fasilitas pelayanan di Disdukcapil Kota Tanjungpinang dinilai cukup memadai dalam mendukung proses pelayanan. Fasilitas seperti mesin antrian, kursi tunggu, serta penyediaan air minum telah tersedia dan berfungsi dengan baik. Namun, pada waktu tertentu seperti jam sibuk kondisi ruang pelayanan menjadi lebih padat sehingga mempengaruhi kenyamanan masyarakat.

“Fasilitasnya cukup memadai. Mesin antrian berfungsi baik, kursi antrian banyak, ada air minum gratis juga. Cuma kalau pas jam sibuk seperti jam 9-10 pagi memang agak padat.” (Informan 8)

Namun demikian, masih terdapat beberapa keterbatasan fasilitas yang dirasakan, terutama pada saat terjadi lonjakan jumlah pemohon. Keterbatasan ruang tunggu serta kondisi fasilitas pendukung seperti pendingin ruangan menjadi perhatian karena dapat mempengaruhi kenyamanan masyarakat selama menunggu pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kapasitas fasilitas belum sepenuhnya mampu mengakomodasi peningkatan jumlah pemohon pada waktu tertentu.

“Keterbatasan jumlah SDM teknis dan fasilitas fisik seperti ruang tunggu pada saat lonjakan pemohon.” (Informan 1)

“Saran saya mungkin fasilitas AC di ruang tunggu bisa diperbaiki atau ditambah pendinginnya agar masyarakat yang mengantre lama tidak kegerahan/kepanasan.” (Informan 7)

Selain itu, kendala fasilitas juga berkaitan dengan ketersediaan sarana utama pelayanan seperti blangko KTP-el yang bergantung pada distribusi dari pemerintah pusat. Keterbatasan tersebut dapat menghambat proses penyelesaian layanan meskipun secara internal pelayanan telah berjalan dengan baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa kecukupan fasilitas tidak hanya ditentukan oleh faktor internal, tetapi juga dipengaruhi oleh kebijakan dan distribusi dari pihak eksternal.

“Keterbatasan ketersediaan blangko KTP-el pada kurun waktu tertentu dari pemerintah pusat.” (Informan 2)

Berdasarkan analisis data wawancara, sarana dan fasilitas pelayanan di Disdukcapil Kota Tanjungpinang secara umum telah cukup memadai dalam mendukung proses pelayanan. Namun demikian, masih terdapat beberapa keterbatasan terutama pada kondisi tertentu seperti lonjakan pemohon dan ketersediaan fasilitas pendukung. Dengan demikian, kecukupan sarana dan fasilitas dapat dikategorikan cukup baik, tetapi masih memerlukan peningkatan agar mampu memberikan kenyamanan dan kelancaran pelayanan secara lebih optimal.

Tabel 4. 5 Frekuensi Kata dari Informan

Word	Length	Count	Weighted Percentage (%)
data	4	13	5.75
pencatatan	10	11	4.87
sistem	6	7	3.10
berkas	6	4	1.77
ikd	3	4	1.77
siak	4	4	1.77
verifikasi	10	4	1.77
digital	7	3	1.33
dokumen	7	3	1.33
pelatihan	9	3	1.33
petugas	7	3	1.33
beban	5	2	0.88
database	8	2	0.88
jaringan	8	2	0.88
keamanan	8	2	0.88
kemendagri	10	2	0.88
kendala	7	2	0.88

Word	Length	Count	Weighted Percentage (%)
kesalahan	9	2	0.88
masyarakat	10	2	0.88
operasional	11	2	0.88
operator	8	2	0.88
teknis	6	2	0.88
administrasi	12	1	0.44
akses	5	1	0.44
aktivasi	8	1	0.44
aparatur	8	1	0.44
aturan	6	1	0.44

Sumber: Word Frequency Query Result Nvivo 14

Berdasarkan hasil word frequency analysis terhadap transkrip wawancara Informan 3, teridentifikasi bahwa kata "data" memiliki tingkat kemunculan tertinggi sebanyak 13 kali (5,75%), diikuti kata "pencatatan" sebanyak 11 kali (4,87%), sistem sebanyak 7 kali (3,10%), serta kata berkas, IKD, SIAK, dan verifikasi masing-masing sebanyak 4 kali (1,77%), dan kata digital, dokumen, pelatihan, serta petugas masing-masing 3 kali (1,33%). Dominasi kata "data" dan "pencatatan" mengindikasikan bahwa substansi pembicaraan informan secara dominan berorientasi pada aspek pengelolaan data dan pencatatan sipil sebagai inti dari penyelenggaraan administrasi kependudukan. Kemunculan kata "sistem", "SIAK", dan "IKD" merefleksikan perhatian informan terhadap dimensi infrastruktur sistem informasi yang menopang operasional

pelayanan kependudukan secara digital. Adapun kata "verifikasi", "pelatihan", dan "petugas" mengindikasikan adanya perhatian terhadap kapasitas sumber daya manusia dan prosedur verifikasi dokumen dalam mendukung akurasi data kependudukan. Dengan demikian, pola distribusi frekuensi kata pada Informan 3 secara konseptual selaras dengan fokus penelitian mengenai evaluasi kinerja manajemen pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Tanjungpinang.

Gambar 4. 6 Word Cloud



Sumber: Olahan Data Nvivo

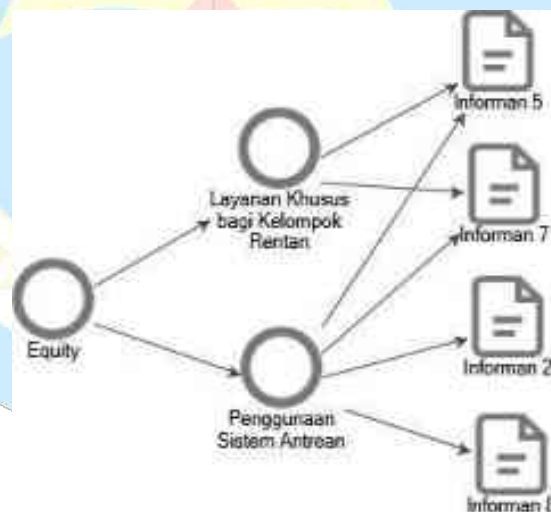
Menggambarkan pemenuhan sumber daya dan sarana pendukung pelayanan, yang ditunjukkan oleh kata "beban", "kerja", "fasilitas", "keterbatasan", "pelatihan", dan "ruang". Fokus utama indikator ini terletak pada pengelolaan beban kerja aparatur/SDM di tengah lonjakan pemohon, yang diimbangi dengan pembinaan, pelatihan, serta kejelasan tupoksi. Selain itu, aspek kecukupan juga menyoroti kondisi fisik pelayanan seperti ketersediaan kursi, kapasitas ruang, hingga keandalan mesin dan blangko untuk menunjang kenyamanan serta kelancaran operasional.

Secara keseluruhan, kecukupan pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Tanjungpinang telah menunjukkan kondisi yang cukup memadai, baik dari aspek sumber daya manusia maupun sarana dan fasilitas pelayanan. Hasil analisis menunjukkan bahwa pegawai telah memiliki kompetensi yang sesuai dengan tugasnya serta didukung oleh pembagian kerja yang jelas, meskipun masih menghadapi tantangan beban kerja yang fluktuatif pada waktu tertentu. Selain itu, sarana dan fasilitas pelayanan pada dasarnya telah tersedia dan mampu mendukung proses pelayanan, walaupun masih terdapat keterbatasan pada kondisi tertentu seperti lonjakan pemohon dan ketersediaan fasilitas pendukung. Dengan demikian, kecukupan pelayanan dapat dikategorikan cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan dan penyesuaian agar mampu mengakomodasi dinamika kebutuhan masyarakat secara lebih optimal.

4) Equity

Equity (pemerataan) merupakan indikator yang digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan publik dapat diberikan secara adil dan merata kepada seluruh masyarakat tanpa adanya diskriminasi. Menurut William N. Dunn, equity berkaitan dengan distribusi manfaat pelayanan sehingga setiap kelompok masyarakat memperoleh akses yang sama sesuai dengan kebutuhannya. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, pemerataan dapat dilihat dari penerapan sistem antrean yang tertib serta penyediaan layanan khusus bagi kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, dan ibu hamil. Dengan demikian, indikator ini menjadi penting untuk memastikan bahwa pelayanan tidak hanya efisien dan efektif, tetapi juga menjunjung prinsip keadilan bagi seluruh lapisan masyarakat.

Gambar 4. 7 Project Map Equity



Sumber: Olah Data Nvivo-14

a. Penggunaan Sistem Antrean

Penggunaan sistem antrean merupakan salah satu bentuk penerapan prinsip keadilan dalam pelayanan publik, karena bertujuan memastikan setiap masyarakat memperoleh layanan secara tertib dan tanpa diskriminasi. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, sistem antrean menjadi mekanisme utama dalam mengatur urutan pelayanan sehingga seluruh pemohon diproses berdasarkan prosedur yang sama. Dengan demikian, sistem antrean berperan penting dalam menciptakan pelayanan yang adil, transparan, dan akuntabel.

Penerapan sistem antrean di Disdukcapil Kota Tanjungpinang dilakukan dengan menggunakan nomor antrean berdasarkan urutan kedatangan (*first come, first served*). Sistem ini memastikan bahwa setiap masyarakat dilayani sesuai dengan urutan tanpa adanya perlakuan khusus di luar ketentuan yang berlaku. Hal ini juga menunjukkan bahwa pelayanan telah mengedepankan prinsip kesetaraan bagi seluruh pemohon layanan.

*“Pengaturan antrean menggunakan nomor antrean sesuai kedatangan (*first come, first served*).” (Informan 5)*

“Sangat adil. Semua pakai nomor antrean yang sama.” (Informan 7)

Selain itu, petugas memberikan penjelasan secara terbuka kepada

masyarakat mengenai alur pelayanan yang harus dilalui. Transparansi tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh proses berjalan sesuai dengan prosedur resmi tanpa adanya diskriminasi. Dengan adanya komunikasi yang jelas, masyarakat dapat memahami bahwa sistem antrian diterapkan secara konsisten.

“Kami memberikan pemahaman dan penjelasan secara sopan dan transparan mengenai alur verifikasi data yang wajib dilalui demi keabsahan hukum dokumen. Kami tegaskan bahwa seluruh pelayanan diproses sesuai urutan antrian tanpa ada diskriminasi.”
(Informan 2)

Dari sisi biaya pelayanan, seluruh layanan administrasi kependudukan diberikan secara gratis tanpa adanya pungutan liar. Kondisi ini semakin memperkuat prinsip keadilan dalam pelayanan karena seluruh masyarakat mendapatkan perlakuan yang sama tanpa dipengaruhi oleh faktor ekonomi. Hal ini menunjukkan bahwa sistem antrian tidak hanya adil dari segi urutan pelayanan, tetapi juga dari segi akses layanan.

“Seluruh pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Tanjungpinang adalah GRATIS. Semua permohonan diproses secara adil sesuai dengan alur prosedur resmi.” (Informan 2)

“Sama sekali tidak ada biaya (0 rupiah/gratis) dan tidak ada praktik pungli atau tawaran dari calo. Semua murni mengikuti alur resmi.”
(Informan 8)

Berdasarkan analisis data wawancara, penggunaan sistem antrian di Disdukcapil Kota Tanjungpinang telah berjalan dengan baik dan mencerminkan prinsip keadilan dalam pelayanan publik. Sistem yang diterapkan mampu memastikan bahwa seluruh masyarakat dilayani secara tertib, transparan, dan tanpa diskriminasi. Dengan demikian, penggunaan sistem antrian dapat dikategorikan telah mendukung pemerataan pelayanan secara optimal.

b. Layanan Khusus bagi Kelompok Rentan

Layanan khusus bagi kelompok rentan merupakan bentuk penerapan prinsip keadilan dalam pelayanan publik yang memperhatikan kebutuhan kelompok tertentu. Kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas dan ibu hamil memerlukan perhatian khusus agar tetap dapat mengakses pelayanan secara optimal. Dengan demikian, penyediaan layanan khusus menjadi indikator penting dalam memastikan pemerataan pelayanan yang inklusif.

Penerapan layanan khusus di Disdukcapil Kota Tanjungpinang dilakukan dengan memberikan prioritas pelayanan kepada kelompok rentan. Kebijakan ini bertujuan untuk mempermudah akses layanan bagi mereka yang memiliki keterbatasan fisik maupun kondisi tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya berorientasi pada kesamaan perlakuan, tetapi juga pada keadilan berdasarkan kebutuhan.

“Kami juga memprioritaskan pelayanan khusus bagi lansia, penyandang disabilitas, dan ibu hamil.” (Informan 5)

Dari perspektif masyarakat, kebijakan tersebut dinilai sebagai langkah yang tepat dalam menciptakan pelayanan yang adil. Pemberian prioritas kepada kelompok rentan dianggap mampu memberikan kenyamanan serta mengurangi kesulitan dalam mengakses layanan. Hal ini memperlihatkan bahwa implementasi layanan khusus telah dirasakan manfaatnya secara langsung oleh pengguna layanan.

“Saya lihat lansia dan disabilitas juga dapat prioritas khusus, menurut saya itu tindakan yang sangat tepat.” (Informan 7)

Berdasarkan analisis data wawancara, layanan khusus bagi kelompok rentan di Disdukcapil Kota Tanjungpinang telah berjalan dengan baik dan

mencerminkan prinsip pemerataan dalam pelayanan publik. Pemberian prioritas pelayanan menunjukkan adanya perhatian terhadap kelompok yang membutuhkan perlakuan khusus. Dengan demikian, layanan khusus bagi kelompok rentan dapat dikategorikan telah mendukung terwujudnya pelayanan yang adil dan inklusif.

Word	Length	Count	Weighted Percentage (%)
operator	8	15	6.44
siak	4	13	5.58
sistem	6	8	3.43
pelayanan	9	6	2.58
berkas	6	5	2.15
data	4	5	2.15
masyarakat	10	5	2.15
antrean	7	4	1.72
ktp	3	3	1.29
petugas	7	3	1.29
server	6	3	1.29
beban	5	2	0.86
digital	7	2	0.86
dokumen	7	2	0.86
informasi	9	2	0.86
keluhan	7	2	0.86
kendala	7	2	0.86
komunikasi	10	2	0.86
loket	5	2	0.86
online	6	2	0.86
penginputan	11	2	0.86
pengisian	9	2	0.86
perbaikan	9	2	0.86

Word	Length	Count	Weighted Percentage (%)
teknis	6	2	0.86
verifikasi	10	2	0.86



Word	Length	Count	Weighted Percentage (%)
alur	4	1	0.43
aplikasi	8	1	0.43
arahan	6	1	0.43
berkelanjutan	13	1	0.43
berkoordinasi	13	1	0.43

Sumber: Data Word Frekuensi

Berdasarkan hasil word frequency analysis terhadap transkrip wawancara Informan 4, teridentifikasi bahwa kata operator memiliki tingkat kemunculan tertinggi sebanyak 15 kali (6,44%), diikuti kata SIAK sebanyak 13 kali (5,58%), sistem sebanyak 8 kali (3,43%), pelayanan" sebanyak 6 kali (2,58%), serta kata "berkas", "data", dan "masyarakat" masing-masing 5 kali (2,15%), dan kata "antrean" sebanyak 4 kali (1,72%). Dominasi kata "operator" dan "SIAK" mengindikasikan bahwa substansi pembicaraan informan secara dominan berorientasi pada peran sumber daya manusia dan sistem informasi administrasi kependudukan dalam operasional pelayanan sehari-hari. Kemunculan kata "sistem", "data", dan "server" merefleksikan perhatian informan terhadap dimensi infrastruktur teknologi informasi yang menjadi tulang punggung penyelenggaraan pelayanan kependudukan. Adapun kata "antrean", "berkas", dan "kendala" mengindikasikan adanya persoalan teknis-operasional pada alur pelayanan yang berpotensi memengaruhi kepuasan masyarakat. Dengan demikian, pola distribusi frekuensi kata pada Informan 4 secara konseptual selaras dengan fokus penelitian mengenai evaluasi kinerja manajemen pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Tanjungpinang.

Gambar Word Cloud



Indikator kesetaraan berfokus pada pelayanan yang adil dan inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat, diwakili oleh kata kunci dominan antrean, pelayanan, dan alur. Sistem penerapannya mengedepankan transparansi melalui urutan nomor kedatangan yang gratis dan jelas, sekaligus memberikan perhatian khusus bagi kelompok rentan. Hal ini terlihat dari prioritas pelayanan yang ditujukan bagi lansia, penyandang disabilitas, serta ibu hamil agar hak pelayanan publik terpenuhi secara merata tanpa diskriminasi.

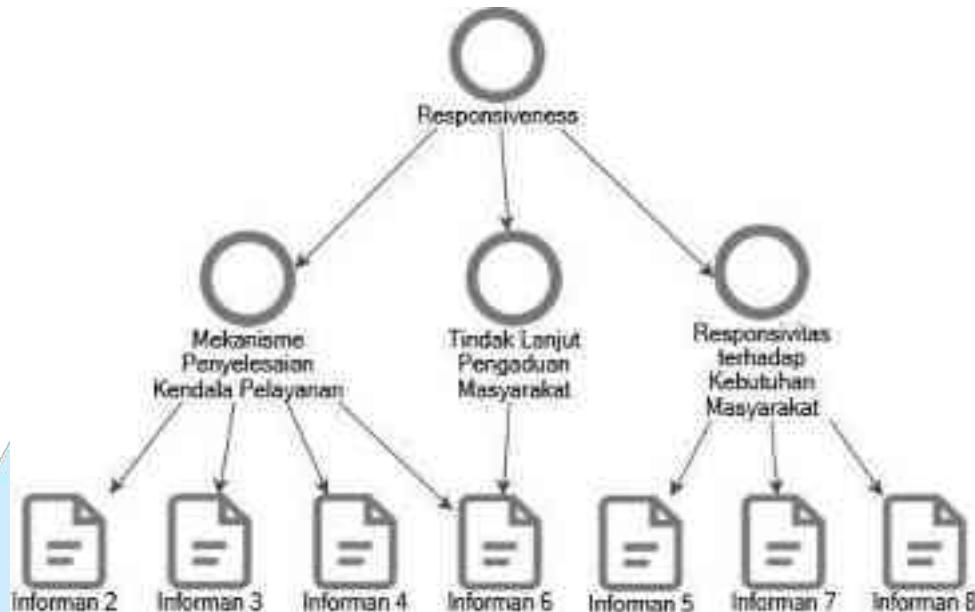
Secara keseluruhan, pemerataan pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Tanjungpinang telah menunjukkan pelaksanaan yang baik melalui penerapan sistem antrean yang adil serta penyediaan layanan khusus bagi kelompok rentan. Hasil analisis menunjukkan bahwa sistem antrean yang digunakan mampu memastikan seluruh masyarakat memperoleh layanan secara tertib, transparan, dan tanpa diskriminasi, serta didukung oleh kebijakan pelayanan gratis yang berlaku bagi semua pemohon. Selain itu, pemberian prioritas kepada kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, dan ibu hamil menunjukkan adanya perhatian terhadap kebutuhan khusus dalam pelayanan. Dengan demikian, indikator equity dapat dikategorikan telah terpenuhi dengan baik, karena pelayanan yang diberikan tidak hanya merata, tetapi juga mempertimbangkan aspek keadilan dan inklusivitas bagi seluruh masyarakat.

5) Responsiveness

Responsiveness (responsivitas) merupakan indikator yang digunakan untuk menilai sejauh mana penyelenggara pelayanan publik mampu merespons kebutuhan, keluhan, serta permasalahan yang dihadapi masyarakat secara cepat dan tepat. Menurut William N. Dunn, responsivitas berkaitan dengan kemampuan suatu organisasi dalam mengenali dan menindaklanjuti aspirasi publik sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, responsivitas dapat dilihat dari mekanisme penyelesaian kendala pelayanan, kemampuan aparatur dalam merespons kebutuhan masyarakat, serta tindak lanjut terhadap pengaduan yang disampaikan. Dengan demikian, indikator ini menjadi penting untuk memastikan

bahwa pelayanan tidak hanya berjalan sesuai prosedur, tetapi juga adaptif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat.

Project Map Responsiveness



Sumber: Olah Data Nvivo-14

a. Mekanisme Penyelesaian Kendala Pelayanan

Mekanisme penyelesaian kendala pelayanan menunjukkan kemampuan penyelenggara layanan dalam mengidentifikasi dan menangani berbagai permasalahan yang muncul selama proses pelayanan. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, mekanisme ini penting untuk memastikan setiap kendala dapat diselesaikan secara cepat, tepat, dan sesuai prosedur. Dengan adanya mekanisme yang jelas, pelayanan tetap dapat berjalan secara optimal meskipun menghadapi hambatan teknis maupun administratif.

Dalam praktiknya, penyelesaian kendala pelayanan di Disdukcapil Kota Tanjungpinang dilakukan melalui koordinasi antarbagian yang terintegrasi. Ketika terjadi kendala di loket pelayanan, petugas front office secara langsung berkoordinasi dengan tim pengelola database maupun bagian pengaduan untuk mencari solusi yang tepat. Hal ini menunjukkan adanya alur komunikasi internal yang cepat dalam menangani

permasalahan yang terjadi di lapangan.

“Ketika terjadi kendala data di loket pendaftaran, petugas front office langsung berkonsultasi dengan tim pengelola database atau bagian pengaduan untuk dicarikan solusinya.” (Informan 2)

Selain itu, berkas yang mengalami permasalahan tidak langsung diproses, melainkan disisihkan terlebih dahulu untuk dilakukan verifikasi ulang. Proses ini dilakukan dengan melibatkan koordinasi antara petugas dan pemohon guna memastikan bahwa data yang diperbaiki sesuai dengan dokumen resmi yang dimiliki. Pendekatan ini menunjukkan bahwa penyelesaian kendala dilakukan secara hati-hati untuk menjaga keakuratan data.

“Berkas bermasalah disisihkan untuk diverifikasi ulang. Kami berkoordinasi dengan staf pengaduan dan pemohon untuk melakukan pembetulan data sesuai dokumen pendukung resmi (seperti akta lahir atau ijazah).” (Informan 2)

Kendala yang berkaitan dengan kesalahan data seperti data ganda atau kesalahan penulisan juga ditangani melalui mekanisme verifikasi riwayat data. Dalam hal ini, masyarakat diminta untuk melengkapi dokumen pendukung asli sebagai dasar dalam melakukan perbaikan data. Proses ini menunjukkan bahwa penyelesaian kendala tidak hanya berfokus pada kecepatan, tetapi juga pada ketepatan dan legalitas data.

“Data ganda atau salah ketik ditangani dengan mekanisme verifikasi riwayat. Jika terdapat kesalahan elemen data, masyarakat diminta melampirkan berkas pendukung asli untuk dilakukan perbaikan (cleansing) data sesuai aturan.” (Informan 3)

Di sisi lain, kendala teknis seperti gangguan sistem juga ditangani melalui koordinasi dengan pihak terkait, seperti Administrator Database (ADB) dan pimpinan. Petugas juga memberikan penjelasan secara transparan kepada masyarakat apabila terjadi keterlambatan akibat antrean verifikasi atau gangguan sistem. Hal ini menunjukkan adanya upaya untuk tetap menjaga kepercayaan masyarakat melalui komunikasi yang terbuka.

“Kami berkoordinasi dengan petugas loket front office untuk memberikan penjelasan teknis secara transparan bahwa data sedang dalam antrean verifikasi server pusat.” (Informan 4)

“Begitu server SIAK bermasalah, kami langsung melaporkan ke ADB (Administrator Database) dan Kabid agar dibuat penyesuaian atau pemberitahuan pelayanan.” (Informan 4)

Selain itu, bagian pengaduan juga berperan dalam mengidentifikasi sumber permasalahan yang sering terjadi dalam pelayanan. Banyak kendala yang ditemukan berasal dari kesalahan pengisian data oleh masyarakat, sehingga memerlukan klarifikasi dan perbaikan lebih lanjut. Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme penyelesaian kendala juga melibatkan edukasi kepada masyarakat agar kesalahan serupa tidak terulang.

“Kalau di bagian pengaduan, yang paling sering kami terima itu keluhan dari masyarakat terkait kesalahan data pada dokumen seperti KTP atau KK. Setelah kami telusuri, sebagian besar kesalahan itu sebenarnya berasal dari data yang diisi oleh masyarakat sendiri pada formulir.” (Informan 6)

Berdasarkan analisis data wawancara, mekanisme penyelesaian kendala pelayanan di Disdukcapil Kota Tanjungpinang telah berjalan secara terstruktur dan responsif melalui koordinasi antarbagian, verifikasi data yang ketat, serta komunikasi yang transparan kepada masyarakat. Mekanisme tersebut tidak hanya berfokus pada penyelesaian masalah secara cepat, tetapi juga memastikan keakuratan dan keabsahan data. Dengan demikian, mekanisme penyelesaian kendala pelayanan dapat dikategorikan telah mendukung tingkat responsivitas pelayanan yang baik.

b. Responsivitas terhadap Kebutuhan Masyarakat

Responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat merupakan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memahami, merespons, dan memenuhi kebutuhan pengguna layanan secara cepat dan tepat. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, responsivitas tidak hanya dilihat dari kecepatan pelayanan, tetapi juga dari sikap petugas dalam memberikan bantuan, penjelasan, serta pendampingan kepada masyarakat. Hal ini menjadi penting karena kebutuhan masyarakat seringkali beragam

dan memerlukan penanganan yang fleksibel serta komunikatif. Dengan demikian, responsivitas mencerminkan sejauh mana pelayanan mampu beradaptasi terhadap kondisi dan kebutuhan pengguna layanan.

Dalam praktiknya, petugas pelayanan menunjukkan upaya aktif dalam membantu masyarakat agar proses pelayanan berjalan lancar. Ketika terdapat kekurangan berkas atau kesulitan dalam pengisian formulir, petugas memberikan penjelasan secara rinci serta pendampingan langsung di lokasi pelayanan. Sikap ini menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya berfokus pada prosedur, tetapi juga pada kemudahan yang dirasakan masyarakat.

"Kami di bagian pelayanan ini berusaha mendukung dan membantu masyarakat. Jika berkas kurang, kami jelaskan syarat perbaikannya secara rinci dan ramah. Jika ada kesulitan mengisi formulir, kami bantu beri pendampingan di tempat agar prosesnya berjalan lancar." (Informan 5)

Selain itu, responsivitas juga tercermin dari sikap petugas yang ramah, komunikatif, dan cekatan dalam melayani masyarakat. Masyarakat merasakan bahwa proses verifikasi data berlangsung dengan komunikasi yang baik dan pelayanan yang cepat. Bahkan ketika terdapat kendala pada data, petugas langsung memberikan arahan yang jelas mengenai langkah yang harus dilakukan oleh pemohon.

"Petugasnya ramah dan cekatan. Ramah menyapa, saat verifikasi data juga komunikasinya enak dan cepat melayaninya." (Informan 7)

"Saya sempat lihat ada warga sebelah saya yang datanya belum online, petugas mengarahkannya dengan jelas ke meja konsolidasi data dan dijelaskan langkah-langkahnya." (Informan 7)

Di sisi lain, responsivitas juga ditunjukkan melalui ketelitian petugas dalam memastikan keakuratan data sebelum dokumen diterbitkan. Petugas secara proaktif melakukan konfirmasi kepada masyarakat apabila ditemukan kesalahan data, sehingga dapat segera diperbaiki tanpa menimbulkan masalah di kemudian hari. Selain itu, perbaikan kesalahan dilakukan secara cepat tanpa mengharuskan masyarakat mengulang proses

dari awal, yang menunjukkan efisiensi sekaligus kepedulian terhadap kenyamanan pengguna layanan.

“Sempat ada salah penulisan ejaan nama anak saya pada draf awal sebelum dicetak. Tapi untungnya petugas langsung konfirmasi ke saya sebelum KK-nya dicetak permanen.” (Informan 8)

“Pas saya bilang ada salah ketik huruf pada nama anak saya, petugasnya langsung mengoreksi di sistem komputer saat itu juga tanpa membuat saya harus antri dari awal lagi.” (Informan 8)

Berdasarkan hasil wawancara, responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat di Disdukcapil Kota Tanjungpinang telah berjalan dengan baik melalui sikap petugas yang ramah, cepat tanggap, serta mampu memberikan pendampingan dan solusi secara langsung. Pelayanan yang diberikan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian administrasi, tetapi juga memperhatikan kenyamanan dan kemudahan masyarakat. Dengan demikian, responsivitas pelayanan dapat dikategorikan telah memenuhi harapan masyarakat secara optimal.

c. Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

Tindak lanjut pengaduan masyarakat merupakan bagian penting dalam menilai responsivitas pelayanan publik karena menunjukkan kemampuan organisasi dalam merespons, mengelola, dan menyelesaikan keluhan secara sistematis. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, pengaduan harus ditangani melalui mekanisme yang jelas agar setiap permasalahan dapat diselesaikan secara tepat, cepat, dan akuntabel. Oleh karena itu, tindak lanjut pengaduan tidak hanya berkaitan dengan kecepatan respons, tetapi juga mencakup proses pencatatan, koordinasi, serta penyampaian hasil kepada masyarakat.

Dalam pelaksanaannya, pengaduan masyarakat di Disdukcapil Kota Tanjungpinang diterima melalui berbagai saluran, seperti datang langsung, media sosial, maupun pesan singkat. Setiap laporan yang masuk kemudian dicatat secara sistematis ke dalam register pengaduan dengan memuat identitas pemohon, jenis kendala, serta kontak yang dapat dihubungi untuk

proses tindak lanjut.

“Dalam sebulan ada puluhan laporan, baik yang disampaikan langsung ke meja pengaduan, melalui media sosial, maupun pesan singkat.” (Informan 6)

“Setiap laporan keluhan dicatat ke dalam register pengaduan. Kami rekap jenis kendalanya, nama pemohon, NIK, serta kontak yang bisa dihubungi untuk kemudian ditindaklanjuti ke bidang teknis terkait.” (Informan 6)

Selanjutnya, pengaduan yang telah dicatat akan segera direspons dan ditindaklanjuti melalui koordinasi dengan bidang teknis terkait. Respons awal umumnya diberikan pada hari yang sama, sementara proses penyelesaian membutuhkan waktu antara 1x24 jam hingga 3 hari tergantung pada kompleksitas permasalahan dan kondisi sistem. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat standar waktu penanganan pengaduan yang cukup jelas serta komitmen dalam memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat.

“Laporan langsung kami respons pada hari yang sama. Untuk penyelesaian kendalanya butuh waktu 1x24 jam hingga 3 hari tergantung kompleksitas masalah data dan keandalan sistem pusat.” (Informan 6)

Dalam proses penyelesaiannya, pengaduan ditindaklanjuti melalui koordinasi langsung dengan operator database untuk menelusuri posisi kendala pada sistem, kemudian hasil penanganan disampaikan kembali kepada masyarakat. Proses ini menunjukkan adanya alur penanganan pengaduan yang terintegrasi serta komunikasi yang terbuka antara petugas dan masyarakat.

“Koordinasi dilakukan secara langsung. Laporan pengaduan kami teruskan ke operator database untuk dicek posisi kendalanya pada SIAK, lalu hasilnya kami informasikan kembali kepada warga.” (Informan 6)

Berdasarkan analisis data wawancara, tindak lanjut pengaduan masyarakat di Disdukcapil Kota Tanjungpinang dilakukan melalui proses pencatatan yang sistematis, respons yang cepat, koordinasi dengan pihak teknis, serta penyampaian hasil kepada masyarakat. Mekanisme tersebut

menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga berorientasi pada penyelesaian masalah secara menyeluruh. Dengan demikian, tindak lanjut pengaduan telah mendukung terwujudnya pelayanan yang responsif, transparan, dan akuntabel.

Tabel Frekuensi

Word	Length	Count	Weighted Percentage (%)
loket	5	20	7.97
pelayanan	9	15	5.98
petugas	7	12	4.78
berkas	6	10	3.98
antrean	7	7	2.79
ktp	3	7	2.79
dokumen	7	4	1.59
masyarakat	10	4	1.59
penyelesaian	12	4	1.59
waktu	5	4	1.59
keluhan	7	3	1.20
penerbitan	10	3	1.20
sop	3	3	1.20
formulir	8	2	0.80
jaringan	8	2	0.80
nomor	5	2	0.80
siak	4	2	0.80
sistem	6	2	0.80
syarat	6	2	0.80
target	6	2	0.80
verifikasi	10	2	0.80
aktivasi	8	1	0.40
aplikasi	8	1	0.40

Word	Length	Count	Weighted Percentage (%)
barcode	7	1	0.40
blangko	7	1	0.40
data	4	1	0.40
database	8	1	0.40
disabilitas	11	1	0.40

Sumber: Word Frequency Query Result Nvivo 14

Berdasarkan hasil word frequency analysis terhadap transkrip wawancara Informan 5, teridentifikasi bahwa kata "loket" memiliki tingkat kemunculan tertinggi sebanyak 20 kali (7,97%), diikuti kata "pelayanan" sebanyak 15 kali (5,98%), "petugas" sebanyak 12 kali (4,78%), "berkas" sebanyak 10 kali (3,98%), serta kata "antrean" dan "KTP" masing-masing 7 kali (2,79%), dan kata "dokumen", "masyarakat", "penyelesaian", serta "waktu" masing-masing 4 kali (1,59%). Dominasi kata "loket" dan "pelayanan" mengindikasikan bahwa substansi pembicaraan informan secara dominan berorientasi pada dimensi pelayanan tatap muka di tingkat front-line sebagai ujung tombak penyelenggaraan administrasi kependudukan. Kemunculan kata "petugas", "berkas", dan "dokumen" merefleksikan perhatian informan terhadap aspek prosedural dan kesiapan sumber daya manusia dalam memproses permohonan layanan kependudukan. Adapun kata "antrean", "waktu", dan "penyelesaian" mengindikasikan adanya persoalan efisiensi waktu tunggu dan ketepatan penyelesaian layanan yang memengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, pola distribusi frekuensi kata pada Informan 5 secara konseptual selaras dengan fokus penelitian mengenai evaluasi kinerja manajemen pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Tanjungpinang.

Gambar 4. 8 Word Cloud



Sumber: Olahan Data Nvivo 14

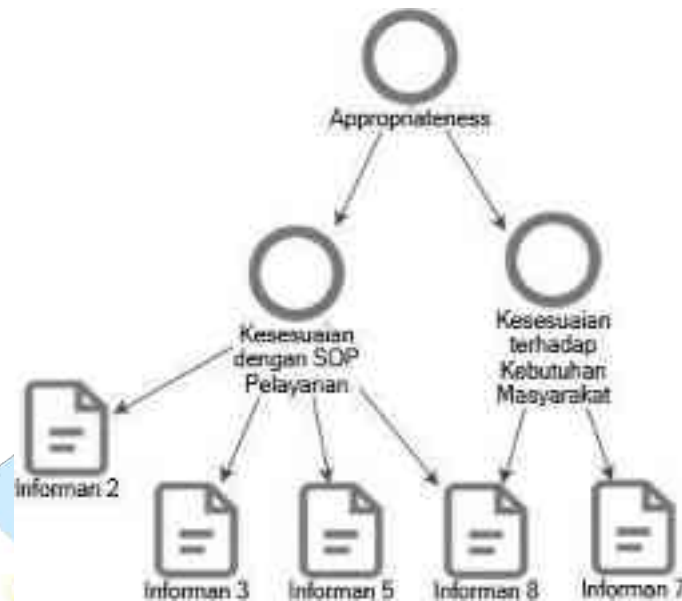
Word cloud ini menggambarkan komitmen layanan dalam merespons kebutuhan publik secara sigap melalui kata kunci dominan seperti "pengaduan", "langsung", "masyarakat", "laporan", dan "petugas". Penanganan keluhan difokuskan pada mekanisme yang responsif, ramah, dan cepat melalui proses konfirmasi, koordinasi, hingga verifikasi data. Kehadiran petugas yang cepat tanggap dan cekatan dalam menindaklanjuti kendala menjadi kunci utama untuk memastikan penyelesaian laporan masyarakat berjalan secara transparan dan terstruktur.

Secara keseluruhan, responsivitas pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Tanjungpinang telah menunjukkan pelaksanaan yang baik melalui mekanisme penyelesaian kendala, kemampuan merespons kebutuhan masyarakat, serta tindak lanjut pengaduan yang terstruktur. Hasil analisis menunjukkan bahwa setiap kendala pelayanan ditangani melalui koordinasi antarbagian yang jelas, sementara petugas juga mampu memberikan pelayanan yang cepat,

ramah, dan solutif sesuai kebutuhan masyarakat. Selain itu, pengaduan masyarakat dikelola secara sistematis mulai dari pencatatan, proses tindak lanjut, hingga penyampaian hasil secara transparan kepada masyarakat. Dengan demikian, indikator responsiveness dapat dikategorikan telah terpenuhi dengan baik, karena pelayanan yang diberikan tidak hanya cepat dan tanggap, tetapi juga adaptif serta berorientasi pada kepuasan masyarakat.

6. Appropriateness

Appropriateness (ketepatan) merupakan indikator yang digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar yang ditetapkan serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara tepat. Menurut William N. Dunn, ketepatan berkaitan dengan kesesuaian antara hasil kebijakan atau pelayanan dengan tujuan yang ingin dicapai, sehingga manfaat yang diberikan benar-benar relevan dengan kebutuhan pengguna. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, appropriateness dapat dilihat dari kesesuaian pelayanan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta tingkat kesesuaian pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, indikator ini menjadi penting untuk memastikan bahwa pelayanan tidak hanya berjalan sesuai aturan, tetapi juga tepat sasaran dan memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat.

Gambar 4. 9 Project Map Appropriateness

Sumber: Olah Data Nvivo-14

d. Kesesuaian dengan SOP Pelayanan

Kesesuaian dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan merupakan aspek penting dalam menilai ketepatan (*appropriateness*) suatu layanan publik. SOP berfungsi sebagai pedoman yang mengatur alur, mekanisme, serta standar waktu pelayanan agar proses pelayanan berjalan secara konsisten, terukur, dan akuntabel. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, kepatuhan terhadap SOP menjadi dasar dalam menjamin keadilan dan kepastian pelayanan bagi seluruh masyarakat. Oleh karena itu, kesesuaian dengan SOP tidak hanya dilihat dari keberadaan aturan, tetapi juga dari konsistensi implementasinya di lapangan.

Pelaksanaan pelayanan di Disdukcapil Kota Tanjungpinang pada dasarnya telah mengacu pada SOP yang berlaku, terutama dalam hal alur pelayanan dan prinsip keadilan dalam memproses setiap permohonan.

Setiap permohonan diproses sesuai prosedur resmi tanpa adanya perlakuan khusus, sehingga mencerminkan adanya standar operasional yang dijalankan secara konsisten. Hal ini menunjukkan bahwa secara normatif, pelayanan telah berjalan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

“Secara umum sudah sama dan mengacu pada SOP yang berlaku. Semua permohonan diproses secara adil sesuai dengan alur prosedur resmi.” (Informan 2)

Dari sisi waktu penyelesaian, SOP telah memberikan standar durasi pelayanan yang jelas, bahkan dalam kondisi tertentu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang relatif cepat. Kecepatan ini sangat dipengaruhi oleh kelengkapan berkas serta kondisi sistem yang digunakan dalam proses pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa standar waktu dalam SOP bersifat fleksibel mengikuti kondisi teknis di lapangan. Dengan demikian, meskipun terdapat standar yang ditetapkan, implementasinya tetap bergantung pada faktor pendukung yang ada.

“Jika sistem lancar dan berkas persyaratannya lengkap, pemrosesan verifikasi data hingga pencetakan dokumen bisa diselesaikan dalam rentang hitungan menit hingga satu hari kerja.” (Informan 3)

“Sesuai ketentuan SOP, jika berkas lengkap dan jaringan lancar, proses penerbitan bisa selesai dari hitungan jam hingga 1–3 hari kerja tergantung antrean cetak.” (Informan 5)

Namun demikian, dalam praktiknya masih terdapat kendala teknis yang memengaruhi konsistensi penerapan SOP, khususnya terkait kepastian waktu penyelesaian pelayanan. Gangguan sistem pusat serta faktor eksternal lainnya menyebabkan terjadinya pergeseran waktu yang tidak sepenuhnya dapat dikendalikan oleh petugas pelayanan. Kondisi ini

menunjukkan bahwa implementasi SOP belum sepenuhnya stabil dan masih dipengaruhi oleh faktor di luar aspek administratif.

“Namun pada kondisi di lapangan, kepastian waktu penyelesaian terkadang bergeser akibat gangguan teknis server pusat atau keterlambatan validasi data akibat berkas pemohon yang belum lengkap.” (Informan 2)

“Kami berupaya mematuhi SOP. Tetapi konsistensi waktu sangat tergantung pada faktor eksternal teknis yang di luar kendali penuh petugas loket.” (Informan 5)

Berdasarkan analisis data wawancara, kesesuaian pelayanan dengan SOP di Disdukcapil Kota Tanjungpinang pada dasarnya telah dilaksanakan dengan mengacu pada prosedur resmi yang berlaku, baik dari segi alur pelayanan maupun prinsip keadilan dalam pemrosesan permohonan. Standar waktu pelayanan juga telah ditetapkan secara jelas dan dalam kondisi tertentu mampu dicapai secara cepat, terutama ketika berkas lengkap dan sistem berjalan lancar. Hal ini menunjukkan bahwa secara normatif implementasi SOP telah berjalan dengan baik dan terstruktur. Namun demikian, konsistensi pelaksanaan SOP, khususnya dalam aspek kepastian waktu penyelesaian, masih dipengaruhi oleh faktor teknis seperti gangguan sistem pusat dan ketergantungan pada jaringan. Dengan demikian, kesesuaian dengan SOP dapat dikategorikan cukup optimal, meskipun masih memerlukan penguatan pada aspek stabilitas sistem pendukung pelayanan.

e. Kesesuaian terhadap Kebutuhan Masyarakat

Kesesuaian pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat merupakan indikator penting dalam menilai ketepatan (appropriateness) layanan publik. Pelayanan yang baik tidak hanya mengikuti prosedur administratif, tetapi juga mampu menjawab kebutuhan riil masyarakat sesuai dengan kondisi dan kepentingannya. Dalam konteks administrasi kependudukan, kebutuhan masyarakat sangat beragam, mulai dari penggantian dokumen yang rusak hingga pembaruan data keluarga. Oleh karena itu, pelayanan yang adaptif dan responsif terhadap kebutuhan tersebut menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Tanjungpinang menunjukkan adanya kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat, terutama dalam memberikan solusi atas permasalahan dokumen yang dihadapi. Masyarakat yang datang dengan kebutuhan spesifik, seperti penggantian KTP-el yang rusak, dapat dilayani dengan proses yang relatif cepat dan tanpa biaya, sehingga mendukung kepentingan administratif lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya bersifat prosedural, tetapi juga berorientasi pada pemenuhan kebutuhan praktis masyarakat. Tingkat kepuasan yang disampaikan juga mencerminkan bahwa layanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pengguna layanan.

*“Saya ke sini untuk mengurus penggantian KTP-el karena KTP saya yang lama rusaknya lumayan parah, fotonya sudah terkelupas dan huruf NIK-nya agak kabur. Kebetulan saya butuh KTP yang jelas untuk urusan perbankan dan BPJS. Secara keseluruhan saya sangat puas, prosesnya cepat dan gratis.”
(Informan 7)*

Selain itu, pelayanan juga mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat dalam pembaruan data kependudukan yang bersifat dinamis, seperti perubahan data Kartu Keluarga. Proses pelayanan yang cepat dan akurat menunjukkan adanya kemampuan sistem dalam menyesuaikan layanan dengan kebutuhan administratif masyarakat yang terus berkembang. Ketepatan data yang dihasilkan menjadi indikator bahwa pelayanan tidak hanya cepat, tetapi juga berkualitas. Hal ini memperkuat bahwa pelayanan telah dirancang untuk memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.

“Saya mengurus perubahan data Kartu Keluarga, yaitu penambahan anggota keluarga karena baru punya anak pertama, sekalian update status pernikahan. Saya merasa puas karena KK selesai di hari yang sama dan datanya sudah akurat.” (Informan 8)

Berdasarkan analisis data wawancara, pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Tanjungpinang telah menunjukkan kesesuaian yang baik terhadap kebutuhan masyarakat, baik dalam hal penggantian dokumen maupun pembaruan data kependudukan. Kecepatan pelayanan dan ketepatan hasil menjadi faktor pendukung dalam memenuhi kebutuhan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya berorientasi pada prosedur, tetapi juga pada kepuasan dan kepentingan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, kesesuaian terhadap kebutuhan masyarakat dapat dikategorikan telah terpenuhi dengan baik.

Berdasarkan analisis data wawancara, ketepatan (appropriateness) pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Tanjungpinang telah menunjukkan pelaksanaan yang cukup baik melalui

penerapan pelayanan yang mengacu pada SOP serta kemampuan layanan dalam menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh proses pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang jelas dan terstruktur, serta didukung oleh standar waktu penyelesaian yang terukur meskipun masih dipengaruhi oleh faktor teknis. Selain itu, pelayanan yang diberikan juga mampu menjawab kebutuhan riil masyarakat, baik dalam hal penggantian dokumen maupun pembaruan data kependudukan, dengan hasil yang cepat, akurat, dan memuaskan. Dengan demikian, indikator appropriateness dapat dikategorikan telah terpenuhi dengan baik, karena pelayanan tidak hanya sesuai dengan standar yang berlaku, tetapi juga relevan dengan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Tabel 4. 6 Frekuensi informan

Word	Length	Count	Weigh ted Percentage(%)
pengaduan	9	30	12.00
petugas	7	11	4.40
masyarakat	10	9	3.60
keluhan	7	6	2.40
laporan	7	5	2.00
dokumen	7	4	1.60
kesalahan	9	4	1.60
waktu	5	4	1.60
koordinasi	10	3	1.20
langsung	8	3	1.20
masalah	7	3	1.20
pelayanan	9	3	1.20
formulir	8	2	0.80
kendala	7	2	0.80
penyelesaian	12	2	0.80
perbaikan	9	2	0.80

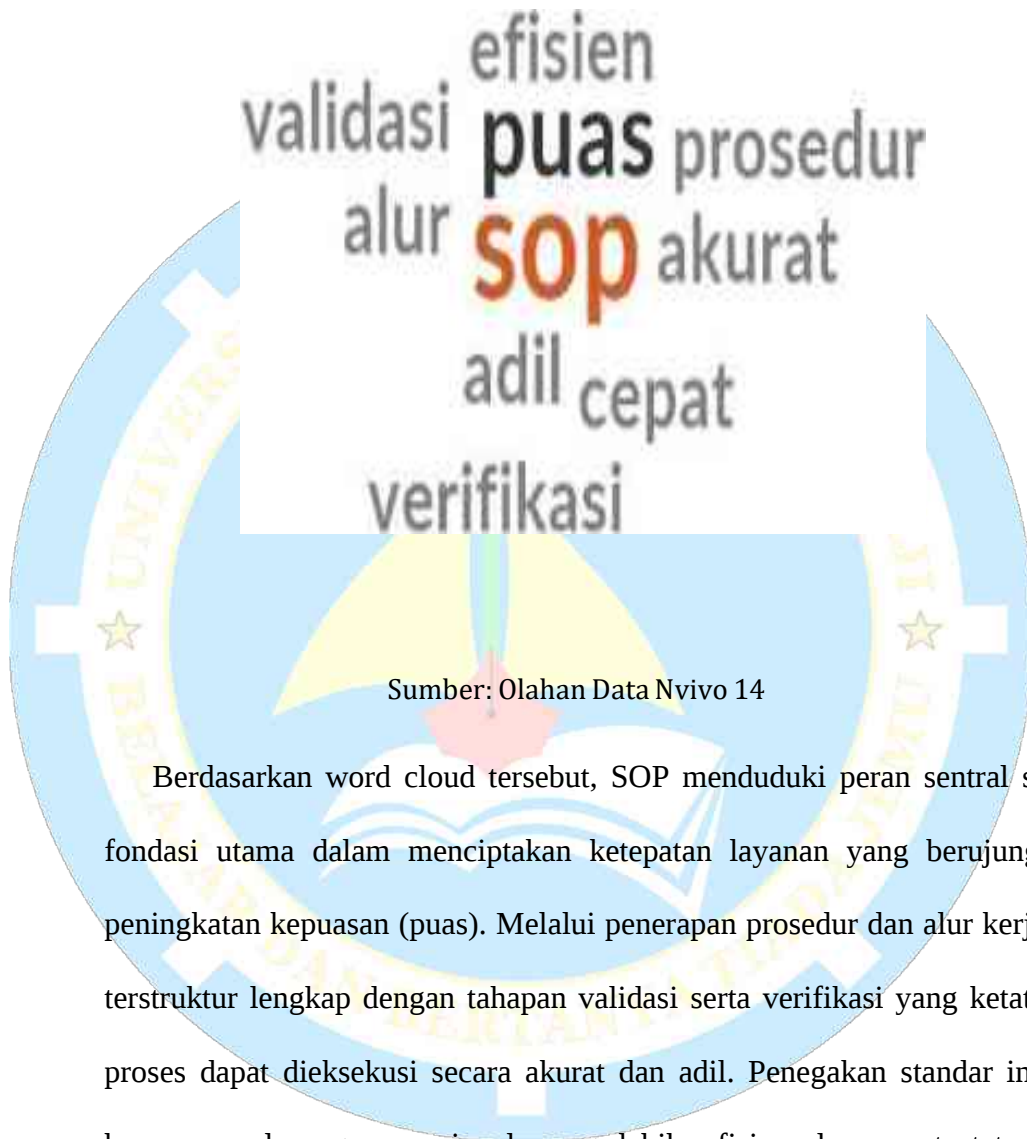
Word	Length	Count	Weigh ted Percentage (%)
sistem	6	2	0.80
teknis	6	2	0.80
aktivasi	8	1	0.40
barcode	7	1	0.40
berkala	7	1	0.40
bukti	5	1	0.40
database	8	1	0.40
dievaluasi	10	1	0.40
dihubungi	9	1	0.40

Sumber : Word Frequency Query Result Nvivo 14

Berdasarkan hasil word frequency analysis terhadap transkrip wawancara Informan 6, teridentifikasi bahwa kata pengaduan memiliki tingkat kemunculan tertinggi sebanyak 30 kali (12,00%), diikuti kata petugas sebanyak 11 kali (4,40%), masyarakat sebanyak 9 kali (3,60%), keluhan sebanyak 6 kali (2,40%), laporan sebanyak 5 kali (2,00%), serta kata dokumen, kesalahan, dan "waktu" masing-masing 4 kali (1,60%). Dominasi kata "pengaduan" dan "keluhan" mengindikasikan bahwa substansi pembicaraan informan secara dominan berorientasi pada dimensi pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai komponen penting dalam evaluasi kinerja pelayanan. Kemunculan kata laporan, koordinasi, dan penyelesaian merefleksikan perhatian informan terhadap mekanisme tindak lanjut dan pertanggungjawaban atas setiap keluhan yang diterima dari masyarakat. Adapun kata kesalahan, waktu, dan kendala, mengindikasikan adanya persoalan ketepatan dan efisiensi dalam proses penanganan pengaduan yang berpotensi memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Dengan demikian, pola distribusi frekuensi kata pada

Informan 6 secara konseptual selaras dengan fokus penelitian mengenai evaluasi kinerja manajemen pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Tanjungpinang.

Gambar 4. 10 Word Cloud



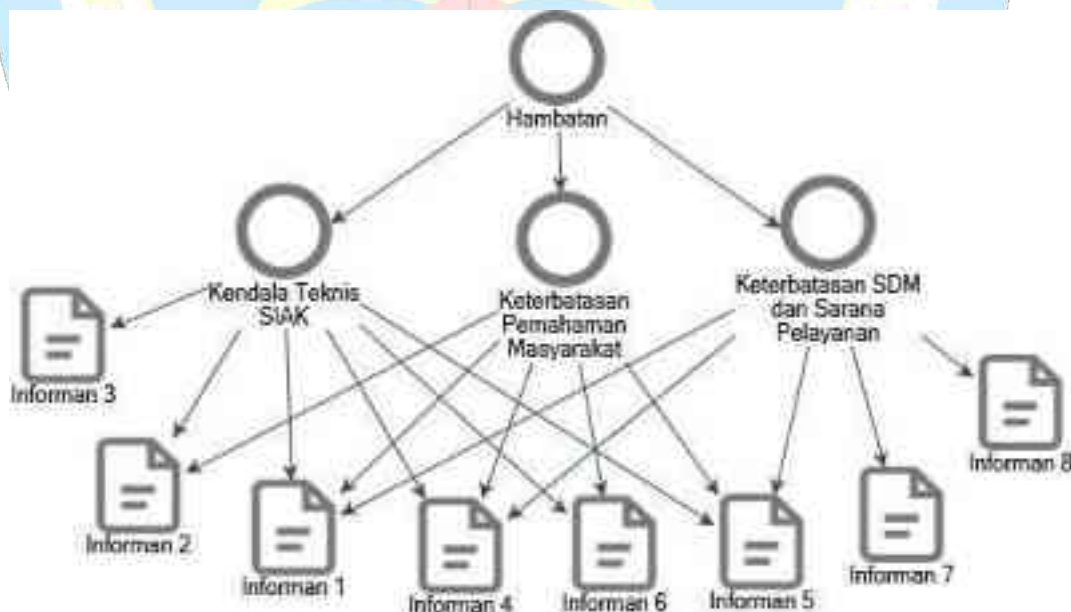
Sumber: Olahan Data Nvivo 14

Berdasarkan word cloud tersebut, SOP menduduki peran sentral sebagai fondasi utama dalam menciptakan ketepatan layanan yang berujung pada peningkatan kepuasan (puas). Melalui penerapan prosedur dan alur kerja yang terstruktur lengkap dengan tahapan validasi serta verifikasi yang ketat setiap proses dapat dieksekusi secara akurat dan adil. Penegakan standar ini tidak hanya mendorong operasional yang lebih efisien dan cepat, tetapi juga membangun kepercayaan serta kualitas pelayanan yang profesional secara menyeluruh.

4.3 Hambatan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi di DISDUKCAPIL KOTA TANJUNGPINANG

Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tanjungpinang pada dasarnya telah berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun, dalam implementasinya masih terdapat berbagai hambatan yang memengaruhi efektivitas dan optimalisasi penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Hambatan tersebut berasal dari aspek teknis, kelembagaan, maupun karakteristik pengguna layanan yang secara langsung maupun tidak langsung memengaruhi kelancaran proses pelayanan administrasi kependudukan. Project map berikut ini menggambarkan hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Tanjungpinang.

Gambar 4. 11 Project Map Hambatan



Sumber: Olah Data Nvivo-14

1) Kendala Teknis Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)

Kendala teknis pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) menjadi salah satu hambatan utama dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Tanjungpinang. Hambatan tersebut terutama disebabkan oleh tingginya ketergantungan terhadap infrastruktur sistem dan jaringan SIAK yang terpusat di Kementerian Dalam Negeri, sehingga apabila terjadi gangguan pada sistem pusat, pelayanan di daerah turut terdampak. Kondisi ini menyebabkan Disdukcapil tidak memiliki kewenangan untuk melakukan penanganan secara mandiri terhadap permasalahan yang terjadi pada sistem.

Kelemahan terbesar berada pada ketergantungan penuh pada infrastruktur sistem/jaringan terpusat. (Informan 1)

★ *Kendala teknis utama adalah kelemahan koneksi ke server pusat Kemendagri saat maintenance. (Informan 3)*

Gangguan pada server SIAK pusat juga berdampak terhadap keterlambatan penyelesaian pelayanan administrasi kependudukan. Waktu penyelesaian dokumen sering kali tidak sesuai dengan standar pelayanan ketika sistem mengalami *down*, *offline*, atau terjadi lonjakan akses secara bersamaan dari berbagai kabupaten/kota di Indonesia. Akibatnya, proses pelayanan yang seharusnya dapat diselesaikan sesuai target menjadi tertunda karena bergantung pada normalisasi sistem pusat.

SOP waktu penyelesaian paling sering terkendala saat jaringan SIAK terpusat dari pusat mengalami down atau offline, serta ketika terjadi lonjakan masif pemohon dokumen pada kurun waktu yang sama. (Informan 2)

Sistem sesekali mengalami error atau slow response, terutama pada jam-jam sibuk nasional saat seluruh kabupaten/kota mengakses database secara bersamaan. (Informan 3)

Dampak dari gangguan sistem tersebut tidak hanya dirasakan oleh penyelenggara pelayanan, tetapi juga oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Keterlambatan proses verifikasi dan gangguan server menyebabkan penyelesaian berkas harian tidak dapat dipercepat, sementara keluhan masyarakat umumnya berkaitan dengan molornya waktu penerbitan dokumen akibat gangguan jaringan. Selain itu, karena permasalahan berasal dari sistem pusat, Disdukcapil Kota Tanjungpinang memiliki keterbatasan dalam melakukan perbaikan secara langsung sehingga harus menunggu normalisasi dari pemerintah pusat.

Apabila terdapat kendala dari sistem pusat atau proses verifikasi yang memerlukan waktu lebih lama, maka kami tidak dapat mempercepat proses tersebut, sehingga target penyelesaian berkas harian menjadi tertunda. (Informan 4)

Penyebab utamanya adalah server SIAK pusat yang lambat/down. (Informan 5)

Selain kesalahan data, keluhan terbanyak adalah karena waktu penyelesaian yang meleset dari perkiraan warga akibat gangguan jaringan server. Kendala teknis sistem pusat membatasi kita untuk mengeksekusi perbaikan secara instan. (Informan 6)

Berdasarkan hasil wawancara, kendala teknis SIAK menjadi hambatan utama dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Tanjungpinang. Hambatan tersebut ditunjukkan oleh ketergantungan terhadap server dan jaringan SIAK yang terpusat di Kementerian Dalam Negeri, sehingga gangguan seperti *down*, *offline*, dan *maintenance* berdampak pada keterlambatan penyelesaian pelayanan. Kondisi tersebut menyebabkan Disdukcapil tidak dapat melakukan penanganan secara mandiri dan harus menunggu normalisasi sistem pusat, yang pada akhirnya turut memengaruhi kualitas pelayanan serta kepuasan masyarakat.

4.4 Keterbatasan SDM dan Sarana Pelayanan

Keterbatasan sumber daya manusia dan sarana pelayanan masih menjadi salah satu hambatan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Tanjungpinang. Kondisi tersebut terlihat dari masih terbatasnya jumlah SDM teknis yang menangani pelayanan, terutama ketika terjadi peningkatan jumlah pemohon dalam waktu yang bersamaan. Selain itu, keterbatasan fasilitas fisik, seperti ruang tunggu, turut memengaruhi kenyamanan masyarakat saat mengakses pelayanan.

Kelemahan terbesar berada pada ketergantungan penuh pada infrastruktur sistem/jaringan terpusat, ditambah dengan keterbatasan jumlah SDM teknis dan fasilitas fisik seperti ruang tunggu pada saat lonjakan pemohon. (Informan 1)

Keterbatasan sarana pelayanan juga terlihat dari masih perlunya peningkatan fasilitas penunjang operasional pelayanan. Beberapa aspek yang dinilai perlu ditingkatkan meliputi kapasitas jaringan internet, penambahan unit komputer untuk pencetakan KTP, serta ketersediaan blangko KTP yang bergantung pada distribusi dari pemerintah pusat. Kondisi tersebut berpotensi memperlambat proses pelayanan apabila kebutuhan sarana tidak dapat terpenuhi secara optimal.

Perubahan mendesak adalah penguatan integrasi sistem digital secara menyeluruh, penambahan kapasitas jaringan internet. (Informan 1)

Perlu peningkatan kecepatan server pusat, penambahan unit komputer pencetakan KTP. (Informan 4)

Ketersediaan blangko KTP yang habis dari pusat. (Informan 5)

Dari sisi pengguna layanan, keterbatasan sarana lebih banyak dirasakan pada saat terjadi lonjakan pemohon pada jam-jam tertentu. Antrean yang cukup padat menyebabkan ruang tunggu menjadi penuh sehingga kenyamanan masyarakat berkurang, terutama karena kapasitas pendingin ruangan dinilai belum

memadai. Meskipun demikian, masyarakat juga menilai bahwa secara umum fasilitas pelayanan telah tersedia dengan cukup baik, seperti mesin antrian yang berfungsi dengan baik, kursi tunggu yang memadai, dan penyediaan air minum gratis, sehingga kepadatan hanya terjadi pada waktu-waktu tertentu.

Kendala utamanya di antrian saja, lumayan ramai pas pagi hari jadi ruang tunggu agak penuh. Saran saya mungkin fasilitas AC di ruang tunggu bisa diperbaiki atau ditambah pendinginnya agar masyarakat yang mengantri lama tidak kecapean/kepanasan. (Informan 7)

Fasilitasnya cukup memadai. Mesin antrian berfungsi baik, kursi antrian banyak, ada air minum gratis juga. Cuma kalau pas jam sibuk seperti jam 9–10 pagi memang agak padat. (Informan 8)

Berdasarkan hasil wawancara, keterbatasan SDM dan sarana pelayanan masih menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Tanjungpinang. Hambatan tersebut ditunjukkan oleh terbatasnya jumlah SDM teknis, kebutuhan peningkatan sarana pendukung pelayanan, serta keterbatasan fasilitas ketika terjadi lonjakan pemohon. Meskipun fasilitas pelayanan secara umum telah memadai, peningkatan kapasitas sarana dan prasarana tetap diperlukan untuk menjaga kualitas pelayanan dan meningkatkan kenyamanan masyarakat.

4.5 Keterbatasan Pemahaman Masyarakat

Keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan administrasi kependudukan masih menjadi salah satu hambatan dalam pelaksanaan pelayanan di Disdukcapil Kota Tanjungpinang. Kurangnya informasi yang dipahami masyarakat mengenai persyaratan maupun kebijakan administrasi kependudukan menyebabkan terjadinya penumpukan pemohon pada waktu tertentu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penyebaran informasi kepada masyarakat masih perlu dioptimalkan agar pelayanan dapat

berlangsung lebih tertib dan merata.

Faktor eksternal seperti kurangnya informasi yang diterima masyarakat juga memicu penumpukan. Contohnya ketika pihak sekolah mewajibkan KK ber-barcode, warga yang belum tahu berbondong-bondong datang meng-update dokumen secara bersamaan, sehingga antrean membeludak. (Informan 1)

Keterbatasan pemahaman masyarakat juga terlihat dari masih sering terjadinya kesalahan dalam proses pengajuan dokumen. Kesalahan pengisian formulir, berkas persyaratan yang belum lengkap, serta kurangnya ketelitian dalam membaca informasi yang telah disediakan menyebabkan proses pelayanan tidak dapat langsung diselesaikan. Akibatnya, masyarakat harus melengkapi kembali persyaratan sehingga waktu pelayanan menjadi lebih lama.

Adanya kesalahan input formulir dari pihak warga sendiri. (Informan 2)

Sebenarnya sudah tertempel dan diinformasikan. Namun masih banyak warga yang kurang teliti membaca sehingga tetap datang membawa berkas yang belum lengkap atau salah pengisian. (Informan 4)

Masih banyaknya berkas warga yang belum lengkap atau ada kesalahan penulisan (typo) pada formulir permohonan. (Informan 5)

Perkembangan pelayanan administrasi kependudukan yang semakin mengarah pada digitalisasi juga menghadirkan tantangan baru bagi masyarakat. Sebagian masyarakat, khususnya kelompok lanjut usia, masih mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan berbasis digital, seperti Identitas Kependudukan Digital (IKD), sehingga membutuhkan pendampingan yang lebih intensif dari petugas. Selain itu, penyampaian keluhan sering kali belum disertai dengan dokumen pendukung yang lengkap, sehingga proses penanganan pengaduan menjadi kurang efektif.

Digitalisasi juga menuntut masyarakat untuk paham teknologi. Kendala terjadi jika masyarakat belum familiar dengan aplikasi seperti IKD sehingga perlu pendampingan extra. (Informan 2)

Sangat bervariasi. Masyarakat usia muda relatif cepat paham, namun warga lanjut usia umumnya masih bergantung penuh pada arahan dan bantuan petugas di kantor. (Informan 4)

Kendalanya adalah masyarakat sering kali menyampaikan keluhan dengan emosional tanpa membawa dokumen bukti awal yang lengkap. (Informan 6)

Berdasarkan hasil wawancara, keterbatasan pemahaman masyarakat masih menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Tanjungpinang. Hambatan tersebut ditunjukkan oleh kurangnya pemahaman mengenai persyaratan pelayanan, masih seringnya terjadi kesalahan dalam pengisian dokumen, serta belum meratanya kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan administrasi kependudukan berbasis digital. Oleh karena itu, penguatan sosialisasi, edukasi, dan pendampingan kepada masyarakat menjadi langkah penting untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Tanjungpinang.

Tabel 4. 7 Frekuensi Informan

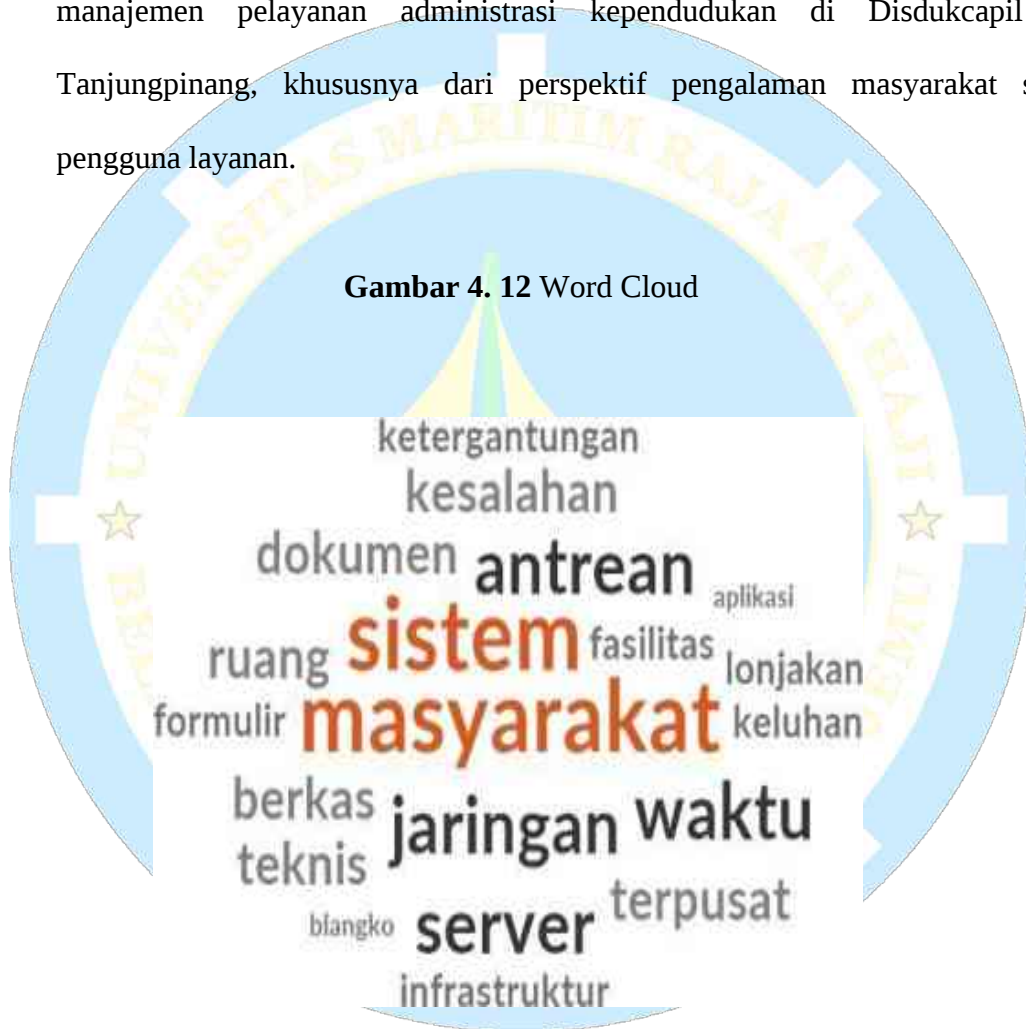
Word	Length	Count	Weighted Percentage (%)
ktp	3	17	6.37
petugas	7	9	3.37
kendala	7	5	1.87
antrean	7	4	1.50
berkas	6	4	1.50
data	4	3	1.12
informasi	9	3	1.12

Word	Length	Count	Weighted Percentage (%)
pelayanan	9	3	1.12
adil	4	2	0.75
blangko	7	2	0.75
digital	7	2	0.75
ikd	3	2	0.75
jaringan	8	2	0.75
kejelasan	9	2	0.75
loket	5	2	0.75
masyarakat	10	2	0.75
pengurusan	10	2	0.75
ramah	5	2	0.75
ruang	5	2	0.75

Berdasarkan hasil word frequency analysis terhadap transkrip wawancara Informan 7 selaku penerima layanan, teridentifikasi bahwa kata "KTP" memiliki tingkat kemunculan tertinggi sebanyak 17 kali (6,37%), diikuti kata "petugas" sebanyak 9 kali (3,37%), kendala"sebanyak 5 kali (1,87%), serta kata "antrean" dan "berkas" masing-masing 4 kali (1,50%), dan kata data, "informasi", serta "pelayanan" masing-masing 3 kali (1,12%). Dominasi kata "KTP" mengindikasikan bahwa pengalaman informan sebagai masyarakat pengguna layanan secara dominan berpusat pada proses pengurusan dokumen identitas kependudukan sebagai kebutuhan utama. Kemunculan kata "petugas", "ramah", dan "kejelasan" merefleksikan perhatian informan terhadap dimensi sikap aparatur dan ketersediaan

informasi dalam proses pelayanan yang diterimanya. Adapun kata "kendala", "antrean", dan "berkas" mengindikasikan adanya hambatan prosedural dan teknis yang dirasakan langsung oleh masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Dengan demikian, pola distribusi frekuensi kata pada Informan 7 secara konseptual selaras dengan fokus penelitian mengenai evaluasi kinerja manajemen pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Tanjungpinang, khususnya dari perspektif pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan.

Gambar 4. 12 Word Cloud



Sumber: Data Olahan Nvivo 14

Visualisasi ini menyoroti berbagai tantangan teknis dan operasional yang dihadapi, dengan kata kunci utama seperti sistem, masyarakat, jaringan, server, waktu, dan antrean. Hambatan utama umumnya bersumber dari kendala infrastruktur teknologi seperti gangguan server terpusat, masalah jaringan, aplikasi, serta kesalahan input berkas/dokumen. Faktor-faktor ini memicu terjadinya lonjakan antrean dan penumpukan waktu tunggu masyarakat di ruang pelayanan.

Secara keseluruhan, pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Tanjungpinang masih menghadapi beberapa hambatan yang berasal dari aspek teknis, kelembagaan, maupun masyarakat sebagai pengguna layanan. Hambatan tersebut meliputi kendala teknis pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang masih bergantung pada server pusat, keterbatasan sumber daya manusia dan sarana pelayanan dalam menghadapi tingginya permintaan layanan, serta keterbatasan pemahaman masyarakat mengenai prosedur, persyaratan, dan pemanfaatan layanan administrasi kependudukan berbasis digital. Meskipun berbagai hambatan tersebut belum menghambat penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan, kondisi tersebut memengaruhi efektivitas, ketepatan waktu, dan kenyamanan pelayanan yang diterima masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya penguatan infrastruktur sistem, peningkatan kapasitas sumber daya dan sarana pelayanan, serta optimalisasi sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat agar kualitas pelayanan administrasi kependudukan dapat terus ditingkatkan.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Agus Dwiyanto (2021) menekankan bahwa pengaduan masyarakat merupakan indikator penting dalam menilai kinerja pelayanan publik karena mencerminkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan. Berdasarkan hal tersebut, petugas pengaduan memiliki posisi strategis dalam sistem pelayanan publik. Mereka tidak hanya berperan sebagai penerima keluhan, tetapi juga sebagai penghubung antara masyarakat dan instansi dalam proses perbaikan pelayanan.

Secara khusus dalam penelitian ini, petugas pengaduan dipilih sebagai informan karena mereka menangani langsung keluhan dan aspirasi masyarakat, sehingga memiliki pemahaman yang lebih mendalam mengenai berbagai permasalahan yang terjadi dalam pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pembuatan KTP dan KK. Selain itu, petugas pengaduan juga mengetahui bagaimana respons instansi dalam menindaklanjuti setiap permasalahan tersebut, sehingga dapat memberikan informasi yang akurat mengenai tingkat responsivitas dan kualitas pelayanan yang diberikan.

1. Efektivitas

pelayanan administrasi kependudukan telah mampu mencapai tujuan utama, yaitu penerbitan dokumen seperti KTP dan KK kepada masyarakat. Proses pelayanan pada umumnya telah berjalan sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang telah ditetapkan oleh instansi, sehingga masyarakat tetap dapat memperoleh layanan yang dibutuhkan. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala teknis, seperti gangguan sistem atau hambatan

operasional lainnya, yang dapat mempengaruhi kelancaran dan ketepatan waktu pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun tujuan pelayanan telah tercapai, optimalisasi dalam pelaksanaan teknis masih perlu dilakukan agar efektivitas pelayanan dapat lebih maksimal.

2. Efisiensi

Efisiensi, penggunaan sistem informasi seperti SIAK telah membantu mempercepat proses pelayanan. Namun demikian, dalam kondisi tertentu waktu penyelesaian pelayanan belum sepenuhnya stabil sesuai standar yang ditetapkan, terutama ketika terjadi gangguan teknis atau peningkatan jumlah pemohon.

3. Kecukupan

Fasilitas pelayanan seperti loket, ruang tunggu, dan perangkat kerja pada dasarnya telah tersedia untuk mendukung proses pelayanan. Akan tetapi, masih terdapat kebutuhan untuk peningkatan kualitas dan kuantitas sarana prasarana guna menunjang kenyamanan serta kelancaran pelayanan kepada masyarakat.

4. pemerataan (equity)

Pelayanan telah diberikan kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan latar belakang sosial, ekonomi, maupun tingkat pendidikan. Hal ini menunjukkan bahwa prinsip keadilan dalam pelayanan publik telah diupayakan dengan baik oleh pihak penyelenggara.

5. Responsivitas

Petugas pelayanan dinilai cukup tanggap dalam memberikan informasi, menjawab pertanyaan, serta menangani keluhan masyarakat. Keberadaan petugas pengaduan juga mendukung tersedianya saluran komunikasi antara masyarakat dan

instansi dalam menyampaikan permasalahan pelayanan.

6. ketepatan (appropriateness)

Pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam hal administrasi kependudukan. Namun demikian, masih diperlukan pengembangan inovasi pelayanan agar dapat menyesuaikan dengan dinamika kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan dalam pembuatan KTP dan KK telah terlaksana dengan baik dan sesuai dengan prinsip pelayanan publik, namun masih memerlukan peningkatan pada aspek teknis, peningkatan kualitas pelayanan, serta penguatan sarana pendukung guna meningkatkan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan.

5.2 Implikasi teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam kajian evaluasi pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi-dimensi evaluasi kebijakan publik yang meliputi efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan masih relevan dan dapat digunakan sebagai kerangka analisis dalam menilai kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Secara teoritis, temuan penelitian ini memperkuat bahwa konsep evaluasi pelayanan publik tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga dapat diaplikasikan secara empiris dalam melihat kondisi pelayanan di lapangan. Setiap dimensi tersebut saling berkaitan dan berperan dalam membentuk kualitas pelayanan yang

dirasakan oleh masyarakat.

Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa dalam praktiknya, implementasi teori pelayanan publik dipengaruhi oleh berbagai faktor, khususnya faktor teknis dan kondisi operasional di lapangan, seperti sistem, jaringan, serta kapasitas sumber daya manusia. Hal ini mengindikasikan bahwa penerapan teori pelayanan publik tidak dapat dilakukan secara kaku, melainkan perlu disesuaikan dengan konteks dan dinamika yang terjadi di lapangan.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan implikasi bahwa pengembangan teori pelayanan publik ke depan perlu mempertimbangkan pendekatan yang lebih kontekstual dan adaptif, sehingga mampu menjembatani antara konsep teoritis dengan realitas praktik pelayanan publik.

5.3 keterbatasan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam memahami hasil penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Keterbatasan lokasi penelitian

Penelitian ini hanya dilakukan pada satu instansi atau lokasi tertentu, sehingga hasil penelitian ini menggambarkan kondisi yang bersifat kontekstual sesuai dengan situasi dan kondisi di tempat penelitian. Oleh karena itu, hasil penelitian ini belum dapat digeneralisasikan secara luas pada instansi atau daerah lain yang memiliki karakteristik berbeda.

2. Keterbatasan metode pengumpulan data

Dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang sangat bergantung pada kondisi saat penelitian berlangsung. Selain itu,

informasi yang diperoleh juga dipengaruhi oleh persepsi dan pengalaman informan, sehingga memungkinkan adanya perbedaan sudut pandang dalam menggambarkan kondisi pelayanan.

3. Keterbatasan waktu penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian yang terbatas menyebabkan peneliti belum dapat mengamati seluruh proses pelayanan secara menyeluruh dalam berbagai situasi dan kondisi. Dengan demikian, masih terdapat kemungkinan bahwa beberapa aspek pelayanan belum tergambarkan secara mendalam.

4. Keterbatasan dalam mengkaji seluruh dimensi pelayanan

Penelitian ini berfokus pada dimensi evaluasi pelayanan publik tertentu, sehingga belum mencakup seluruh aspek yang mungkin mempengaruhi kualitas pelayanan, seperti faktor kebijakan yang lebih luas atau dinamika organisasi secara keseluruhan.

5. Keterbatasan kondisi teknis di lapangan

Dalam proses penelitian, terdapat kondisi teknis tertentu yang dapat mempengaruhi kelancaran pengumpulan data, seperti keterbatasan akses informasi atau situasi pelayanan yang berubah-ubah, sehingga data yang diperoleh menyesuaikan dengan kondisi tersebut.

5.4 Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian, peneliti memberikan saran agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang terus melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga

(KK). Perbaikan perlu difokuskan pada penyediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan, terutama peningkatan kualitas jaringan internet dan sistem informasi administrasi kependudukan agar proses pelayanan tidak sering mengalami hambatan teknis. Selain itu, perlu dilakukan penambahan atau pengoptimalan sumber daya manusia, khususnya tenaga teknis yang mampu menangani permasalahan sistem secara cepat sehingga proses pelayanan dapat berlangsung lebih efektif dan efisien.

1. Peningkatan sistem dan jaringan pelayanan

Perlu dilakukan penguatan dan pemeliharaan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) secara berkala, termasuk peningkatan kualitas jaringan. Hal ini bertujuan untuk meminimalisir gangguan teknis yang dapat menghambat proses pelayanan, sehingga pelayanan dapat berjalan lebih lancar dan konsisten.

2. Peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM)

Diharapkan adanya pelatihan dan pembinaan secara berkelanjutan bagi petugas pelayanan, baik dalam aspek teknis maupun pelayanan prima. Dengan demikian, petugas dapat meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

3. Penyempurnaan sarana dan prasarana pelayanan

Perlu adanya peningkatan kualitas dan, apabila diperlukan, penambahan sarana pendukung seperti ruang tunggu yang nyaman, loket pelayanan yang memadai, serta perangkat kerja yang optimal. Upaya ini bertujuan untuk menciptakan suasana pelayanan yang lebih tertib, nyaman, dan mendukung kelancaran proses pelayanan.

4. Penguatan sistem informasi pelayanan kepada masyarakat

Instansi diharapkan dapat terus meningkatkan penyampaian informasi terkait prosedur, persyaratan, dan waktu pelayanan secara jelas, terbuka, dan mudah dipahami. Penyediaan media informasi yang efektif akan membantu mengurangi kesalahpahaman serta meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap alur pelayanan.

5. Peningkatan pengelolaan pengaduan masyarakat

Mekanisme pengaduan yang telah tersedia perlu terus diperkuat dan dimanfaatkan sebagai sarana evaluasi pelayanan. Setiap pengaduan diharapkan dapat ditindaklanjuti secara tepat dan proporsional, sehingga dapat menjadi bahan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

6. Pengembangan inovasi pelayanan

★ Instansi diharapkan dapat terus melakukan pengembangan inovasi pelayanan yang adaptif terhadap kebutuhan masyarakat, baik melalui pemanfaatan teknologi maupun penyederhanaan prosedur, sehingga pelayanan menjadi lebih efektif, efisien, dan mudah diakses.

