

# JURNAL KEBIJAKAN & PELAYANAN PUBLIK

Volume 13, Nomor 1, Februari 2025

P-ISSN: 339-0999, E-ISSN: 2723-7575

Website: <https://ojs-untikaluwuk.ac.id/index.php/fisip>



*This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.*

## IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PULAU TALIABU

**Ni Luh Titi Indayani**

Ilmu Administrasi Negara, Universitas Tompotika Luwuk

Email : [niluhyani48@gmail.com](mailto:niluhyani48@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pulau Taliabu, khususnya dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan publik di Disdukcapil telah dilaksanakan, namun masih ditemukan berbagai kendala. Dari aspek komunikasi, sosialisasi kebijakan kepada masyarakat belum berjalan optimal sehingga sebagian warga belum memahami prosedur dan persyaratan layanan. Aspek sumber daya mencakup keterbatasan SDM, fasilitas layanan, serta kapasitas teknologi yang memengaruhi kecepatan dan ketepatan proses pelayanan. Pada aspek disposisi, pegawai memiliki komitmen dalam memberikan pelayanan, tetapi tingginya beban kerja sering menghambat efektivitas kinerja. Struktur birokrasi, termasuk standar operasional prosedur, sudah tersedia namun perlu penyederhanaan agar lebih mudah diakses masyarakat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan implementasi kebijakan pelayanan publik perlu diarahkan pada penguatan kapasitas pegawai, pemanfaatan teknologi informasi, dan optimalisasi sosialisasi agar pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih cepat, transparan, dan responsif.

**Kata kunci:** Kebijakan, Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan, Pencatatan Sipil

### Abstract

*This study aims to analyze the implementation of public service policies at the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) of Taliabu Regency, particularly in the provision of population administration services. The study uses a qualitative descriptive method with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The results show that the implementation of public service policies at Disdukcapil has been carried out, but various obstacles are still found. In terms of communication, the dissemination of policies to the community has not been optimal, so that some residents do not yet understand the procedures and requirements for services. Resource aspects include limitations in human resources, service facilities, and technological capacity, which affect the speed and accuracy of the service process. In*

*terms of disposition, employees are committed to providing services, but their high workload often hinders their performance effectiveness. The bureaucratic structure, including standard operating procedures, is already in place but needs to be simplified to make it more accessible to the public. This study concludes that improving the implementation of public service policies needs to be directed at strengthening employee capacity, utilizing information technology, and optimizing socialization so that population administration services become faster, more transparent, and more responsive.*

**Keywords:** Policy, Public Services, Population Agency, Civil Registration

## **Pendahuluan**

Dalam organisasi pemerintah, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala intern yaitu kendala yang bersumber dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala ekstern yakni kendala yang datangnya dari masyarakat pemakai jasa dalam kaitannya dengan pelayanan umum yang ditanganinya, selain itu pula pegawai harus senantiasa memberikan pelayanan yang sebaikbaiknya kepada masyarakat secara keseluruhan.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan polok aparatur tehadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa indonesia dan seluruh tumpah darah indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial selain itu diperjelas lagi dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara No.63 Tahun 003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public.

Pelayanan Publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu bidang administrasi kependudukan yang berada disuatu pemerintah administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan public dan pembangunan sektor lain.

Penyelenggaraan Pelayanan Publik ialah unit kerja pada istansi pemerintah secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai penyedia kebutuhan kepada masyarakat yang berlaku. Pelayanan Umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau

seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu, H.A.S Moenir (2002: 7)

Kebijakan diberi arti beragam, dimana setiap ahli mempunyai pengertian yang berbeda antara satu dengan yang lainnya, hal tersebut disebabkan realitas kebijakan menyangkut banyak aspek sehingga ada kecenderungan masing-masing pakar menekankan pada salah satu aspek kebijakan tersebut. Kebijakan adalah arah tindakan yang mempunyai tujuan yang diambil oleh seorang aktor atau sejumlah aktor dalam mengatasi suatu masalah atau persoalan, Winarno (2012: 39).

Policy atau kebijakan dirumuskan sebagai suatu keputusan yang teguh yang disipati oleh adanya perilaku konsisten dan pengulangan pada bagian dari keduanya yakni bagi orang-orang yang membuatnya dan bagi orang-orang yang melaksanakannya, (Iskandar. 016:99) . Kebijakan publik secara luas yakni whatever government choose to do or not to do(adalah apapun pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan), (Subarsono, 013: ). Kebijakan publik merupakan alokasi nilai yang otoritatif untuk seluruh masyarakat, akan tetapi hanya pemerintahlah yang dapat berbuat secara otoritatif untuk seluruh masyarakat, dan semuanya yang dipilih oleh pemerintah untuk dikerjakan atau untuk tidak dikerjakan adalah hasil-hasil dari alokasi nilai-nilai tersebut, (Iskandar, 016 : 100).

Dalam membahas kebijakan publik, hal paling esensial adalah usaha untuk melaksanakan kebijakan publik. Pelaksanaan atau implementasi kebijakan terikat erat bersangkut paut dengan ikhtiar-ikhtiar untuk mencapai tujuan dari ditetapkannya suatu kebijakan tetentu, Hamdi (2014: 97). Dalam kebijakan publik secara garis besar mencakup tahap-tahap perumusan kebijakan, implementasi kebijakan dan evaluasi kebijakan. Implementasi kebijakan merupakan rangkaian kegiatan setelah suatu kebijakan dirumuskan.

Tanpa suatu pelaksanaan, maka suatu kebijakan yang telah dirumuskan akan sia-sia belaka. Oleh karena itu implementasi kebijakan mempunyai kedudukan yang penting dalam kebijakan publik, Winarno (2012:33). Kebijakan yang berupa Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Keputusan Presiden ataupun Peraturan Daerah seringkali dalam penerapannya mengalami berbagai kendala, hal tersebut bisa dilihat dengan tidak mengacunya pada pokok permasalahan yang ada sehingga sering berakibat pada kegagalan dalam pelaksanaannya. Kegagalan tersebut disebabkan karena keterbatasan sumber daya manusia, struktur organisasi yang kurang memadai, lemahnya kinerja pegawai, tidak ada komitmen yang serius dari para pelaksana serta koordinasi dari pihak-pihak yang berkepentingan dengan kebijakan yang dimaksud. Jadi disini sangat diperlukan adanya strategi agar efektivitas implementasi kebijakan dapat terwujud.

Sedangkan substansi fokus penelitian didasarkan pada pemahaman mengenai konsep kependudukan. Dalam konsep kependudukan maka konsep penduduk perlu dipelajari dalam hubungannya dengan fungsi-fungsi dalam masyarakat. Penduduk secara individu maupun secara kelompok selalu dikuasai oleh regulasi pemerintah dalam proses reproduksi, proses demografi dan proses sosialisasi dalam rangka kelestarian hidup bermasyarakat. Dalam hal ini dokumen atau data kependudukan sebagai produk dari aktivitas administrasi lembaga teknis pemerintah daerah merupakan salah satu informasi yang dibutuhkan untuk perencanaan pembangunan berkelanjutan. Sebagai sebuah produk yang terkait dengan dinamika masyarakat. Kebijakan kependudukan sebagai tindakan pemerintah yang dilakukan secara sengaja untuk mempengaruhi perkembangan, jumlah, distribusi dan komposisi penduduk, Rusli

(2014:192). Kebijakan kependudukan terdiri dari beragam tipe yang dapat berbentuk :  
1. Langsung atau tidak langsung . Eksplisit dan Implisit 3. Domestik atau internasional  
4. Intervensi dan non intervensi.

Selama ini data kependudukan sebagai data dasar daerah sifatnya relatif statis seperti data perubahan migrasi antar daerah, perubahan struktur umum penduduk, struktur sosial ekonomi, mobilitas penduduk secara vertikal dan horizontal menjadi bagian penting pendataan dan perencanaan penduduk di tingkat daerah maupun tingkat nasional. Data kependudukan yang tidak valid merupakan salah satu titik lemah dilaksanakannya rancangan pembangunan berkelanjutan di daerah.

Berdasarkan Problem yang di temukan diantaranya peneliti Tentang Pelayanan Publik Bidang Aministrasi. Masalah yang ditemui sarana dan prasarana yang belum terlalu memadai baik sarana oprasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya. Seperti tidak terlalu memadainya fasilitas untuk pelayanan sehingga pelayanannya sangat terlambat dan kadang membutuhkan waktu berhari-hari dengan berbagai alasan yang tidak pasti.

### **Metode Penelitian**

Penelitian merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data yang obyektif, *valid*, dan *reliable* dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan dan dikembangkan suatu pengetahuan, sehingga dapat digunakan untuk memahami, dan memecahkan dan mengantisipasi suatu masalah. Dalam penelitian ini di gunakan jenis penelitian adalah kuantitatif yaitu suatu bentuk penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang masalah yang diteliti sesuai dengan apa adanya di lokasi penelitian. Dengan memusatkan perhatian pada masalah-masalah atau fenomena-fenomena yang ada pada saat penelitian dilakukan, atau masalah yang bersifat aktual, kemudian menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang diselidiki diiringi dengan interpretasi rasional yang kuat.

Sesuai dengan judul penelitian ini “Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Taliabu”, maka jelaslah penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Taliabu. Informan pada penelitian ini berjumlah 130 orang. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berbentuk data primer dan data sekunder. Analisis data dalam penelitian ini akan dilakukan secara mendalam sebagai upaya mencari dan menata secara sistematis serta informasi lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti. Untuk mendapatkan hasil yang obyekif dalam penelitian ini maka data yang didapatkan melalui observasi, kuisioner dan studi literatur dalam penelitian ini selanjutnya akan dianalisis secara kuantitatif tentang Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Taliabu.

### **Hasil dan Pembahasan**

Untuk mengukur pelayanan publik, dapat diliht dari tingkat kepuasan masyarakat. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang diharapkan dengan hasil yang dirasakan. Untuk mengukur Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulau Taliabu, maka penulis langsung memperlihatkan hasil dari pembagian kuisioner dari masing-masing variabel penelitian yang terbagi atas beberapa indicator, yang dimuat dalam bentuk table distribusi frekuensi

secara akumulatif dari keseluruhan indicator penelitian. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat hasil penelitian pada table-tabel akumulatif di bawah ini :

1. Prosedur pelayanan adalah bagaimana petugas dalam merespon pelayanan yang diberikan kepada masyarakat seperti dalam hal, bagaimana petugas dalam mengidentifikasi pelayanan yang mudah, kejelasan dalam pelayanan dan tidak diskriminatif dengan standar yang ada, serta penekanan pada pentingnya sikap aparatur yang tulus dan sabar dalam melayani, terutama pada kelompok rentan. Berikut hasil tanggapan responden berdasarkan tabel akumulatif :

**Tabel 4.5**  
**Akumulatif Total Skor Keseluruhan Sub Variabel Prosedur Pelayanan**

Item Indikator	Tanggapan Responden								Jml	
	SS (4)		S (3)		TS (2)		STS (1)			
	F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor		
Pelayanan Yang mudah	6	24	7	21	15	30	28	28		
Kejelasan dalam pelayanan	5	20	6	18	18	36	27	27		
Tidak diskriminatif	7	28	6	18	16	32	27	27		
<b>Total Keseluruhan Skor</b>	<b>72</b>		<b>57</b>		<b>98</b>		<b>82</b>		<b>309</b>	
<b>Skor Kriteria</b>	<b>Skor Tertinggi x Jumlah Item x Responden</b>								<b>672</b>	
<b>Nilai Skor</b>	<b>Total Skor / Skor kriteria x 100% (Pembulatan)</b>								<b>45,98</b>	
<b>Kategori Penilaian</b>				<b>Tidak Baik</b>						

*Sumber data : hasil penelitian diolah tahun 2025*

Berdasarkan hasil yang di dapatkan pada tabel 4.5 di atas untuk hasil tanggapan responden sub variabel Prosedur Pelayanan yang terbagi atas 3 indikator setelah dijumlahkan keseluruhannya mencapai 309 hasil tersebut kemudian dibagikan dengan skor kriteria 672 dan dikalikan 100 hasil persentasenya mencapai **45,98%**. Maka dapat dikatakan tidak baik dalam memberikan pelayanan dalam hal prosesur pelayanan.

2. Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian adalah bagaimana petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan dijalankan dan diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan berikut tanggapan responden untuk waktu penyelesaian pekerjaan. Yang telah dimuat kedalam bentuk tabel akumulatif :

Tabel 4.6

Akumulatif Total Skor Keseluruhan Sub Variabel Waktu Penyelesaian		Tanggapan Responden								Jml
Item Indikator	SS (4)	S (3)		TS (2)		STS (1)				Jml
		F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor	
Memiliki kepastian dan tepat waktu	8	32	10	30	15	30	23	23	23	
Akurasi	7	28	9	27	17	34	23	23	23	
<b>Total Keseluruhan Skor</b>	<b>60</b>			<b>57</b>		<b>64</b>		<b>46</b>	<b>227</b>	
<b>Skor Kriteria</b>	<b>Skor Tertinggi x Jumlah Item x Responden</b>								<b>448</b>	
<b>Nilai Skor</b>	<b>Total Skor / Skor kriteria x 100% (Pembulatan)</b>								<b>50,66</b>	
<b>Kategori Penilaian</b>		<b>Tidak Baik</b>								

Sumber data : hasil penelitian diolah tahun 2025

Berdasarkan hasil yang di dapatkan pada tabel 4.6 diatas untuk hasil tanggapan responden sub variabel waktu penyelesaian pelayanan yang terbagi atas 2 indikator setelah dijumlahkan memperlihatkan peningkatan hasil namun tetap berada pada nilai kategori yang sama, dapat dilihat keseluruhan skornya mencapai 227 hasil tersebut kemudian dibagikan dengan skor kriteria 448 dan dikalikan 100 hasil persentasenya mencapai 50,66%. Maka hasil ini masih dapat dikatakan waktu pelayanan masih berada pada nilai kategori tidak baik dalam proses pelayanannya.

3. Biaya Pelayanan. Standar administrasi biaya pelayanan publik bertujuan untuk transparansi, dan efisiensi, serta memberikan pedoman bagi masyarakat untuk memahami biaya yang dikenakan. Pentingnya standar biaya ini untuk mengukur kualitas pelayanan, menghindari kebingungan masyarakat, dan mencegah praktik pungutan liar atau korupsi dalam pelayanan publik. Berikut hasil penelitian untuk sub variable biaya pelayanan :

Tabel 4.7

Akumulatif Total Skor Keseluruhan Sub Variabel Biaya Pelayanan		Tanggapan Responden								Jml
Item Indikator	SS (4)	S (3)		TS (2)		STS (1)				Jml
		F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor	
Adanya standard administrasi biaya pelayanan	11	44	12	36	12	24	21	21	21	
Keterbukaan	9	36	9	27	16	32	22	22	22	
<b>Total Keseluruhan Skor</b>	<b>80</b>			<b>63</b>		<b>56</b>		<b>43</b>	<b>242</b>	

<b>Skor Kriteria</b>	<b>Skor Tertinggi x Jumlah Item x</b>	<b>448</b>
<b>Nilai Skor</b>	<b>Total Skor / Skor kriteria x 100% (Pembulatan)</b>	<b>54,01</b>
<b>Kategori Penilaian</b>		<b>Baik</b>

Sumber data : hasil penelitian diolah tahun 2025

Berdasarkan hasil yang di dapatkan pada tabel 4.7 diatas untuk hasil tanggapan responden sub variabel biaya pelayanan yang terbagi atas 2 indikator setelah dijumlahkan dapat dilihat keseluruhan skornya mencapai 42 hasil tersebut kemudian dibagikan dengan skor kriteria 448 dan dikalikan 100 hasil persentasenya mencapai **54,01%**. Maka hasil ini masih dapat dikatakan biaya pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulau Taliabu dapat dikategorikan baik.

4. Produk Pelayanan adalah setiap intansi pemerintah memberikan informasi yang jelas terkait produk-produk pelayanan yang diberikan atau ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulau Taliabu. Berikut hasil tanggapan responden :

**Tabel 4.8**

**Akumulatif Total Skor Keseluruhan Sub Variabel Produk Pelayanan**

Item Indikator	Tanggapan Responden								Jml	
	SS (4)		S (3)		TS (2)		STS (1)			
	F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor		
Adanya kejelasan	11	44	10	30	15	30	20	20		
Kesederhanaan	8	32	10	30	16	32	22	22		
<b>Total Keseluruhan Skor</b>	<b>76</b>		<b>60</b>		<b>62</b>		<b>42</b>		<b>240</b>	
<b>Skor Kriteria</b>	<b>Skor Tertinggi x Jumlah Item x</b>								<b>448</b>	
<b>Nilai Skor</b>	<b>Total Skor / Skor kriteria x 100% (Pembulatan)</b>								<b>53,57</b>	
<b>Kategori Penilaian</b>		<b>Baik</b>								

Sumber data : hasil penelitian diolah tahun 2025

Berdasarkan hasil yang di dapatkan pada tabel 4.8 diatas untuk hasil tanggapan responden sub variabel produk pelayanan yang terbagi atas 2 indikator setelah dijumlahkan dapat dilihat keseluruhan skornya mencapai 40 hasil tersebut kemudian dibagikan dengan skor kriteria 448 dan dikalikan 100 hasil persentasenya mencapai **53,57%**. Maka hasil ini masih dapat dikatakan produk pelayanan dapat dikatakan baik dalam proses pelayanannya.

5. Sarana dan prasarana. Harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public di bawah ini hasil tanggapan responden :

**Tabel 4.9**  
**Akumulatif Total Skor Keseluruhan Sub Variabel Sarana Dan Prasarana**

Item Indikator	Tanggapan Responden								Jml	
	SS (4)		S (3)		TS (2)		STS (1)			
	F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor		
Tersedianya Sarana Dan Prasarana Kerja	7	28	7	21	15	30	27	27		
Tersedianya ruang tunggu yang memadai	5	20	9	27	18	36	24	24		
Tersedianya sarana teknologi	8	32	6	18	16	32	26	26		
Personel kerja	7	28	11	33	16	32	22	22		
<b>Total Keseluruhan Skor</b>	<b>108</b>		<b>99</b>			<b>130</b>		<b>99</b>	<b>436</b>	
<b>Skor Kriteria</b>	<b>Skor Tertinggi x Jumlah Item x Responden</b>							<b>896</b>		
<b>Nilai Skor</b>	<b>Total Skor / Skor kriteria x 100% (Pembulatan)</b>							<b>48,66</b>		
<b>Kategori Penilaian</b>	<b>Tidak Baik</b>									

Sumber data : hasil penelitian diolah tahun 2025

Berdasarkan hasil yang di dapatkan pada tabel 4.9 di bawah untuk hasil tanggapan responden sub variabel sarana dan prasarana yang terbagi atas 4 indikator setelah dijumlahkan keseluruhan skornya mencapai 436 hasil tersebut kemudian dibagikan dengan skor kriteria 896 dan dikalikan 100 hasil persentasenya mencapai **48,66%**. Maka dapat dikatakan tidak baik dalam sarana dan prasarana pelayanan. Sarana, prasarana atau fasilitas merupakan peralatan yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan. Fasilitas pelayanan adalah segala sesuatu yang menjadi sarana dan prasarana dalam berbagai aktifitas instansi yang berbentuk fisik serta dapat digunakan dalam kegiatan instansi. Fasilitas yang dimiliki kantor mempunyai manfaat yang berkelanjutan dimasa depan, serta masa manfaatnya relatif permanen. Berdasarkan observasi serta penyebaran kusioner mengenai sarana, prasarana atau fasilitas untuk pelayanan hal tersebut sesuai dengan hasil temuan dilapangan sebagai berikut :

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan, adalah standar kompetensi petugas pemberi pelayanan, sub variabel ini di ukur dengan 4 indikator, untuk lebih jelasnya dapat dilihat hasil tanggapan responden pada tabel 4.10 dibawah :

7.

**Tabel 4.10**  
**Akumulatif Total Skor Keseluruhan Sub Variabel Kompetensi**  
**Petugas Pemberi Pelayanan**

Item Indikator	Tanggapan Responden								Jml	
	SS (4)		S (3)		TS (2)		STS (1)			
	F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor		
Pengetahuan	7	28	9	27	16	32	24	24		
Keahlian	8	32	10	30	15	30	23	23		
Keterampilan	6	24	9	27	18	36	23	23		
Sikap dan perilaku yang dibutuhkan	7	28	9	27	17	34	23	23		
<b>Total Keseluruhan Skor</b>	<b>112</b>		<b>111</b>		<b>132</b>		<b>93</b>		<b>448</b>	
<b>Skor Kriteria</b>	<b>Skor Tertinggi x Jumlah Item x Responden</b>								<b>896</b>	
<b>Nilai Skor</b>	<b>Total Skor / Skor kriteria x 100% (Pembulatan)</b>								<b>50</b>	
<b>Kategori Penilaian</b>	<b>Tidak Baik</b>									

Sumber data : hasil penelitian diolah tahun 2025

Berdasarkan hasil yang di dapatkan pada tabel 4.10 di bawah untuk hasil tanggapan responden sub variabel Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan yang terbagi atas 4 indikator setelah dijumlahkan, dapat dilihat keseluruhan skornya mencapai 448 hasil tersebut kemudian dibagikan dengan skor kriteria 896 dan dikalikan 100 hasil persentasenya mencapai **50%**. Maka hasil ini masih dapat dikatakan waktu pelayanan masih berada pada nilai kategori tidak baik dalam proses pelayanannya.

Pengetahuan yang baik tentang hak dan kewajiban, serta prosedur yang benar, dapat menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memenuhi kebutuhan Masyarakat. Hasil wawancara penelitian tentang pengetahuan yang diambil dari beberapa responden memberikan gambaran yang tidak baik dalam persoalan tersebut aparat dalam pelayanan publik menunjukkan adanya kesenjangan antara teori dan praktik, dengan aparat seringkali kurang responsif dan informatif, serta masih terikat pada aturan dan arahan atasan ketimbang kebutuhan masyarakat. Beberapa aspek penting yang ditemukan dalam penelitian serupa adalah aparat yang kurang memadai dalam pengetahuan dan pemahaman tentang kepuasan masyarakat, kurangnya sistem yang memungkinkan masyarakat menyampaikan aspirasi, serta kurangnya paradigma pelayanan yang berorientasi pada kepuasan warga. Pengetahuan aparat dalam pelayanan menunjukkan bahwa pengetahuan aparat yang rendah dapat menyebabkan kinerja pelayanan yang buruk, seperti pelayanan yang lambat, tidak sesuai jam kerja, dan tidak memenuhi standar kualitas, yang akhirnya berdampak negatif pada kepercayaan masyarakat.

Berdasarkan hasil yang di dapatkan pada tabel-tabel diatas tentang Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Pulau Taliabu. Yang meliputi enam sub variabel. Maka untuk mendapatkan pembulatan secara keseluruhan maka hasil dari masing-masing sub variabel tersebut dijumlahkan seperti pada tabel sebagai berikut :

No	Variabel Penelitian	Total Skor	Persentase	Tabel Akumulatif Total Skor Keseluruhan Variabel Penelitian	
				Sk. 3.808	100%
1.	Prosedur Pelayanan	309	45,98%		
2.	Waktu penyelesaian	227	50,66%		
3.	Biaya Pelayanan	242	54,01%		
4.	Produk Pelayanan	240	53,57%	49,94%	
5.	Sarana dan prasarana	436	48,66%		
6.	Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan	448	50%		
	Total	1.902	Total Skor ÷ Sk x 100%		
<b>Kategori Penilaian</b>		<b>Tidak Baik</b>			

*Sumber data : hasil penelitian diolah tahun 2025*

Berdasarkan hasil yang di dapatkan pada tabel akumulatif diatas total keseluruhan tentang Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulau Taliabu, setelah dijumlahkan total skornya mencapai 1.902 yang kemudian dibagi dengan skor kriteria 3.808 dan dikalikan 100 maka persentase yang di dapatkan mencapai **49,94%**.

Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulau Taliabu tidak baik dalam memberikan pelayanan public, hasil ini di dasarkan pada nilai kategori yang telah ditentukan yang berada pada kategori 26 – 50%. Kemudian diperkuat dengan temuan dilapangan bahwa :

Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulau Taliabu tidak memperhatikan dengan baik keperluan masyarakat, mendahulukan kepentingan pengguna layanan memang sangatlah penting karena pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan. Jika pengguna layanan tidak merasa dikehendaki akan timbul keluhan dan akan memberikan citra yang buruk bagi bagian pelayanan. Hal lainnya adalah keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanannya ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang di dalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Namun ketika peneliti mengamati, belum semua pegawai memberikan keramahan kepada pengguna layanan karena ada beberapa pegawai yang mengobrol dengan pegawai lain ketika melayani pengguna layanan. Peneliti menemukan bahwa masih kurangnya sikap keramahan dan sikap sopan santun pegawai terhadap pengguna layanan. Karena keramahan dan sikap sopan santun memang sangat penting dimiliki oleh pegawai

pelayanan dalam proses pelayanan melayani pengguna layanan agar pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hal lainnya adalah fasilitas pelayanan yang menurut penulis tidak layak untuk digunakan dalam proses pelayanan, terlihat fasilitas tersebut rusak bahkan kantor tempat untuk memberikan pelayanan sangat jauh dari layak untuk dijadikan sentral pelayanan public.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian dan analisis yang penulis lakukan mengenai Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulau Taliabu. Penulis mengambil kesimpulan berdasarkan hasil rekapitulasi masing-masing sub variabel yakni, Prosedur Pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan prasarana dan Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan, secara keseluruhan total skor dijumlahkan prosentase yang mencapai **49,94%**. Maka kesimpulan dalam penelitian ini bahwa Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulau Taliabu dikatakan Tidak Baik. Dikatakan tidak baik karena nilai kategorinya hanya mencapai pada kategori 26 – 50 % Sebutan Tidak Baik.

### **Bibliografi**

- Hamdi, Muchlis 014, Kebijakan Publik, (proses, analisis dan partisipasi), Ghalia Indonesia, Bogor
- Iskandar, Jusman dan Putradi, Didit, 015, Teori Administrasi, Puspaga, Bandung
- Lembaga Adminitrasi Negara LAN, 2003: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003
- Moenir, A.S. 2006 *Manajemen pelayanan umum di Indonesia* akarta: Bumi Aksara
- Rusli, Said (2014). Pengantar Ilmu Kependudukan. (ed revisi) Jakarta: LP3ES.
- Subarso, AG. 012. Analisi Kebijakan Publik : konsep, Teori dan Aplikasinya. Pustaka Pelajar , Yogyakarta
- Undang-undang No 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*
- Winarno, Budi, 012. Kebijakan Publik (teori,Proses dan Study Kasus), cet.1 Yogyakarta,CAPS