

## **Pelayanan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa**

### **Authors:**

\*Irvan Kristianto Banua<sup>1</sup>, Thelma Wawointana<sup>2</sup>, Marthinus Mandagi<sup>3</sup> Muh Ryan Rahmatul Hidayat<sup>4</sup>

### **e-Mail:**

irvanbanua@gmail.com<sup>1</sup>, thelmawawointana@unima.ac.id<sup>2</sup>,  
marthinusmandagi@unima.ac.id<sup>3</sup>, mryanhidayat12@gmail.com

### **Affiliation:**

Universitas Negeri Manado, Indonesia, Universitas Muhammadiyah Bandung

\*Corresponding author

Irvan Kristianto Banua

Universitas Negeri Manado

irvanbanua@gmail.com

Received: June 11, 2023

Revised: June 18, 2023

Accepted: June 27, 2023

Available Online: June 30, 2023

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Pengumpulan data melalui observasi pelayanan kartu keluarga dan wawancara kepada Masyarakat yang melakukan pelayanan. Hasil dari penelitian yang dilakukan mengenai pelayanan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa menunjukkan bahwa pelayanan kartu keluarga sudah cukup efektif. Dilihat dari beberapa indikator antara lain 1) Prosedur Pelayanan dalam penerbitan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten minahasa sudah cukup efektif, hal ini tergambar dari prosedur pelayanan dan alur pelayanan yang sudah jelas serta sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada, 2) Anggaran/biaya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa sudah cukup efektif hal tersebut tergambar dari adanya anggaran dan biaya yang tersedia dari pemerintah serta realisasi anggaran yang telah dilakukan sudah sesuai dengan yang direncanakan, 3) Ketercapaian target/sasaran dalam pembuatan dokumen kartu keluarga, hal tersebut bahwa pelayanan sudah efektif dan sesuai dengan yang direncanakan, 4) Motivasi kerja yang tinggi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa terlihat dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semaksimal mungkin dilakukan hal tersebut menggambarkan bahwa pelayanan kartu keluarga sudah cukup efektif.

**Kata Kunci :** Pelayanan, Efektivitas, Kartu Keluarga

### Abstract

*This study aims to determine the effectiveness of family card services at the Department of Population and Civil Registration of Minahasa Regency. The research method used in this study is a qualitative method. Data collection is through observing family card services and interviews with people who provide the service. The results of the research conducted on family card services at the Minahasa Regency Population and Civil Registration Office show that family card services are quite effective. Judging from several indicators, including 1) Service procedures for issuing family cards at the Minahasa Regency Population and Civil Registration Office are quite effective, this is illustrated by service procedures and service flow that are clear and in accordance with existing service mechanisms, 2) Budget/cost at the Department of Population and Civil Registration of Minahasa Regency it has been quite effective, this is illustrated by the existence of a budget and costs available from the government and the realization of the budget that has been carried out is in accordance with what was planned, 3) Achievement of targets/targets in making family card documents, this means that services are effective and according to plan, 4) High work motivation at the Population and Civil Registration Office of Minahasa Regency can be seen from the services provided to the community as much as possible. This illustrates that family card services are quite effective.*

**Keywords** : Service, Effectiveness, Family Card

### PENDAHULUAN

Dalam organisasi pemerintahan, pelayanan kepada masyarakat merupakan sebuah bentuk peran pemerintah dalam mewujudkan dan melaksanakan fungsi pemerintah. Fungsi pemerintah dalam hal ini yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat disemua bidang pemerintahan. Kebutuhan akan pelayanan ini tentunya harus diimbangi dengan pelaksanaan pelayanan yang baik dari pemerintah khususnya instansi yang bertugas menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan agar sesuai dengan harapan maupun keinginan masyarakat (Dilapanga & Mantiri, 2020). Penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri penting dilakukan pemerintah sebab pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat bentuk penciptaan kesejahteraan sosial. Pelayanan publik disini merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan umum (Siwi & Mantiri, 2022). Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan efektif dari

pemerintahan hal ini juga sesuai dengan sistem demokrasi yang ada yang dimana dari rakyat kembali kepada rakyat, selain itu, masyarakat juga telah memberikan sumbangsih dalam bentuk pajak, iuran dan berbagai pembayaran lainnya.(Rantung, 2022)

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 7 tentang Pelayanan Publik dalam hal ini berkaitan dengan standar pelayanan yang dimana standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.(Peraturan Presiden Republik Indonesia, 2017)

Dalam hal ini sesuai dengan fungsinya, pemerintah akan memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebagaimana Haryono dan Wahyu Eko Pujiyanto (2013: 44) menjelaskan bahwa pemerintah mempunyai 3 (tiga) fungsi dasar yang harus dijalankan yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*) fungsi pembangunan (*function of development*), fungsi perlindungan (*function of protection*). (Novia Tumilantouw et al., 2019)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa adalah salah satu instansi pemerintah yang mempunyai tugas dan wewenang serta memiliki tanggung jawab membantu dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil khususnya dalam urusan administrasi kependudukan serta tugas lainnya yang diberikan sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya di wilayah kabupaten Minahasa. Fungsi dan tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil tersebut berkaitan dengan pelayanan dalam mengurus berbagai persuratan seperti akta kelahiran, dokumen kependudukan, kartu keluarga (KK), akta perkawinan, keterangan pindah, hingga pembuatan KTP-elektronik atau e-KTP.(Nur Lailatul Musyafa'ah, 2020)

Dalam hal ini pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa harus secara optimal dan efektif. Dokumen atau data kependudukan seseorang begitu penting dan tidak boleh ada kesalahan sehingga kecermatan dan keakuratan dalam pendataan penduduk baik itu individu maupun kelompok masyarakat sangat penting dilakukan agar tidak terjadi kesalahan data yang dapat merugikan masyarakat. Namun kenyataannya yang peneliti amati dilapangan berkaitan dengan

elayanan Kartu Keluarga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa masih didapati berbagai fenomena yang memberikan gambaran berkaitan dengan masih kurang efektivnya pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa khususnya dalam pembuatan dokumen Kartu Keluarga. Kartu keluarga sendiri merupakan kartu identitas keluarga yang memuat data berkaitan dengan nama, susunan, hubungan dalam keluarga serta identitas anggota keluarga dan Kartu Keluarga wajib dimiliki oleh setiap keluarga.

Adapun berbagai fenomena yang memberikan gambaran berkaitan dengan masih kurang efektivnya pelayanan administrasi khususnya dalam pembuatan dokumen Kartu Keluarga terlihat dari alur loket pelayanan pengurusan dokumen diduga masih kurang diketahui oleh masyarakat terkhusus loket Kartu Keluarga, selain itu masih kurangnya pemahaman masyarakat berkaitan dengan persyaratan atau prosedur dalam pembuatan dokumen kartu keluarga, ketidakpastian waktu dalam penyelesaian dokumen kependudukan, dan antrian yang kurang tertib serta jaringan yang kurang stabil yang membuat terganggunya pelayanan. Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pelayanan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa".

## METODE

Dalam Penelitian ini metode penelitian yang dipakai adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif sendiri merupakan penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif dan cenderung menggunakan analisis yang mendalam. (Sugiyono, 2013)

Adapun fokus dalam penelitian ini adalah terkait efektivitas pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa yang dilihat dari beberapa indikator antara lain: prosedur pelayanan, anggaran/biaya, target/ sasaran, dan motivasi kerja. Penelitian ini berlokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. Instrumen penelitian sendiri adalah human instrument atau peneliti itu sendiri. peneliti disebut sebagai human instrument sebab keberhasilan dalam pengumpulan data banyak ditentukan oleh

kemampuan peneliti melihat situasi sosial yang menjadi fokus penelitian. Peneliti secara langsung turun kelapangan guna mengumpulkan data-data yang dapat mendukung penelitian dengan melakukan observasi pada proses pelayanan kartu keluarga, melakukan wawancara kepada Masyarakat yang terlayani, dan dokumentasi dengan subyek yang diteliti. Peneliti juga menggunakan alat bantu berupa buku catatan, alat perekam serta kamera. (Prof. Dr. A. Muri Yusuf, 2017)

Sumber data yang digunakan peneliti untuk dapat mendukung proses serta hasil dari penelitian adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh peneliti secara langsung dilapangan dengan cara diamati maupun dicatat seperti wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan data sekunder merupakan berbagai informasi yang telah ada sebelumnya dan dengan sengaja dikumpulkan oleh peneliti yang digunakan untuk melengkapi kebutuhan data dalam penelitian. Seperti berkas, dokumen dan data yang diperoleh dari sumber-sumber pendukung lainnya seperti buku, jurnal, website, laporan serta dokumen pemerintah yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan: Observasi langsung, Wawancara, dan dokumentasi. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis data berupa model analisa interaktif (*interaractive model of analysis*), dengan menggunakan 3 cara yaitu : reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan Verivikasi. (Sugiyono, 2013)

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelayanan publik merupakan ukuran kinerja pemerintah yang paling terlihat. Masyarakat dapat secara langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima, sebab kualitas pelayanan publik banyak memberikan manfaat dan dampaknya dirasakan langsung oleh masyarakat disemua tingkatan. Keberhasilan membangun pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan bertanggung jawab dapat meningkatkan citra positif pemerintah dimata masyarakat. Masyarakat sebagai penerima pelayanan publik mempunyai kebutuhan serta harapan terhadap kinerja penyelenggara pelayanan publik yang professional. Peningkatan Kualitas

elayanan publik harus terus dipertahankan. Aparatur birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat merupakan suatu kewajiban. Saefullah (1995: 5) menyatakan bahwa peran pemerintah sebagai lembaga birokrasi adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Di sisi lain, masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah berhak mendapatkan pelayanan dari pemerintah. (Wawointana et al., 2019)

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia, Pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi pelayanan hukum dan kebutuhan hukum seluruh warga negara dan penduduk atas pelayanan, barang, dan/atau jasa pemerintah yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Instrumen Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan penerima manfaat dan penyedia pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.(Arman, 2021)

Menurut Ridwan dan Sudrajat, semua penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi dan mempublikasikan standar pelayanan untuk menjamin kepercayaan penerima. Standar layanan adalah sarana untuk menentukan layanan yang harus dipatuhi oleh penyedia layanan dan/atau penerima layanan. Standar pelayanan yang dimaksud yaitu prosedur layanan, waktu penyelesaian, biaya layanan, layanan produk, sarana dan prasarana, serta kemampuan penyedia.(Arman, 2021)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan bahwa penelitian ini difokuskan pada pelayanan publik berkaitan dengan Efektivitas Pelayanan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa yang dapat dikaji dari: Prosedur Pelayanan, Anggaran/Biaya, Target/sasaran, dan Motivasi Kerja. Dengan adanya Prosedur Pelayanan, Anggaran/Biaya, Target/Sasaran, dan Motivasi Kerja yang mampu diterapkan didalam organisasi, maka akan mampu menciptakan efektivitas Pelayanan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa.

## 1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, kejelasan persyaratan pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu dengan yang lain, sehingga adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam penyelesaian suatu pelayanan. Prosedur Pelayanan tidak hanya dituntut untuk menciptakan keteraturan tetapi diutamakan untuk memberikan kemudahan dan kejelasan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kejelasan prosedur dalam pelayanan disini dimaksudkan bahwa masyarakat mengerti akan setiap tahapan yang mereka lalui serta persyaratan- persyaratan apa saja yang harus mereka penuhi guna mendapatkan pelayanan yang diinginkan.

Hal di atas sejalan dengan yang dikatakan oleh Ridwan dan Sudrajat (Arman :29), yang dimana semua penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi dan mempublikasikan standar pelayanan untuk menjamin kepercayaan penerima. Standar layanan adalah sarana untuk menentukan layanan yang harus dipatuhi oleh penyedia layanan dan/atau penerima layanan. Secara umum untuk prosedur pelayanan dalam penerbitan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa sudah cukup efektif walaupun dalam hal penerbitan kartu keluarga masih belum maksimal, hal ini terlihat dari waktu dalam penyelesaian penerbitan dokumen kartu keluarga yang masih terlambat dan belum sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Selain itu peneliti menemukan bahwa jaringan/server SIAK terpusat serta fasilitas kerja masih menjadi kekurangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Jika dikaitkan dengan teori maka Pelayanan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa sudah berjalan cukup efektif hal ini tergambar dari prosedur pelayanan dan alur pelayanan yang sudah jelas serta sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada, yang dimana persyaratan administrasi yang dibutuhkan diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat sehingga memberikan kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan dalam penerbitan kartu keluarga walaupun tidak terlepas dari kekurangan dalam hal jaringan dan fasilitas kerja.

## 2. Anggaran/Biaya

Anggaran merupakan salah satu faktor yang sangat mendukung dalam pelaksanaan pelayanan publik dikantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. Dalam hal ini tanpa adanya ketersediaan anggaran yang mencukupi maka pelaksanaan pelayanan menjadi tidak berjalan dengan baik khususnya dalam pembuatan dokumen kartu keluarga. Mardiasmo, (2009:61), mendefinisikan anggaran sebagai pernyataan etimasi kinerja yang hendak dicapai selama satu periode waktu tertentu yang dinyatakan dalam ukuran finansial.(D. N. Sari et al., 2018)

Pelayanan kartu keluarga akan meningkat apabila didukung dengan upaya-upaya peningkatan kualitas layanan yang tepat. Dukungan penuh dari pemerintah dalam hal pembiayaan dapat menjadi pendorong yang besar bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. Berkaitan dengan anggaran/biaya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa dalam pelayanan pembuatan dokumen kartu keluarga telah didukung oleh pemerintah yang dimana pemerintah telah menyediakan anggaran yang ditujukan sebagai penunjang pelayanan walaupun hal ini tidak terlepas dari keterbatasan anggaran. Dukungan pemerintah tersebut tergambar dari laporan realisasi anggaran (LRA) serta laporan realisasi penggunaan dana pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Minahasa yang dimana hasil laporan tersebut adalah 90% terealisasi dengan baik. Mohamad Mashun, (2009) menyebutkan Tingkat efektivitas realisasi anggaran dapat dilihat dari rasio efektivitas yang menggambarkan kemampuan Organisasi Pemerintah Daerah dalam merealisasikan anggaran yang direncanakan dibandingkan dengan target yang ditetapkan.(D. N. Sari et al., 2018)

Selanjutnya berdasarkan ketentuan yang berlaku, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang direalisasikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa dilakukan secara gratis dan tidak dipungut biaya apapun khususnya dalam pembuatan dokumen kartu keluarga. Hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang No.24 tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang didalamnya berisi pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kepada Masyarakat tidak dipungut biaya. Jika hasil penelitian dikaitkan dengan hasil pembahasan yang ada tentang anggaran/biaya maka telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, hal tersebut tergambar dari adanya anggaran dan biaya yang tersedia dari pemerintah serta realisasi anggaran yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa telah sesuai dengan yang direncanakan dengan begitu hal ini membuktikan bahwa dalam pelayanan penerbitan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa sudah efektif.

### 3. Target/Sasaran

Target/sasaran merupakan tujuan yang telah direncanakan sebelumnya secara matang oleh sebuah organisasi. Sejauh ini target/sasaran dalam pembuatan dokumen kartu keluarga adalah 100% bagi keluarga-keluarga yang telah menikah yang mencakup seluruh wilayah kabupaten minahasa telah berjalan sesuai dengan harapan dibuktikan dengan capaian 100,82% dan bahkan melebihi target yang ditentukan. Mardiasmo (2009:132) mengatakan bahwa efektivitas pada dasarnya berhubungan dengan pencapaian tujuan atau target kebijakan (hasil guna). Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Kegiatan operasional dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan. (D. N. Sari et al., 2018)

Sejalan dengan itu Ducan dalam Steers (2003) dalam bukunya "Efektivitas Organisasi" menyebutkan bahwa efektivitas dapat diukur dari berbagai indikator, salah satunya pencapaian tujuan. Dalam mengukur efektivitas pencapaian tujuan merupakan keseluruhan upaya dalam mencapai tujuan yang dipandang sebagai sebuah proses. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor diantaranya adalah sasaran/target yang konkrit. (C. N. Sari et al., 2018)

Pencapaian target/sasaran tersebut dilakukan dengan inovasi baru yaitu Program Jemput Bola (JEBOL) yang selama ini telah berjalan dan dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. Inovasi tersebut sejalan dengan yang dikatakan oleh Rina Mei Mirnasari (2013) yang dimana mengartikan inovasi sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan serta memperbaiki efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan

publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dana tau alat baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Jika dikaitkan dengan teori maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa telah mencapai target/sasaran dalam pembuatan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa dan dapat dikatakan sudah efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam penerbitan dokumen kartu keluarga.

#### 4. Motivasi Kerja

Motivasi kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa sudah cukup tinggi terlihat dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa selalu mengutamakan untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin hal ini tergambar dari kesadaran dalam diri pegawai yang beranggapan bahwa masyarakat merupakan seseorang yang perlu mendapatkan pelayanan dari pemerintah oleh sebab itu masyarakat wajib mendapatkan pelayanan yang terbaik.

Sejalan dengan itu maka benar yang dikatakan oleh Handoko (2011) yang mengatakan bahwa, "Motivasi kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Selain itu koordinasi yang baik antara bidang yang satu dengan bidang yang lainnya serta kerjasama yang baik antar pegawai, dan juga disiplin pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa bahwa kebutuhan akan pelayanan administrasi kependudukannya terpenuhi seiring dengan pelayanan yang baik dan ramah dari para pegawai. Seperti yang dikatakan oleh Zeithalm dkk (2011:46) bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi salah satunya adalah aspek empathy (empati). Dengan terciptanya dimensi pelayanan tersebut maka akan memberikan peningkatan pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik.

Maka dari itu dikaitkan dengan teori, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa telah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Hal tersebut telah menggambarkan bahwa dalam pelayanan penerbitan dokumen kartu keluarga sudah berjalan cukup efektif.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan berkaitan dengan Efektivitas Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa maka dapat diambil kesimpulan bahwa berkaitan dengan prosedur pelayanan dalam penerbitan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa sudah cukup efektif, hal ini tergambar dari prosedur pelayanan dan alur pelayanan yang sudah jelas serta sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada, yang dimana persyaratan administrasi yang dibutuhkan diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat sehingga memberikan kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan dalam penerbitan kartu keluarga. Anggaran/biaya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa dalam pelayanan pembuatan dokumen kartu keluarga sudah cukup efektif, hal tersebut tergambar dari adanya anggaran dan biaya yang tersedia dari pemerintah serta realisasi anggaran yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa telah sesuai dengan yang direncanakan. Target/sasaran dalam pembuatan dokumen kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa sudah efektif, hal ini terlihat dari ketercapaian target/sasaran dalam penerbitan dokumen kartu keluarga. Pencapaian target/sasaran tersebut dilakukan dengan inovasi baru yaitu Program Jemput Bola (JEBOL) yang selama ini telah berjalan dan dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. Motivasi kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa sudah cukup efektif, hal tersebut terlihat dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa selalu mengutamakan untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arman. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik & Desentralisasi Pemilihan Umum Kepala Daerah* (Ishak Parmin (ed.)). CV.Cahaya Arsh Publisher & Printing.
- Dilapanga, A. R., & Mantiri, J. (2020). *Evaluation of Family Planning Programs in Minahasa*

*Regency*. 5–8. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.201014.002>

Novia Tumilantouw, Mandagi, M., & Bogar, W. (2019). Optimalisasi Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan Optimization. *Jurnal Mirai Management*, 4(2), 122–136.

Nur Lailatul Musyafa'ah, A. W. (2020). *Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Lamongan Dalam Perspektif Fikih Siyasah*. 10.

Peraturan Presiden Republik Indonesia. (2017). Lembaran Negara Republik. *Rencana Umum Energi Nasional*, 73, 1–6.

Prof. Dr. A. Muri Yusuf, M. P. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan* (4th ed.).

Rantung, M. (2022). Efektivitas Pelayanan Administrasi Online di Masa Pandemi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa. *Jurnal Ilmiah Mandala Education*, 8(2), 1786–1794. <https://doi.org/10.58258/jime.v8i2.3048>

Sari, C. N., Heriyanto, M., & Rusli, Z. (2018). *Efektivitas pelaksanaan program pemberdayaan masyarakat berbasis rukun warga*. 15, 135–141.

Sari, D. N., Mintarti, S., & Pattisahusiwa, S. (2018). *Analisis efektivitas dan efisiensi pelaksanaan anggaran belanja*. 15(1), 38–43.

Siwi, C. M., & Mantiri, J. (2022). *Covid-19 Endemy Transition At the Regional Population and Civil Registration Department of. VII(01)*, 32–41.

Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.

Wawointana, T., Pangkey, I., & Langkay, J. (2019). *The Performance of Bureaucrats in Public Services*. 383(Icss), 735–743. <https://doi.org/10.2991/icss-19.2019.107>