Journal of Agribusiness and Rural Development
(Jurnal Agribisnis dan Pengembangan Pedesaan)
https://doi.org/10.35791/agrirud.v8i3.69003

ISSN: 2684 – 7795, Volume 8 No. 3, Juli 2026: 186-194
Department of Social Economics, Faculty of Agriculture, Sam Ratulangi University, Manado

Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado

Public Service Performance Analysis of Family Card Issuance Services at the Department of Population and Civil Registration of Manado City

Valerie Immanuel Muaja [1], Grace Adonia Josefina Rumagit [1]*, Tommy Ferdy Lolowang [1]

[1)] Program Studi Ilmu Perencanaan Pembangunan Wilayah, Program Pascasarjana, Universitas Sam Ratulangi, Manado, Indonesia.
* Korespondensi: gracerumagit@unsrat.ac.id

Kata kunci:
Kinerja Pelayanan Publik; Kartu Keluarga; Indeks Kepuasan Masyarakat; Administrasi Kependudukan

Keywords:
Public Service Performance; Family Card; Community Satisfaction Index; Population Administration

Submit:
17 Juni 2026

Diterima:
20 Juli 2026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan publik pada pelayanan penerbitan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 98 responden yang merupakan pengguna layanan penerbitan Kartu Keluarga. Instrumen penelitian disusun berdasarkan sembilan unsur pelayanan publik sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 yang meliputi persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana. Analisis data dilakukan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik pada pelayanan penerbitan Kartu Keluarga berada pada kategori Sangat Baik dengan nilai IKM sebesar 89,63 dan mutu pelayanan A. Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah perilaku pelaksana dengan skor 93,03, sedangkan unsur sarana dan prasarana memperoleh nilai terendah sebesar 85,20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan Kartu Keluarga telah dilaksanakan sesuai standar pelayanan yang berlaku dan mampu memenuhi harapan masyarakat. Meskipun demikian, peningkatan sarana dan prasarana serta optimalisasi waktu pelayanan masih perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the performance of public services in Family Card issuance services at the Department of Population and Civil Registration of Manado City. The study employed a quantitative survey approach involving 98 respondents who were users of Family Card services. The research instrument was developed based on the nine public service elements stipulated in the Regulation of the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform Number 14 of 2017. Data were analyzed using the Community Satisfaction Survey and Community Satisfaction Index. The results revealed that public service performance was categorized as Very Good with a Community Satisfaction Index score of 89.63 and service quality grade A. The highest score was obtained by service provider behavior with a score of 93.03, while facilities and infrastructure received the lowest score of 85.20. Overall, Family Card issuance services have met community expectations and complied with public service standards. However, improvements in facilities, infrastructure, and service completion time are necessary to further improve service quality.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat sebagai warga negara. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan karena mencerminkan kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, responsif, dan akuntabel. Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya berorientasi pada penyelesaian administrasi semata, tetapi juga harus mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu agenda penting dalam reformasi birokrasi guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam kehidupan masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik maupun pembangunan nasional. Administrasi kependudukan yang tertib dan akurat sangat penting karena menjadi dasar dalam perencanaan pembangunan, penyusunan kebijakan pemerintah, penyaluran bantuan sosial, pelayanan kesehatan, pendidikan, serta berbagai pelayanan publik lainnya.

Salah satu dokumen penting dalam administrasi kependudukan adalah Kartu Keluarga (KK). Kartu Keluarga merupakan dokumen resmi yang memuat data mengenai susunan, hubungan, dan jumlah anggota keluarga. Dokumen ini memiliki fungsi yang sangat penting karena menjadi dasar dalam penerbitan berbagai dokumen kependudukan lainnya, seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Identitas Anak (KIA), akta pencatatan sipil, serta berbagai keperluan administratif lainnya. Oleh karena itu, pelayanan penerbitan Kartu Keluarga harus dilaksanakan secara cepat, tepat, mudah, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi secara optimal.
Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah telah menerbitkan berbagai regulasi yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu regulasi yang menjadi pedoman dalam mengukur kualitas pelayanan publik adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan tersebut menetapkan sembilan unsur pelayanan yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik, yaitu persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana. Kesembilan unsur tersebut menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado merupakan perangkat daerah yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil bagi masyarakat Kota Manado. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado telah melakukan berbagai inovasi pelayanan, antara lain pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital, pelayanan melalui Manado Hub, layanan jemput bola, serta berbagai bentuk pelayanan yang bertujuan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado Tahun 2025, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan berada pada kategori sangat baik. Namun demikian, peningkatan kualitas pelayanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan mengingat tingginya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan penerbitan Kartu Keluarga.

Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado menunjukkan bahwa jumlah penerbitan Kartu Keluarga dalam tiga tahun terakhir tergolong tinggi. Pada tahun 2023 jumlah penerbitan Kartu Keluarga mencapai 55.664 dokumen, tahun 2024 sebanyak 51.334 dokumen, dan tahun 2025 sebanyak 48.631 dokumen. Tingginya jumlah pelayanan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan Kartu Keluarga merupakan salah satu layanan yang memiliki intensitas pelayanan yang tinggi dan bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Kondisi ini menuntut

terselenggaranya pelayanan yang berkualitas agar masyarakat dapat memperoleh dokumen kependudukan secara cepat, mudah, dan tepat.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian Kogoya *et al*. (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan dipengaruhi oleh kompetensi aparatur, prosedur pelayanan, serta ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan. Penelitian Haryanto (2024) juga menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik.
Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu lebih berfokus pada kualitas pelayanan atau tingkat kepuasan masyarakat secara umum. Penelitian yang secara khusus menganalisis kinerja pelayanan publik pada pelayanan penerbitan Kartu Keluarga dengan menggunakan sembilan unsur Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana diatur dalam PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 masih relatif terbatas, khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kinerja pelayanan publik berdasarkan penilaian masyarakat sebagai pengguna layanan.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan publik pada pelayanan penerbitan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado berdasarkan sembilan unsur pelayanan publik yang diatur dalam PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado dalam meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan Kartu Keluarga serta menjadi referensi bagi pengembangan penelitian di bidang pelayanan publik..

Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado dalam meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan Kartu Keluarga berdasarkan unsur-unsur pelayanan publik. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kinerja pelayanan administrasi kependudukan serta menjadi referensi bagi pengembangan penelitian di bidang pelayanan publik.

METODOLOGI PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado, khususnya pada pelayanan penerbitan Kartu Keluarga. Penelitian dilakukan pada bulan Maret sampai April 2026.

Metode Pengumpulan Data

Teknik pengambilan sampel menggunakan Accidental Sampling, yaitu masyarakat yang sedang atau telah menerima pelayanan penerbitan Kartu Keluarga dan bersedia menjadi responden penelitian. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% dari populasi sebanyak 5.250 pemohon Kartu Keluarga pada periode Januari–Februari 2026, sehingga diperoleh 98 responden.

Metode Pengambilan Sampel

Data yang digunakan dalam penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang menerima pelayanan penerbitan Kartu Keluarga serta observasi terhadap pelaksanaan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Data sekunder diperoleh dari dokumen instansi, peraturan perundang-undangan, buku, jurnal ilmiah, dan berbagai sumber lain yang relevan dengan penelitian.

Konsep Pengukuran Variabel

Pengukuran kinerja pelayanan publik mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Variabel penelitian diukur melalui sembilan unsur pelayanan publik, yaitu: (1) persyaratan, (2) sistem, mekanisme dan prosedur, (3) waktu penyelesaian, (4) biaya atau tarif, (5) produk spesifikasi jenis pelayanan, (6) kompetensi pelaksana, (7) perilaku pelaksana, (8) penanganan pengaduan, serta (9) sarana dan prasarana.

Teknik Analisis Data

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur dan menganalisis kinerja pelayanan publik pada pelayanan penerbitan Kartu Keluarga berdasarkan penilaian masyarakat sebagai pengguna layanan. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi kinerja pelayanan publik berdasarkan unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

Instrumen penelitian menggunakan skala Likert empat tingkat, yaitu Sangat Baik (4), Baik (3), Kurang Baik (2), dan Tidak Baik (1). Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan dihitung menjadi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Nilai IKM diperoleh dari penjumlahan Nilai Rata-Rata Tertimbang (NRR Tertimbang) seluruh unsur pelayanan yang kemudian dikonversikan ke dalam skala 25–100.

Untuk menjamin kualitas instrumen penelitian, dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dan r tabel, sedangkan uji reliabilitas menggunakan metode Cronbach's Alpha dengan kriteria nilai alpha lebih besar dari 0,60. Data yang telah diolah selanjutnya dianalisis secara deskriptif kuantitatif untuk menggambarkan tingkat kinerja pelayanan publik pada pelayanan penerbitan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado yang merupakan perangkat daerah Pemerintah Kota Manado yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Kota Manado memiliki luas wilayah 157,26 km² yang terdiri atas 11 kecamatan dan 87 kelurahan dengan jumlah penduduk sebanyak 462.658 jiwa

Sebagai instansi yang menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado melayani berbagai kebutuhan masyarakat, seperti penerbitan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Identitas Anak (KIA), akta pencatatan sipil, serta berbagai layanan administrasi kependudukan lainnya. Dalam mendukung pelaksanaan pelayanan publik, instansi ini didukung oleh 46 Aparatur Sipil Negara (ASN) yang tersebar pada berbagai bidang pelayanan dan administrasi.

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 98 orang yang merupakan masyarakat pengguna layanan penerbitan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan pekerjaan.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	37	38
Perempuan	61	62
Jumlah	98	100

Sumber: Diolah dari Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 61 orang (62%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 37 orang (38%). Kondisi ini menunjukkan bahwa perempuan memiliki peran yang cukup dominan dalam pengurusan dokumen administrasi keluarga, khususnya Kartu Keluarga.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia (Tahun)	Jumlah	Persentase (%)
17–30	44	45
31–40	20	20
41–50	25	26
≥51	9	9
Jumlah	98	100

Sumber: Diolah dari Data Primer, 2026

Data menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok usia produktif 17–30 tahun sebanyak 44 orang (45%). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat usia produktif merupakan kelompok yang paling banyak memanfaatkan pelayanan penerbitan Kartu Keluarga.

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	1	1
SMP	1	1
SMA	47	48
Diploma	4	4
S1	37	38
S2	8	8
S3	0	0
Jumlah	98	100

Sumber: Diolah dari Data Primer, 2026

Mayoritas responden berpendidikan SMA sebanyak 47 orang (48%) dan S1 sebanyak 37 orang (38%). Tingkat pendidikan yang relatif baik menunjukkan bahwa responden memiliki kemampuan untuk memberikan penilaian yang objektif terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
ASN/TNI/POLRI	27	28
Karyawan Swasta	17	17
Siswa/Mahasiswa	17	17
Mengurus Rumah Tangga	11	11
Lainnya	26	27
Jumlah	98	100

Sumber: Diolah dari Data Primer, 2026

Berdasarkan jenis pekerjaan, responden didominasi oleh ASN/TNI/POLRI sebanyak 27 orang (28%), diikuti karyawan swasta dan siswa/mahasiswa masing-masing sebanyak 17 orang (17%). Hal

ini menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan Kartu Keluarga dimanfaatkan oleh berbagai kelompok masyarakat dengan latar belakang pekerjaan yang beragam.

Karakteristik responden tersebut menunjukkan bahwa pengguna layanan penerbitan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado didominasi oleh perempuan, kelompok usia produktif, berpendidikan menengah hingga tinggi, serta berasal dari berbagai latar belakang pekerjaan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa pelayanan publik yang diberikan harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang beragam serta mempertahankan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Analisis Kinerja Pelayanan Publik Secara Keseluruhan Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado memperoleh penilaian yang sangat baik dari masyarakat. Penilaian tersebut didasarkan pada sembilan unsur pelayanan publik sebagaimana diatur dalam PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 yang meliputi persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk spesifikasi jenis layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana.

Tabel 14. Rekapitulasi Peringkat Unsur Pelayanan Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unsur Pelayanan	SKM	Kinerja	Mutu	Peringkat
1	Persyaratan	90,73	Sangat Baik	A	6
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	89,20	Sangat Baik	A	8
3	Waktu Penyelesaian	89,63	Sangat Baik	A	7
4	Biaya/Tarif	92,18	Sangat Baik	A	2
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	91,24	Sangat Baik	A	5
6	Kompetensi Pelaksana	92,09	Sangat Baik	A	3
7	Perilaku Pelaksana	93,03	Sangat Baik	A	1
8	Penanganan Pengaduan	91,50	Sangat Baik	A	4
9	Sarana dan Prasarana	85,20	Baik	B	9

Sumber: Diolah dari Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 14, delapan unsur pelayanan memperoleh kategori Sangat Baik dengan mutu pelayanan A, sedangkan unsur sarana dan prasarana memperoleh kategori Baik dengan mutu pelayanan B. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian positif terhadap pelayanan penerbitan Kartu Keluarga yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado.

Unsur dengan nilai tertinggi adalah perilaku pelaksana dengan nilai SKM sebesar 93,03. Tingginya nilai tersebut menunjukkan bahwa masyarakat sangat mengapresiasi sikap petugas yang ramah, sopan, dan responsif selama proses pelayanan berlangsung. Selanjutnya, unsur biaya atau tarif memperoleh nilai 92,18 yang menunjukkan bahwa pelayanan telah dilaksanakan secara transparan dan bebas biaya sesuai ketentuan yang berlaku. Unsur kompetensi pelaksana juga memperoleh nilai tinggi sebesar 92,09 yang mengindikasikan bahwa petugas dinilai memiliki kemampuan dan pengetahuan yang memadai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan.

Sementara itu, unsur sarana dan prasarana memperoleh nilai terendah yaitu 85,20. Meskipun masih berada pada kategori baik, hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat masih mengharapkan peningkatan fasilitas pelayanan, kenyamanan ruang pelayanan, serta kelengkapan sarana pendukung yang digunakan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), diperoleh nilai sebesar 89,63. Nilai tersebut berada pada interval 88,31–100,00 yang termasuk kategori Sangat Baik dengan mutu pelayanan A. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado telah mampu memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Menurut Dwiyanto (2008), kinerja pelayanan publik dapat dilihat dari kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Tingginya nilai

IKM dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado telah mampu menyelenggarakan pelayanan yang efektif, responsif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Meskipun demikian, peningkatan kualitas pelayanan tetap perlu dilakukan, khususnya pada aspek sarana dan prasarana serta optimalisasi proses pelayanan. Perbaikan pada aspek tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat sekaligus memperkuat kinerja pelayanan publik pada masa yang akan datang.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan publik pada pelayanan penerbitan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado berada pada kategori Sangat Baik dengan nilai IKM sebesar 89,63 dan mutu pelayanan A. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat, meskipun masih diperlukan upaya perbaikan pada beberapa aspek untuk mewujudkan pelayanan publik yang semakin berkualitas.

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan penerbitan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado berdasarkan sembilan unsur pelayanan sebagaimana diatur dalam PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Hasil perhitungan IKM diperoleh dari penjumlahan Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang seluruh unsur pelayanan yang kemudian dikonversikan ke dalam skala 25–100.

Tabel 15. Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat

No.	Unsur Pelayanan	NRR Unsur	NRR Tertimbang
1	Persyaratan	3.6293	0.3992
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.5680	0.3925
3	Waktu Penyelesaian	3.5850	0.3944
4	Biaya/Tarif	3.6871	0.4056
5	Produk.spesifikasi Jenis Layanan	3.6497	0.4015
6	Kompetensi Pelaksana	3.6837	0.4052
7	Perilaku Pelaksana	3.7210	0.4093
8	Pengaduan	3.6599	0.4026
9	Sarana/Prasarana	3.4082	0.3749
	Jumlah		3.5851

Sumber: Diolah dari Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 15, diperoleh nilai rata-rata tertimbang sebesar 3,5851. Sesuai dengan ketentuan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, nilai tersebut dikonversikan ke dalam Indeks Kepuasan Masyarakat dengan mengalikan nilai rata-rata tertimbang dengan angka dasar 25, sehingga diperoleh nilai IKM sebesar 89,63.

Nilai IKM sebesar 89,63 berada pada interval 88,31–100,00 yang termasuk kategori Sangat Baik dengan mutu pelayanan A. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado telah mampu memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Unsur yang memberikan kontribusi terbesar terhadap nilai IKM adalah perilaku pelaksana dengan nilai NRR tertimbang sebesar 0,4093, diikuti unsur biaya/tarif sebesar 0,4056 dan kompetensi pelaksana sebesar 0,4052. Sebaliknya, unsur sarana dan prasarana memperoleh nilai NRR tertimbang terendah yaitu sebesar 0,3749.

Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat didukung oleh sikap dan kompetensi aparatur, namun masih diperlukan peningkatan fasilitas pelayanan untuk mendukung kenyamanan masyarakat.

Menurut PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan instrumen evaluasi yang digunakan untuk mengukur kualitas penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam perspektif kinerja pelayanan publik, tingginya nilai IKM menunjukkan bahwa organisasi telah mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Dwiyanto (2008) yang menyatakan bahwa kinerja pelayanan publik dapat dinilai dari kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang responsif, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dengan demikian, nilai IKM sebesar 89,63 menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik pada pelayanan penerbitan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado berada pada kategori Sangat Baik, meskipun peningkatan pada aspek sarana dan prasarana masih perlu dilakukan untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik pada pelayanan penerbitan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado berada pada kategori Sangat Baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 89,63 dan mutu pelayanan A. Hasil penelitian menunjukkan bahwa unsur Perilaku Pelaksana memperoleh nilai tertinggi dengan skor SKM sebesar 93,03, yang mencerminkan sikap petugas yang ramah, sopan, dan responsif dalam memberikan pelayanan. Sementara itu, unsur Sarana dan Prasarana memperoleh nilai terendah sebesar 85,20, meskipun masih berada pada kategori baik. Secara keseluruhan, pelayanan penerbitan Kartu Keluarga telah mampu memenuhi harapan masyarakat serta menunjukkan kinerja pelayanan publik yang efektif, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Saran

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang telah memperoleh penilaian sangat baik, khususnya pada aspek perilaku pelaksana, kompetensi pelaksana, dan penanganan pengaduan. Selain itu, peningkatan sarana dan prasarana pelayanan perlu menjadi prioritas untuk mendukung kenyamanan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian mengenai kinerja pelayanan publik pada layanan administrasi kependudukan dengan menggunakan variabel, metode, atau lokasi penelitian yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. 2020. *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: Routledge.

Dwiyanto, A. 2021. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Kogoya, M., Lolowang, T. F., & Kaunang, R. 2022. Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Puncak Jaya. *AGRIRUD*, 4(3), 273–283.

Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado Tahun 2025.

Mahmudi. 2019. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Osborne, Stephen P. 2021. Publik Service Logic: Creating Value for Publik Service Users, Citizens, and Society. London: Routledge.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Putri, A., & Hidayat, B. 2020. Kinerja Pelayanan Publik pada Pelayanan penerbitan kartu keluarga di Kabupaten Sleman.

Rahmawati. 2022. Analisis Kinerja Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa.

Ratminto, & Winarsih, Atik Septi. 2020. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Samsudin, & Pribadi, Ulung. 2014. Kinerja Pelayanan Publik Studi Kasus pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi. Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Kebijakan Publik.

Sinambela, Lijan Poltak. 2019. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Siregar. 2021. Analisis Kinerja Pelayanan Publik dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

Supriyanto, Dhona Fitriliawati, dkk. 2021. Analisis Kinerja Pelayanan Publik di Masa Pandemi (Studi Pelayanan E-KTP Kabupaten Karawang). Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Wibowo. 2018. Manajemen Kinerja. Jakarta: Rajawali Pers.