

Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa

Teresa O. Tumbelaka ^{a,1*}, Sisca B. Kairupan ^{a,2}, Brain Fransisco Supit ^{a,3}

^a Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Manado, Indonesia

^{1*} teresatumbelaka600@gmail.com; ² siscakairupan@unima.ac.id; ³ brainsupit@unima.ac.id

* Corresponding Author

INFO ARTIKEL

Sejarah Artikel:

Diterima: 20 Januari 2026

Direvisi: 08 Februari 2026

Disetujui: 9 April 2026

Tersedia Daring: 19 April 2026

Kata Kunci:

Pelayanan publik;

Pencatatan Perkawinan;

Pencatatan Sipil;

Kabupaten Minahasa.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui dan Mendeskripsikan mengenai Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa dan Mengetahui faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan yang ada di Bidang Pencatatan Perkawinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. Penekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 7 orang. Pengumpulan data menggunakan teknik Observasi, Wawancara, Dokumentasi. Analisis data melalui Reduksi data, Penyajian data, dan Penarikan Kesimpulan. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Di Bidang Pencatatan Perkawinan belum sepenuhnya Optimal dan Maksimal: 1) Fasilitas Sarana dan Prasarana yang ada belum cukup memadai 2) Pelayanan sering terlambat jika ada hal-hal yang tidak terduga seperti listrik padam yang menyebabkan sarana dalam melakukan pelayanan tidak bisa berfungsi sehingga menghambat pegawai melakukan pelayanan 3) Pelayanan belum maksimal terjadi keterlambatan respon dari pegawai karena sering gangguan jaringan dari pusat dan tidak adanya pegawai di kantor atau sedang tugas luar sehingga menghambat proses pelayanan kepada masyarakat.

ABSTRACT

Keywords:

Public Services;

Marriage Registration;

Civil Registration;

Minahasa Regency.

This study aims to identify and describe the quality of public services at the Department of Population and Civil Registration of Minahasa Regency, and to determine the factors that hinder the service process in the Marriage Registration Division of the Department of Population and Civil Registration of Minahasa Regency. The approach used in this research is a qualitative approach. The number of informants in this study was 7 people. Data collection techniques included observation, interviews, and documentation. Data analysis was carried out through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of this study indicate that services at the Department of Population and Civil Registration of Minahasa Regency, particularly in the Marriage Registration Division, are not yet fully optimal and maximal: Facilities and infrastructure are still inadequate. Services are often delayed when unexpected issues occur, such as power outages, which cause service facilities to be unable to function and hinder employees in carrying out services. Services are not yet optimal due to delays in employee response, often caused by network disruptions from the central system and the absence of staff in the office or when they are on external assignments, which hampers the service process for the community.

©2026, Teresa O. Tumbelaka, Sisca B. Kairupan, Brain Fransisco Supit

This is an open access article under CC BY-SA license



1. Pendahuluan

Manajemen publik merupakan penerapan fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan dalam organisasi pemerintah untuk mencapai tujuan publik (Terry, 2020).

Pemerintah memiliki peran penting dalam menyediakan layanan publik yang prima sesuai dengan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik di Indonesia, yaitu “Pelayanan publik mencakup kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (Indonesia, 2009).

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Peran pemerintah dalam pelayanan publik sangat penting, mereka bertanggung jawab untuk memastikan bahwa kebutuhan masyarakat terpenuhi dan menciptakan kondisi yang mendukung kenyamanan dalam akses kemasyarakatan. Ini menunjukkan bahwa pemerintah bukan hanya melayani diri sendiri tetapi juga untuk melayani dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Rudiansyah et al, 2021).

Pelayanan publik merupakan suatu cakupan yang sangat dibutuhkan di setiap negara, pelayanan publik diartikan dalam memberikan pelayanan atau melayani keperluan (orang) atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan dan cara yang berlaku. Mulyadi dalam (Setiawan, 2022). Yang berperan sebagai pelayanan adalah pemerintah, dimana pemerintah pada hakikatnya tidak untuk melayani diri sendiri namun juga warga masyarakat dengan mendominasi kondisi agar terbentuk suatu kenyamanan dalam segala akses kemasyarakatan (Rudiansyah et al., 2021).

Menurut Kloter & Amstrong (2003) dalam Kairupan et al. (2020) Kualitas adalah karakteristik dari produk dalam kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan dan bersifat pasti. Kualitas pelayanan merupakan standar tingkat pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Apabila pelayanan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan baik dan memuaskan. Kemudian apabila jasa atau pelayanan melampaui harapan masyarakat, maka kualitas jasa atau pelayanan dapat dikatakan sudah memiliki kualitas yang ideal. Namun, jika jasa-jasa atau pelayanan dapat dikatakan buruk (Tjiptono & Chandra, 2011).

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah melalui Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa terus melakukan berbagai inovasi pelayanan. Salah satu inovasi yang dilakukan adalah program MEPATIK SE TOU (Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran Semua Orang). Program ini bertujuan untuk meningkatkan cakupan kepemilikan akta kelahiran bagi anak usia 0-18 tahun serta meningkatkan kesadaran masyarakat dalam melaporkan peristiwa kependudukan. Melalui program ini, proses pelayanan menjadi lebih terstruktur dan mampu menjangkau masyarakat yang berada di wilayah terpencil. Selain itu, terdapat juga program JEBOL (Jemput Bola) Perekaman E-KTP, yang merupakan bentuk pelayanan proaktif dengan cara mendatangi langsung masyarakat di desa atau kecamatan. Program ini ditujukan khususnya bagi masyarakat lanjut usia, penyandang disabilitas, serta masyarakat yang memiliki keterbatasan akses ke kantor pelayanan. Dengan adanya program ini, diharapkan seluruh masyarakat dapat memperoleh dokumen kependudukan secara merata tanpa hambatan.

Meskipun berbagai inovasi telah dilakukan, berdasarkan hasil observasi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa masih ditemukan beberapa permasalahan dalam pelayanan, khususnya pada bidang pencatatan perkawinan. Pegawai dinilai

kurang tanggap dalam memberikan informasi kepada masyarakat, seperti kurang jelasnya persyaratan dokumen yang harus dipenuhi. Hal ini menyebabkan kebingungan di kalangan masyarakat. Dari hasil wawancara terhadap 20 orang pengguna layanan, sebanyak 15 orang (75%) menyatakan bahwa mereka mengalami kesulitan dalam memahami persyaratan pengurusan dokumen.

Pelayanan publik perlu mengutamakan pelanggan. Pemerintah, sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan bagi masyarakat, memiliki tanggung jawab untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik (Kairupan et al., 2025). Kepuasan masyarakat menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Oleh karena itu, focus pelayanan publik harus terarah pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara optimal, baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya (Kairupan et al., 2019).

Salah satu kantor pemerintahan di Kabupaten Minahasa adalah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Dalam Kependudukan Dan Pencatatan Sipil merupakan tempat pelayanan yang bersifat wajib bagi masyarakat, pelayanan pencatatan perkawinan, pelayanan-pelayanan tersebut meliputi, pelayanan pencatatan perkawinan, pelayanan penerbitan Akta Perkawinan dan Perceraian, pelayanan legalisir Akta serta dokumen-dokumen lainnya.

Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa pegawai kurang tanggap terkait dengan pelayanan kepada masyarakat, seperti pemberitahuan dokumen pelayanan yang kurang informatif, hal ini menyebabkan ketidaknyamanan masyarakat. Terlebih masyarakat yang mengurus dokumen-dokumen di bidang pencatatan perkawinan. Berdasarkan hasil yang saya tanyakan kepada 20 orang masyarakat pengguna layanan, ditemukan bahwa 15 orang (75%) menyatakan kebingungan mengenai persyaratan yang harus dipenuhi untuk pembuatan dokumen-dokumen tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya sosialisasi dan informasi yang memadai mengenai prosedur dan dokumen yang diperlukan. Akibatnya, proses pembuatan dokumen-dokumen tersebut bisa terhambat, sehingga berpotensi memperpanjang waktu penerbitan dan pada akhirnya dapat menurunkan kepuasan layanan yang diterima oleh masyarakat. Adapun peneliti mendapati bahwa fasilitas yang ada seperti komputer dan printer untuk percetakan masih kurang sehingga membuat pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa terkesan lama sehingga membuat masyarakat harus kembali ke kantor untuk pembuatan surat. Ditemukan juga ada masalah lainnya adalah proses Akta sering terlambat dari batas waktu yang telah tertulis dalam SOP, pengurusan Akta Perkawinan hanya 1-24 jam (1 hari pekerjaan), tetapi kenyataannya bisa sampai lebih dari 1 hari.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui dan Mendeskripsikan mengenai Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa dan Mengetahui faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan yang ada di Bidang Pencatatan Perkawinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa.

2. Metode

Pendekatan penelitian akan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Fenomena itu dapat berupa bentuk aktivitas, perubahan, karakteristik, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya (Moleong, 2010). Penelitian deskriptif ditujukan untuk mendeskripsikan suatu keadaan atau fenomena-fenomena apa adanya (Sudaryono, 2018). Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung dari informan melalui tanya jawab yang sistematis, sedangkan observasi dilakukan untuk

memahami kondisi nyata di lapangan. Dokumentasi digunakan sebagai pendukung data melalui berbagai sumber tertulis maupun visual yang relevan dengan penelitian.

Analisis data dilakukan secara sistematis melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data bertujuan untuk menyaring dan memfokuskan informasi yang relevan, kemudian data disajikan dalam bentuk yang terstruktur agar mudah dipahami dan dianalisis. Tahap akhir berupa penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap untuk memastikan keakuratan temuan serta memberikan dasar bagi rekomendasi penelitian.

3. Hasil dan Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan Pencatatan Perkawinan

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang diberikan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Peran pemerintah dalam pelayanan publik sangat penting mereka bertanggung jawab untuk memastikan bahwa kebutuhan masyarakat terpenuhi dan menciptakan kondisi yang mendukung kenyamanan dalam akses kemasyarakatan. Ini menunjukkan bahwa pemerintah bukan hanya melayani diri sendiri tetapi juga untuk melayani dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Rudiansyah et al., 2021).

Pemberian pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun oleh pihak swasta atas nama pemerintah. Pelayanan publik menurut Hardiansyah (2018) adalah, "pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditemukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan".

Administrasi adalah menerapkan kemampuan dan keterampilan kerja sehingga tercapai tujuan secara efektif dan efisien melalui tindakan rasional. Tujuan secara efektif dan efisien melalui rasional dapat terwujud bila ada perencanaan yang realistic dan benar-benar tepat, logis dan dapat dikerjakan (Supit et al., 2024).

Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan maupun kebutuhan pelanggan. Sinambela (2016) dalam Rangan (2021) menyatakan bahwa kualitas adalah sesuatu yang dibutuhkan oleh setiap orang dan diuntut untuk memberikan hasil yang berkualitas sangat memberikan kepuasan kepada pengguna jasa maupun masyarakat. Kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut pada kualitas manusia, kualitas proses dan kualitas lingkungan sangatlah mustahil menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas (Supit & Lumingkewas, 2023).

Berdasarkan hasil penelitian di Bidang Pencatatan Perkawinan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa di dapati memang dalam hal sarana dan prasarana belum memadai, dan juga memang dalam hal informasi yang diberikan belum cukup akurat sehingga membuat pelayanan sering terhambat dan terkesan lama, terlepas dari semua hal itu terkait SOP yang sudah berjalan dengan baik, mulai dari surat-surat yang sudah sesuai prosedur pengeluaran serta layanan administrasi yang mudah di jangkau dalam artian masyarakat bisa dengan leluasa untuk meminta pelayanan.

Kemampuan aparatur birokrasi pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa secara umum telah mampu melaksanakan kegiatan operasionalisasi dalam rangka pemberian kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hasil dari penelitian di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa sudah cukup baik dan optimal dalam mengantisipasi layanan terkait kesejahteraan sosial walaupun dalam pelayanannya tetap ada hambatan-hambatan.

Dengan demikian bahwa dapat ditegaskan untuk masa yang akan mendatang kiranya perlu adanya pertimbangan secara lebih matang, bahwa dalam menghadapi tugas dan pekerjaan yang

semakin meningkat dalam melayani masyarakat, maka lebih menuntut aparatur birokrasi yang berkualitas dan profesional dalam melaksanakan tugas dan bertanggung jawab, sehingga dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya.

Penilaian Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Pencatatan Perkawinan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa, teori dari Zeitham dkk. Bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh tiga indikator yaitu Tangibles, Reliability dan Responsiveness. Hasil dan analisis kualitas terhadap masing-masing dimensi kualitas dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut:

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Tabel 1. Temuan Penelitian Indikator Bukti Fisik (*Tangibles*)

Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa	
Studi Kasus: Bidang Pencatatan Perkawinan	
Indikator	Temuan
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1) Fasilitas Teknologi seperti komputer dan printer untuk kepentingan percetakan dokumen masih kurang, serta ada komputer yang lain sudah lama sehingga dalam pemakaiannya sering lama loading atau tidak berfungsi dengan baik. 2) Masih Kurang Kursi sehingga membuat masyarakat kurang nyaman. 3) Masyarakat masih bingung terkait dengan persyaratan-persyaratan yang harus dilengkapi sehingga membuat masyarakat harus beberapa kali kembali ke kantor.

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2026

Menurut Suparyanto dan Rosad (2015) menyatakan bahwa *Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi bukti fisik kepada pihak eksternal. *Tangibles* atau bukti fisik ini antara lain Gedung, mesin, peralatan, teknologi, lahan parkir, kebersihan, serta penampilan pegawai.

Lupiyoadi (2006) menyatakan bahwa *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang di maksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang di berikan.

Berdasarkan Hasil Penelitian Fasilitas yang ada di bidang Pencatatan Perkawinan Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa belum cukup memadai, seperti Komputer dan Printer yang sudah lama sehingga dalam pemakaiannya sering lama loading atau tidak berfungsi dengan baik. Adapun sarana pendukung seperti kursi dan meja di area pelayanan belum memadai sehingga membuat masyarakat yang datang di kantor merasa tidak nyaman, formulir serta surat yang di perlukan sudah sesuai dengan persyaratan atau sudah sesuai SOP.

Sarana dan prasarana yang tersedia memang belum cukup memadai dengan baik walaupun dari segi kualitas tetap dapat membantu para pegawai dalam melakukan tugas mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat namun hal tersebut memunculkan hambatan-hambatan dalam pelayanan. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Pada Bidang Pencatatan Perkawinan sendiri berupaya untuk menambah dan melengkapi sarana prasarana yang ada guna menunjang pelayanan sosial agar berjalan optimal.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Rangan (2020), yang menyebutkan bahwa bukti fisik mempengaruhi kualitas pelayanan publik yaitu sarana dan prasarana yang belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik, serta prasarana pendukung lainnya. Selain itu penelitian ini sesuai dengan penelitian Sutrisno yang menyebutkan bahwa sarana dan prasarana layanan masih perlu peningkatan.

b. Keandalan (*Reliability*)

Tabel 2. Temuan Penelitian Indikator Keandalan (*Reliability*)

Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa	
Studi Kasus: Bidang Pencatatan Perkawinan	
Indikator	Temuan
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pelayanan sering terhambat jika ada hal-hal yang tidak terduga seperti listrik padam yang menyebabkan sarana dalam melakukan pelayanan seperti Komputer dan Printer tidak bisa berfungsi atau tidak bisa dioperasikan. 2) Pengurusan dokumen-dokumen perkawinan dan akta-akta didapati bahwa belum maksimal, info berkas persyaratan yang belum jelas membuat beberapa masyarakat harus bolak-balik di kantor.

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2026

Menurut Tjiptono & Chandra (2011) Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kecepatan yaitu suatu kemampuan untuk melayani secara cepat yang mengacu terhadap kepuasan.

Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Kecepatan yaitu suatu kemampuan untuk melayani secara cepat yang mengacu terhadap kepuasan konsumen. Kecepatan adalah waktu yang digunakan dalam melayani konsumen minimal sama dengan batas waktu standar pelayanan yang ditentukan oleh perusahaan. Pelayanan cepat menentukan kepuasan.

Kecepatan tanpa ketepatan dalam bekerja tidak menjamin kepuasan para konsumen. Oleh karena itu ketepatan sangatlah penting dalam pelayanan. Pelayanan yang tepat akan meningkatkan kepuasan. Begitu juga dengan ketepatan waktu, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil Penelitian Pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Bidang Pencatatan Perkawinan sering terhambat jika ada hal-hal yang tidak terduga seperti listrik padam yang menyebabkan sarana dalam melakukan pelayanan seperti Komputer dan Printer tidak bisa berfungsi atau tidak bisa dioperasikan.

Didapati Seluruh pegawai atau staff dengan staff bekerja sama dalam menyelesaikan tugas untuk penyelenggaraan pelayanan kesejahteraan sosial yang sesuai dengan bidangnya.

Namun disamping itu dalam pengurusan Dokumen-Dokumen Perkawinan memang didapati bahwa info berkas persyaratan yang belum jelas membuat beberapa masyarakat harus bolak-balik kantor, hal ini tentunya solusi yang membuat beberapa masyarakat akhirnya merasa kewalahan, apa terlebih masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari kantor.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Rangan (2021), yang menyebutkan bahwa Keandalan mempengaruhi kualitas pelayanan karena pelayanan sering didapati belum maksimal tentang persyaratan yang belum jelas sehingga membuat beberapa masyarakat harus

bolk-balik ke kantor. Selain itu penelitian ini sesuai dengan penelitian Sutrisno yang memaparkan bahwa Kehandalan belum optimalnya konsistensi dan ketepatan aparatur dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar oprasional.

c. **Ketanggapan (*Responsiveness*)**

Tabel 3. Temuan Penelitian Indikator Ketanggapan (*Responsiveness*)

Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa

Studi Kasus: Bidang Pencatatan Perkawinan

Indikator	Temuan
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	1.Kelambatan respon dari pegawai karena faktor-faktor yang tidak terduga seperti gangguan jaringan dari pusat dan karena tidak adanya pegawai dikantor atau sedang tugas luar. 2.Pegawai tidak spesifik memberikan informasi apa terlebih hal tersebut dibuktikan lewat informasi dokumen persyaratan yang bertanya,dalam artian tidak di sosialisasikan untuk masyarakat.

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2026

Menurut Lupiyoadi (2006) menyatakan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Berdasarkan Hasil Penelitian pada bidang tersebut, kelambatan respon dari pegawai karena beban kerja atau karena tidak adanya pegawai di kantor atau sedang tugas luar oleh karena itu membuat masyarakat menunggu lama ketika melakukan pelayanan.

Pegawai tidak spesifik memberikan informasi apa terlebih hal tersebut dibuktikan lewat informasi persyaratan diberikan jika ada masyarakat yang bertanya, dalam artian tidak di sosialisasikan untuk masyarakat luas. Hal tersebut tentunya berpengaruh bagi masyarakat yang tidak mengetahui persyaratan yang di perlukan. Dalam merespond dan bertindak terhadap keperluan masyarakat pegawai merespon permintaan pelayanan didapati cukup tanggap dan baik.

Pelayanan sosial yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa merupakan ujung tombak dari serangkaian proses yang harus dilalui oleh pemohon sebagai prosedur dalam pembuatan dokumen-dokumen perkawinan pemohon sebelum datang ke kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil seharusnya mengetahui tentang persyaratan apa saja yang harus dibawah ketika datang, sehingga pada saat pemohon datang ke Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa untuk mengurus tidak perlu menanyakan apa saja persyaratandan pengisian formulirnya agar tidak terjai bolak-balik. Namun pada kenyataannya memang hal itu terjadi karena pegawai kurang tanggap dalam memberikan informasi bagi masyarakat.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Rangan (2021), yang menyebutkan bahwa Ketanggapan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang sering kelambatan respon dari pegawai karena faktor-faktor yang tidak terduga seperti gangguan jaringan dari pusat dan karena tidak adanya pegawai dikantor atau seang tugas luar dan juga pegawai tidak spesifik dalam memberikan informasi. Selain itu penelitian ini sesuai dengan penelitian Rahayu yang

menyebutkan bahwa ketanggapan dapat mempengaruhi kualitas layanan karena aparatur kelurahan dinilai masih belum sepenuhnya cepat dan tanggap dalam merespon kebutuhan serta keluhan masyarakat.

2. Faktor-Faktor Yang Menghambat Kualitas Pelayanan

Ada beberapa faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan pembuatan akta perkawinan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten minahasa.

Faktor-faktor tersebut adalah SDM, Sarana dan Prasarana, Sistem & Prosedur, Sosialisasi, Berikut ini adalah penjelasan tentang faktor-faktor tersebut:

a. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)

Kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan, keterampilan, dan sikap aparatur pelayanan. Jumlah pegawai yang terbatas, kurangnya kompetensi, serta minimnya pelatihan dapat menyebabkan pelayanan menjadi lambat dan tidak maksimal. Hal ini sesuai dengan penelitian Fajri & Sodiriin (2025) bahwa kompetensi dan pengalaman kerja sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

b. Sarana dan Prasarana yang tidak memadai

Fasilitas pelayanan seperti komputer, printer, jaringan internet, ruang pelayanan, dan peralatan pendukung lainnya berperan penting dalam kelancaran pelayanan. Sarana yang sudah using atau tidak memadai dapat menghambat kecepatan dan ketepatan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan penelitian Rangan (2021) bahwa sarana dan prasarana seperti komputer, printer, dan jaringan internet yang kurang memadai masih menjadi kendala dalam proses pelayanan. Keterbatasan fasilitas tersebut menghambat kecepatan dan ketepatan pelayanan sehingga berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan kepada masyarakat.

c. Sistem dan Prosedur Pelayanan yang berbelit

Prosedur pelayanan yang panjang, tidak jelas, dan berbelit-belit dapat menimbulkan kepuasan masyarakat. Ketidak efisienan sistem pelayanan juga sering menyebabkan keterlambatan penyelesaian layanan. Hal ini sesuai dengan penelitian Sari (2020) menyatakan bahwa prosedur pelayanan yang panjang dan kurang transparan menyebabkan masyarakat merasa kesulitan dalam mengurus administrasi. Sistem pelayanan yang tidak efisien juga berkontribusi terhadap keterlambatan penyelesaian layanan.

d. Kurangnya Sosialisasi informasi Pelayanan

Kurangnya sosialisasi mengenai prosedur, persyaratan, dan mekanisme pelayanan kepada masyarakat dapat menyebabkan kesalahpahaman dan kebingungan. Hal ini berdampak pada meningkatnya kesalahan administrasi, keterlambatan pelayanan, serta keluhan dari masyarakat karena informasi yang diterima tidak lengkap atau tidak jelas. Sosialisasi yang tidak optimal juga membuat masyarakat kurang memahami perubahan sistem pelayanan, khususnya yang berbasis daring. Hal ini sesuai penelitian Rudiansyah et al. (2021), kurangnya sosialisasi terkait prosedur dan persyaratan pelayanan menyebabkan rendahnya pemahaman masyarakat terhadap mekanisme pelayanan, terutama pada sistem berbasis daring. Kondisi ini mengakibatkan meningkatnya kesalahan administrasi dan keluhan masyarakat.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pencatatan perkawinan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten minahasa belum optimal. Kesimpulan ini di dukung oleh hasil penelitian yang bisa di jabarkan sebagai berikut:

- 1) Kualitas pelayanan publik di bidang pencatatan perkawinan belum berjalan secara optimal. Hal ini terlihat dari tiga indikator utama yaitu tangibles, reliability, dan responsiveness. Pada aspek bukti fisik (*tangibles*), fasilitas pelayanan masih belum memadai, seperti keterbatasan komputer, printer, serta sarana ruang tunggu yang kurang nyaman. Pada aspek

kehandalan (*reliability*), pelayanan belum sepenuhnya berjalan sesuai standar waktu dan prosedur karena sering terjadi hambatan teknis serta kurang jelasnya informasi persyaratan kepada masyarakat. Sedangkan pada aspek ketanggapan (*responsiveness*), pegawai dinilai belum maksimal dalam memberikan respon cepat dan informasi yang jelas kepada masyarakat, sehingga masih terjadi kebingungan dan keterlambatan pelayanan.

- 2) Faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan publik di bidang pencatatan perkawinan meliputi beberapa hal utama. Pertama, keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang mempengaruhi efektivitas pelayanan. Kedua, sarana dan prasarana yang belum memadai sehingga menghambat kelancaran proses pelayanan. Ketiga, sistem dan prosedur pelayanan yang masih dianggap berbelit dan kurang efisien. Keempat, kurangnya sosialisasi informasi terkait persyaratan dan prosedur pelayanan kepada masyarakat, yang menyebabkan masyarakat sering mengalami kebingungan dan harus bolak-balik dalam pengurusan dokumen.

Daftar Pustaka

- Fajri, M., & Sodikin, S. (2025). Pengaruh sumber daya manusia dan pengalaman kerja terhadap kualitas pelayanan pada Puskesmas Ngambur Kabupaten Pesisir Barat. *Saburai International Journal of Sciences and Development*, 9(1).
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indonesia, P. R. I. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Kairupan, S., Mantiri, J., Mandagi, M., & Sendouw, R. (2019, November). Ethics of Public Services in the Department of Investment and One-Stop Integrated Services of Manado City. In *International Conference on Social Science 2019 (ICSS 2019)* (pp. 648-651). Atlantis Press.
- Kairupan, S. B., Mokat, J. E., & Pakasi, K. M. (2020). Pelayanan perusahaan daerah air minum dalam penyediaan air bersih di Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Kajian Kebijakan dan Ilmu Administrasi Negara (JURNAL ADMINISTRASI)*, 1(2).
- Kairupan, S. B., Mantiri, J., & Mowilos, R. C. (2025, November). Development of Local Community-Based Ecotourism in Minahasa Regency. In *Iapa Proceedings Conference* (pp. 367-377).
- Lupiyoadi, R. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moleong, L. J. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, D., Gedeona, H. T., & Afandi, M. N. (2018). *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik: Konsep dan Praktik Administrasi dalam Penyusunan SOP, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi untuk Kinerja Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Rangan, R. (2021). Pengaruh sarana dan prasarana terhadap kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 145–156.
- Rudiansyah, Y. A., Argenti, G., & Febriantini, K. (2021). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi COVID-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *KINERJA: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 18(4), 513–520.
- Sari, N. (2020). Pengaruh sistem dan prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 8(1), 55–66.

- Setiawan, F. (2022). Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara*, 6(1).
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Manajemen Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2016). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudaryono. (2018). *Metodologi Penelitian*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Suparyanto, & Rosad. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga.
- Supit, B. F., & Lumingkewas, E. (2023). Implementasi Kebijakan Bantuan Sosial Tunai Di Kelurahan Talikuran Utara Kecamatan Kawangkoan Utara Minahasa. *Academy of Education Journal*, 14(2), 1059-1068.
- Supit, B. F., Lumingkewas, E., Mewengkang, R., Rattu, S., & Sulistyosari, Y. (2024). Public Information Disclosure in Village Governance. *Technium Soc. Sci. J.*, 64, 13.
- Terry, G. R. (2020). *Principles of Management*. Homewood: Richard D. Irwin.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.