

BAB V

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Pelaksanaan pelayanan publik merupakan tanggung jawab penyelenggara pemerintah. Agar dapat memberikan pelayanan yang baik diperlukan aparatur pemerintah yang memiliki kesadaran dan tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan pimpinan atau atasan langsung yang bersangkutan.

Aparatur pemerintah atau pegawai yang memiliki kemampuan untuk kemampuan memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat menentukan berhasil atau tidaknya suatu organisasi yang menyelenggarakan pelayanan publik. Salah satu fungsi aparatur pelayanan atau pegawai pemerintah di dalam melaksanakan pelayanan publik mampu melaksanakan tugas dan kewajiban sebagai aparatatur negara.

Setiap penelitian bertujuan untuk mencari jawaban atas permasalahan yang diteliti. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka pada bab ini akan peneliti sajikan data hasil temuan selama di lapangan yang nantinya akan dilalukan penganalisaan sebagai upaya dalam menjawab permasalahan yang peneliti paparkan bada bab I mengenai Efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai Dalam Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI).

Selanjutnya pada bab ini peneliti akan membahas data-data yang diperoleh dari hasil penelitian pada pihak pegawai Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kota Dumai dan masyarakat yang terpilih sebagai responden dalam penelitian ini untuk memberikan tanggapan tentang efektivitas pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai.

A. Identitas Responden

Sehubungan dengan penelitian yang peneliti lakukan, maka terlebih dahulu peneliti akan memaparkan identitas responden penelitian dengan judul Efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai dalam Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL). Berdasarkan jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 14 orang responden pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai serta 60 orang masyarakat yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai. Untuk melihat data responden dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut

1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam penelitian yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai peneliti mengambil seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai pada bidang pelayanan pendaftaran penduduk sebagai objek penelitian termasuk masyarakat yang melakukan kepengurusan administrasi. Peneliti dapat menggambarkan perbedaan jenis kelamin yang menjadi responden

penelitian. Untuk melihat jumlah responden 14 pegawai dan 60 responden masyarakat yang dilayani dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.1
Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Kategori Responden		Jumlah (Orang)	Persentase (%)
		Pegawai	Masyarakat		
1	Laki-laki	6	28	34	45,95
2	Perempuan	8	32	40	54,05
Jumlah		14	60	74	100

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.1 diatas dapat dijelaskan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 34 orang dengan persentase 45,95% yang terdiri dari 6 pegawai dan 28 masyarakat. Sedangkan responden perempuan berjumlah 40 orang dengan persentase 54,05% yang terdiri dari 8 orang pegawai dan 32 masyarakat.

Dari penjelasan diatas, dapat dilihat bahwa responden perempuan lebih banyak dibandingkan dengan responden laki-laki, mulai dari pegawai maupun dari masyarakat.

2. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

Umur merupakan salah satu faktor yang membuat kemampuan dan keterampilan seseorang bertambah atau berkurang. Hal ini tentu menjadi perhatian setiap organisasi maupun individu dalam masyarakat, dimana umur yang berbeda pada masa produktif akan memberikan kontribusi yang besar dalam mencapai tujuan yang ditetapkan sedangkan sebaliknya dimana umur sudah melewati masa produktif akan memperkecil kemungkinan mencapai tujuan secara maksimal.

Dalam penelitian ini peneliti membedakan tingkat umur responden, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.2
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

No	Tingkat Umur	Kategori Responden			Persentase (%)
		Pegawai	Masyarakat	Jumlah (orang)	
1	20-30	4	25	29	39,19
2	31-40	2	15	17	22,98
3	41-50	6	12	18	24,32
4	51-60	2	8	10	13,51
Jumlah		14	60	74	100

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.2 diatas, responden yang berusia 20-30 tahun berjumlah 29 orang dengan persentase 39,19%, terdiri dari 4 orang pegawai dan 25 masyarakat, responden berusia 31-40 berjumlah 17 orang dengan persentase 22,98% yang terdiri dari 2 pegawai dan 15 masyarakat, responden berusia 41-50 berjumlah 18 orang dengan persentase 24,32% yang terdiri dari 6 pegawai dan 12 masyarakat, sedangkan responden yang berusia 51-60 berjumlah 10 orang dengan persentase 13,51% yang terdiri dari 2 pegawai dan 8 masyarakat.

3. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan sangat berpengaruh karena semakin tinggi tingkat pendidikan yang dimiliki seseorang maka pola berpikir akan semakin tinggi pula dalam memahami suatu bentuk pelayanan. Perbedaan tingkat pendidikan merupakan salah satu gambaran untuk bisa menilai kecakapan dan kemampuan dalam memahami kondisi proses penerima dan pemberi pelayanan dari pihak yang mengemban tanggung jawab.

Dengan adanya perbedaan tingkat pendidikan dapat memberikan gambaran jawaban dari penelitian. Untuk lebih jelas identitas responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.3
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Kategori Responden			Persentase (%)
		Pegawai	Masyarakat	Jumlah (orang)	
1	S2	2	6	8	10,81
2	S1	7	11	18	24,33
3	D3	1	12	13	17,56
4	SLTA	4	22	26	35,14
5	SLTP	-	9	9	12,16
Jumlah		14	60	74	100

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.3 diatas dapat dijelaskan bahwa responden yang memiliki tingkat pendidikan S2 berjumlah 8 orang (10,81%), berikutnya tingkat pendidikan S1 berjumlah 18 orang (24,33%), kemudian yang memiliki tingkat pendidikan D3 berjumlah 13 orang (17,57%), selanjutnya responden tingkat pendidikan SLTA berjumlah 26 orang (35,14%), dan responden tingkat SLTP berjumlah 9 orang (12,16%).

B. Efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai Dalam Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI)

Penelitian pada dasarnya adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Oleh karena itu untuk mencapai tujuan tersebut, maka pada bab ini peneliti akan sajikan data hasil temuan selama dilapangan yang nantinya akan dilakukan

penganalisaan sebagai upaya dalam menjawab permasalahan yang peneliti paparkan pada bab I.

Dalam penelitian ini peneliti akan menganalisa data hasil penelitian dilapangan, data yang diperoleh merupakan hasil angket yang diseberkan kepada responden penelitian yaitu seluruh pegawai pada bidang pendaftaran penduduk serta masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi selama penulis melakukan penelitian, dan semua data yang diperoleh akan diolah sesuai dengan analisa data yang didasarkan pada indikator-indikator pengukuran.

Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 74 orang yang terdiri dari pegawai pada bidang pelayanan pendaftaran penduduk serta masyarakat. Sehubungan dengan penelitian yang peneliti lakukan terhadap efektivitas pelayanan penerbitan Kartu Tanda Peduduk elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai, maka peneliti akan mengukur efektivitas berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Martani dan Lubis (1987:55) yang memiliki indikator yaitu:

1. Pendekatan sumber (*resource approach*)

Pendekatan sumber (*resource approach*) merupakan suatu pendekatan dengan melakukan pengukuran tingkat efektivitas yang dilihat dari input yang digunakan. Input merupakan elemen dan komponen yang dibutuhkan dalam pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el). Pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-

el) memerlukan beberapa input dan sumber daya yang berpengaruh dalam proses mulai dari awal sampai dengan akhir yaitu penerima dokumen oleh pemohon. Dalam hal ini penulis menjabarkan beberapa komponen-komponen tersebut.

Untuk melihat indikator pendekatan sumber (*resource approach*) peneliti menggunakan lima sub indikator tersebut yaitu:

- a. Professional pegawai pelaksana pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el).

Dalam melakukan pelayanan khususnya pelayanan pada penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai dibutuhkan sikap professional dari seorang aparaturnya. Profesionalisme menunjukkan hasil kerja yang sesuai dengan standar teknis atau etika sebuah profesi. Untuk menciptakan profesional dalam melaksanakan pelayanan terkait penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) pada dasarnya adalah tersedianya sumber daya manusia yang handal dan paham tentang prosedur pelayanan dan prosedur perekaman Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), pekerjaan yang terprogram dengan baik, dan waktu yang tersedia untuk melaksanakan pelayanan tersebut.

- b. Kecakapan pegawai pelaksana pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el).

Kecakapan pegawai dibutuhkan dalam melaksanakan pelayanan terutama dalam pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el). Kecakapan merupakan kemampuan atau keterampilan seseorang untuk menyelesaikan suatu tugas yang nyata dalam mengenal dan memahami, menganalisa, menilai serta memecahkan masalah dengan menggunakan rasio dengan cepat dan tepat. Hal tersebut bertujuan jika terjadi permasalahan dalam pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dengan segera menyelesaikannya.

- c. Kompetensi pegawai yang mengoperasikan alat dalam proses pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan yang baik tidak luput dari usaha dan kerja keras dari sumber daya manusia yang berperan didalamnya. Keberadaan pegawai sangat dibutuhkan sebagai faktor pendukung keberhasilan pencapaian target yang telah ditetapkan sebelumnya. Semakin berkompeten pegawai yang bekerja maka akan semakin cepat dan tepat tujuan tercapai. Penguasaan terhadap prosedur pelayanan serta pengoperasian alat rekam sangat perlu dikuasai oleh pegawai yang melakukan pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai.

- d. Sarana dan prasarana yang digunakan untuk melakukan proses dalam penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el).

Penyelenggaraan proses penerbitan dokumen kependudukan membutuhkan perangkat keras maupun perangkat lunak. Hal tersebut tidak terkecuali dengan proses penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el). Dalam menunjang pemenuhan target yang sudah ditetapkan sebelumnya, terdapat beberapa perangkat dan alat-alat yang dibutuhkan.

- e. Perlengkapan pendukung lain (kertas, bolpoin, tinta, dan lain-lain).

Untuk memaksimalkan pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai dibutuhkan perlengkapan yang memadai untuk menunjang pekerjaan pegawai serta masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Setiap pelayanan tidak terlepas dari adanya alat tulis kantor seperti kertas, bolpoin, map, staples, dan lain-lain.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai pendekatan sumber (*resource approach*) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.4
Tanggapan Responden Tentang Pendekatan Sumber (*Resource Approach*) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai

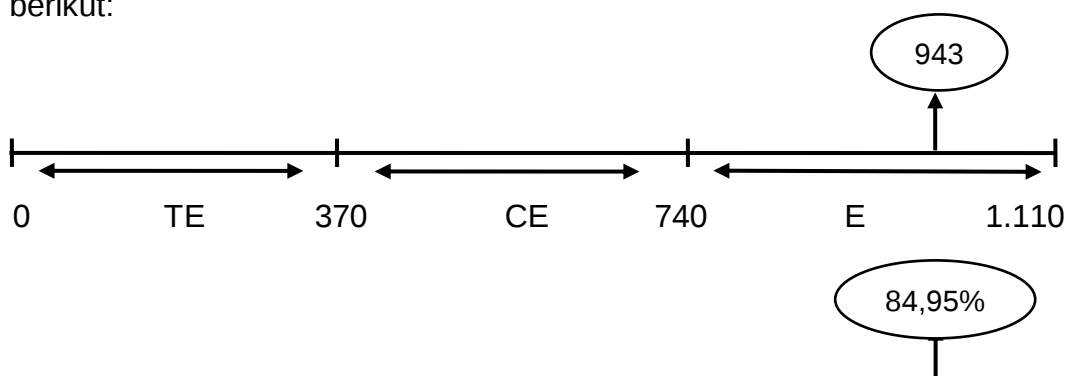
No	Sub Indikator	Skor
1	Professional pegawai pelaksana pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el).	199
2	Kecakapan pegawai pelaksana pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el).	190

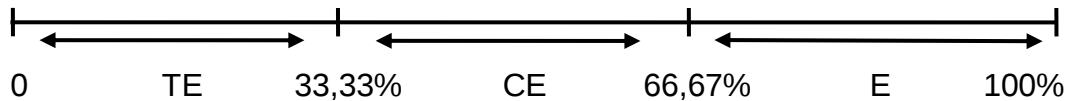
3	Kompetensi pegawai yang mengoperasikan alat dalam proses pelayanan.	194
4	Sarana dan prasarana yang digunakan untuk melakukan proses dalam penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el).	160
5	Perlengkapan pendukung lain (kertas, bolpoin, tinta, dan lain-lain).	200
Total		943

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.4 diatas menunjukkan tanggapan responden tentang pendekatan sumber (*resource approach*), dapat dilihat dari sub indikator professional pegawai pelaksana pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) dengan skor 199, kecakapan pegawai pelaksana Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) diperoleh skor sebanyak 190, kompetensi pegawai yang mengoperasikan alat dalam proses pelayanan diperoleh skor 194, sarana dan prasarana yang digunakan untuk melakukan proses dalam penerbitan KTP elektronik diperoleh skor sebanyak 160, dan indikator perlengkapan pendukung lain (kertas, bolpoin, tinta dan lain-lain) dengan skor 200. Secara keseluruhan total skor jawaban responden sebanyak 943 pada kategori efektif.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dengan garis kontinum sebagai berikut:





Berdasarkan garis kontinum diatas, dapat dikatakan bahwa tanggapan responden tentang pendekatan sumber (*resource approach*) berada pada kategori efektif, dengan total skor 943 diantara rentang skor 741-1.110 dengan persentase 84,95% yang berada pada kategori efektif.

2. Pendekatan Proses (*Process Approach*)

Pada pendekatan proses (*process approach*) untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan suatu pelayanan dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi. Pada Lembaga yang efektif salah satunya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai, mekanisme pelayanan harus diperhatikan agar setiap masyarakat yang akan melakukan urusan administrasi dapat memahami dengan baik proses-proses apa saja yang akan dilaksanakan.

Untuk melihat indikator pendekatan proses (*process approach*) peneliti menggunakan lima sub indikator tersebut yaitu:

- a. Adanya sosialisasi pembuatan KTP elektronik dan proses perakaman bagi masyarakat.

Sosialisasi berguna untuk memberikan informasi mengenai pelaksanaan pelayanan, atau untuk diberi pengarahan mengenai bagaimana tahapann pelaksanaan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el). Selain sosialisasi tatap muka langsung kepada masyarakat juga dapat dilakukan dengan menggunakan media lainnya seperti

media elektronik, media cetak, spanduk, baliho, banner, dan sebagainya.

- b. Persyaratan dalam proses penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el).

Setiap melaksanakan pelayanan publik dibutuhkan persyaratan administrasi yang harus dipenuhi oleh masyarakat, termasuk dalam pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) masyarakat harus membawa syarat-syarat apa saja yang akan dibawa untuk melakukan proses perekaman data Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el).

- c. Mekanisme pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el)

Mekanisme dalam suatu pelayanan merupakan cara atau proses dimana pelayanan tersebut akan dan sedang dilaksanakan. Pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai mulai dari awal sampai dengan penyerahan dokumen resmi memiliki beberapa tahapan.

- d. Kepastian jangka waktu pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan dasar bagi pelaksanaan pelayanan pada suatu organisasi tertentu. Ketepatan waktu yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai dalam proses pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik

(KTP-el) merujuk pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diberlakukan.

- e. Adanya semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja.

Upaya memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat semangat Kerjasama dan loyalitas kelompok kerja sangat diperlukan, untuk itu kerja sama yang terjalin antar pegawai sangat baik sehingga menciptakan suasana yang kondusif dalam melayani masyarakat.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai pendekatan proses (*process approach*) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.5
Tanggapan Responden Tentang Pendekatan Proses (*Process Approach*) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai

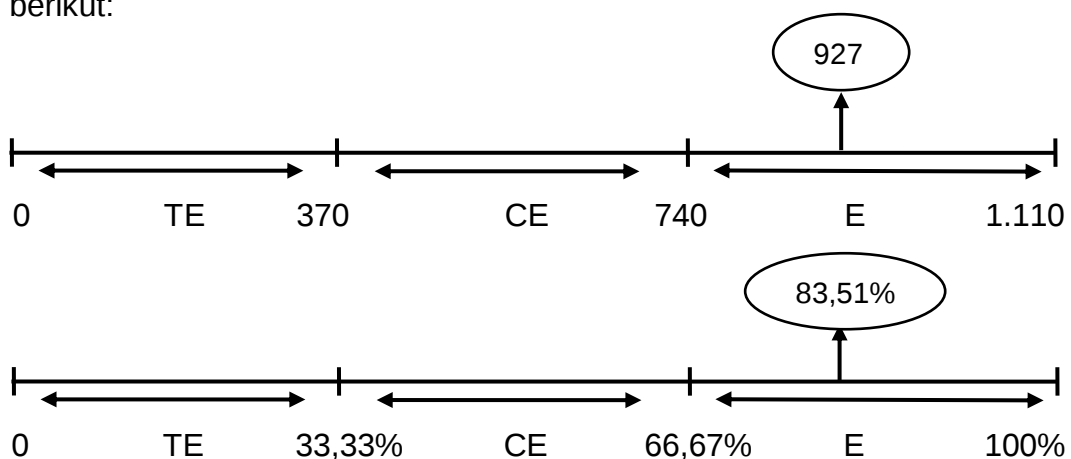
No	Sub Indikator	Skor
1	Adanya sosialisasi pembuatan KTP elektronik dan proses perekaman bagi masyarakat.	187
2	Persyaratan dalam proses penerbitan KTP elektronik.	196
3	Mekanisme pelayanan KTP elektronik.	204
4	Kepastian jangka waktu pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).	157
5	Adanya semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja.	183
Total		927

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.5 diatas menunjukkan tanggapan responden tentang pendekatan proses (*process approach*), dapat dilihat dari sub indikator adanya sosialisasi pembuatan KTP elektronik dan proses perekaman bagi masyarakat diperoleh skor sebanyak 187, indikator persyaratan dalam proses penerbitan KTP elektronik dengan skor 196,

mekanisme pelayanan KTP elektronik diperoleh skor sebanyak 204, kepastian jangka waktu pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) mendapatkan skor sebanyak 157, dan adanya semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja diperoleh skor sebanyak 183. Secara keseluruhan total skor jawaban responden sebanyak 927 berada pada kategori efektif

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dengan garis kontinum sebagai berikut:



Berdasarkan garis kontinum diatas, dapat dikatakan bahwa tanggapan responden tentang pendekatan proses (*process approach*) berada pada kategori efektif, dengan total skor 927 diantara rentang skor 741-1.110 dengan persentase 83,51% yang berada pada kategori efektif.

3. Pendekatan sasaran (*goal approach*)

Pendekatan sasaran (*goal approach*) memusatkan perhatiannya dalam mengukur efektivitas pada aspek output, yaitu dengan mengukur keberhasilan organisasi publik dalam mencapai tingkatan output yang direncanakan. Maksudnya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai dalam melakukan pelayanan penerbitan Kartu Tanda

Penduduk elektronik (KTP-el) sudah sejauh mana berhasil merealisasikan sasaran atau tujuan yang hendak dicapai.

Untuk melihat indikator pendekatan sasaran (*goal approach*) peneliti menggunakan lima sub indikator tersebut yaitu:

a. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan terutama dalam pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) dijadikan sebagai acuan keberhasilan kinerja yang dihasilkan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai. Kepuasan masyarakat dapat dilihat dari seberapa besar dukungan dari pemerintah dan masyarakat dalam pelaksanaan pembuatan KTP elektronik.

b. Ketepatan waktu penyelesaian penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el).

Dalam pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) dibutuhkan jangka waktu untuk penyelesaian mulai dari proses pendaftaran, perekaman dan pengambilan yang sudah sesuai dengan aturan yang ada. Dalam hal ini ketepatan waktu pelayanan pada penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) dapat meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan sehingga tingkat kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan dapat meningkat.

c. Terealisasinya target yang ada.

Terget merupakan sasaran utama dan tujuan suatu organisasi yang sudah direncanakan diawal. Penentuan jumlah target kepemilikan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) berdasarkan hasil sensus penduduk yang masih belum memiliki KTP elektronik namun sudah memasuki usia wajib KTP elektronik. Setiap daerah memiliki jumlah penduduk yang berbeda, dan pencapaian target yang berbeda-beda.

- d. Pelaksanaan sesuai dengan mekanisme dari sikap petugas pelayanan KTP elektronik sesuai dengan norma yang berlaku.

Pelaksanaan yang sesuai dengan mekanisme dalam hal ini baik dari sikap pegawai pelaksana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai yang menjalankan pelayanan penerbitan KTP elektronik harus bersikap baik, bersikap sesuai norma-norma yang berlaku, guna sasaran pelayanan kepada masyarakat Kota Dumai dapat berjalan memuaskan.

- e. Adanya keuntungan pelayanan dimana keberhasilan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pembuatan KTP elektronik dan keuntungan masyarakat mempunyai identitas diri.

Dalam pengurusan pelayanan yang perlu diperhatikan adalah keuntungan yang didapat dalam membuat KTP elektronik, ini merupakan hal yang didapat oleh dinas dan masyarakat dimana keberhasilan dalam pembuatan KTP elektronik oleh dinas, dan keuntungan masyarakat adalah mempunyai identitas diri.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai pendekatan sasaran (*goal approach*) terhadap pelayanan penerbitan kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.6
Tanggapan Responden Tentang Pendekatan Sasaran (*Goal Approach*) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai

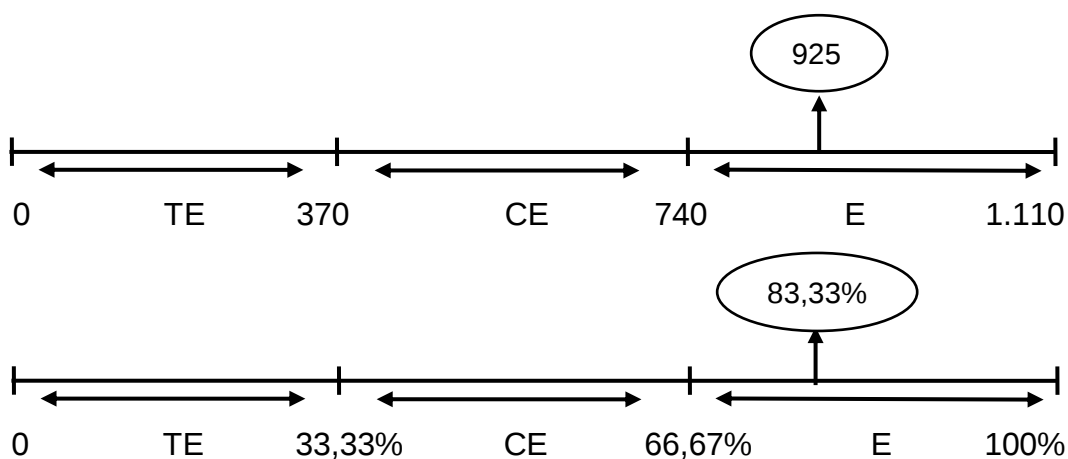
No	Sub Indikator	Skor
1	Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.	180
2	Ketepatan waktu penyelesaian penerbitan KTP elektronik.	166
3	Terealisasinya target yang ada.	192
4	Pelaksanaan sesuai dengan mekanisme dari sikap petugas pelayanan KTP elektronik sesuai dengan norma yang berlaku.	190
5	Adanya keuntungan pelayanan dimana keberhasilan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pembuatan KTP elektronik dan keuntungan masyarakat mempunyai identitas diri.	197
Total		925

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.6 diatas dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden terhadap indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan diperoleh skor sebanyak 180, kemudian ketepatan waktu penyelesaian penerbitan KTP elektronik mendapat skor sebanyak 166, terealisasinya target yang ada diperoleh skor sebanyak 192, indikator pelaksanaan sesuai dengan mekanisme dari sikap petugas pelayanan KTP elektronik sesuai dengan norma yang berlaku mendapat skor sebanyak 190, dan terakhir adanya keuntungan pelayanan dimana keberhasilan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pembuatan KTP elektronik dan keuntungan masyarakat mempunyai identitas diri diperoleh skor 197.

Secara keseluruhan total skor jawaban responden sebanyak 925 berada pada kategori efektif

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dengan garis kontinum sebagai berikut:



Berdasarkan garis kontinum diatas, dapat dikatakan bahwa tanggapan responden tentang pendekatan sasaran (*goal approach*) berada pada kategori efektif, dengan total skor 925 diantara rentang skor 741-1.110 dengan persentase 83,33% yang berada pada kategori efektif.

Berikut rekapitulasi jawaban responden berdasarkan uraian ketiga indikator efektivitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai dapat dilihat pada tabel berikut:

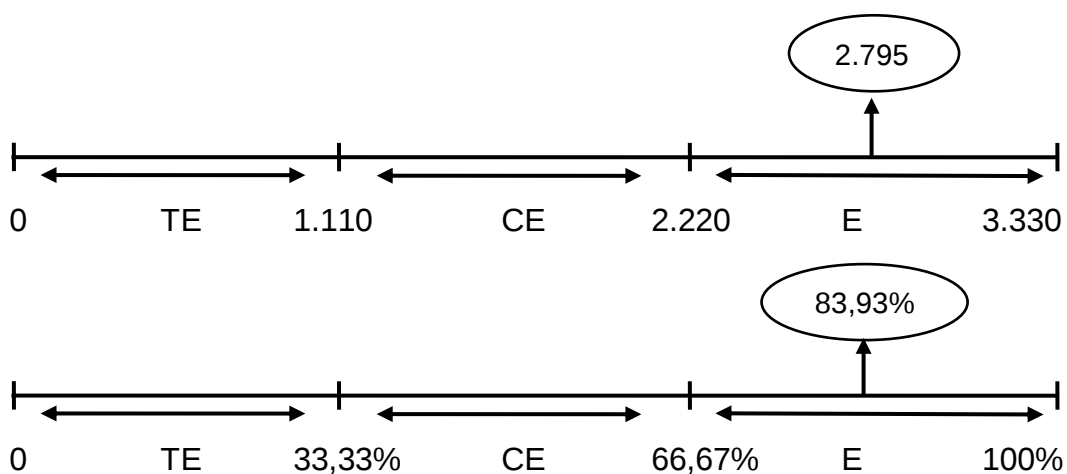
Tabel V.7
Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai
Total Indikator Efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Dumai dalam Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk
Elektronik (KTP-EI)

No	Indikator	Skor
1	Pendekatan sumber (<i>resource approach</i>)	943
2	Pendekatan proses (<i>process approach</i>)	927
3	Pendekatan sasaran (<i>goal approach</i>)	925
Total		2.795

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.7 diatas dapat dilihat rekapitulasi dari semua indikator dapat dikategorikan efektif, hal ini dapat dilihat dari indikator Pendekatan sumber (*resource approach*) dengan skor 943, pendekatan proses (*process approach*) memperoleh skor 927, dan pendekatan sasaran (*goal approach*) mendapatkan skor 925. Dengan ketiga indikator tersebut mendapatkan total skor jawaban sebanyak 2.795.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dengan gambar 2.795 um sebagai berikut:



Dapat dijelaskan bahwa tanggapan 74 responden tentang 3 (tiga) indikator diatas terhadap efektivitas pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) didapat skor 2.795 diantara rentang skor 2.221-3.330 dengan persentase 83,93%. Hal ini menunjukkan dengan jelas bahwa pelayanan pada penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai efektif.

C. Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai dalam Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El).

Berdasarkan hasil penelitian terhadap pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai, dimana peneliti memiliki beberapa faktor pendukung serta penghambat yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Faktor Pendukung

Berdasarkan hasil penelitian terhadap efektivitas pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai memiliki beberapa faktor pendukung antara lain:

- a. Terdapatnya pendekatan sumber (*resource approach*) pada efektivitas pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el). Hal ini dapat dilihat dari adanya perlengkapan pendukung lain seperti kertas, bolpoin, tinta, dan lain-lain serta adanya professional pegawai pelaksana pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el). Pendekatan sumber (*resource approach*) memperoleh skor sebanyak 943 dari rentang skor 741-1.110 dari 74 responden dengan persentase 84,95%.
- b. Terdapatnya pendekatan proses (*process approach*) pada efektivitas pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el). Hal ini ditandai dengan adanya mekanisme pelayanan penerbitan pada efektivitas pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) dan persyaratan dalam proses penerbitan pada efektivitas pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el).

pendekatan proses (*process approach*) memperoleh skor sebanyak 927 dari rentang skor 741-1.110 dari 74 responden dengan persentase 83,51%.

2. Faktor Penghambat

Faktor yang menjadi penghambat terhadap efektivitas pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai yaitu terletak pada pendekatan sasaran (*goal approach*). Hal ini ditandai dengan masih rendahnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) dan masih kurangnya ketepatan waktu penyelesaian penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el). Pendekatan sasaran (*goal approach*) memperoleh skor sebanyak 925 yang berada pada rentang 741-1.110 dari 74 responden dengan persentase 83,33%.