

## Profesionalitas Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa

Glory Mintje<sup>a,1\*</sup>, Sisca Kairupan<sup>b,2</sup>, Fitri Mamonto<sup>c,3</sup>

<sup>abc</sup> Universitas Negeri Manado, Tondano, Indonesia

<sup>1</sup> [estefanymintjeglory@gmail.com](mailto:estefanymintjeglory@gmail.com) \*; <sup>2</sup> [siscakairupan@unima.ac.id](mailto:siscakairupan@unima.ac.id) ; <sup>3</sup> [fitrimamonto@unima.ac.id](mailto:fitrimamonto@unima.ac.id)

### INFO ARTIKEL

### ABSTRACT

**Key word:**  
Professionalism,  
Public Service.

*This study aims to describe the professionalism of the state civil apparatus in the service of the population and civil registration office of the Minahasa district. This study uses a descriptive qualitative approach, with data analysis techniques using interview observations and documentation. The results of the study indicate that the professionalism of the state civil apparatus in services at the Population and Civil Registration Service of the Minahasa Regency has not been fully running well because it is still found in accordance with the results of the study that there are still people who complain about: 1) Simplicity, 2) Certainty of time, 3) Responsibilities given by the Department of Population and Civil Registration of Minahasa Regency. For this reason, it is recommended that the Department of Population and Civil registration of Minahasa Regency further improve every need that is a determining factor for the success of public services.*

### INTISARI

**Kata kunci:**  
Profesionalisme,  
Pelayanan Publik

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan profesionalisme aparatur sipil negara dalam pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Minahasa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik analisis data menggunakan observasi wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalitas aparatur sipil negara dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa belum sepenuhnya berjalan dengan baik karena masih ditemukan sesuai dengan hasil penelitian masih adanya masyarakat yang mengeluhkan : 1) Kesederhanaan, 2) Kepastian waktu, 3) Tanggung jawab yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa. Untuk itu disarankan agar Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa lebih meningkatkan lagi setiap kebutuhan yang menjadi faktor penentu keberhasilan pelayanan publik.

Copyright © 2022 (Glory Mintje). All Right Reserved

### 1. Pendahuluan

Dalam rangka mewujudkan tujuan negara dibutuhkan aparat pemerintah atau Aparatur Sipil Negara (ASN) yang profesional, bersih dari korupsi, kolusi dan nepotisme, bebas dari intervensi politik serta mampu menyelenggarakan pelayanan

publik bagi masyarakat yang berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. ASN memiliki tanggungjawab dalam melaksanakan tugasnya sebagai penyelenggara pelayanan publik bagi masyarakat dimana pelayanan publik diberikan kepada masyarakat berupa pelayanan atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan

\* Korespondensi Penulis; [estefanymintjeglory@gmail.com](mailto:estefanymintjeglory@gmail.com)

oleh aparat pemerintah untuk menjawab dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Untuk bisa mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik maka ASN harus memiliki profesionalitas yang tercermin dari kompetensi dan keahlian kemampuan disiplin serta kinerja.

ASN memiliki kewajiban untuk melayani masyarakat yang berkaitan dengan hak dasar seperti pendidikan, kesehatan, perijinan, serta identitas masyarakat akan tetapi tingkat kepuasan masyarakat yang merupakan pengguna pelayanan dinilai masih rendah dimana masih banyak masyarakat yang mengeluhkan pelayanan dari aparat pemerintah yang tidak profesional, sejalan dengan banyaknya tuntutan masyarakat akan pelayanan cepat tepat dan profesional. Melalui kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi pemerintah Indonesia melaksanakan reformasi birokrasi yang merupakan upaya perubahan yang mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek kelembagaan atau organisasi ketatalaksanaan dan sumber daya manusia aparatur. Melalui reformasi birokrasi berbagai permasalahan-permasalahan dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan harus ditata ulang atau diperbaharui dimana reformasi birokrasi dilaksanakan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Setiap warga negara membutuhkan pelayanan yang baik, bahkan bisa dikatakan bahwa pelayanan tidak bisa dipisahkan dengan kehidupan manusia. Seringkali kita dapati masyarakat selalu menuntut pelayanan yang profesional serta berkualitas dari pemerintah, pada akhirnya tuntutan tersebut tidak sesuai harapan dikarenakan pelayanan publik yang terjadi selama ini masih dipandang berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan. Aparatur Sipil Negara (ASN) harus mengerti pelayanan yang akan diberikannya kepada masyarakat sehingga pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat dapat terlayani. Pelayanan yang diberikan oleh ASN seharusnya difafsirkan sebagai kewajiban bukan hak karena mereka diangkat oleh pemerintah untuk melayani masyarakat, oleh karena itu sebagai birokrat harus membengun komitmen yang kuat untuk melayani sehingga pelayanan akan dapat menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat meancang serta mengaplikasikan pelayanan yang profesional.

Pelayanan Publik sejak lama dipahami sebagai salah satu tugas pemerintah. Dalam penyediaan pelayanan publik, aparat dan Lembaga pemerintah mempunyai peranan yang besar [1]. "Pelayanan Publik juga merupakan pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat" [2].

Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun

2009 tentang pelayanan publik (pasal 4), dalam penyelenggaraan pelayanan public ada beberapa asas antara lain; "kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu serta kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan" [3]. Aparat pemerintah memiliki peran yang sangat penting di dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan hal ini pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan bisa berjalan efektif dan efisien apabila didukung dengan sumber daya aparat pemerintah yang profesional.

Dalam pelaksanaan manajemen aparatur sipil negara belum berdasarkan pada perbandingan antara kompetensi dan kualifikasi yang diperlukan oleh jabatan dengan kompetensi dan kualifikasi yang dimiliki calon dalam rekrutmen, pengangkatan, penempatan, dan promosi pada jabatan sejalan dengan tata kelola pemerintahan yang baik, bahwa dalam mewujudkan Aparatur Sipil negara sebagai bagian dari reformasi birokrasi, perlu ditetapkan aparatur sipil negara sebagai profesi yang memiliki kewajiban mengelola dan mengembangkan dirinya dan wajib mempertanggung jawabkan kinerjanya dan menerapkan prinsip merit dalam pelaksanaan manajemen aparatur sipil negara. Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah, kemudian manajemen ASN adalah pengelolaan ASN untuk menghasilkan pegawai ASN yang profesional, memiliki nilai dasar, etika profesi, bebas dari intervensi politik, serta bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa adalah unsur pelaksanaan otonomi daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas, yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Seorang Kepala Dinas sangat berperan penting dalam pelaksanaan tugas dan fungsi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. Tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa yaitu membantu Bupati dalam menyelenggarakan urusan bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Untuk menjalankan tugasnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsinya itu pelaksanaan pengkoordinasian penyusunan bahan kebijakan dan program di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, pengkoordinasian pelaksanaan kebijakan pelayanan administrasi di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, pengkoordinasian pelaksanaan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, pengkoordinasian pelaksanaan pembinaan dan fasilitas di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, pelaksanaan tugas kedinasan lain yang

diberikan oleh bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara pasal 2 bahwa penyelenggaraan kebijakan serta manajemen ASN berdasarkan pada asas: kepastian hukum, profesionalitas, proporsionalitas, keterpaduan, delegasi, netralitas, akuntabilitas, efektif dan efisien, keterbukaan, non diskriminatif, persatuan dan kesatuan, keadilan dan kesetaraan, dan kesejahteraan. Kemudian pasal 3 bahwa ASN merupakan profesi yang harus memiliki prinsip: nilai dasar, kode etik dan kode perilaku, komitmen, integritas moral, dan tanggung jawab pada pelayanan publik, kompetensi yang diperlukan sesuai dengan bidang tugas, kualifikasi akademik, jaminan perlindungan hukum dalam melaksanakan tugas, dan profesionalitas jabatan[4].

Berdasarkan aturan diatas sangat jelas tegambar harapan-harapan yang perludimiliki oleh Aparat Pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan public yang efektif dan efisien serta profesionalitas. Akan tetapi pada kenyataannya dalam praktek pelayanan masih terdapat kesenjangan-kesenjanga dalam pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, berdasarkan observasi yang peneliti lakukan terkait dengan profesionalitas Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa ditemukan bahwa pelayanan yang diberikan masih cenderung lambat, masih belum ada kejelasan terkait dengan waktu penyelesaian dimana dalam pembuatan KTP, KK, Akta Kelahiran proses penyelesaian diluar waktu yang ditentukan, bahkan masih ditemukan kesalahan perncetakan baik nama, NIK dan lain sebagainya, masih banyak masyarakat yang melakukan pengurusan berkas tetapi tidak mengetahui syarat-syarat kelengkapan berkas, sehingga dari hal ini membuat masyarakat harus bolak-balik, temuan lain yang juga di temukan adalah apabila berkas dapat di proses dengan cepat makan masyarakat rela mengeluarkan uang, masih banyak pegawai yang belum disiplin terkait waktu baik apel pagi, serta jam istirahat, terkait dengan masalah ini peneliti juga menemukan masih banyak pegawai yang nepotisme dimana apabila masyarakat memiliki hubungan kekerabatan dengan aparat maka berkas akan di dahulukan atau langsung di proses, dimana hal ini juga memicu pertengkaran antara aparat dan masyarakat.

Berdasarkan hal-hal yang dipaparkan di atas, mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan memfokuskan pada Profesionalitas Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. Hal ini dirasa penting untuk diteliti karena Pelayanan Publik merupakan salah satu focus disiplin Ilmu Administrasi Publik dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa

merupakan salah satu wadah dimana adanya penyaluran Pelayanan Publik.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian Kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor mengemukakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau penjelasan lisan dari informan dan perilaku yang diamati [5]. Mengacu pada pandangan yang telah dikemukakan diatas maka yang menjadi instrument peneltian adalah peneliti itu sendiri. Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang lebih mendalam, yaitu memperolehdata berdasarkan fakta yang ada dilapangan, yang dialami, dirasakan, dan dipikirkan oleh partisipan/sumber data. Yang menjadi instrument dalam penelitian kualitatif adalah peneliti sendiri. Oleh karena itu, peneliti sebagai instrument juga harus divalidasi seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan peneltianselanjutnya[6]. Dengan demikian diharapkan melalui pendekatan kualitatif dapat menghasilkan data secara sistematis, factual dan akurat.

Penelitian ini difokuskan pada Profesionalitas Pelayanan Publik AparaturSipil Negara Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa yang terbagi dalam tiga sub focus atau indicator yaitu: 1).Kesederhanaan 2). Kepastian Waktu 3).Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan 4).Tanggung Jawab Profesionalitas Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. Data dikumpulkan melalui proses observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setelah data terkumpul, peneliti kemudian menganalisis data melalui tahapan reduksi data, menyajikan data, dan kemudian menarik kesimpulan.

## 3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa disini peneliti memfokuskan bagaimana profesionalitas aparat sipil negara yang merupakan pelayanan yang tidak perna sepi dari kunjungan masyarakat dalam pembuatan KTP, KK. Pelayanan public yang ada di setiap instansi pemerintahan harus memiliki kejelasan menyangkut dengan 1).Kesederhanaan 2).Kepastian Waktu 3).Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan 4).Tanggung Jawab, oleh karena itu untuk mengetahui prosedur pelayanan public di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa, ada beberapa pertanyaan yang telah di tanyakandi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. Kemudian dari hasil wawancara, peneliti melampirkan hasil wawancara dalam bentuk pertanyaan dan jawaban.

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif tentang kualitas penyelenggaraan pelayanan public bidang Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. Untuk mendapatkan hasil penelitian yang diharapkan, peneliti menggunakan Teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pada bab ini, pembahasan akan dilakukan dengan menggabungkan hasil dari teknik observasi dan wawancara, sedangkan Teknik dokumentasi yang berupa dokumentasi (foto, gambar) penelitian akan disajikan pada bagian lampiran. Dalam konteks pelayanan public dan berdasarkan cita-cita mewujudkan birokrasi yang bersih berdasarkan prinsip good governance maka kualitas penyedia layanan dalam hal ini di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa adalah hal utama demi kepuasan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik merupakan kebutuhan setiap masyarakat. Oleh karena itu, setiap birokrasi public perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hendaknya memperhatikan Pelayanan public yang ada di setiap instansi pemerintahan harus memiliki kejelasan menyangkut dengan 1). Kesederhanaan 2). Kepastian Waktu 3). Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan 4). Tanggung Jawab, oleh karena itu untuk mengetahui prosedur pelayanan public di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa, ada beberapa pertanyaan yang telah ditanyakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. Kemudian dari hasil wawancara, peneliti melampirkan hasil wawancara dalam bentuk pertanyaan dan jawaban. Untuk acuan penyelenggaraan pelayanan public harus senantiasa berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Untuk menentukan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa, beberapa teori indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Kemendagri Nomor 63 Tahun 2003. Menurut Keputusan Menteri Nomor 63/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagaimana tertera pada lampirannya diatur mengenai Prinsip Pelayanan Publik yaitu sebagai berikut :

1. Kesederhanaan: Prosedur pelayanan public tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kepastian Waktu: Pelaksanaan pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
3. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan :Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
4. Tanggungjawab :Pimpinan penyelenggara pelayanan public atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/

persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik[7].

### 3.1 Kesederhanaan

Dari pertanyaan dan pernyataan yang disampaikan para informan di atas dapat disimpulkan bahwa kemudahan prosedur dalam pelayanan merupakan hal yang wajib diberikan oleh pemberi pelayanan agar pengguna pelayanan lebih mudah. Berdasarkan beberapa pernyataan di atas mengenai prinsip kesederhanaan, prosedur pelayanan pada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa mudah dipahami dan tidak berbelit-belit, namun masih ada kendala pada masyarakat yang tidak melengkapi persyaratan-persyaratan yang ada sehingga memperlambat proses dalam pembuatan administrasi kependudukan.

### 3.2. Kepastian Waktu

Kepastian waktu Pelaksanaan pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Berdasarkan penelitian tentang kepastian waktu terdapat Pandangan masyarakat mengenai kepastian waktu penyelesaian dapat disimpulkan kepastian waktu sudah sesuai jadwal pelayanan yang ada, akan tetapi untuk lamanya penyelesaian keperluan masih tergantung dari banyaknya jumlah antrian yang ada.

Dapat disimpulkan bahwa Efektifitas berkaitan dengan terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, ketetapan waktu, dan partisipasi aktif dari anggota serta merupakan keterkaitan antara tujuan dan hasil yang dinyatakan dengan hasil yang dicapai [8].

### 3.3. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Kompetensi pegawai sangat menentukan hasil pekerjaan yang dilakukan. Setiap PNS diwajibkan untuk memiliki kompetensi[9]. Tersedianya sumber daya manusia berkualitas berpengaruh pada hasil pelayanan yang memuaskan. Terselenggaranya pelayanan public pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten minahasa harus memenuhi prinsip keramahan dan kesopanan.

Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan Pelaksana pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah. Ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas

Sangat berpengaruh terhadap hasil pelayanan yang memuaskan. Penyelenggaraan pelayanan public di Dinas Pendidikan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa harus memenuhi prinsip kesopanan, dan keramahan. Berdasarkan dari hasil penelitian yang peneliti lakukan melalui pengamatan dan wawancara. Pelayanan yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten minahasa sudah sangat baik, serta petugas yang ada bersikap sopan dan ramah dalam menjalankan tugas pelayanan.

Keberhasilan suatu organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang bermutu bukan saja ditentukan oleh keahlian dan kecakapan dari aparat, melainkan juga sangat ditentukan oleh disiplin para aparat itu sendiri. Bagi aparatur

pemerintahan disiplin tersebut mencakup unsur-unsur ketaatan, kesetiaan, dan kesungguhan dalam menjalankan tugas[10].

### 3.4. Tanggung Jawab

Penyelenggaraan pelayanan public di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten minahasa harus memenuhi prinsip tanggung jawab. Dalam melaksanakan tugas sebagai pegawai itentunya seorang pegawai harus bertanggungjawab dalam menyelesaikannya.

Merujuk pada Kepmenpan no. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, penyelenggara harus memenuhi prinsip prinsip salah satunya adalah kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yang berarti pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Pemerintah yang sebagai pemberi pelayanan wajib untuk menyampaikan sesuatu berkaitan hak dan kewajiban baik pemberi maupun penerima pelayanan dengan baik dan sopan, agar supaya masyarakat yang dilayani merasa nyaman dan dihargai. Petugas yang melayani juga harus memahami batasan-batasan yang ada, sehingga tidak melakukan hal-hal yang bertentangan dengan standart pelayanan yang telah ditentukan, karena dari keramahan layanan yang diberikan akan meningkatkan kualitas pelayanan serta kepercayaan dari masyarakat. Untuk membangun kepercayaan masyarakat, maka dalam penyelenggaraan pemerintahan khususnya dalam pelayanan masyarakat harus ada transparansi sebagai bentuk pertanggung jawaban terhadap pelaksanaan tuga pemerintah. Akuntabilitas meliputi pemberian informasi keuangan kepada masyarakat dan pengguna lainnya sehingga memungkinkan bagi mereka untuk menilai petanggung jawaban pemerintah atas semua aktifitas yang dilakukan, bukan hanya laporan keuangan saja namun harus memberikan informasi dalam pembuatan keputusan ekonomi, sosial, politik[11].

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dianalisis dan dibahas pada bab sebelumnya, maka didapatkan beberapa kesimpulan yang dituangkan pada penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa:

1. *Kesederhanaan* ,mudah di pahami dan tidak berbelit-belit tapi masih ada kendala pada masyarakat yang tidak melengkapi persyaratan-persyaratan yang ada sehingga memperlambat proses dalam pembuatan administrasi kependudukan
2. *Kepastianwaktu*, Pandangan masyarakat mengenai kepastian waktu penyelesaian dapat disimpulkan kepastian waktu sudah sesuai jadwal pelayanan yang ada, akan tetapi untuk

lamanya penyelesaian keperluan masih tergantung dari banyaknya jumlah antrian yang ada

3. *Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan*, Pelayanan yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten minahasa sudah sangat baik, serta petugas yang ada bersikap sopan dan ramah dalam menjalankan tugas pelayanan
4. *Tanggungjawab*, tanggungjawab pegawai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten minahasa, apabila ada keluhan dari masyarakat maka akan di komunikasikan dan diselesaikan sesuai dengan prosedur yang ada. Namun masih ada kendala atau hambatan dalam pelayanan karena : 1. Pemadaman listrik 2. Jaringan internet.

### Referensi

- [1] Muchlis, *Kebijakan Publik: Proses, Analisis, dan Partisipasi*. Ghalia: Bogor, 2013.
- [2] Pandji S, *Administrasi Publik : Teori dan Aplikasi Good Governance*. Refika Aditama: Jakarta, 2009.
- [3] Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- [4] Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.
- [5] L. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. 2017.
- [6] Lumingkewas, *Pengantar Abalisis Kebijakan Publik, Teori dan Aplikasi*. malang: wineka media, 2018.
- [7] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- [8] A. Dilapanga, J. Mantiri, and C. Mongi, "Evaluation of the Management of Population Administration Information System at the Department of Population and Civil Registration of Tomohon City," 2019.
- [9] J. E. Langkai, J. E. H. Mokot, and V. Kapahang, "Kompetensi Pejabat Struktural pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Minahasa", 2019.
- [10] E. Lumingkewas, "Kebijakan Disiplin Aparatur Sipil Negara di Dinas Pengelolaan Keuangan, Aset dan Pendapatan Kabupaten Minahasa", 2019.
- [11] M. Mandagi, S. B. Kairupan, and M. Wullur, "Pengelolaan APBDes di Desa Tambala Kecamatan Tombariri Kabupaten Minahasa", 2020.