

## BAB V

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Hasil Penelitian

Saat ini, pelayanan publik menjadi keperluan bagi semua orang. Setiap birokrasi publik harus berusaha menyajikan layanan administrasi masyarakat terbaik kepada masyarakat yang menggunakan layanan tersebut. Saat ini, pelayanan publik pemerintah, khususnya Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai, semakin membutuhkan perbaikan dan peningkatan, terutama di masa sekarang ini. Untuk menciptakan layanan yang lebih efisien, efektif, dan sesuai dengan keperluan dan aspirasi masyarakat, perlu segera dilakukan peningkatan mutu layanan Administrasi Masyarakat.

Untuk melihat Mutu Pelayanan Administrasi Masyarakat di Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai, maka digunakan teori dari Fandy Tjiptono, (2000:70) yang mengemukakan bahwa 4 (Empat) indikator pengukuran mutu pelayanan meliputi: *Tangibles* (Bukti Fisik), *Responsiviness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati).

### 5.1.1 Indikator *Tangibles* (Bukti Fisik)

Eksistensi suatu organisasi tercermin dalam tangibles, yang meliputi bukti fisik seperti fasilitas, kondisi lingkungan, dan mutu pelayanan yang diadakan. Untuk meningkatkan mutu dan kepuasan masyarakat kepada layanan publik, diperlukan perubahan dan peningkatan. Masalah fasilitas layanan menjadi fokus utama karena berperan vital dalam meningkatkan mutu layanan. Dengan fasilitas yang memadai, masyarakat dapat merasa lebih nyaman dan puas. Indikator *Tangibles* (Bukti Fisik) mencakup beberapa elemen yang dapat diukur, seperti:

#### 1) Fasilitas Sarana dan Prasarana

Berikut ini hasil wawancara dengan Bapak Paulus Ngambol selaku Sekertaris Disdukcapil Kabupaten Manggarai pada tanggal 20 November 2023 mengatakan bahwa:

*“.....terkait prasarana kondisi gedung Disependuk Capil bisa kita lihat sendiri belum memungkinkan karna luas gedungnya masih sangat kecil dan akan mengganggu kenyamanan pegawai dan masyarakat, dan untuk kepemilikan gedung. Gedung ini milik sendiri yang di fasilitasi oleh Pemda Kabupaten Manggarai yang sudah diresmikan pada tanggal 04 Maret 2019. Sedangkan terkait dengan Sarana kami belum mempunyai kendaraan kantor yang digunakan untuk pelayanan keliling, memang dulu kami memiliki kendaraan kantor tetapi karna kantor lama kami terbakar beserta kendaraan kantor mau tdk mau kami melakukan pelayanan keliling menggunakan kendaraan pribadi dan kami harap pemerintah segera memfasilitasi itu.....”*



Gambar 5.1 Peresmian Gedung Dispenduk Cakil

*Sumber: Dinas Masyarakat Catatan Sipil Kabupaten Manggarai 2023*

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Manggarai belum menyajikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada masyarakatnya. Ini dapat dilihat dari kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung masyarakat. Pada tanggal 20 November 2023, peneliti mewawancarai Administrator Data Base Bapak Alexander Sodakain, yang menyatakan:

*“.....fasilitas yang ada disini masih kurang,seperti banyak computer yang sudah rusak dan ada beberapa yang fungsi,kadang kita di bagian ADB lambat dalam proses penginputan data masyarakat,dan juga soal jaringan,kita di kabupaten Manggarai ini sering sekali jaringan eror/bermasalah,apalagi musim hujan seperti ini,hal seperti ini sangat mengganggu dalam proses menyajikan pelayanan kepada masyarakat ....”*

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Disdukcapil Kabupaten Manggarai saat ini belum mencukupi, masih banyak yang harus dilengkapi dan juga terkait jaringan eror/bermasalah merupakan salah satu

tolak ukur pelayanan publik yang baik. Buruknya jaringan di Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai menjadi faktor penghambat dalam menyajikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Hal senada juga disampaikan Bapak Melkior Alvian salah satu masyarakat Kabupaten Manggarai pada tanggal 20 November 2023 yang menyampaikan:

*“.... Seminggu yang lalu saya mengurus KTP di Kantor Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai disana saya sudah rekam tapi dalam waktu penerbitannya membutuhkan waktu yang lama hal ini dikarenakan jaringan sedang eror/bermasalah....”*

Hal senada juga disampaikan masyarakat Ibu Rita Kurniati yang hendak mengurus Akta Kelahiran pada tanggal 20 November 2023, menyatakan bahwa

*“ saya kemarin sudah memasuki berkas2 dalam penerbitan Akta Kelahiran, tapi petugas menyatakan bahwa Akta Kelahirannya belum bisa diterbitkan karena ada gangguan jaringan dan ibu bisa datang besok”*

Dari hasil wawancara di atas bahwa lagi-lagi masalah soal jaringan internet menjadi masalah yang cukup rumit bagi Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai dalam menyajikan pelayanan yang bermutu.

**Tabel 5.1**

**Sarana dan Prasarana Disdukcapil Kabupaten Manggarai**

<b>NO</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b>	<b>Jumlah</b>	<b>keterangan</b>
1	komputer	20 unit	13 baik, 7 rusak
2	TV	1 unit	baik
3	Printer	8 unit	5 baik, 3 rusak
4	Router	1 unit	baik
5	Peralatan sidik jari	2 unit	baik
6	Lemari arsip dan lemari berkas masyarakat	7 unit	baik
7	Laptop	10 unit	8 baik, 2 rusak
8	Meja kerja pegawai dan meja pelayanan	18 unit	baik
9	Kursi	38 unit	baik
10	kamera	3 unit	2 baik, 1 rusak
11	Peralatan sidik jari	2 unit	baik
12	Telepon	2 unit	Baik
13	Tripot kamera	2 unit	baik

*Sumber: Dinas Masyarakat dan Catatan Sipil Kabupaten Manggarai 2023*

Berdasarkan tabel 5.1 di atas terkait sarana dan prasarana di Disdukcapil Kabupaten Manggarai seperti jenis sarana dan prasarana komputer 7 rusak, printer 3 rusak, laptop 2 rusak dan kamera 1 rusak, sementara jenis sarana dan prasarana yang rusak ini fungsinya sangat vital karena akan menghambat pelayanan administrasi

masyarakat dan berpengaruh kepada kinerja pegawai maka akan berdampak pada indikator *tangibles* (bukti fisik) yaitu memberi kepuasan kepada masyarakat.

## 2) Keadaan Lingkungan

Berikut ini hasil wawancara dengan Bapak Paulus Ngambol selaku Sekertaris Disdukcapil Kabupaten Manggarai pada tanggal 20 November 2023 mengatakan bahwa:

*“.....Terkait dengan letak lingkungan kantor saya rasa sudah mudah dijangkau masyarakat dan berada pas di muka jalan dan tidak dihalangi oleh bangunan yang lain serta strategis karena letaknya di tengah kota dan berada di pinggir jalur negara, contohnya kantor yang lama Dispenduk Capil itu susah dijangkau masyarakat karena dihipit kantor-kantor lain maka susah dijangkau masyarakat, dan untuk kenyamanan dan kebersihan kantor saya rasa kantor ini sudah bersih karena sudah ada petugas kebersihan, serta untuk kenyamanan kantor kami sudah menyiapkan tempat parkir dan ruang tunggu tapi kendalanya ruang tunggu yang kami siapkan belum bisa menampung banyak orang karena luas kantor yang sangat kecil.*”

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa letak lingkungan kantor sudah strategis dan mudah dijangkau masyarakat, tapi ada kendalanya belum menyajikan rasa nyaman kepada masyarakat karena ruang tunggu yang belum memadai karena kondisi kantor yang kecil. Hal senada juga saat peneliti mewawancarai Bapak Inosensius Tatu selaku Kabid PIAK pada tanggal 20 November 2023

*“.....Letak kantor ini sudah strategis, memang kami sudah menyiapkan ruang tunggu tetapi ruang tunggu tidak luas dan masyarakat harus duduk berdempetan karena bangunan yang belum memadai bahkan ada yang berdiri karena kursi juga masih sedikit....”*

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa luas bangunan yang kecil menjadi masalah serius untuk Disdukcapil dalam memberi kenyamanan bagi Masyarakat. Selanjutnya peneliti mewawancarai masyarakat Ibu Rita kurniati pada tanggal 20 November 2023, menyampaikan bahwa

*“..... Memang letak kantor mudah dijangkau dan kebersihan kantor sudah baik tetapi kami masyarakat belum merasa nyaman terkait ruang tunggu, bisa anda liat sendiri saya dengan masyarakat yang lain terpaksa menunggu dan berdiri di luar karena di dalam sudah banyak masyarakat.....”*

Hal senada juga saat peneliti mewawancarai masyarakat Bapak Etnan Bara yang sedang mengurus Akta Nikah pada tanggal 20 November 2023, menyampaikan bahwa:

*“.... Kami terpaksa menunggu dan berdiri di luar karena di dalam ruang tunggu sudah dipenuhi banyak orang dan tunggu dipanggil oleh pegawai...”*

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa dikarenakan ruang tunggu yang sempit jadinya masyarakat yang lain menunggu diluar, hal ini menjadikan masyarakat kurang nyaman.



Gambar 5.2 masyarakat yang sedang mengurus berkas masyarakat di Disdukcapil 2023

*Sumber: Dinas Masyarakat dan Catatan Sipil Kabupaten Manggarai*

Hasil wawancara dengan berbagai pihak di atas menunjukkan bahwa untuk meningkatkan layanan administrasi masyarakat di Disdukcapil Kabupaten Manggarai, diperlukan peningkatan fasilitas fisik, kondisi lingkungan, dan ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Disdukcapil Kabupaten Manggarai sangat memperhatikan bukti tangible (fisik) berupa layanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Mereka berusaha meningkatkan kinerja pegawai dalam menyajikan layanan maka mereka dapat menyajikan layanan terbaik kepada masyarakat.

### 5.1.2 Indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap, atau responsif, adalah kemampuan untuk menyampaikan informasi yang jelas dan membantu masyarakat dengan cepat dan tepat.

Daya tanggap atau responsifitas karyawan di Kantor Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai mengacu pada seberapa cepat karyawan menanggapi keperluan masyarakat. Daya tanggap pegawai kepada layanan yang mereka berikan adalah salah satu faktor yang memengaruhi bagaimana masyarakat menilai layanan yang diberikan. Untuk mengetahui reaksi masyarakat dengan tepat, cepat, dan tepat.

#### 1) Kemampuan Merespon masyarakat

Berikut ini hasil wawancara bersama Ibu Paulina Herlina Mahal selaku Kabid bidang pelayanan pendaftaran masyarakat pada tanggal 21 November 2023, menyampaikan bahwa:

*“....Kami sebagai pelayanan masyarakat tentunya menyajikan pelayanan yang baik kepada masyarakat terlebih dalam merespon keluhan yang diberikan masyarakat kemudian di tindak lanjuti sesuai aturan yang berlaku dalam pengkepentingan administrasi masyarakat, misalnya masyarakat atau pemohon datang mengurus administrasi masyarakat dan masih bingung dalam mengurus berkas masyarakat kami akan menyambut mereka dengan memberi arahan yang mudah di mengerti sesuai dengan keperluan masyarakat atau pemohon....”*

Berdasarkan wawancara di atas dijelaskan bahwa dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat kabid pelayanan pendaftaran masyarakat menyajikan arahan yang mudah di mengerti oleh masyarakat maka masyarakat bisa dengan mudah memahami

tahapan yang ada dalam melakukan pengkepentingan administrasi masyarakat. kemudian peneliti juga melakukan wawancara dengan bapak Agustinus Adun sebagai Administrator data base Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai pada tanggal 21 November 2023 mengatakan bahwa:

*“.....jadi kami disini pada prinsipnya tanggap kepada semua keperluan masyarakat mengenai administrasi masyarakat dan juga kami menyajikan pelayanan yang baik,terutama menyajikan penjelasan dan arahan kepada masyarakat yang kurang paham mengenai persyaratan dan tahapan pengkepentingan administrasi masyarakat, kami disini dibagi menjadi dua shif ,jam 08;00-14;00 itu shif pertama dan untuk shift kedua dari jam 14;00-20;00 hal ini dikarenakan terlalu banyak pemohon setiap harinya sehingga masyarakat harus antri dengan waktu yang lama,namun dengan adanya pembagian shif ini masyarakat tidak perlu mengantri terlalu lama,jadi ini merupakan bentuk respon kami kepada masyarakat.....”*

Wawancara di atas menyebutkan bahwa petugas di kantor Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai menyajikan pelayanan yang baik dengan menjelaskan dan menyajikan arahan kepada masyarakat yang kurang paham mengenai tahapan pengkepentingan administrasi masyarakat,dan juga sebagai bentuk respon mereka kepada keperluan masyarakat,pegawai di instansi tersebut dibagi menjadi dua shift dalam menyajikan pelayanan maka masyarakat tidak perlu antri terlalu lama.kemudian juga di lakukan wawancara dengan masyarakat yakni Bapak Fabianus Samsul pada tanggal 21 November 2023 mengatakan bahwa:

*“.....saya sebagai masyarakat merasa bahwa selama saya ada kepentingan di capil mereka selalu merespon dengan baik dan bertanggung jawab,dan komunikasi yang dilakukan oleh petugas kepada masyarakat sudah dilakukan dengan baik,dengan menyajikan informasi dan arahan yang jelas serta mudah di pahami oleh masyarakat...”*

Berdasarkan hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa pegawai di Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai sudah menyajikan respon yang baik dengan bersikap baik dan tanggung jawab serta menyajikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat. Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan ibu Berta Muet selaku masyarakat pada tanggal 21 November 2023 mengatakan bahwa:

*“.....tentang respon dari pegawai di kantor dukcapil tentang pengkepentingan berkas masyarakat baik itu KTP ataupun akte kelahiran untuk sejauh ini respon yang mereka berikan baik,dimana petugas di kantor dinas dukcapil dengan sigap dan antusias dalam menyajikan pelayanan,dan sikap yang sopan ketika berkomunikasi dengan masyarakat dan menyajikan arahan ketika kami masyarakat mengalami kesulitan dalam pengkepentingan berkas....”*

Wawancara diatas menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai sudah dilakukan dengan baik, dimana respon yang mereka berikan sangat sigap dan antusias dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat.

**Tabel 5.2**

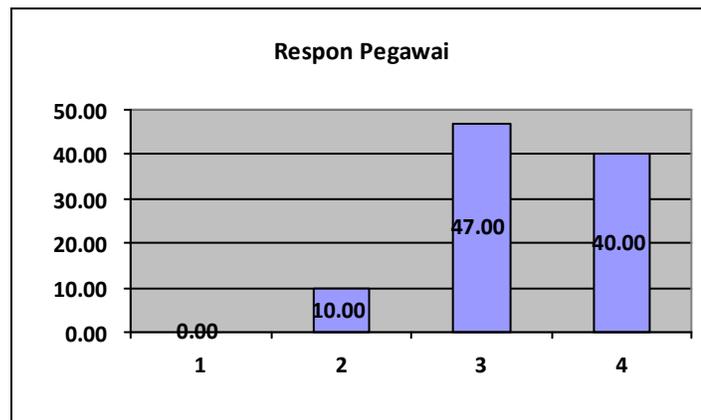
**Data Capaian Admnistrasi Masyarakat Tahun**

**2020-2022**

NO	Produk Administrasi Masyarakat	Tahun	PencapaianPerekaman /Penerbitan	% pencapaian
1	KTP-el	2020	203.656	91,8%
		2021	210.981	95,5%

		2022	218.465	98%
2	Kartu Keluarga (KK)	2020	67.847	78,87%
		2021	75.140	83%
		2022	80.582	85%
3	Akta Kelahiran	2020	62.372	56,74%
		2021	78.413	66,15%
		2022	81.993	74%
4	Akta Perkawinan	2020	25.253	19,65%
		2021	40.265	32,15%
		2022	44.956	34%

Sumber: Dinas Masyarakat dan Catatan Sipil Kabupaten Manggarai 2020-2022



Gambar 5.3 Respon Pegawai Palayanan

Sumber: SKM Dinas Masyarakat dan Catatan Sipil Kab Manggarai 2023

Keterangan: 1. Tidak respon

2. kurang respon

3. respon

4. sangat respon

Berdasarkan hasil survei respon pegawai pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai, dapat dilihat pada gambar 5.3 di atas, skor unsur respon pegawai paling tinggi sebesar 47,00 (baik). Dengan demikian respon pegawai kepada masyarakat sebagai pengguna layanan di Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai dikategorikan baik.

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara dengan beberapa narasumber di atas maka dapat disimpulkan bahwa pada indikator Responsiveness (Daya Tanggap), mengenai kemampuan merespon masyarakat dalam pelayanan di kantor Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai dikatakan baik, dimana pegawai menyajikan pelayanan yang baik dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pegawai dalam menyajikan informasi. Berdasarkan hasil penelitian pada Dispenduk Capil kabupaten Manggarai mengenai kemampuan merespon masyarakat, melihat bahwa pegawai sudah menyajikan pelayanan yang baik serta menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat dalam menyajikan informasi dan arahan maka masyarakat tidak mengalami kesulitan.

## 2) Ketepatan dan Kecepatan Dalam Melayani Masyarakat

Berikut ini hasil Wawancara dengan Ibu Paulina Herlina Mahal selaku kabid bidang pelayanan pendaftaran masyarakat pada tanggal 5 Januari 2023 mengatakan bahwa:

*“.....saya sebagai kabid bidang pelayanan pendaftaran masyarakat disini, dengan kemampuan yang kami miliki, kami sudah berusaha menyajikan*

*pelayanan yang cepat kepada masyarakat, dengan kemampuan yang kami miliki,kami sudah menyajikan pelayanan yang tepat,namun ketepatan dalam melayani keperluan masyarakat itu sangat tergantung dengan data dari pemohon,kalau data pemohon benar maka hasil yang dikeluarkan akan benar juga misalnya soal tanggal tahun lahir dari pemohon itu akan menjadi benar ketika pemohon menyampaikan datanya dengan benar,ketika pemohon menyajikan data yang benar maka pelayanan yang diberikan sesuai dengan permintaan dan harapan masyarakat....”*

Berdasarkan wawancara di atas menunjukkan bahwa kabid bidang pelayanan pendaftaran masyarakat dan petugas di Dispenduk Capil kabupaten Manggarai sudah menyajikan pelayanan, serta dengan kemampuan yang mereka miliki sudah menyajikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat, ketepatan dalam melayani keperluan masyarakat akan tercipta apabila pemohon atau masyarakat menyampaikan datanya dengan benar, apabila data yang diberikan sudah benar maka pelayanan yang diberikan akan sesuai dengan harapan dan permintaan masyarakat. selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Agustinus Adun sebagai Administrator Data Base, pada tanggal 21 November 2023 mengatakan bahwa:

*“...ya,kami pegawai disini sudah dengan cepat dan sigap dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat,misalnya seperti tadi pagi ada masyarakat yang mengurus pengubahan kartu keluarga,kami dengan cepat melayani sesuai dengan keperluannya jadi untuk sekarang semua masyarakat yang mengurus administrasi masyarakat di dukcapil diwajibkan untuk memiliki email dan no hp yang valid maka kami bisa mengirimkan file kartu keluarga,akte kelahiran dan sebagainya melalui email tersebut.jadi masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama dan kalau soal ketepatan dalam menyajikan pelayanan itu soal waktu dan data yang akurat,ketika masyarakat menyajikan data yang lengkap dan benar sesuai dengan persyaratan yang ada kepada kami petugas,maka dalam waktu 15 menit berkas administrasi masyarakat yang diperlukan oleh masyarakat yang bersangkutan sudah selesai dikerjakan oleh petugas...”*

Wawancara di atas menjelaskan bahwa pegawai di instansi tersebut sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan menyajikan kemudahan kepada masyarakat dengan mengirimkan file berkas administrasi masyarakat sesuai dengan apa yang diperlukan oleh masyarakat yang bersangkutan melalui email maka masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama dan akan menyajikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat apabila data yang diberikan oleh masyarakat kepada petugas sudah lengkap dan benar sesuai dengan persyaratan yang ada. selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan salah satu masyarakat kabupaten Manggarai, bapak Wilhelmus Ndarung pada tanggal 21 November 2023 mengatakan bahwa:

*“....dalam menyajikan pelayanan, pegawai disana dengan cepat melayani keperluan kami masyarakat,dimana pada waktu itu saya mengurus Kartu keluarga dan salah satu pegawai melayani saya dengan cepat dan tepat waktu...”*

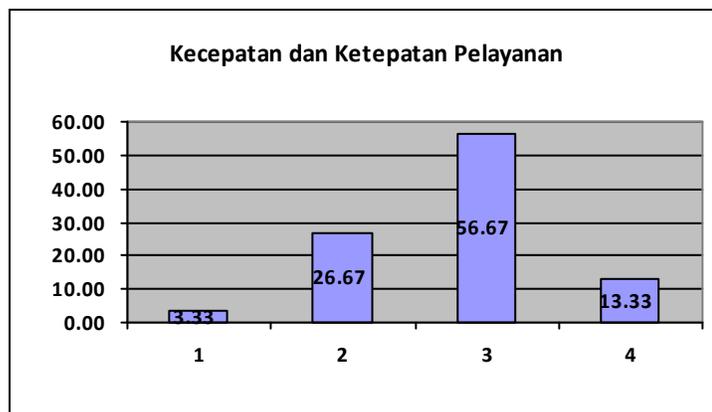
Berdasarkan wawancara di atas menjelaskan bahwa pegawai di Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai sudah cepat dan tepat waktu dalam menyajikan pelayanan. Hal ini diperkuat saat peneliti mewawancarai Ibu Berta Muet pada tanggal 21 November 2023

*“.....ya kalau menurut pengalaman saya sendiri,pegawai disana dalam menyajikan pelayanan itu sudah tepat,misalnya ketika saya mengurus akte kelahiran pegawai disana melayani saya sesuai dengan keperluan saya....”*

Wawancara di atas menjelaskan bahwa pegawai di instansi tersebut selalu tepat dan cepat dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber di atas mengenai kecepatan pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai ,dapat disimpulkan bahwa dalam menyajikan pelayanan sudah dilakukan dengan cepat dan sigap dimana dalam mengurus administrasi masyarakat,pegawai dengan cepat merespon dan melayani masyarakat serta terkait ketepatan dalam menyajikan pelayanan,sudah dikatakan baik dimana pegawai menyajikan hasil yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan masyarakat.

**Gambar 5.4 Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan**



Gambar 5.4 Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan

Sumber: SKM Dinas Masyarakat dan Catatan Sipil Kab Manggarai 2023

- Keterangan:
- 1.Tidak cepat dan tepat
  - 2.Kurang cepat dan tepat
  - 3.Cepat dan tepat
  - 4.Sangat cepat dan tepat

Pada gambar 5.4 di atas untuk unsur kecepatan dan ketepatan melayani mendapat skor paling tinggi 56,67 dengan peringkat kepuasan pelanggan nomor 3

(cepat dan tepat). Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai mendapat kategori baik.

Dari hasil wawancara dengan beberapa narasumber maka dapat disimpulkan bahwa indikator Responsiviness (Daya Tanggap) Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai sudah menyajikan mutu pelayanan yang baik kepada masyarakat, dilihat dari kemampuan merespon, kecepatan serta ketepatan pegawai dalam melayani masyarakat.

### **5.1.3 Indikator Assurance (Jaminan)**

Jaminan, atau jaminan, adalah pengetahuan dan kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan. Ini adalah jaminan yang diberikan oleh pegawai Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai kepada pelanggan untuk menumbuhkan kepercayaan kepada layanan mereka dengan menyajikan jaminan tentang biaya dan ketepatan waktu.

Berikut ini hasil wawancara dengan Bapak Paulus Ngambol selaku Sekertaris Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai pada tanggal 22 November 2023 mengatakan bahwa:

*“.....Dalam pelayanan administrasi masyarakat kami rasa sudah melayani dengan tepat waktu sesuai dengan Standar Pelayanan, dan untuk biaya dalam pengkepentingan berkas masyarakat gratis sesuai dengan SOP, misalnya jenis pelayanan KK, jangka waktu penyelesaian 1 Jam Jika Berkas langsung didapatkan di Kantor Dukcapil dan 1 X 24 Jam Jika berkas dicetak sendiri oleh Pemohon kemudian untuk baiaya Gratis (Sesuai dengan Perda No.04 Tahun 2021) ....”*

Berdasarkan hasil wawancara di atas pegawai sudah menyajikan jaminan terkait dengan kepastian waktu dan biaya yang sesuai dengan standar pelayanan Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai. Kemudian peneliti mewawancarai Ibu Paulina Mahal selaku kabid pelayanan pendaftaran masyarakat pada tanggal 22 November 2023, menyampaikan bahwa

*“... Dalam pengkepentingan berkas apapun di Dispenduk Capil ini tidak dikenakan biaya sama sekali, kalau soal kepastian tepat waktu kami sudah melayani sesuai SOP, bahkan kami sudah menyiapkan baner SOP administrasi masyarakat, dan kami sering dihadapkan jaringan yang bermasalah yang mengakibatkan waktu pelayanan lebih lama...”*

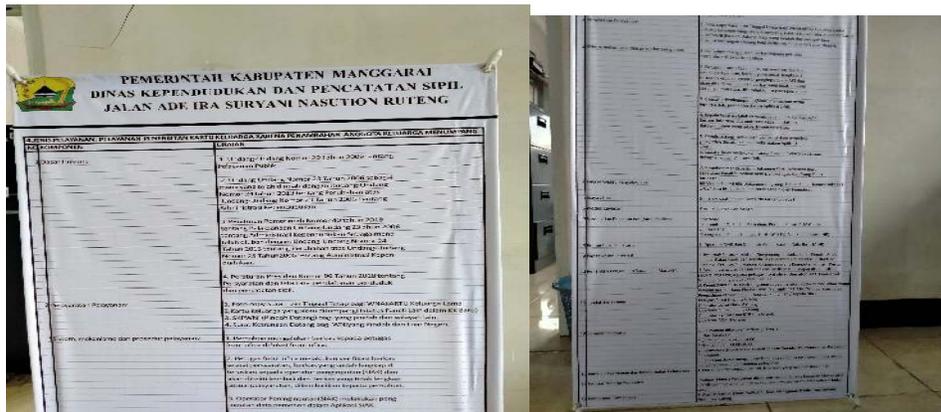
Berdasarkan hasil wawancara di atas dalam pengkepentingan berkas apapun gratis sesuai dengan SOP, bahkan Dispenduk Capil sudah menyiapkan baner standar pelayanan kepastian waktu dan biaya, tetapi dihadapkan masalah dalam soal kepastian waktu yaitu soal jaringan. Selanjutnya peneliti juga mewawancarai masyarakat Ibu Berta Muet pada tanggal 22 November 2023, yang menyampaikan bahwa:

*“.....Baru-baru ini Polisi menangkap pegawai Dispenduk Capil karena kasus Calo Berkas Masyarakat...”*

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa masih ada pegawai yang yang meminta biaya dalam pengkepentingan berkas masyarakat yang dimana sesuai SOP dalam pengkepentingan berkas masyarakat tidak dikenakan biaya sama sekali. Kemudian peneliti juga mewawancarai masyarakat bapak Iwan salah satu masyarakat Kabupaten Manggarai pada tanggal 22 November 2023 yang menyatakan bahwa

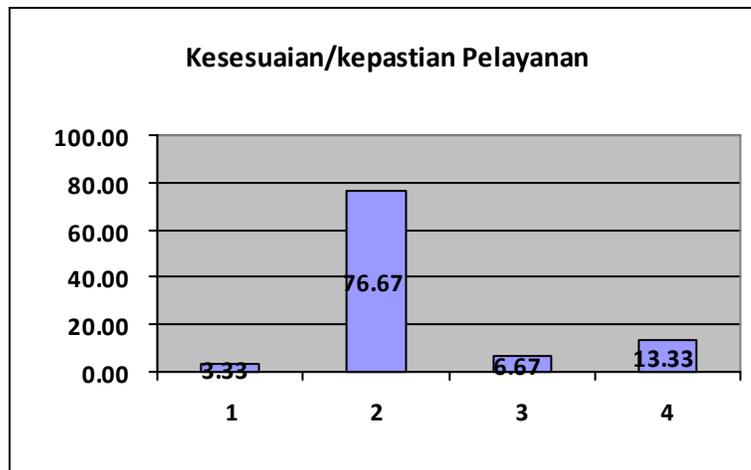
“Sudah bebrapa hari saya mengurus KTP tapi belum juga selesai dan hanya diberikan pernyataan oleh petugas untuk datang besoknya lagi tanpa saya tau alasanya”

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa pegawai belum menyajikan kepastian tepat waktu kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.



Gambar 5.5 Baner Standar Pelayanan

Sumber: Dinas Masyarakat dan Catatan Sipil Kabupaten Manggarai 2023



Gambar 5.6 Kesesuaian/kepastian Pelayanan

Sumber: SKM Dinas Masyarakat dan Catatan Sipil Kab Manggarai 2023

- Keterangan :1.Tidak sesuai/ Tidak pasti  
2.Kurang sesuai/Kurang pasti  
3.Sesuai/pasti  
4.Sangat sesuai/Sangat pasti

Berdasarkan gambar 5.6 diatas skor unsur kesesuaian/kepastian pelayanan sebesar 76,67 dengan peringkat kepuasan pelanggan nomor 2 (kurang sesuai/kurang pasti). Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai mendapat kategori kurang baik.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa narasumber di atas indikator *Assurance* (Jaminan) yang berhubungan dengan kepastian waktu dan biaya dalam proses pelayanan administrasi masyarakat masyarakat dinilai kurang menyajikan mutu pelayanan yang baik, hal ini dikarenakan masih ada pegawai yang belum menyajikan jaminan tepat waktu dan kepastian biaya yang sesuai standar pelayanan serta ada hambatan dalam memberi jaminan tepat waktu juga dalam pelayanan administrasi masyarakat yaitu soal jaringan internet.

#### **5.1.4 Indikator *Empathy* (Empati)**

yaitu menyajikan perhatian yang tulus, individual, dan pribadi kepada pelanggan dengan mempertimbangkan keinginan pelanggan. Menyajikan perhatian kepada keperluan masyarakat yang membutuhkan pelayanan dikenal sebagai empati. Sebagai organisasi publik yang menyajikan layanan, mereka harus selalu tersedia untuk membantu orang-orang yang membutuhkan layanan dengan Pelayan publik

yang baik akan diciptakan oleh pegawai yang selalu mengutamakan keperluan masyarakat dan selalu bersikap ramah dan sopan.

1) Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan keperluan masyarakat dalam pelayanan

Berikut ini hasil wawancara penulis bersama Bapak Paulus Ngambol selaku Sekertaris Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai pada tanggal 22 November 2023, menyampaikan bahwa:

*“....Kevitalan masyarakat lebih vital daripada kevitalan pribadi adalah sikap yang selalu ditanamkan pada setiap pegawai. Kami harus bekerja profesional sebisa mungkin meskipun ada masalah keluarga, tetapi jangan sampai masalah tersebut masuk ke pekerjaan. ...”*

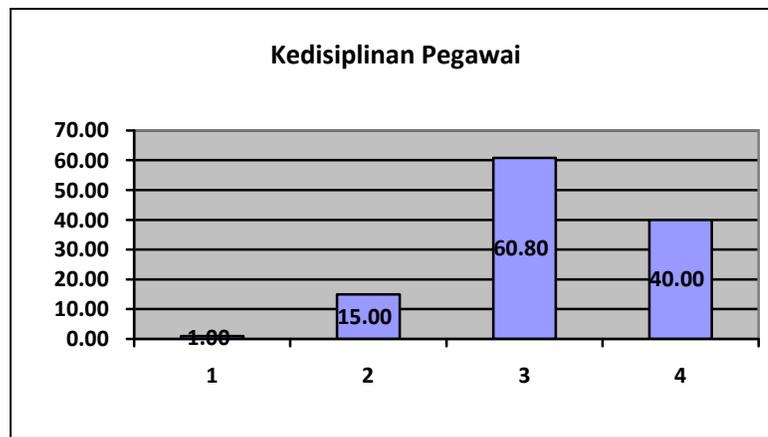
Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa pegawai Dispenduk Capil sudah menunjukkan sikap kepedulian kepada masyarakat Kab Manggarai. Hal lain juga disampaikan saat peneliti mewawancarai Ibu Paulina Mahal selaku Kabid Pendaftaran Masyarakat pada tanggal 22 November 2023, menyampaikan bahwa:

*“....Kita bekerja sebagai tim karena kita berasal dari kantor pelayanan pemerintah, maka kita harus membangun citra yang baik di masyarakat karena mereka membutuhkan pelayanan kita. Apalagi ada banyak orang yang datang setiap hari. Jika kita mementingkan kevitalan pribadi kita, seperti mangkir dari pekerjaan atau berlama-lama dengan ponsel, itu menunjukkan perilaku petugas yang buruk. Yang tervital adalah masyarakat, yang harus kita prioritaskan....”*

Berdasarkan hasil wawancara di atas Pegawai Dispenduk Capil sudah memprioritaskan masyarakat yang harus mereka layani dan menunjukkan sikap empati kepada masyarakat. Selanjutnya peneliti mewawancarai masyarakat Bapak Fabianus Samsul pada tanggal 22 November 2023, yang menyampaikan bahwa:

“.....Pegawai Dispenduk Capil sudah mendahulukan kevtalan masyarakat, karena saat saya mengurus akta kelahira anak saya sebelum jam istirahat para petugas masih sibuk untuk melayani dan tidak pergi untuk mengurus kevtalan pribadinya.....”

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa pegawai mendahulukan kevtalan masyarakat karena sebelum jam istirahat para petugas masih sibuk melayani dan tidak per untuk mengurus kevtalan pribadinya.



Gambar 5.7 Kedisiplinan Pegawai

Sumber: SKM Dinas Masyarakat dan Catatan Sipil Kab Manggarai 2023

- Keterangan:
1. Tidak disiplin
  2. Kurang disiplin
  3. Disiplin
  4. Sangat disiplin

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat yang di lakukan oleh Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai, dapat di lihat pada gambar 5.7 di atas, skor unsur kedisiplinan pegawai sebesar 60,80. Dengan demikian kepuasan masyarakat

pengguna layanan terkait kedisiplinan pegawai Dispenduk capil Kabupaten Manggarai di kategorikan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber di atas terkait Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan keperluan masyarakat dalam pelayanan sudah baik, karena para pegawai selalu memprioritaskan masyarakat dalam pelayanan dan sikap mendahulukan kevitatan masyarakat diatas kevitatan pribadi yang ditanamkan pada diri masing-masing pegawai saat jam kerja.

## 2) Pelayanan yang ramah dan sopan santun

Berikut ini hasil wawancara peneliti dengan Bapak Paulus Ngambol selaku Sekertaris Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai pada tanggal 22 November 2023, menyatakan bahwa:

*“.....Selama ini, kami telah menyajikan layanan dengan ramah dan sopan. Dalam setiap pertemuan, kami terus mengingatkan pegawai untuk tetap ramah dan sopan kepada orang-orang yang datang....”*

Hal ini diperkuat saat peneliti mewawancarai Bapak Alex Sodakain selaku Admnistrator Data Base pada tanggal 22 November 2023, yang menyampaikan bahwa:

*“...Untuk memastikan bahwa orang-orang yang menggunakan layanan kami senang dengan sikap kami, kami percaya bahwa kami telah berusaha sebaik mungkin untuk melayani masyarakat dengan sopan dan ramah. ....”*

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa pegawai di Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai sudah menunjukkan sikap yang ramah dan sopan santun kepada masyarakat, karena para pegawai selalu mengingatkan untuk selalu bersikap ramah dan sopan santun. agar pengguna layanan merasa senang sikap yang mereka berikan. Selanjutnya peneliti mewawancarai masyarakat Bapak Iwan Pada Tanggal 20 November 2023 yang menyampaikan bahwa:

*“Pegawai di sini ramah, buktinya pas saya masuk tadi mereka menyapa dan menyajikan senyuman”*

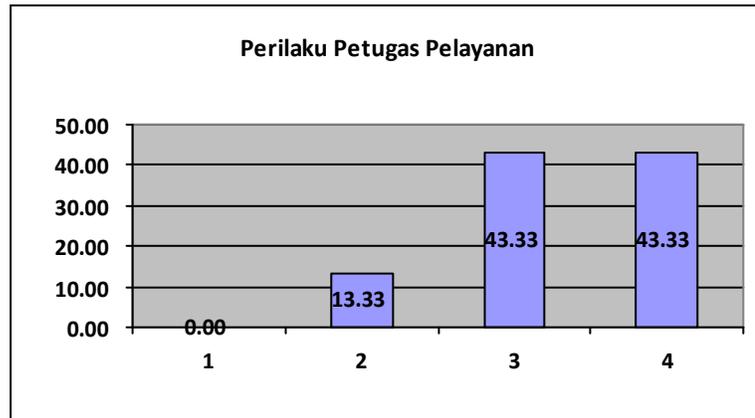
Hal ini senada saat peneliti mewawancarai Bapak Fabianus Samsul pada tanggal 20 November 2023, yang menyampaikan bahwa:

*“....Sudah beberapa kali saya mengurus berkas masyarakat di Dispenduk Capil menurut saya pegawai-pegawai di sana melayani dengan sopan santun saat ada masyarakat yang bingung dengan syarat-syarat berkas-berkas masyarakat....”*

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa pegawai sudah menunjukkan sikap ramah dan sopan santun saat melayani masyarakat seperti menyapa dan memberi senyuman kepada masyarakat dan melayani masyarakat yang kebingungan dengan berkas masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber di atas bahwa pegawai di Dispenduk Capil Kab Manggarai sudah menyajikan pelayanan ramah dan sopan santun seperti menyapa dan menyajikan senyuman kepada masyarakat yang

datang mengurus berkas masyarakat serta para pegawai selalu mengingatkan untuk bersikap ramah dan sopan santun.



Gambar 5.8 Perilaku Petugas Pelayanan

Sumber: SKM Dinas Masyarakat dan Catatan Sipil Kab Manggarai 2023

Keterangan: 1. Tidak sopan/Tidak ramah

2. Kurang sopan/Kurang ramah

3. Sopan/Ramah

4. Sangat sopan/Sangat ramah

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai, dapat dilihat pada gambar 5.8 di atas, skor unsur perilaku petugas sebesar 43,33. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan terkait perilaku petugas pelayanan Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai dikategorikan baik.

Menurut wawancara yang dilakukan dengan beberapa orang, dapat disimpulkan bahwa indikator empati (empati) Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai telah

menyajikan mutu pelayanan yang baik kepada masyarakat. Ini ditunjukkan oleh kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan keperluan masyarakat dan pelayanan yang ramah dan sopan santun kepada masyarakat.

### 5.1.5 Review Pencapaian Kinerja Pelayanan Dispendukcapil Kab.Manggarai Tahun 2019-2023

Indikator Kinerja sesuai	Target SPM	Target IKK	Target Indikator or Lainnya	Target Renstra SKPD Tahun					Realisasi Capaian Tahun					Rasio Capaian pada Tahun				
				2019	2020	2021	2022	2023	2019	2020	2021	2022	2023	2019	2020	2021	2022	2023
2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Rasio Masyarakat Memiliki Kartu Keluarga	-	-	-	0,68	0,75	0,83	0,91	1	0,695	0,81	0,57	0,668	0,717	102%	108%	68,6%	73,41%	71,70%
Rasio Masyarakat Ber KTP per satuan Masyarakat	-	-	-	0,66	0,74	0,83	0,91	1	0,65	0,69	0,73	0,867	0,867	98,48%	93,24%	87,95%	95,27%	86,70 %
Rasio Pasangan Berakta Nikah	-	-	-	0,04	0,05	0,06	0,077	0,096	0,04	0,075	0,09	0,131	0,234	100%	150,00%	150,00%	170 ,13	243,75

Rasio Kepemilikan Akta-Kelahiran per 1000 masyarakat	-	-	-	247,6	260,89	275,67	291,93	309,67	249,42	289,42	289,42	251,91	296,87	101%	110,94%	104,99%	86,29%	95,87%
Ketersediaan Database Masyarakat Skala Kabupaten	-	-	-	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada	100%	100%	100%	100%	100%
Penerapan KTP Berbasis NIK	-	-	-	Sudah	Sudah	Sudah	Sudah	Sudah	Sudah	Sudah	Sudah	Sudah	Sudah	100%	100%	100%	100%	100%

*sumber: Renstra Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai 2019-2023*

Berdasarkan table di atas dapat diketahui enam indikator kinerja pelayanan Dinas Dukcapil Kabupaten Manggarai. Pada penyelenggaraanya terdapat 4 indikator (Rasio Masyarakat Memiliki Kartu Keluarga, Rasio Masyarakat Ber KTP per satuan Masyarakat, dan Rasio Pasangan Berakta Nikah Rasio Kepemilikan Akta-Kelahiranper 1000 masyarakat) yang target setiap tahunnya mengalami peningkatan. Namun, dari target yang telah ditetapkan tersebut tidak sepenuhnya terealisasi atau menggapai target. Hal ini didukung oleh data presentase rasio capaian renstra SKPD dari tahun 2019-2023 yang mengalami penurunan dan tidak menggapai target secara maksimal. Sedangkan untuk indicator Ketersediaan Database Masyarakat Skala Kabupaten dan indicator Penerapan KTP Berbasis NIK sudah ada atau sudah dilakukan dengan rasio capain 100%.

## **5.2 Pembahasan Hasil Penelitian**

Langkah selanjutnya setelah proses analisis data adalah proses interpretasi hasil penelitian. Untuk memahami hasil penelitian dengan baik, kita perlu

menginterpretasikannya dengan menggunakan teori dan konsep dari para ahli untuk menguji, mengembangkan, bahkan menemukan teori baru, serta menjelaskan data dan fakta lapangan. Peneliti di sini mengaitkan hasil penelitian lapangan dengan kerangka dasar yang telah ditetapkan sejak awal, seperti teori mutu pelayanan publik yang dijelaskan oleh Fandy Tjiptono (2000:70), yang meliputi tangible (bukti fisik), response (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy. Keempat indikator ini digunakan untuk mengukur mutu layanan publik. Studi tentang mutu layanan administrasi masyarakat di Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai menghasilkan temuan berikut:

### **5.2.1 *Tangible (Bukti Fisik)***

Kemampuan suatu organisasi atau lembaga untuk menunjukkan eksistensinya kepada orang lain dikenal sebagai tangibles (bukti fisik), menurut Fandy Tjiptono (2000:70). Yang dimaksudkan adalah bahwa sarana dan prasarana fisik, keadaan lingkungan sekitarnya, dan kemampuan adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan. Menurut Zithelm, Parasuraman, dan Barry (dalam Tjiptono 2015:133), untuk menggapai kepuasan masyarakat, perbaikan dan perubahan harus dilakukan. Masalah fasilitas layanan adalah salah satu elemen yang harus diperbaiki dalam meningkatkan mutu pelayanan karena peran sarana dan prasarana pelayanan sangat vital dan sangat berpengaruh kepada peningkatan mutu pelayanan publik. Dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai, orang dapat menerima layanan dengan lebih nyaman dan puas. Namun, berdasarkan hasil penelitian di lapangan, Dispenduk

Capil Kabupaten Manggarai masih membutuhkan peningkatan fasilitas fisik, kondisi lingkungan, dan ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai untuk meningkatkan layanan administrasi masyarakat. Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai sangat memperhatikan bukti tangible (tangible) berupa layanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Mereka berusaha meningkatkan kinerja pegawai dalam menyajikan layanan maka mereka dapat menyajikan layanan terbaik kepada masyarakat.

### **5.2.2 Responsiveness (Daya Tanggap)**

Responsiveness, menurut Fandy Tjiptono (2000:70), adalah kemampuan untuk menyajikan bantuan dan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada masyarakat, menyampaikan informasi yang jelas. Daya tanggap pegawai dalam menyajikan layanan merupakan faktor vital yang memengaruhi persepsi masyarakat kepada mutu layanan yang diberikan. Ini membantu dalam memahami respon masyarakat dengan cermat, cepat, dan akurat.

Dari hasil temuan penelitian di lapangan maka dapat disimpulkan bahwa indikator Responsiveness (Daya Tanggap) Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai sudah menyajikan mutu pelayanan yang baik kepada masyarakat, dilihat dari kemampuan merespon, kecepatan serta ketepatan pegawai dalam melayani masyarakat.

Dari hasil data capaian administrasi masyarakat tahun 2020-2022, pencapaian KTP-el pada tahun 2020 menggapai 203.656 (91,8%), untuk tahun 2021 menggapai 210.891 (95,5%) dan untuk tahun 2022 menggapai 223.556 (98%). Lebih lanjut untuk kepemilikan Kartu Keluarga tahun 2020 pencapaian 67.847 KK (78,87%), untuk tahun 2021 76.140 (83%) dan untuk tahun 2022 menggapai 80.582 (85%). Sementara untuk Akta Kelahiran tahun 2020 menggapai 62.372 (56,74%), tahun 2021 menggapai 78.413 (66,15%) dan untuk tahun 2022 menggapai 81.993 (74%). Sementara untuk akta perkawinan pada tahun 2020 menggapai 25.253 akta (19,65%), untuk tahun 2021 menggapai 40.265 akta (32,15%) dan untuk tahun 2022 menggapai 44.956 akta perkawinan (34%). Jadi dapat disimpulkan capaian data administrasi masyarakat di Dispenduk capil dari tahun 2020-2022 mengalami kenaikan.

### **5.2.3 Assurance (Jaminan)**

Assurance, atau jaminan, adalah pengetahuan dan kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan, menurut Fandy Tjiptono (2000:70). Jaminan (jaminan) adalah kepastian yang diberikan oleh pegawai suatu organisasi kepada masyarakat maka dapat menumbuhkan kepercayaan kepada pelayanan yang diberikan. Namun, menurut penelitian di lapangan, indikator jaminan (jaminan) yang berhubungan dengan kepastian waktu dan biaya dalam proses pelayanan administrasi masyarakat masyarakat dinilai kurang menyajikan mutu pelayanan, yaitu

#### **5.2.4 *Empathy* (Empati)**

Menurut Fandy Tjiptono (2000:20), empati adalah menyajikan perhatian yang tulus dan pribadi kepada pelanggan dengan berusaha memahami keperluan mereka. Sebaliknya, Gaspersz (1997) mendefinisikan empati sebagai kesadaran akan keperluan masyarakat yang membutuhkan layanan. Sebagai penyedia layanan publik, mereka harus selalu siap membantu. Pelayanan publik yang baik bergantung pada pemahaman dan prioritas keperluan masyarakat serta tetap ramah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator empati (empati) Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai mampu menyajikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat. Ini ditunjukkan oleh kesediaan pegawai untuk selalu mengutamakan kevitatan masyarakat dan melayani mereka dengan cara yang ramah dan sopan.

#### **5.2.5 Faktor Penghambat dan Pendukung Mutu Pelayanan Aministrasi Masyarakat di Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai**

##### **1. Faktor Penghambat**

Dalam proses memberi pelayanan kepada masyarakat oleh pegawai di Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai masih terdapat kekurangan dan hasil yang tidak sesuai keinginan masyarakat atau jauh dari yang diharapkan. Hambatan tersebut sangat mempengaruhi hasil akhir dari seluruh proses pelayanan administrasi masyarakat yang ada di Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai.

Hambatan yang didapati dalam mutu pelayanan administrasi masyarakat di Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai secara umum yakni jaringan internet yang sering eror/bermasalah. Berikut ini hasil wawancara dengan Bapak Melkior Alvian selaku Masyarakat Kabupaten Manggarai mengatakan bahwa:

*“.... Seminggu yang lalu saya mengurus KTP di Kantor Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai disana saya sudah rekam tapi dalam waktu penerbitannya membutuhkan waktu yang lama hal ini dikarenakan jaringan sedang eror/bermasalah....”*

Hal ini diperkuat saat mewawancarai Ibu Paulina Mahal selaku kabid pelayanan pendaftaran masyarakat, menyampaikan bahwa:

*“... Dalam pengkepentingan berkas apapun di Dispenduk Capil ini tidak dikenakan biaya sama sekali, kalau soal kepastian tepat waktu kami sudah melayani sesuai SOP, bahkan kami sudah menyiapkan baner SOP administrasi masyarakat, dan kami sering dihadapkan jaringan yang bermasalah yang mengakibatkan waktu pelayanan lebih lama...”*

Peneliti menarik kesimpulan dari hasil wawancara di atas terkait faktor penghambat mutu pelayanan administrasi masyarakat di Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai adalah soal jaringan internet sangat berpengaruh dalam pelayanan administrasi masyarakat yang akan menghambat dalam proses pelayanan yang berpengaruh pada mutu pelayanan.

## **2. Faktor Pendukung**

Selain faktor penghambat tentunya ada juga faktor pendukungnya diantaranya: pembagian kerja dibagi menjadi dua shift dan pelayanan melalui

email. Berikut ini hasil wawancara dengan Bapak Agustinus Adun sebagai

Administrator data base Dispendum Capil Kabupaten Manggarai mengatakan bahwa:

*“..... Kami disini dibagi menjadi dua shift, jam 08;00-14;00 itu shift pertama dan untuk shift kedua dari jam 14;00-20;00 hal ini dikarenakan terlalu banyak pemohon setiap harinya sehingga masyarakat harus antri dengan waktu yang lama,namun dengan adanya pembagian shift ini masyarakat tidak perlu mengantri terlalu lama,jadi ini merupakan bentuk respon kami kepada masyarakat.....”*

Selain itu hasil wawancara Bapak Agustinus Adun sebagai Administrator Data Base, mengatakan bahwa:

*“....ya,kami pegawai disini sudah dengan cepat dan sigap dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat,misalnya seperti tadi pagi ada masyarakat yang mengurus pengubahan kartu keluarga,kami dengan cepat melayani sesuai dengan keperluannya jadi untuk sekarang semua masyarakat yang mengurus administrasi masyarakat di dukcapil diwajibkan untuk memiliki email dan no hp yang valid maka kami bisa mengirimkan file kartu keluarga,akte kelahiran dan sebagainya melalui email tersebut.jadi masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama dan kalau soal ketepatan dalam menyajikan pelayanan itu soal waktu dan data yang akurat,ketika masyarakat menyajikan data yang lengkap dan benar sesuai dengan persyaratan yang ada kepada kami petugas,maka dalam waktu 15 menit berkas administrasi masyarakat yang diperlukan oleh masyarakat yang bersangkutan sudah selesai dikerjakan oleh petugas...”*

Berdasarkan wawancara di atas terkait faktor pendukung mutu pelayanan administrasi masyarakat di Dispendum Capil Kabupaten Manggarai sudah mempermudah masyarakat dalam pengkepentingan berkas masyarakat dan mempercepat proses pelayanan dengan pembagian shift kerja dan pelayanan melalui email maka dapat meningkatkan mutu pelayanan publik.