

---

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BOGOR**

**<sup>1)</sup>Dasmansyh Adyas, <sup>2)</sup>Achmad Fahrudin**

<sup>1)</sup>Dosen Tetap Program Studi Manajemen, STIE Dewantara  
Jl. Raya Pemda Bojong Depok Baru III Karadenan Cibinong Bogor, Jawa Barat 16913, Indonesia  
Email: daamansyah.adyas@dewantara.ac.id

<sup>2)</sup>Alumni Program Studi Manajemen, STIE Dewantara  
Jl. Raya Pemda Bojong Depok Baru III Karadenan Cibinong Bogor, Jawa Barat 16913, Indonesia  
Email: achmad.fahrudin15@gmail.com

**ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the level of performance / quality of service and the level of community expectations in Disdukcapil Bogor Regency .Data analysis uses the IBb(Importance-Performance Analysis) method. The results of the study show that: (1) The level of service quality which is the top priority and must be carried out in accordance with the expectations of the community is an indicator that is in quadrants A and B including: provisions, completion of the maintenance process on time. (2) The level of expectation or satisfaction of the community which is considered less important is the indicator that is in quadrant C, including: Service personnel having expertise in their fields,service officer in Disdukcapil are responsive to community complaints, service officers pay attention to the community served and Officers do not ask for fees wild to the community. Whereas quadrant D is an indicator that is considered less important but the community feels satisfied so that it is considered excessive, including: Requirements and service procedures at Disdukcapil do not confuse the public, officers are always at the service and there is AC in the waiting room for services. (3). Overall the expectation or satisfaction of the community towards the service quality performance of the Bogor Regency Disdukcapil still has not 100% .*

**Keywords:** *Level of Community Satisfaction, Service Quality.*

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pada Bidang Pencatatan Sipil di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogorl. Analisis data menggunakan metode IPA (*Importance-Performance Analysis*). Hasil Penelitian menunjukkan bahwa: (1) Tingkat kualitas pelayanan yang menjadi prioritas utama dan harus di laksanakan sesuai dengan harapan masyarakat adalah indikator yang berada pada kuadran I dan II diantaranya yaitu: Pelayanan di Disdukcapil mudah dipahami masyarakat, Biaya yang dikeluarkan masyarakat dalam pelayanan sesuai dengan ketentuan. (2) Tingkat harapan atau kepuasan masyarakat yang dinilai kurang penting adalah indikator yang berada pada kuadran III yaitu diantaranya : Petugas pelayanan memiliki keahlian dibidangnya, Petugas pelayanan di Disdukcapil tanggap terhadap keluhan masyarakat, Petugas pelayanan memberikan perhatian terhadap masyarakat yang dilayani dan Petugas tidak meminta pungutan liar terhadap masyarakat. Sedangkan Kuadaran IV adalah indikator yang dianggap kurang penting namun masyarakat mearasa puas sehingga dinilai berlebihan yaitu diantaranya: Persyaratan dan prosedur pelayanan di Disdukcapil tidak membingungkan masyarakat, Petugas selalu ada di tempat pelayanan dan Terdapat AC dalam ruang tunggu pelayanan. (3). Secara keseluruhan tingkat harapan atau kepuasan masyarakat terhadap kinerja kualitas pelayanan Disdukcapil Kabupaten Bogor masih belum 100% .

**Kata kunci:** *Tingkat Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan.*

---

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bogor merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik di wilayah Jawa Barat. Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), surat pindah, dan Kartu Identitas Anak (KIA), sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perkawinan, kutipan aktaperceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, dan pencatatan perubahan kewarganegaraan. Khusus pada bagian Seksi perkawinan ada kebijakan baru dalam sistem informasi administrasi kependudukan (SIK) versi 7. Sebab, Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) mengeluarkan tampilan baru Kartu Keluarga (KK), di mana warga pun diwajibkan untuk melakukan daftar ulang status perkawinannya ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) untuk memperbaharui informasi dalam berkas kependudukan. Jika sebelumnya Kemendagri mengeluarkan format SIK versi 6.0, kini pemerintah telah memperbaruinya lewat aplikasi SIK versi 7.0. Bedanya, jika tampilan SIK versi 6.0 hanya ada 15 kolom, namun pada SIK versi 7.0 ini ditambah lagi dengan kolom golongan darah, status perkawinan, tanggal perkawinan kemudian penambahan kolom kepercayaan, sesuai dengan keputusan MK Nomor: 97/PUU-XIV/2016 tentang Pencantuman Penghayat Kepercayaan dalam Kolom KTP-el dan KK. Adapun data masyarakat Kabupaten Bogor yang sudah terlayani dari jumlah penduduk Kabupaten Bogor yang mencapai

4.699.282 penduduk adalah sebagai berikut :

**Tabel 1. Jumlah Akta Pencatatan Sipil**

NO	JENIS AKTA	TAHUN					
		2014	2015	2016	2017	2018	2019
1	KELAHIRAN	62.972	70.696	90.627	138.616	207.726	156.155
2	KEMATIAN	240	309	352	490	1.045	1.341
3	PERKAWINAN	410	528	671	782	873	670
4	PERCERAIAN	65	50	56	65	96	69
Jumlah		63.687	71.583	91.706	139.953	209.740	158.235
Jumlah Total Terlayani							734.904

Sumber : Database SIK sampai bulan September 2019

Kegiatan pelayanan yang diberikan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Ketentuan Kepuasan masyarakat yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Disdukcapil menjadi hal menarik untuk dikaji. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis ada beberapa hal yang sering dikeluhkan oleh masyarakat terkait pelayanan di kantor Disdukcapil diantaranya:

1. Tingkat keamanan dan kenyamanan masyarakat selama proses pelayanan masih rendah.
2. Asumsi masyarakat terhadap waktu pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dinilai masih lambat.
3. Tidak terdapat kotak saran keluhan masyarakat.
4. Kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum diketahui.

5. Kemampuan sumber daya manusia perencana dan pelaksana teknis yang tidak merata.

### 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di kemukakan maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kinerja /kualitas pelayanan pada Bidang Pencatatan Sipil di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor?
2. Bagaimana tingkat harapan/kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pada Bidang Pencatatan Sipil di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor?
3. Bagaimana kesesuaian antara tingkat kinerja pelayanan dengan tingkat harapan masyarakat pada Bidang Pencatatan Sipil di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kinerja/kualitas pelayanan pada Bidang Pencatatan Sipil di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.
2. Untuk mengetahui tingkat harapan/kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pada Bidang Pencatatan Sipil di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.
3. Untuk mengetahui kesesuaian antara tingkat kinerja pelayanan dengan tingkat harapan masyarakat pada Bidang Pencatatan di Kantor Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Landasan Teori

#### 2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :63/KEP/ M. PAN/7/2004, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (instansi pemerintah) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan publik maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penerima pelayanan publik itu bisa perorangan, masyarakat, instansi pemerintah, dan organisasi berbadan hukum. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan professional (Irsan, 2012: 9).

Dalam keputusan ini diuraikan empat belas unsur yang dijadikan dasar dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas pelayanan yang disajikan pada suatu unit pemerintahan yang meliputi

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;

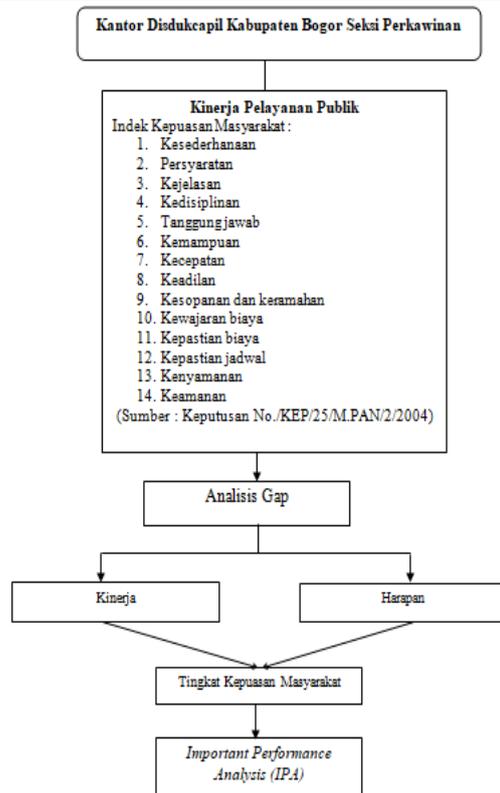
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawab);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

### 2.1.2 Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan adalah hasil dari selisih antara harapan dan kinerja dari fungsi pelayanan. Jika harapan masyarakat terpenuhi atas pelayanan yang diberikan pemberi layanan maka masyarakat akan merasa puas. Akan tetapi jika kinerja layanan berada dibawah harapan maka tentu penerima layanan akan merasa kecewa atau tidak puas. Menurut Parasuraman dkk dalam Tjiptono, Lupiyandi. Terdapat gap antara pelayanan yang diberikan dengan harapan pelanggan.

### 2.2 Kerangka Pemikiran

Untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang rencana penelitian ini , berdasarkan uraian diatasmaka dapat disajikan alur proses penelitian sebagai berikut :



**Gambar 1. Kerangka Pemikiran**

### 3. METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian yang di gunakan penulis dalam melakukan kegiatan penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif deskriptif. Adanya hubungan dan tingkat variabel ini penting, karena dengan mengetahui tingkat hubungan yang ada, peneliti akan dapat mengembangkannya sesuai dengan tujuan penelitian.

#### 3.2 Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah tingkat pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat.

#### 3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. Waktu penelitian dilakukan kurang lebih 6 bulan di mulai dari bulan Oktober 2019 sampai bulan Maret 2020.

#### 3.4 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua Masyarakat Kabupaten Bogor yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan pada bidang pencatatan sipil di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Bogor. Adapun yang sample yang digunakan berjumlah 140 orang responden dengan menggunakan metode *simple random sampling*

#### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam Penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data yang digunakan melalui pengumpulan data primer dan data sekunder. Data Primer diperoleh melalui observasi dan utamanya kuisisioner.

#### 3.6 Teknik Analisis Data

Beberapa metode yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana pengaruh antara kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat, analisa-analisa tersebut diantaranya :

##### 3.6.1 Uji Validitas

Validasi data merupakan suatu ukuran yang menunjukkan suatu tingkat kesahahihan suatu instrumen. Instrumen yang sah memiliki validasi yang tinggi yang dapat mampu mengukur apa yang diinginkan, mampu mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat.

Tinggi rendahnya, validasi instrumen menunjukkan sejauh manadata yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran validasi yang dimaksud. *Uji validitas digunakan untuk mengukur sah (valid) atau tidaknya suatu kuesioner. Uji Validitas dihitung dengan membandingkan nilai r hitung (correlated item-total correlation) dengan nilai r tabel. Jika r hitung > r tabel dan nilai positif maka butir*

atau pertanyaan tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2016 :45).

Nilai r tabel diperoleh berdasarkan jumlah sampel yang diambil dengan rumus nilai  $df=n-2$ , pada signifikansi 5%.

**3.6.2 Uji Reliabilitas**

Pengujian realibilitas instrument dilakukan dengan internal konsistensi dengan menggunakan teknik *pearson correlation* yaitu teknik dengan membandingkan nilai r tabel, maka item-item tersebut reliabel.

Uji Reliabilitas adalah data untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Keandalan yang menyangkut kekonsistenan jawaban jika diujikan berulang pada sampel yang berbeda. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 (Ghozali, 2016).

**3.6.3 Analisa Importance Performance Anlaysis (IPA)**

**3.6.3.1 Analisis Gap (Tingkat Kesesuaian)**

Gap Analysis merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*gap*) antara kinerja suatu variabel dengan harapan konsumen terhadap variabel tersebut. Gap Analysis itu sendiri merupakan bagian dari metode IPA (*Importance-Peformance Analysis*).

$$G = P (Perceptions) - E (Expectations).$$

Terdapat dua hal yang dapat terjadi dalam tingkat kesesuaian :

- a. Apabila kinerja (persepsi) di bawah harapan maka pelanggan akan kecewa dan tidak puas (Supranto, 2016).
- b. Apabila kinerja (persepsi) sesuai dengan harapan maka pelanggan akan puas,

sedangkan bila kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas (Supranto, 2016)

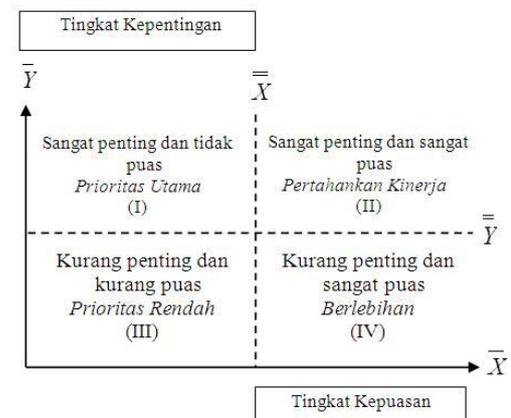
Dalam tingkat kesesuaian < 100% dapat dijelaskan lagi sebagai berikut(Supranto, 2016) :

1. 0 – 32 % Sangat Tidak Puas
2. 33 – 65% à Tidak Puas
3. 66 – 99% Puas

**3.6.3.2 Model Diagram Kartesius**

Analisa kuadran atau *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah sebuah tehnik analisis deskriptif yang di perkenalkan oleh Martilla dan James tahun 1977. Tehnik ini adalah suatu tehnik analisis yang di gunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus di tunjukan oleh suatu organisasi dalam memenuhikepuasan para pengguna jasa mereka (konsumen).

Awalnya, Martilla dan James memaksudkan metode ini untuk digunakan dalam riset pemasaran dan perilaku konsumen. Hal menarik dari IPA adalah hasil penelitian disampaikan dalam bentuk kuadran 2 dimensi yang bersifat grafis dan mudah diinterpretasi. Hasil kuadran penelitian yang dicontohkan Martilla dan James sebagai berikut:



**Gambar 2. Diagram Cartesius**

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 4.1 Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan berdasarkan analisis item yaitu mengkorelasikan skor setiap item dengan skor variabel (hasil penjumlahan seluruh skor item pertanyaan). Uji Validitas dihitung dengan membandingkan nilai  $r$  hitung (*correlated item-total correlation*) dengan nilai  $r$  tabel. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2015 : 45). dalam penelitian ini jumlah sampel 140 dengan signifikansi 5 %, dan nilai  $r$  tabel sebesar 0,16.

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas**

Indikator	nilai r hitung		Nilai r tabel	Keputusan
	Kinerja	Harapan		
Indikator 1	0,628	0,721	0,165	Valid
Indikator 2	0,765	0,74	0,165	Valid
Indikator 3	0,648	0,495	0,165	Valid
Indikator 4	0,803	0,849	0,165	Valid
Indikator 5	0,819	0,859	0,165	Valid
Indikator 6	0,615	0,74	0,165	Valid
Indikator 7	0,57	0,495	0,165	Valid
Indikator 8	0,746	0,849	0,165	Valid
Indikator 9	0,772	0,859	0,165	Valid
Indikator 10	0,779	0,255	0,165	Valid
Indikator 11	0,764	0,687	0,165	Valid
Indikator 12	0,748	0,721	0,165	Valid
Indikator 13	0,803	0,74	0,165	Valid
Indikator 14	0,819	0,495	0,165	Valid
Indikator 15	0,615	0,849	0,165	Valid
Indikator 16	0,57	0,859	0,165	Valid
Indikator 17	0,746	0,74	0,165	Valid
Indikator 18	0,772	0,495	0,165	Valid
Indikator 19	0,779	0,849	0,165	Valid
Indikator 20	0,764	0,859	0,165	Valid
Indikator 21	0,748	0,255	0,165	Valid
Indikator 22	0,803	0,687	0,165	Valid
Indikator 23	0,819	0,849	0,165	Valid
Indikator 24	0,615	0,859	0,165	Valid
Indikator 25	0,57	0,255	0,165	Valid
Indikator 26	0,746	0,687	0,165	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Tabel di atas menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel tingkat kinerja (kualitas pelayanan) dan tingkat harapan (kepentingan) yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari  $r$  tabel yang sebesar 0,165. sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dalam indikator dinyatakan valid..

##### 4.2 Uji Reliabilitas

Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $>$  0,60.

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja (X)**

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,967	,967	28

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien *Alpha* variabel tingkat kinerja (kualitas pelayanan) yang cukup besar yaitu 0,967 di atas 0,60, Nilai *Cronbach Alpha* yang ternyata lebih besar dari 0,60, artinya signifikan/reliable. sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur variabel tingkat kinerja (kualitas pelayanan) dari kuesioner adalah reliabel yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harapan (Y)**

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,948	,959	28

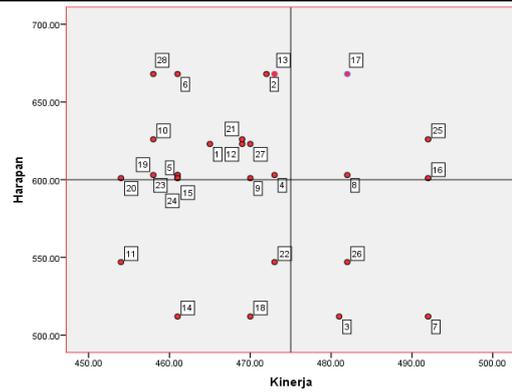
Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien *Alpha* variabel tingkat harapan (kepuasan masyarakat) yang besar yaitu 0,948 diatas 0,60, Nilai *Cronbach Alpha* yang ternyata lebih besar dari 0,60, artinya signifikan/*reliable*. Sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur variabel tingkat harapan (kepuasan masyarakat) dari kuesioner adalah reliabel yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

**4.3 Important Performance Analysis (IPA)**

Pada bagian ini dibahas mengenai pemetaan dari nilai kinerja/kualitas pelayanan (X) dan tingkat harapan/kepuasan masyarakat (Y), dari hasil tersebut maka akan terbentuk matriks yang terdiri dari empat buah kuadran yang masing-masing kuadran menggambarkan skala prioritas dalam mengambil kebijakan baik berupa peningkatan kinerja atau mempertahankan kinerja perusahaan.

Berikut adalah data sebaran kinerja dan harapan masyarakat:



**Gambar 3. Hasil Diagram Kartesius Impotance Performance Analysis (IPA)**

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Dari gambar tersebut maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

**1. Kuadran I**

Kuadran A menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap sangat penting oleh masyarakat dan masyarakat tidak puas namun tidak terlaksanakan dengan baik oleh perusahaan. Faktor-faktor tersebut adalah:

- Indikator 1 : Pelayanan di Disdukcapil mudah dipahami masyarakat
- Indikator 2 : Proses pelayanan di Disdukcapil tidak berbelit-belit
- Indikator 4 : Peraturan dan prosedur pelayanan di Disdukcapil sangat jelas
- Indikator 5 : Informasi tentang pelayanan di Disdukcapil akurat
- Indikator 6 : Petugas tanggap dalam menyelesaikan keluhan masyarakat dalam proses pelayanan
- Indikator 9 : Petugas bertanggungjawab dalam penyelenggaraan pelayanan di Disdukcapil
- Indikator 10: Petugas bertanggungjawab dalam menyelesaikan keluhan dan persoalan terkait dengan pelayanan masyarakat

- Indikator 12: Petugas mengetahui dengan jelas rincian serta tata cara pelayanan
- Indikator 13 : Petugas terampil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- Indikator 15 : Sikap dan perhatian petugas kepada masyarakat baik dan responsif dalam melayani
- Indikator 19 : Biaya yang dikeluarkan masyarakat dalam pelayanan sesuai dengan ketentuan
- Indikator 20 : Biaya pelayanan terjangkau oleh masyarakat
- Indikator 21 : Masyarakat mengetahui tarif dan biaya pengurusan administrasi di Disdukcapil
- Indikator 23 : Penyelesaian proses pengurusan tepat waktu
- Indikator 24 : Waktu proses pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- Indikator 27 : Masyarakat merasa keamanannya terjamin saat melakukan pengurusan administrasi di Disdukcapil
- Indikator 28 : Tersedia komputer dan printer yang dapat dimanfaatkan dengan baik oleh petugas pelayanan yang menjamin keamanan data yang berkaitan dengan pelayanan

Dengan demikian indikator-indikator tersebut menjadi skala prioritas utama perusahaan atau dalam hal ini pihak kantor Disdukcapil Kabupaten Bogor untuk diperbaiki sehingga harapannya masyarakat akan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil.

## **2. Kuadran II**

Kuadran B menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap sangat penting dan

memuaskan masyarakat yang sudah dilaksanakan dengan baik oleh Instansi.

Berdasarkan hasil penelitian indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- Indikator 8: Sikap dan perhatian petugas kepada masyarakat baik dan responsif dalam melayani
- Indikator 16: Petugas pelayanan tidak bersikap diskriminatif
- Indikator 17: Petugas pelayanan bersikap baik dan sopan
- Indikator 25: Ventilasi ruangan pelayanan dalam kondisi yang bagus sehingga tidak pengap

Dengan demikian indikator tersebut perlu dipertahankan kinerjanya oleh pihak perusahaan dalam hal ini adalah kantor Disdukcapil Kabupaten Bogor.

## **3. Kuadran III**

Kuadran III menunjukkan faktor yang dianggap kurang penting oleh masyarakat dan masyarakat menunjukkan sikap kurang puas karena tidak terlaksanakan dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian Indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- Indikator 11 : Petugas pelayanan memiliki keahlian dibidangnya
- Indikator 14 : Petugas pelayanan di Disdukcapil tanggap terhadap keluhan masyarakat
- Indikator 18 : Petugas pelayanan memberikan perhatian terhadap masyarakat yang dilayani
- Indikator 22: Petugas tidak meminta pungutan liar terhadap masyarakat

Dengan demikian indikator-indikator diatas dapat diabaikan/mempunyai skala prioritas pembenahan Disdukcapil Kabupaten Bogor.

#### 4. Kuadran IV

Kuadran IV menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap kurang penting oleh masyarakat namun masyarakat merasa sangat puas dan indikator tersebut dilaksanakan dengan berlebihan oleh perusahaan atau instansi.

Berdasarkan hasil penelitian indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- Indikator 3: Persyaratan dan prosedur pelayanan di Disdukcapil tidak membingungkan masyarakat
- Indikator 7 : Petugas selalu ada di tempat pelayanan
- Indikator 26 : Terdapat AC dalam ruang tunggu pelayanan

Dengan demikian indikator-indikator tersebut menjadi skala prioritas utama perusahaan atau dalam hal ini pihak kantor Disdukcapil Kabupaten Bogor untuk diperbaiki sehingga harapannya masyarakat akan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil.

#### 5. KESIMPULAN DAN SARAN

##### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian di atas maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Tingkat kualitas pelayanan yang menjadi prioritas utama dan harus di laksanakan sesuai dengan harapan masyarakat adalah indikator yang berada pada kuadran I dan II yaitu:
  - a. Faktor yang berada pada kuadran I diantaranya: Pelayanan di Disdukcapil mudah dipahami masyarakat, Informasi tentang pelayanan di Disdukcapil akurat, petugas tanggap dalam menyelesaikan keluhan masyarakat dalam proses pelayanan, sikap dan perhatian petugas kepada masyarakat baik dan responsif dalam melayani, biaya yang dikeluarkan masyarakat dalam pelayanan sesuai dengan ketentuan, penyelesaian proses pengurusan tepat waktu, waktu proses

pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, masyarakat merasa keamanannya terjamin saat melakukan pengurusan administrasi di Disdukcapil serta tersedia komputer dan printer yang dapat dimanfaatkan dengan baik oleh petugas pelayanan yang menjamin keamanan data yang berkaitan dengan pelayanan

- b. Faktor-faktor yang terdapat pada kuadran II merupakan faktor-faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaannya, karena sudah sesuai dengan harapan masyarakat, yaitu sikap dan perhatian petugas kepada masyarakat baik dan responsif dalam melayani, petugas pelayanan tidak bersikap diskriminatif, Petugas pelayanan bersikap baik dan sopan serta yang terakhir adalah ventilasi ruangan pelayanan dalam kondisi yang bagus sehingga tidak pengap.
2. Tingkat harapan atau kepuasan masyarakat yang dinilai kurang penting adalah indikator yang berada pada kuadran III yaitu diantaranya: petugas pelayanan memiliki keahlian dibidangnya, petugas pelayanan di Disdukcapil tanggap terhadap keluhan masyarakat, Petugas pelayanan memberikan perhatian terhadap masyarakat yang dilayani dan petugas tidak meminta pungutan liar terhadap masyarakat. Sedangkan Kuadran IV adalah indikator yang dianggap kurang penting namun masyarakat merasa puas, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan dianggap berlebihan, diantaranya persyaratan yang tidak membingungkan dan ruang yang ber air conditioning.
3. Secara keseluruhan hasil penelitian ini menemukan perbandingan antara harapan masyarakat dengan tingkat pelayanan yang diberikan belum

memenuhi harapan masyarakat walaupun masyarakat merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Disdukcapil Kabupaten Bogor.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi kantor Disdukcapil Kabupaten Bogor yaitu :

1. Memberikan kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi pelayanan yang dibutuhkan misalnya persyaratan dan prosedur pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Bogor sehingga tidak membingungkan masyarakat.
2. Hendaknya Kantor Disdukcapil Kabupaten Bogor memberikan jaminan kenyamanan bagi masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi misalnya dengan menyediakan ruang tunggu pelayanan yang nyaman dan sejuk.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Akhbar, Husain Usman Purnomo Setiady, 2006. Metodologi Penelitian Sosial, Jakarta : Bumi Aksara.
- Anggraini, Lulu Dian Panji Deoranto dan Dhita Morita Ikasari tahun 2014 (Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* Dan *Customer Satisfaction Index*) Jurnal Industri Vol 4 No 2 Hal 74 – 81 Customer Satisfaction Index
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8).Cetakan ke VIII.Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irsan. 2012. “Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Simpung di Bandar Lampung”. Tesis. Universitas Lampung. Bandar Lampung.

- Lupiyoadi,Rambat 2006.Manajemen Pemasaran Jasa dan praktek. PT.Salemba Empat: Jakarta.
- Moenir, A.S. 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia.Bumi Aksara : Jakarta. Hlm 88
- Ong, Johan Oscar dan Jati Pambudi tahun 2014. (Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan *Importance Performance Analysis* Di SBU *Laboratory* Cibitung PT Sucofindo (Persero) JATI Undip, Vol IX, No 1, Januari 201
- Sekaran, Uma. 2006. Metodologi Penelitian untuk Bisnis.Edisi 4. Salemba Empat, Jakarta.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo Joko, 2012. SPSS 17.Jakarta: Cakrawala
- Supranto, J. 2016. Analisis Multivariat: Arti dan Intepretasi. Jakarta. PT Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2014, PemasaranJasa.Prinsip, Penerapan,dan PenelitianAndi Offset, Yogyakarta.

### Sumber lain:

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.