
ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BOGOR

¹⁾ Muhamad Maulana, ²⁾ Wawan Hari Subagyo, ³⁾ Benny Osta Nababan, ⁴⁾ Mujito

¹⁾ Alumni Program Studi Manajemen, STIE Dewantara

Jl. Raya Pemda Bojong Depok Baru III, Karadenan, Cibinong, Bogor, Jawa Barat 16913, Indonesia

Email: muhamadmaulana4738@gmail.com

^{2) 3) 4)} Dosen Program Studi Manajemen, STIE Dewantara

Jl. Raya Pemda Bojong Depok Baru III, Karadenan, Cibinong, Bogor, Jawa Barat 16913, Indonesia

Email: wawan.hari@dewantara.ac.id, benny.osta@dewantara.ac.id, mujito@dewantara.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine the level of community satisfaction with the quality of service in making birth certificates at the Bogor Regency Population and Civil Registration Service. Data collection techniques were carried out using interviews and questionnaires, while for data analysis using the help of Microsoft Excel 2016 and SPSS version 25 software to test namely validity test, reliability test, Service Quality (SQ), Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). The results showed that there are 4 service quality variables that get a positive gap, namely, requirements, systems, mechanisms and procedures, implementing behavior, handling complaints. and 1 variable that has no gaps, namely, Executor Competency. Then for the value of the community satisfaction index at the Bogor Regency Population and Civil Registration Office, it is currently found to be 79.79%, which means that consumers only feel quite satisfied but feel that they are not optimal as a whole, and in the importance performance analysis (IPA), there are four attributes that being the top priority for improvement, namely completion time, costs/tariffs, product specifications for types of services, facilities and infrastructure, and there are still two attributes that are considered less important for the community, but in practice they are still unsatisfactory, namely facilities and infrastructure, Competency of Executors.

Keywords: Community Satisfaction, Service Quality.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan wawancara dan kuesioner, sedangkan untuk analisis data menggunakan bantuan *Software* Microsoft Excel 2016 dan SPSS versi 25 untuk menguji yaitu uji validitas, uji reliabilitas, *Service Quality* (SQ), *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 4 variabel kualitas layanan yang mendapat *gap* positif yaitu, persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan. dan 1 variabel yang tidak terdapat *gap* yaitu, Kompetensi Pelaksana. Kemudian untuk nilai indeks kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor saat ini didapati sebesar 79,79% yang berarti konsumen hanya merasa cukup puas namun dirasa belum maksimal secara keseluruhan, dan pada analisis *importance performance analysis* (IPA), ada empat atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki yaitu waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, sarana dan prasarana, dan masih terdapat dua atribut yang dirasa kurang penting bagi masyarakat, tetapi secara pelaksanaannya masih kurang memuaskan yaitu sarana dan prasarana, Kompetensi Pelaksana.

Kata kunci: Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Dalam organisasi pemerintah, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang telah menjadi kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Selain itu pemerintah juga mempunyai program untuk menyediakan layanan akta kelahiran yang prima bagi masyarakat mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Demikian Pula Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil sebagai salah satu unit kerja Pemerintah Kabupaten Bogor sebagai perangkat utama dalam memberikan pelayanan di bidang Kependudukan dan Pencatatan sipil kepada masyarakat Kabupaten Bogor. Oleh karena itu sebagai organisasi yang melaksanakan tugas pelayanan, tugas pokok dan fungsinya di pengaruhi dan di tentukan oleh kebijakan tertentu untuk kemudian di pertanggung jawabkan kualitas pelayanan nya kepada masyarakat.

Dengan demikian, maka penyediaan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik secara kualitas maupun kuantitas sebagai upaya pemberian kepuasan masyarakat penggunaanya. Hal ini sangatlah penting, mengingat kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur dari keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Salah satunya adalah pelayanan Akta kelahiran, setiap masyarakat wajib mengurus Akta kelahiran untuk anak-anaknya, guna secara pasti menentukan status yang nama-namanya tercantum dalam Akta tersebut, Bahwa dia anak yang sah dari

orang tua yang nama-namanya tercantum dalam Akta tersebut. Pencatatan dan penerbitan akta kelahiran merupakan bagian dari pelayanan publik, Akta merupakan salah satu dokumen terpenting karena menjadi bukti pengakuan legal kewarganegaraan seseorang. Setiap orang harus mempunyai akta sebagai jaminan atas kedudukan dan status hukum seseorang dalam negara. Pelayanan Akta kelahiran merupakan tempat dimana masyarakat ingin mendaftarkan setiap anak guna untuk sebagai identitas anak dan bukti pengakuan legal kewarganegaraan seseorang, maka dari itu penelitian mengenai kualitas pelayanan akta kelahiran sangatlah penting, dimana akta kelahiran merupakan identitas yang harus didapatkan oleh anak.

Berdasarkan data yang dipublikasikan oleh Disdukcapil Kabupaten Bogor, bahwa sejak periode Januari s/d Desember tahun 2019, hingga periode Januari s/d Desember 2020, terjadi penurunan yang drastis dari jumlah warga Kabupaten Bogor yang menyelesaikan pengurusan dokumen Akta Kelahiran, baik dilihat dari rata-rata harian (rata-rata per hari), mingguan, bulanan maupun dilihat dari total tahunannya, yaitu semula sebanyak 210.336 dokumen pada tahun 2019, kemudian turun menjadi sebanyak 61.890 dokumen atau turun sebesar 97% pada tahun 2020 jika dibandingkan dengan tahun 2019. Meskipun demikian, penurunan yang terjadi pada tahun 2020 tetap harus menjadi bahan evaluasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor dalam melihat apa-apa saja yang menjadi faktor penurunan tersebut. Dalam kaitan ini, peneliti ingin mengetahui lebih jauh tentang persepsi masyarakat yaitu apakah kinerja pelayanan Akta Kelahiran yang telah berjalan dengan efektif tersebut, juga mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap program tersebut. Dengan memperhatikan argumentasi di atas. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam

perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas layanan sistem pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor ?
2. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor ?
3. Apa saja indikator yang harus diperbaiki agar kepuasan masyarakat dalam hal sistem pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah ingin menjawab perumusan masalah yang di ajukan yaitu :

1. Untuk mengetahui kualitas layanan sistem pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.
2. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.
3. Untuk mengetahui indikator yang harus diperbaiki agar kepuasan masyarakat dalam hal sistem pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya tidak bisa terlepas dari masyarakat, masyarakat yang terdiri dari sekelompok orang atau manusia selalu membutuhkan pelayanan, meskipun pelayanan publik tidak bisa terlepas pada administrasi yang diatur oleh Negara. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Anisa (2018).

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007: 4-5) dalam Ningrum dan Subagyo (2021) pengertian pelayanan publik, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya pelayanan publik berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 17 Tahun 2017, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2.1.1.1 Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis.

Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

2.1.1.2 Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip yang digunakan dalam menyusun indikator sebagaimana tersebut di atas berdasarkan kepada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Prinsip-prinsip tersebut adalah:

1. Keadilan (*Fairness*)

Kondisi dimana kebijakan dan pemberian layanan publik memberikan kesamaan hak dan persamaan perlakuan bagi semua orang (tanpa diskriminatif) terhadap status, ras, agama maupun jenis kelamin, namun memberikan perlakuan khusus bagi kelompok masyarakat rentan, mencerminkan keseimbangan antara hak dan kewajiban bagi setiap orang, serta memberikan kepastian hukum.

2. Partisipasi (*Participation*)

Tingkat keterlibatan (peran serta) masyarakat dalam pembuatan kebijakan, perencanaan, implementasi serta monitoring (pengawasan) dan evaluasi pelayanan publik. Termasuk peran serta penyusunan standar pelayanan dan pemberian penghargaan.

3. Akuntabilitas (*Accountability*)

Kondisi dimana pejabat, lembaga dan organisasi pelayanan publik bertanggungjawab atas tindakantindakannya serta responsive terhadap publik.

4. Transparansi (*Transparency*)

Kondisi dimana keputusan yang diambil oleh pejabat pelayanan publik serta proses pelayanan terbuka kepada publik untuk memberi masukan,

memonitor dan mengevaluasi serta kondisi dimana informasi publik tersebut tersedia maupun dapat diakses oleh publik. Dengan demikian publik sebagai pemanfaat layanan, lebih memahami hak dan tanggungjawabnya.

5. Berdayaguna (*Useful*)

Kondisi dimana kebijakan dan program pelayanan publik telah mengutamakan kepentingan umum, telah menggunakan sumberdaya – manusia, keuangan dan waktu – secara optimal dan ekonomis (*efficiency*), serta telah dicapai sesuai dengan tujuan yang diharapkan (*effectiveness*).

6. Aksesibilitas (*Accessibility*)

Kondisi dimana kebijakan dan program pelayanan publik mudah, sederhana (tidak birokratis dan berbelit), murah, dan terjangkau, oleh semua lapisan masyarakat baik dari sisi strata sosial ekonomi maupun kewilayahan.

2.1.2 Pengertian Kepuasan Masyarakat

Menurut Sedarmayati (2007) dalam Putra (2017:19) mengemukakan “Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya”. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. masyarakat akan merasakan :

- Kinerja dibawah harapan, masyarakat akan kecewa.
- Kinerja sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas.
- Kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas, senang/gembira

Menurut Tjiptono dalam Sarmilih (2017) “Kepuasan adalah respon terhadap ketidaksesuaian yang disarankan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah penerimaan”. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu tahap dalam proses pelayanan yang dilakukan dalam

pelaksanaan suatu kegiatan atau program yang telah direncanakan agar pelaksanaan program atau kegiatan tersebut tetap berada pada jalur yang telah ditetapkan sebelumnya, karena itu pelaksanaan pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakatnya perlu dilakukan secara baik, berkesinambungan dan tegas agar masyarakat bisa merasa puas apa yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Anisa (2018) Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan masyarakat. Layanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau servis yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan masyarakat

Kualitas adalah merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2000:4) dalam Wahab (2017:55). Maksud dari pengertian diatas dapat diringkaskan sebagai berikut: Apabila barang atau jasa yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan, maka kualitas barang dan jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika barang atau jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitasnya dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas barang atau jasa tergantung pada kemampuan penyedia dalam hal ini produsen dalam memenuhi harapan masyarakat secara konsisten. Menurut (Tjiptono 2012:51) dalam Luvitassari dan Nababan (2020:135) Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan

lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, yang dilakukan untuk menggambarkan permasalahan yang diteliti serta mengintegrasikan data yang ada secara objektif. Untuk mendapatkan data yang diinginkan maka akan digunakan metode survei terhadap responden penerima layanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

3.2 Variabel Penelitian

Sugiyono (2015:38) dalam Suryana (2020) mengatakan bahwa variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Di dalam penelitian ini, penulis mengemukakan hanya ada satu variabel.

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor yang beralamat di Jalan Raya Tegar Beriman No. 5 Kel. Pakansari Kec. Cibinong Kabupaten Bogor. Adapun waktu penelitian dilaksanakan selama 6 bulan pada Juni 2021 sampai dengan Desember 2021.

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Bogor yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor dan mendapatkan pelayanan akta kelahiran. Jumlah populasi ini adalah sebanyak 61.890 orang. Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi

tersebut. Karena pengambilan sampel dari populasi secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Pengambilan sampel menggunakan jumlah sampel dari populasi sebanyak 61.890 Jiwa dengan tingkat kesalahan sebesar 0,10 atau $e = 10\%$ dari jumlah populasi yang ada. Metode yang digunakan untuk menentukan sampel adalah menggunakan rumus slovin yang Dalam penelitian ini e ditetapkan sebesar 10 %. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden

3.5 Teknik Analisis Data

3.5.1 Uji Validitas

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%.

3.5.2 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. Keandalan yang menyangkut kekonsistenan jawaban jika diujikan berulang pada sampel yang berbeda.

3.5.3 Metode SQ (Service Quality)

Menurut Nababan (14:2018) *Service Quality* (SQ) atau sering disebut *Servqual* untuk mengetahui bagaimana persepsi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Penghitungan skor *Service Quality*: $SQ = P - I$

Keterangan:

$SQ =$ *Quality of Service* (kualitas pelayanan)

$P =$ *PreceivedService* (persepsi terhadap kinerja layanan)

$I =$ *Expectation* (harapan pelanggan)

Hasil perhitungannya dinyatakan sebagai kesenjangan kualitas layanan.

3.5.4 Metode CSI (Customers Satisfaction Index)

Menurut Nababan (14-15:2018). *Customers Satisfaction Index* (CSI) diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa berupa persentase pelanggan yang senang dalam suatu survei kepuasan pelanggan.

Atribut	Harapan (I)	Kinerja (P)	Skor (S)
	Skala 1 – 5	Skala 1 - 5	(S) = (I) x (P)
Skor Total	Total (I) = Y		Total (S) = (T)

Nilai 5 (pada 5 Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran. CSI dihitung dengan rumus:

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

Keterangan:

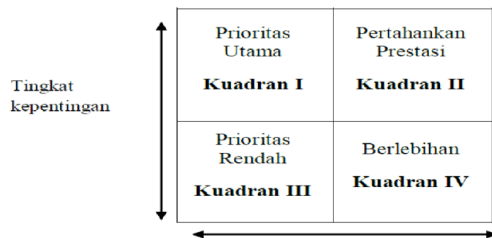
- Nilai CSI adalah 100% atau lebih berarti pelanggan sangat puas akan kinerja perusahaan.
- Nilai CSI $>80\%$ sampai 100% menandakan pelanggan merasa puas pada kinerja pelayanan
- Nilai CSI $>50\%$ sampai 80% menandakan pelanggan merasa cukup puas pada kinerja pelayanan
- Nilai CSI 50% atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan kurang baik

3.5.5 Importance Performance Analysis

Menurut Nababan (2018:15). analisis ini mengaitkan antara tingkat kepentingan (*importance*) suatu atribut yang dimiliki obyek tertentu dengan kenyataan/kinerja

(performance) yang dirasakan oleh konsumen. Langkah-langkah untuk melakukan analisis ini adalah sebagai berikut:

- Menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen untuk masing-masing atribut.
- Menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan secara keseluruhan item.
- Nilai rata-rata tingkat kepentingan secara keseluruhan item memotong sumbu vertikal tegak lurus dan nilai rata-rata tingkat kepuasan secara keseluruhan item memotong sumbu horizontal tegak lurus.
- Nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan untuk setiap item diplotkan ke dalam diagram *Importance Performance Analysis*.



Gambar 1. Digaram Kartesius Analisis IPA

Perfromance Analysis (IPA), atribut pernyataan menjadi faktor kunci untuk identifikasi hubungan antara kepentingan (harapan) dan kinerja (performa). Untuk penjelasan lebih lanjut dapat diberikan contoh seperti berikut ini (Nababan, 2018:18):

- Jika kinerja perusahaan/layanan (P) yang dirasakan konsumen lebih kecil dari harapan (I) yang diinginkan konsumen maka akan menjadi masalah karena konsumen merasa tidak puas sehingga menjadi prioritas utama untuk perbaikan layanan ($P < I$).
- Jika kinerja perusahaan/layanan (P) yang dirasakan konsumen sama besar

dengan harapan (I) maka akan jadi kepuasan bagi keduanya, baik bagi pihak perusahaan maupun konsumen sehingga perlu dipertahankan ($P_{\text{besar}} = I_{\text{besar}}$).

- Jika kinerja perusahaan/layanan (P) yang dirasakan konsumen sama kecil dari harapan (I) yang diinginkan konsumen maka tidak akan menjadi masalah, karena konsumen belum memiliki harapan yang tinggi dan perusahaan belum dapat memberikan kinerja yang baik. Perusahaan dapat menggali informasi dari konsumen untuk meningkatkan kinerja yang dibutuhkan untuk peningkatan layanan supaya dapat memenuhi kebutuhan konsumen ($P_{\text{kecil}} = I_{\text{kecil}}$).
- Jika kinerja perusahaan/layanan (P) yang dirasakan konsumen lebih besar dari harapan (I) yang diinginkan konsumen maka akan menjadi masalah pemborosan oleh perusahaan karena konsumen merasa tidak membutuhkannya sehingga sesuatu yang berlebihan bagi konsumen ($P > I$).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Uji Validitas

Berdasarkan uji validitas maka dapat diperoleh hasil uji validitas untuk tingkat kinerja seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja

Pernyataan	r tabel	r hitung	Keterangan
1	0,196	0,526	Valid
2	0,196	0,549	Valid
3	0,196	0,351	Valid
4	0,196	0,453	Valid
5	0,196	0,367	Valid
6	0,196	0,518	Valid
7	0,196	0,616	Valid
8	0,196	0,581	Valid
9	0,196	0,479	Valid

Sumber: data diolah, 2021

Berdasarkan hasil pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai *r* hitung yang didapat dari 9 buah pernyataan lebih besar dari *r* tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan kuesioner berdasarkan tingkat harapan valid.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Tingkat Harapan

Pernyataan	r tabel	r hitung	Keterangan
1	0,196	0,454	Valid
2	0,196	0,573	Valid
3	0,196	0,509	Valid
4	0,196	0,372	Valid
5	0,196	0,502	Valid
6	0,196	0,493	Valid
7	0,196	0,57	Valid
8	0,196	0,64	Valid
9	0,196	0,636	Valid

Sumber: data diolah, 2021

Berdasarkan hasil pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai *r* hitung yang didapat dari 9 buah pernyataan lebih besar dari *r* tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan kuesioner berdasarkan tingkat harapan valid.

4.2 Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.607	9

Sumber: data diolah, 2021

Berdasarkan pada tabel diatas, didapati nilai reliabilitas sebesar 0,607 yang memiliki arti bahwa nilai tersebut berada diatas nilai minimum *Alpha Cronbach* ($> 0,60$). Maka dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan

berdasarkan tingkat kinerja dalam penelitian ini sangat reliabel.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Harapan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.679	9

Sumber: data diolah, 2021

Berdasarkan pada tabel diatas, didapati nilai reliabilitas sebesar 0,679 yang memiliki arti bahwa nilai tersebut berada diatas nilai minimum *Alpha Cronbach* ($> 0,60$). Maka dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan berdasarkan tingkat harapan dalam penelitian ini sangat reliabel.

4.3 Hasil Service Quality (SQ)

Setelah sebelumnya sudah dilakukan skoring data dan didapati hasil seperti pada penjelasan sebelumnya, maka langkah selanjutnya adalah mencari selisih dari tiap pernyataan yang disebut *gap service quality*. Untuk hasil *gap service quality*, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5. Hasil Gap Service Quality

Pernyataan	Kinerja (P)	Harapan (I)	GAP
Persyaratan	4,09	3,93	0,16
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4,14	4,06	0,08
Waktu Penyelesaian	3,86	4,07	-0,21
Biaya/Tarif	3,8	4,03	-0,23
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,92	4,04	-0,12
Kompetensi Pelaksana	3,98	3,98	0
Perilaku Pelaksana	4,07	3,97	0,1
Penanganan Pengaduan	4,13	3,98	0,15
Sarana dan Prasarana	3,96	4,05	-0,09
Rata-Rata	3,99	4,01	-0,02

Sumber: data diolah, 2021

Berdasarkan tabel diatas, terlihat ada beberapa *gap* yang menunjukkan nilai negatif. Sebagai penjelas, jika nilai tersebut 0, maka tidak ada *gap* layanan, selanjutnya jika nilai tersebut positif maka layanan sudah cukup baik, namun jika nilai tersebut negatif maka dapat dikatakan layanan bermasalah. Rata-rata keseluruhan layanan terlihat dari nilai total rata-rata setiap indikator kinerja (P) dan indikator harapan (I). Nilai yang dihasilkan negatif berarti terdapat kualitas layanan bermasalah. *Gap* yang negatif antara lain:

1. Waktu Penyelesaian, dalam hal ini masyarakat menilai bahwa waktu penyelesaian belum sesuai/tepat waktu dengan target yang ditentukan. Sehingga pihak instansi perlu memperbaiki kecepatan/ketepatan waktu dalam hal pembuatan akta kelahiran agar masyarakat dapat merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. Biaya/Tarif, untuk hal ini, masyarakat menganggap biaya/tarif yang dikenakan dalam pembuatan akta kelahiran jika melewati batas yang ditentukan masih membebani masyarakat, sehingga pihak instansi perlu mengevaluasi tentang biaya/tarif yang ditentukan. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, berdasarkan hasil dari tanggapan yang diberikan masyarakat, produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan dan diterima masih belum sesuai dengan pelayanan akta kelahiran yang ditentukan, untuk itu pegawai yang bertugas dalam melayani masyarakat dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran harus lebih meningkatkan fokus kinerja produk spesifikasi jenis pelayanan dalam bekerja untuk melayani masyarakat.
3. Sarana dan Prasarana, masyarakat menilai bahwa kualitas sarana dan prasarana masih belum baik, Maka dari itu, kedepannya pihak instansi akan

memperbaiki kualitas sarana dan prasarana yang digunakan agar memenuhi harapan masyarakat.

4.4 Hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Untuk tahap selanjutnya ialah mencari nilai indeks kepuasan masyarakat atau *customer satisfaction index* (CSI). Hasil perhitungan *customer satisfaction index* (CSI) dapat dilihat pada tabel yang disajikan berikut ini:

Tabel 6. Hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Pernyataan	Kinerja (P)	Harapan (I)	Skor = P x I
Persyaratan	4,09	3,93	16,07
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4,14	4,06	16,81
Waktu Penyelesaian	3,86	4,07	15,71
Biaya/Tarif	3,8	4,03	15,31
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,92	4,04	15,84
Kompetensi Pelaksana	3,98	3,98	15,84
Perilaku Pelaksana	4,07	3,97	16,16
Penanganan Pengaduan	4,13	3,98	16,44
Sarana dan Prasarana	3,96	4,05	16,04
Total		36,11	144,22

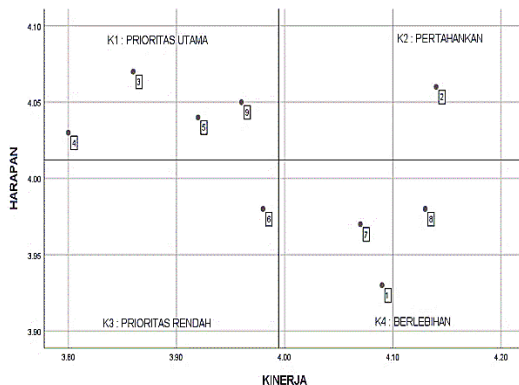
Sumber: data diolah, 2021

$$CSI = \frac{144,22}{5(36,11)} \times 100\% \\ = 79,88\%$$

Berdasarkan hasil diatas, didapat nilai *customer satisfaction index* (CSI) sebesar 79,78%. Hal tersebut dapat diartikan bahwa secara keseluruhan masyarakat hanya merasa **puas** dari segi kualitas pelayanan, sehingga masih perlu ditingkatkan lagi kinerja layanan agar dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat dimasa yang akan datang.

4.5 Hasil Importance Performance Analysis (IPA)

Pada tahap ini, akan dilakukan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) menggunakan diagram kartesius. Berikut hasil dari analisis *Importance Performance Analysis* (IPA):



Gambar 2. Hasil Importance Performance Analysis (IPA)

Untuk penjelasan mengenai pembagian kuadran diatas, dapat dilihat pada bagian dibawah ini:

1. Kuadran 1 (Prioritas Utama)

Kuadran 1 merupakan posisi untuk menunjukan atribut-atribut yang sangat penting bagi konsumen, tetapi pihak manajemen belum melaksanakan sesuai harapan dan keinginan pelanggan. Pada kuadran ini, terdapat 4 atribut yang harus jadi prioritas utama, atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah:

Atribut 3 : Waktu Penyelesaian

Atribut 4 : Biaya/Tarif

Atribut 5 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Atribut 9 : Sarana dan Prasarana

2. Kuadran 2 (Pertahankan)

Kuadran 2 merupakan posisi yang menunjukan atribut-atribut yang dianggap penting oleh masyarakat dan telah dilaksanakan dengan baik serta memuaskan masyarakat. Sehingga pihak manajemen perlu

mempertahankan kualitas pelayanan yang berkaitan dengan atribut ini. Pada kuadran ini, terdapat satu atribut yang harus dipertahankan, atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah:

Atribut 2 : Sistem, Mekanisme dan Prosedur

3. Kuadran 3 (Prioritas Rendah)

Pada kuadran 3, menunjukan atribut-atribut yang kurang penting bagi masyarakat, namun pelaksanaannya biasa saja bahkan masih dapat dikatakan kurang. Atribut yang masuk dalam kuadran ini sebanyak 2 atribut, yaitu:

Atribut 6 : Kompetensi Pelaksana

4. Kuadran 4 (Berlebihan)

Pada kuadran ini menunjukan atribut yang memuaskan tetapi pelaksanaannya terlalu berlebihan dan dianggap kurang penting oleh masyarakat. Namun, pada penelitian ini terdapat atribut yang termasuk kedalam kuadran 4. Atribut yang masuk dalam kuadran ini sebanyak 3 atribut, yaitu:

Atribut 1 : Persyaratan

Atribut 7 : Perilaku Pelaksana

Atribut 8 : Penanganan Pengaduan

Secara umum, berdasarkan hasil dari *Importance Performance Analysis* (IPA), didapati hasil untuk menjadi prioritas perbaikan yaitu 4 atribut. hal ini menjadi bukti bahwa jika Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor tidak meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal pembuatan akta kelahiran, bukan suatu hal yang tidak mungkin kedepan penilaian masyarakat akan menjadi turun sehingga diperlukan perbaikan lebih menyeluruh terhadap indikator-indikator pelayanan diatas.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diperoleh dalam penelitian ini setelah melalui

pengolahan data dengan menggunakan metode *Service Quality* (SQ), *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah sebagai berikut:

1. Pada *Service Quality* (SQ), terdapat empat atribut yang mendapatkan *gap* negatif (bermasalah), satu atribut tidak memiliki *gap*, dan empat lainnya memiliki *gap* positif (tidak bermasalah).

Untuk indikator yang memiliki *gap* negatif adalah:

- a. Waktu Penyelesaian
- b. Biaya/Tarif
- c. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- d. Sarana dan Prasarana

Sedangkan secara keseluruhan memiliki *gap* sebesar -0,02. Dengan hasil tersebut, maka dapat diartikan bahwa pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor masih harus ditingkatkan kualitas layanannya.

2. Hasil dari *customer satisfaction index* (CSI), didapatkan hasil sebesar 79,88%. Hal ini membuktikan bahwa masyarakat hanya merasa **puas** atas kinerja kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, dan dirasa belum maksimal secara keseluruhan.
3. Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA), ada empat atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki yaitu :
 - a. Waktu Penyelesaian
 - b. Biaya/Tarif
 - c. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
 - d. Sarana dan Prasarana
 Dan masih terdapat dua atribut yang dirasa kurang penting bagi masyarakat, tetapi secara pelaksanaannya masih kurang memuaskan yaitu:

Kompetensi Pelaksana Dalam hal ini pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus memperbaiki dan meningkatkan kualitas agar dapat memberikan kepuasan secara menyeluruh.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini berdasarkan kesimpulan diatas adalah sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor harus memperbaiki atribut pelayanan yang masih mendapatkan *gap* negatif seperti yang sudah dijabarkan sebelumnya.
2. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dikemudian hari, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu memperbaiki kinerja layanan dalam hal pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.
3. Untuk indikator yang berada posisi kuadran 1, yaitu Waktu Penyelesaian, Biaya/tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Sarana dan Prasarana, harus segera diperbaiki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan segera meningkatkan kualitas layanan tersebut agar indikator yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki tidak lagi menjadi prioritas utama untuk diperbaiki.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Anisa, Siti. 2018. Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Helvetia. Medan.
- Arikunto, Suharsimi. 2005. Manajemen Penelitian. Rineka Cipta. Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2006. Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik. UGM Press. Yogyakarta.

- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya. Mandar Maju. Jakarta.
- Kotler, Phillip dan Kevin L. Keller. (2016). *Marketing Management 16 edition*. New Jersey: Pearson.
- Kurniawan, Luthfi J., dan Mokhammad Najih. 2008. Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik. Trans Publishing. Malang.
- Luvitassari, Yesi., dan Nababan, Benny Osta. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Richeese Factory Cibinong Kabupaten Bogor. STIE Dewantara. Bogor.
- Nababan, Benny Osta. 2018. Panduan Pengolahan Data *Service Quality* (SQ), *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan *Software* Microsoft Excel dan SPSS. LPPM STIE Dewantara. Bogor.
- Ningrum, Roro Kusuma., dan Subagyo, Wawan Hari. 2021. Persepsi Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kesehatan Ibu Dan Anak (KIA) di Puskesmas Cipaku Kota Bogor. Bogor.
- Pemerintah Indonesia. 2009. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14. 2017. Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Rahmania, Dinas., dan Muhlis. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Loker Pendaftaran Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Pertahanan Kabupaten Bogor. STIE Dewantara. Bogor.
- Ratminto dan Atik, S.W. 2007. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti, 2007. *Good Governance (kepemerintahan yang baik) dan Good Corporate Governance (Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik)*. Bagian ketiga. Cetakan kesatu. Bandung : CV Mandar Maju.
- Sopian, I. (2006). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dalam Hubungannya dengan Kualitas Pelayanan dan Kenaikan Harga. Skripsi. Departemen. Manajemen, Fakultas Ekonomi Manajemen, Institut Pertanian Bogor.
- Suryana, 2020. Kepuasan Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pembuatan Akta Kelahiran *Via Online* (SEMANGAT) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. Skripsi, Manajemen Pemerintahan, STIE Dewantara. Bogor.
- Tjiptono, F. (2000). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. ANDI. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2016, *Service, Quality And Satisfaction*. Cv Andi Offset Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy., dan Gregorius Candra. 2012. *Service Quality Satisfaction*. Penerbit ANDI. Yogyakarta.