



## ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) KABUPATEN BOGOR

### ***ANALYSIS OF PUBLIC PERCEPTION ON THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES AT THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION (DISDUKCAPIL) OF BOGOR REGENCY***

**Muhammad Hamdani<sup>1</sup> Mujito<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Progam Studi Manajemen, Institut Teknologi dan Bisnis Dewantara Cibinong Bogor,  
Email: [m.hamdani@dewantara.ac.id](mailto:m.hamdani@dewantara.ac.id)

<sup>2</sup> Progam Studi Manajemen, Institut Teknologi dan Bisnis Dewantara Cibinong Bogor,  
Email: [ditojeeto911@gmail.com](mailto:ditojeeto911@gmail.com)

\*email Koresponden: [ditojeeto911@gmail.com](mailto:ditojeeto911@gmail.com)

#### **ABSTRACT**

*This study aims to determine the influence of public perception on the quality of public services at the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Bogor Regency. The type of research used is descriptive quantitative. The population in this study consists of people who carried out administrative services at the Disdukcapil office of Bogor Regency, with a total sample of 100 respondents. Data analysis was conducted using the Weighted Means Score (WMS) method. The results of the study show that: (1) The highest average score from the analysis of public service quality indicators was the indicator related to "technical service requirements at Disdukcapil being easy to understand by the public," which obtained an average value of 3.50, categorized as good. Another high indicator was "the completion of administrative processes at Disdukcapil on time," with an average score of 3.55, also categorized as good. Meanwhile, the lowest average score was 3.19, categorized as fairly good, on indicators such as "the public feeling that their security is guaranteed when managing administrative services at Disdukcapil" and "service officers being disciplined in providing services to the community." (2) The final recapitulation of the analysis across the ten main indicators of public service quality shows that the highest average score was found in the Certainty indicator, with a score of 3.48, categorized as fairly good. On the other hand, the lowest average scores were in the Discipline and Comfort indicators, both with scores of 3.23, also categorized as fairly good. (3) Overall, the average score of all public service quality indicators in this study was 3.34, categorized as fairly good. This indicates that, in general, the public perceives the quality of public services at the Disdukcapil of Bogor Regency to be fairly good. The recommendation given is that Disdukcapil Bogor Regency should further improve the discipline of its officers regarding their presence at the workplace or service counters, as well as their punctuality in serving the community, and also create a more comfortable environment and waiting area for the public accessing services.*

**Keywords:** Disdukcapil, Public Service Quality, Public Perception

#### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bogor. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Populasi dan penelitian ini adalah masyarakat yang



melakukan pengurusan administrasi di kantor Disdukcapil Kabupaten Bogor. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 sampel. Analisa data menggunakan *Weight Means Score* (WMS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Nilai rata-rata tertinggi dari hasil analisis indikator kualitas pelayanan publik adalah indikator tentang “persyaratan teknis pelayanan di Disdukcapil mudah dipahami masyarakat : yang diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,50 yang artinya dalam kategori baik”. Dan indikator tentang “Penyelesaian proses pengurusan di Disdukcapil tepat waktu” yang diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,55 yang artinya juga dalam kategori baik. Sedangkan nilai rata-rata terkecil yaitu sebesar 3,19 yang artinya cukup baik yaitu indikator nomor 11 dan indikator nomor 20 yaitu tentang “Masyarakat merasa keamanannya terjamin saat melakukan pengurusan administrasi di Disdukcapil” dan indikator tentang “Petugas pelayanan bersikap disiplin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”. (2) Hasil rekapitulasi akhir analisis indikator di atas dari 10 indikator utama kualitas pelayanan publik diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi adalah indikator Kepastian yaitu sebesar 3,48 yang artinya cukup baik. Sedangkan nilai rata-rata terkecil adalah indikator Kedisiplinan dan indikator Kenyamanan sebesar 3,23 yang artinya cukup baik. (3) Secara keseluruhan nilai rata-rata dari indikator kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini di peroleh nilai 3,34 yang artinya cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan persepsi masyarakat atau masyarakat menilai bahwa kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Bogor cukup baik. Saran yang dapat disampaikan adalah Disdukcapil Kabupaten Bogor lebih meningkatkan lagi kedisiplinan petugas terkait keberadaan petugas di tempat kerja atau runag pelayanan dan ketepatan waktu dalam melayani, serta menciptakan lingkungan dan runag tunggu yang nyaman kepada masyarakat yang melakukan pelayanan.

### **Kata Kunci: Disdukcapil, Kualitas Pelayanan Publik, Persepsi Masyarakat**

#### **1. PENDAHULUAN**

Pelayanan publik dalam sektor pemerintahan merupakan wujud dari fungsi aparatur negara sebagai pengabdian kepada masyarakat serta pengabdian terhadap negara. Pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemerintahan yang dapat menentukan kualitas jasa. Suatu kualitas sangat besar pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat (Fikri, 2016). Pelayanan publik menarik untuk dicermati karena kegiatannya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga negara atas suatu barang atau jasa dan pelayanan administrasi yang terkait dengan kepentingan publik. Orientasi kegiatannya adalah barang-barang publik dan pelayanan publik sehingga dalam dinamika kehidupan, masyarakat yang bertindak selaku konsumen akan berhubungan atau terkait dengan kegiatan pelayanan publik. Selain itu perlu diketahui bersama bahwa sumber dana kegiatan pelayanan publik berasal dari masyarakat melalui pajak sehingga wajar apabila masyarakat mengharapkan adanya pelayanan yang baik dan berkualitas. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dalam Rangkuti (2006:19), ciri-ciri kualitas layanan jasa dapat dievaluasi dalam lima dimensi, yaitu: *reliability, responsiveness, assurance, empathy*, dan *tangible*.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor merupakan instansi pemerintah daerah yang mempunyai kewenangan dan tugas memberikan pelayanan dibidang pembuatan dokumen kependudukan terkait berbagai hal yang dibutuhkan masyarakat. Namun pada kenyataannya Disdukcapil belum bisa melakukan itu sepenuhnya, ini terlihat dari kenyataannya masih banyak masalah-masalah yang dihadapi oleh masyarakat pada saat berurus dengan aparat seperti dalam hal pelayanan proses pengurusan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP), Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, Akte Kematian dan Akte Pernikahan yang harus menunggu selama satu bulan bahkan hingga dua bulan lebih.

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka perumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bogor serta bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi tersebut. Kedua permasalahan ini dirumuskan untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai mutu layanan yang diselenggarakan oleh Disdukcapil dan bagaimana layanan tersebut diterima serta dirasakan



oleh masyarakat sebagai pengguna. Sejalan dengan perumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui secara lebih mendalam kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan di Disdukcapil Kabupaten Bogor serta untuk mengidentifikasi persepsi masyarakat terhadap layanan yang mereka terima. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kualitas layanan publik sekaligus menjadi masukan bagi peningkatan kinerja pelayanan di instansi tersebut.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang dilakukan penulis adalah deskriptif kuantitatif yaitu metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu (Sugiyono, 2016). Selain itu metode penelitian kuantitatif dikatakan sebagai metode yang lebih menekankan pada aspek pengukuran secara obyektif terhadap fenomena sosial. Untuk dapat melakukan pengukuran, setiap fenomena sosial dijabarkan kedalam beberapa komponen masalah, variable dan indikator. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi di kantor Disdukcapil Kabupaten Bogor. Teknik analisis data yang digunakan yaitu menggunakan skala pengukuran yang dinamakan *skala likert*. Menurut Sugiono (2016) Biasanya disediakan lima pilihan skala. Sugiono (2016) juga mengemukakan bahwa untuk kepentingan analisa kuantitatif maka dapat diberikan skor dengan klasifikasi sebagai berikut :

1. Untuk jawaban sangat setuju diberi skor 5
2. Untuk jawaban setuju diberi skor 4
3. Untuk jawaban cukup setuju diberi skor 3
4. Untuk jawaban tidak setuju diberi skor 2
5. Untuk jawaban sangat tidak setuju diberi skor 1

Dari pemberian skor tersebut diatas maka memperoleh jawaban yang bergerak dari 1 – 5. Oleh karena itu interval antara satu kriteria dan kriteria lainnya diperoleh angka 0,8, hal ini diperoleh setelah adanya pengurangan dari nilai tertinggi dikurangi nilai terendah dibagi banyaknya alternatif jawaban. Dalam bentuk angkanya adalah sebagai berikut : Angka interval =  $5-1/ 5$  diperoleh nilai 0,8

Selanjutnya dengan memperhatikan pembobotan perhitungan diatas, maka perhitungan perolehan angka kriteria penafsiran dipakai dengan rumus *Weight Mean Score (WMS)* :  $M = \sum F(X) / N$

Keterangan :

$M$  : Perolehan angka kriteria penafsiran

$F$  : Frekuensi jawaban

$X$  : Pembobotan skala nilai

$\sum$  : Penjumlahan

$N$  : Jumlah responden

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil 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 sebesar 100 dengan signifikansi 5% diperoleh nilai  $r$  table sebesar 0,195. Pengujian validitas selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Indikator	$r$ hitung	$r$ tabel	Keterangan
Indikator 1	0,700	0,195	Valid
Indikator 2	0,794	0,195	Valid



Indikator 3	0,595	0,195	Valid
Indikator 4	0,799	0,195	Valid
Indikator 5	0,818	0,195	Valid
Indikator 6	0,513	0,195	Valid
Indikator 7	0,535	0,195	Valid
Indikator 8	0,696	0,195	Valid
Indikator 9	0,782	0,195	Valid
Indikator 10	0,765	0,195	Valid
Indikator 11	0,807	0,195	Valid
Indikator 12	0,728	0,195	Valid
Indikator 13	0,799	0,195	Valid
Indikator 14	0,818	0,195	Valid
Indikator 15	0,513	0,195	Valid
Indikator 16	0,535	0,195	Valid
Indikator 17	0,696	0,195	Valid
Indikator 18	0,782	0,195	Valid
Indikator 19	0,765	0,195	Valid
Indikator 20	0,807	0,195	Valid
Indikator 21	0,535	0,195	Valid
Indikator 22	0,279	0,195	Valid

Sumber : Data primer yang diolah

Tabel di atas menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan publik yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari r tabel untuk sampel sebanyak 100 orang dengan nilai yaitu 0,195. Nilai r hitung disajikan pada tabel di atas dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua indikator pengukur variabel dalam penelitian ini dinyatakan valid atau sah.

### Analisis Indikator Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis indikator tentang terdapat ruang tunggu pelayanan yang nyaman di Disdukcapil di atas di peroleh nilai sebesar 320 dari total nilai maksimal 500 ( $500 = 5 \times 100$ ), (5 = alternatif jawaban maksimal responden yang menjawab sangat setuju). Dari analisis di atas juga diketahui bahwa nilai rata-rata diperoleh sebesar 3,20 yang artinya cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa indikator tentang terdapat ruang tunggu pelayanan yang nyaman di Disdukcapil dinilai masyarakat cukup baik.

**Tabel 2. Rekapitulasi Akhir Analisis Indikator Kualitas Pelayanan**

No	Indikator	Nilai rata-Rata	Kriteria
1	Kesederhanaan	3,35	Cukup Baik
2	Kejelasan	3,37	Cukup Baik
3	Kepastian	3,48	Cukup Baik
4	Akurasi	3,30	Cukup Baik
5	Keamanan	3,25	Cukup Baik
6	Tanggung Jawab	3,36	Cukup Baik
7	Kelengkapan Sarpras	3,41	Cukup Baik
8	Kemudahan Akses	3,37	Cukup Baik



9	Kedisiplinan	3,23	Cukup Baik
10	Kenyamanan	3,23	Cukup Baik
<b>Nilai Total rata</b>		<b>3,34</b>	<b>Cukup Baik</b>

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan hasil analisis terhadap sepuluh indikator kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bogor, diperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,34 yang termasuk dalam kategori cukup baik. Jika dilihat secara rinci, indikator dengan nilai rata-rata tertinggi adalah kepastian dengan skor 3,48, yang menunjukkan bahwa masyarakat menilai pelayanan di Disdukcapil sudah cukup baik dalam hal kepastian, terutama terkait ketepatan waktu penyelesaian administrasi dan kejelasan proses pelayanan. Selanjutnya, indikator dengan nilai cukup tinggi juga terlihat pada kelengkapan sarana dan prasarana sebesar 3,41, yang berarti bahwa fasilitas penunjang pelayanan dianggap cukup mendukung kelancaran proses administrasi. Indikator kejelasan dan kemudahan akses masing-masing memperoleh skor 3,37, menandakan bahwa persyaratan pelayanan sudah cukup mudah dipahami masyarakat serta akses dalam memperoleh pelayanan cukup terjangkau.

Selain itu, indikator tanggung jawab mendapat skor 3,36, dan kesederhanaan prosedur memperoleh skor 3,35, yang keduanya menunjukkan bahwa masyarakat menilai prosedur pelayanan relatif tidak berbelit-belit dan petugas cukup bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas. Namun demikian, terdapat indikator yang mendapat nilai lebih rendah dibanding lainnya, yaitu keamanan dengan skor 3,25, serta kedisiplinan dan kenyamanan yang sama-sama memperoleh nilai 3,23. Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat masih merasakan kurangnya jaminan keamanan saat melakukan pengurusan administrasi, disiplin petugas dalam memberikan pelayanan belum maksimal, serta kenyamanan ruang pelayanan dan ruang tunggu masih perlu ditingkatkan. Secara keseluruhan, meskipun kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Bogor sudah dinilai cukup baik, masih ada beberapa aspek yang perlu mendapat perhatian lebih serius agar pelayanan dapat meningkat menjadi kategori baik bahkan sangat baik.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bogor berada pada kategori cukup baik. Hal ini terlihat dari nilai rata-rata indikator kualitas pelayanan publik yang diperoleh sebesar 3,34. Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada aspek kejelasan persyaratan teknis pelayanan yang mudah dipahami masyarakat dengan nilai 3,50 serta aspek kepastian penyelesaian proses pengurusan yang tepat waktu dengan nilai 3,55, keduanya masuk dalam kategori baik. Sementara itu, indikator dengan nilai rata-rata terendah adalah aspek jaminan keamanan masyarakat saat melakukan pengurusan administrasi dan kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan, masing-masing memperoleh nilai 3,19 yang masuk dalam kategori cukup baik. Dari rekapitulasi keseluruhan, indikator kepastian menempati nilai tertinggi yaitu 3,48, sedangkan indikator kedisiplinan dan kenyamanan memperoleh nilai terendah sebesar 3,23. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Bogor cukup baik, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, beberapa saran dapat diberikan. Pertama, indikator kepastian yang dinilai paling tinggi oleh masyarakat sebaiknya terus dipertahankan, terutama terkait dengan kejelasan persyaratan pelayanan dan kepastian waktu penyelesaian proses administrasi. Kedua, indikator kedisiplinan dan kenyamanan yang memperoleh nilai terendah perlu lebih ditingkatkan lagi, misalnya dengan memastikan keberadaan petugas di ruang pelayanan, ketepatan waktu dalam melayani, serta menyediakan lingkungan dan ruang tunggu yang lebih nyaman bagi masyarakat. Ketiga, untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar dapat mengembangkan kajian dengan menggunakan metode dan analisis yang berbeda serta menambahkan variabel-variabel lain terkait pelayanan publik, sehingga



dapat memberikan kontribusi yang lebih luas dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen pemerintahan.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Husaini Usman, Purnomo Setiadi, 2009. Metodologi Penelitian Sosial., Jakarta:Bumi Aksara, 2009.
- Ardhiansyah, Muhammad. 2017. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Oleh Aparatur Desa(Studi Kasus di Desa Tegal Binangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus) Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung Bandar Lampung.
- Ghozali, Imam. 2015. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hari, Adam Idris, dan Burhanudin, 2013. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara Journal Administrative Reform, 2013, 1 (1): 287-301ISSN 0000-0000, ar.mian.fisip-unmul.ac.id
- Kartono, K., dan Gulo, D. 2016. Kamus Psikologi. Bandung: CV. Pionir Jaya
- Kotler, Philip, 2009. Manajemen Pemasaran,Jilid I, Edisi Indonesia, Edisi Milenium, Edisi Ketiga belas, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Kotler, dan Keller.(2012). Manajemen Pemasaran.Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Lupiyadi, Rambat 2006.Manajemen Pemasaran Jasa dan praktek. PT.Salemba Empat: Jakarta.
- Moenir, Ahmad., 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia.Jakarta : Bumi Aksara.
- Rangkuti, Yurika Meisarah, 2016. Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pembuatan Surat Tanda Nomor Kendaraan di Kantor Bersama Samsat UPT. Perdagangan Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun) Repository Institusi USU
- Rangkuti, Freddy 2006. Measuring Customer Satisfaction, (Teknik Mengukur dan Strategy Meningkatkan Kepuasan Pelanggan), serta Analisis PLN JP, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Rasyid, Ryaas. 2010. Desentralisasi dalam Rangka Menunjang Pembangunan Daerah, LP3ES, Jakarta
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2013. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Sekaran, Uma. 2006. Metode Penelitian Bisnis. Jakarta: Salemba Empat.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, 2008. Metode Penelitian Survei, Jakarta: LP3ES
- Sugiyono.(2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo Joko, 2012.6 Hari Jago SPSS.Jakarta. Rieneka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2014, Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi. Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. Service, Quality and Satisfaction (edisi 3). Yogyakarta. Andi.
- Umar. Husein 2004, Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis, Cet ke 6, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.