



### Submitted

5 Juli – 2021

### Revised

14 Oktober – 2021

### Inisiated Publish

21 Oktober – 2021

### AFFILIATION:

### Co-Responding E-mail:

otjesubaggartimasitanggang  
@unimed.ac.id

Diterbitkan oleh:



Pusat Kajian  
Administrasi Publik  
Program Studi  
Administrasi Publik  
Universitas Pembangunan  
Nasional "Veteran" Jawa  
Timur

berkolaborasi dengan



Indonesia Association of  
Public Administration Jawa  
Timur

## KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSEPSI PENERIMA LAYANAN STUDI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BOGOR

Otje Subagja

### ABSTRACT

*a phenomenon that was raised as a research problem is the quality of Birth Certificate services organized by the Department of Population and Civil Registry of Bogor Regency. The research was carried out according to the post-positivist paradigm (qualitative study). The population of this research is people who have taken care of birth certificates and people who are currently taking care of birth certificates at the Department of Population and Civil Registry of Bogor Regency. The community members are located in RW areas in 47 villages in Ciomas District, Ciawi District, Parung District, and Citeureup District. The research sample of 386 respondents was taken from a population of 1,115 people using the simple random sampling technique. Data analysis used Frequency Distribution Analysis which was developed with Descriptive Analysis. The results showed that the respondents considered the quality of birth certificate services to be optimal and satisfactory in meeting the demands and expectations of the service recipients in terms of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy dimensions.*

**Keywords :** Public Service, Responsive, Service Recipient, Perception.

### ABSTRAK

Fenomena yang diangkat menjadi masalah penelitian adalah kualitas pelayanan Akta Kelahiran yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor. Penelitian dilaksanakan menurut *post positivist paradigm (study qualitative)*. Populasi penelitian adalah warga masyarakat yang pernah mengurus akta kelahiran serta warga masyarakat yang sedang mengurus akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor. Warga masyarakat tersebut berada dalam wilayah RW pada 47 desa/kelurahan di Kecamatan Ciomas, Kecamatan Ciawi, Kecamatan Parung dan Kecamatan Citeureup. Sampel penelitian 386 responden diambil dari populasi sebanyak 1.115 orang dengan *simple random sampling technique*. Analisis data menggunakan Analisis Distribusi Frekuensi yang dikembangkan dengan Analisis Deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa para responden menganggap kualitas pelayanan akta kelahiran cukup optimal dan memuaskan dalam memenuhi tuntutan dan harapan pihak penerima layanan baik dari segi dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Responsif, Penerima Layanan, Persepsi.

## PENDAHULUAN

Kenyataan menunjukkan bahwa tidak semua daerah mempunyai data kependudukan dan catatan sipil yang menyeluruh, akurat dan valid menjadi isu yang menarik untuk dikaitkan dengan persoalan-persoalan administrasi pemerintahan. Data kependudukan yang tidak menyeluruh, tidak akurat dan tidak valid tersebut terjadi karena masih lemahnya kinerja pelayanan administrasi kependudukan. Kelemahan kinerja itu terutama tampak dari sistem informasi kependudukan yang tidak akurat dan up to date dalam menyikapi dinamika pergerakan dan perkembangan masyarakat. Akumulasi dari masalah data kependudukan yang demikian itu adalah terungkapnya data kependudukan yang digunakan untuk menyalurkan berbagai jenis bantuan sosial kepada warga masyarakat yang terdampak pandemi covid-19. Dengan kenyataan tersebut, maka fungsi data kependudukan yang menyeluruh, akurat dan valid tidak bisa diabaikan begitu saja, karena mempunyai fungsi yang fundamental dalam merumuskan dan melaksanakan berbagai kebijakan dan kegiatan public. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang menjamin tersusunnya hasil pengolahan data kependudukan yang menyeluruh, akurat dan valid menurut dinamika pergerakan dan perkembangan masyarakat di masing-masing daerah menjadi sangat fundamental bagi penyelenggaraan sistem administrasi dan manajemen pemerintahan yang terkait erat dengan kepentingan publik. Mengapa demikian, karena lemahnya dukungan sistem data kependudukan yang menyeluruh, akurat dan valid dapat mempersulit perumusan kebijakan dan perencanaan kegiatan pembangunan, pelayanan public, pemberdayaan masyarakat yang tepat sasaran. Sementara itu, lemahnya dukungan sistem data kependudukan dan catatan sipil yang menyeluruh, akurat dan valid dapat dijadikan isyarat bahwa pemerintah, dalam hal ini pemerintah daerah, belum mampu mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan menurut tuntutan dan harapan masyarakat.

Dalam perspektif masalah yang demikian itu, pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bogor perlu dioptimalkan agar selaras dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Civil Kabupaten Bogor meliputi (1) Pelayanan pendaftaran dan pencatatan penduduk yang berkaitan dengan kelahiran, kematian, kedatangan perpindahan, perkawinan, perceraian, perpindahan, adopsi, pengakuan anak, naturalisasi dan pencatatan perubahan atas status penduduk termasuk biodata penduduk; (2) Pelayanan penertiban Kartu Keluarga (KK) dan pelaksanaan Kartu Tanda Penduduk (KTP); (3) Pelaksanaan penertiban Kartu Keterangan Bertempat Tinggal (KKBT); (4) Pelayanan penertiban Kartu Identitas Kerja (KIK); (5) Pelaksanaan penertiban Kartu Penduduk Sementara; (6) Pelayanan penertiban Kartu Identitas Penduduk Musiman; (7) Pelaksanaan penertiban Akta Catatan Sipil; (8) Pelayanan Sistem Informasi Kependudukan; (9) Pengumpulan dan pengolahan data penduduk; (10) Pelayanan Jaringan Informasi Kependudukan; dan (11) Penyajian dan pelayanan informasi kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana.

Mengacu pada sebelas jenis pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil yang demikian itu, maka pertanyaan yang menarik untuk dijawab adalah “*Bagaimana kualitas pelayanan akta kelahiran menurut persepsi pihak penerima layanan?*” Mengapa harus pelayanan akta kelahiran, karena akta kelahiran merupakan basis data kependudukan yang tidak penting bagi identitas, status sosial dan kapasitas individual namun penting juga bagi perumusan kebijakan dan kegiatan pembangunan, pelayanan dan pemberdayaan. Selanjutnya, guna menjawab pertanyaan tersebut, dipandang perlu dilakukan suatu pendekatan penelitian terhadap fenomena pelayanan akta kelahiran yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor.

### TINJAUAN PUSTAKA

Salah satu fungsi pemerintahan yang kini semakin disorot masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemuka; bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Persoalan yang sering dikritisi masyarakat atau para penerima layanan adalah persepsi terhadap “kualitas” yang melekat pada selurus aspek pelayanan. Istilah “kualitas” ini, menurut Tjiptono (1996 : 55) mencakup pengertian 1) kesesuaian dengan persyaratan ; 2) kecocokan untuk pemakaian ; 3) perbaikan berkelanjutan ; 4) bebas dari kerusakan/cacat ; 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat ; 6) melakukan segala sesuatu secara benar ; dan 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut di atas dapat diterima bila dikaitkan dengan kebutuhan atau kepentingan masyarakat yang menginginkan kualitas pelayanan dalam takaran tertentu. Namun demikian setia jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintahan tentu mempunyai kriteria kualitas tersendiri. Hal ini tentu terkait erat dengan atribut pada masing-masing jenis pelayanan. Ciri-ciri atau atribut-atribut yang ada dalam kualitas tersebut menurut Tjiptono (1996 : 56) adalah :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain.

6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan, dan lain-lain.

Dari pendapat di atas di atas diketahui bahwa kualitas pelayanan mencakup berbagai faktor. Menurut Albrecht dan Zemke (dalam Dwiyanto, 2005 :145) bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan (*customers*).

Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (dalam Ratminto dan Atik, 2005:2) berpendapat bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Senada dengan pendapat ini, Gronroos (dalam Ratminto dan Atik, 2005 :2) berpendapat :

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan Permasalahan konsumen/pelanggan.

Tuntutan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik (*service excellence*) tidak dapat dihindari oleh penyelenggara pelayanan jasa. Tuntutan para penerima layanan untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik harus disikapi sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Kepuasan penerima layanan sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan, seperti yang diungkapkan Tjiptono (1996:56), bahwa kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan.

Kotler (dalam Tjiptono, 1996:147) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding dengan harapannya.

Setiap pelanggan atau penerima layanan tentu menghendaki kepuasan dalam menerima suatu layanan. Menurut Ratminto dan Atik (2005:28) :

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dengan demikian kebutuhan para penerima layanan harus dipenuhi oleh pihak penyelenggara pelayanan agar para penerima layanan tersebut memperoleh kepuasan. Untuk itulah diperlukan suatu pemahaman tentang konsepsi kualitas pelayanan. Menurut Wyckof (dalam Tjiptono, 1996:59) :

Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah

dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.

Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) secara konsisten.

Berdasarkan uraian sejumlah pendapat yang tersaji, maka pengertian kualitas pelayanan adalah totalitas karakteristik suatu konsep pelayanan yang mencakup seluruh aspek pelayanan, dan tolak ukur kualitas pelayanan itu adalah dapat memberi kepuasan kepada para pelanggan atau penerima layanan. Pengertian seperti ini tentu berlaku juga dalam penyelenggaraan pelayanan Akta Kelahiran, sebagai salah satu jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah.

*Zeithaml et.al (1990:42) menunjukkan lima dimensi ServQual dengan penjelasan sebagai berikut :*

1. *Tangibles*; tercermin pada fasilitas fisik, peralatan, personil dan bahan komunikasi;
2. *Reliability*; kemampuan memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya, tepat;
3. *Responsiveness*; kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tepat;
4. *Assurance*; pengetahuan dari para pegawai dan kemampuan mereka untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan;
5. *Emphaty*; perhatian individual diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggan.

Konsep *service quality (ServQual)* sebagaimana dikemukakan merupakan salah satu cara untuk mengukur kualitas pelayanan. Pada konsep yang dikemukakan oleh Zeithaml et.al (1990:42) terdapat dua dimensi penilaian kualitas pelayanan. *Pertama*, penilaian kualitas pelayanan dari dimensi konsumen atau masyarakat. *Kedua*, penilaian kualitas pelayanan dari dimensi kemampuan menyajikan pelayanan dari tingkat pimpinan atau manajer hingga tingkat karyawan (*front line service*). Fokus perhatian konsep *service quality* mengacu pada harapan-harapan (*expected service/ES*) serta kenyataan-kenyataan (*perceived service/PS*) yang dirasakan oleh konsumen. Jika  $ES > PS$ , jasa yang diharapkan (*ES*) lebih besar dari jasa yang diberikan oleh penyedia layanan (*PS*), maka hasilnya konsumen kurang puas. Jika  $ES = PS$ , jasa yang diharapkan (*ES*) sama besarnya dengan jasa yang diberikan oleh penyedia layanan (*PS*), maka hasilnya akan

puas. Jika  $ES < PS$ , jasa yang diharapkan (ES) kurang dari jasa yang diberikan oleh penyedia layanan (PS) maka hasilnya konsumen akan lebih puas.

Selanjutnya, berdasarkan teori *ServQual* Zeithaml et.al (1990:42) isusun definisi konseptual bahwa Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Civil Kabupaten Bogor adalah karakteristik pelayanan public di bidang administrasi kependudukan yang terungkap dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Definisi konseptual dikembangkan menjadi 5 dimensi : Dimensi *tangible*, Dimensi *reliability*, Dimensi *responsiveness*, Dimensi *assurance* dan Dimensi *emphaty*. Lima dimensi tersebut dijabarkan menjadi 15 indikator kualitas pelayanan.

## METODE

Penelitian dilaksanakan menurut post positivist paradigm (study qualitative). Populasi penelitian adalah warga masyarakat yang pernah mengurus akta kelahiran serta warga masyarakat yang sedang mengurus akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor. Warga masyarakat tersebut berada dalam wilayah RW pada 47 desa/kelurahan di Kecamatan Ciomas, Kecamatan Ciawi, Kecamatan Parung dan Kecamatan Citerureup. Sampel penelitian 386 responden diambil dari populasi sebanyak 1.115 orang dengan simple random sampling technique. Analisis data menggunakan Analisis Distribusi Frekuensi yang dikembangkan Analisis Deskriptif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Analisis Tangible*

Dalam dimensi *tangible*, persepsi responden terhadap Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran meliputi indikator-indikator : (1) ruang tunggu pelayanan, (2) loket pelayanan, dan (3) penampilan petugas pelayanan. Persepsi para responden terhadap indikator-indikator *tangible* adalah berikut :

Untuk pertanyaan “Menurut Bapak/Ibu apakah *ruang tunggu pelayanan* yang disediakan untuk pemohon akta kelahiran cukup luas? “, sebanyak 236 responden memilih jawaban “Luas”. Dengan demikian ruang tunggu pelayanan yang disediakan untuk pemohon akta kelahiran dianggap luas. Hal ini mengindikasikan bahwa pihak penyelenggara pelayanan memperhatikan pentingnya ruang tunggu pelayanan bagi warga masyarakat yang tengah mengurus keperluan akta kelahiran. Meskipun persepsi terhadap penyediaan ruang tunggu ini pada satu individu dan individu lainnya berbeda-beda, namun senyatanya penyediaan ruang tunggu ini tampak menjadi salah satu aspek *tangible* yang turut menentukan kualitas

pelayanan yang dipersepsikan para penerima layanan, yaitu warga masyarakat yang mengurus keperluan akta kelahiran. Mengapa demikian, karena waktu menunggu penyelesaian urusan akta kelahiran merupakan momentum pelayanan yang sering menimbulkan keluhan di kalangan penerima layanan. Bila waktu tunggu tersebut tidak lama, penyediaan ruang tunggu yang sempit atau tidak nyama mungkin tidak dipermasalahkan. Akan tetapi bila waktu tunggu yang dimaksud menjadi lama, maka dengan sendirinya ruang tunggu menjadi suatu hal yang mendapat sorotan pihak penerima layanan. Oleh sebab itu, untuk jenis-jenis pelayanan publik tertentu perlu mempertimbangkan pentingnya ruang tunggu yang luas dan nyaman, termasuk dilengkapi dengan fasilitas kamar kecil.

Untuk pertanyaan “Menurut Bapak/Ibu apakah penataan *loket pelayanan* untuk mengatur para pemohon akta kelahiran cukup tepat?”, sebanyak 242 responden atau 62,7 persen dari jumlah sampel memilih jawaban “Tepat”. Dengan demikian penataan loket pelayanan untuk mengatur para pemohon akta kelahiran dianggap tepat. Tepat yang dimaksud adalah bahwa penataan loket pelayanan dapat mengakomodasi kehadiran para pemohon akta kelahiran. Bila kehadiran para penerima layanan tidak sekaligus banyak, mungkin penataan loket pelayanan tersebut tidak dipermasalahkan. Namun bagaimana jika kehadiran para penerima lainnya datang dalam waktu yang bersamaan dengan jumlah yang banyak, penataan loket pelayanan tentu menimbulkan hal-hal yang kurang menyenangkan pihak penerima layanan. Oleh sebab itu, untuk jenis-jenis pelayanan tertentu yang mengundang banyak penerima layanan dalam waktu yang bersamaan, penataan loket sebaiknya memperhitungkan banyaknya pihak penerima layanan yang hadir dalam waktu bersamaan.

Untuk pertanyaan “Menurut Bapak/Ibu apakah *penampilan petugas pelayanan* cukup luwes”, sebanyak 298 responden atau 77,2 persen dari jumlah sampel memilih jawaban “Luwes”. Dengan demikian penampilan petugas pelayanan dianggap luwes. Luwes yang dimaksud adalah fleksibilitas sikap petugas pelayanan dalam melayani pihak penerima layanan. Luwes juga mengandung pemahaman bahwa petugas pelayanan tidak bersikap kaku dan mengabaikan kepentingan pihak penerima layanan. Oleh sebab itu, keluwesan sikap petugas pelayanan cukup diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terutama untuk jenis-jenis pelayanan yang terkait dengan pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

**Rujukan Teoritik** : Zeithaml et.al (1990:42) mengatakan bahwa terdapat dua dimensi penilaian terhadap kualitas pelayanan. *Pertama*, penilaian kualitas pelayanan dari dimensi konsumen atau masyarakat. *Kedua*, penilaian kualitas pelayanan dari dimensi kemampuan menyajikan pelayanan dari tingkat pimpinan atau manajer hingga tingkat karyawan (*front line service*). Fokus perhatian konsep *service quality* mengacu pada harapan-harapan (*expected service/ES*) serta kenyataan-kenyataan (*perceived service/PS*) yang dirasakan oleh konsumen. Jika  $ES > PS$ , jasa yang diharapkan (ES) lebih besar dari jasa yang diberikan oleh

penyedia layanan (PS), maka hasilnya konsumen kurang puas. Jika  $ES = PS$ , jasa yang diharapkan (ES) sama besarnya dengan jasa yang diberikan oleh penyedia layanan (PS), maka hasilnya akan puas. Jika  $ES < PS$ , jasa yang diharapkan (ES) kurang dari jasa yang diberikan oleh penyedia layanan (PS) maka hasilnya konsumen akan lebih puas.

**Temuan Penelitian** : Terhadap pertanyaan-pertanyaan yang tercakup dalam Dimensi *Tangible* yang meliputi (1) ruang tunggu pelayanan, (2) loket pelayanan, dan (3) penampilan petugas pelayanan, para responden lebih banyak memilih jawaban “Cukup Memuaskan” dan “Memuaskan”. Dengan pilihan jawaban tersebut maka fasilitas dan petugas pelayanan akta kelahiran layak dianggap cukup optimal dalam memenuhi tuntutan dan harapan pihak penerima layanan. Temuan penelitian ini selaras dengan penyimpulan bahwa jika  $ES = PS$ , jasa yang diharapkan (ES) sama besarnya dengan jasa yang diberikan oleh penyedia layanan (PS), maka hasilnya akan puas. Artinya : Kualitas pelayanan akta kelahiran yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor cenderung memuaskan pihak penerima layanan yaitu warga masyarakat yang mengurus akta kelahiran.

### **Analisis Reliability**

Dalam dimensi *reliability*, persepsi responden terhadap Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran meliputi indikator-indikator (1) keandalan petugas pelayanan dalam memberikan informasi pelayanan, (2) keandalan petugas pelayanan dalam melancarkan prosedur pelayanan, dan (3) keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan.

Untuk pertanyaan “Menurut Bapak/Ibu bagaimana *keandalan petugas pelayanan dalam memberikan informasi pelayanan* kepada para pemohon akta kelahiran?”, sebanyak 286 responden atau 74,1 persen dari sampel memilih jawaban “Bisa diandalkan”. Dengan demikian keandalan petugas pelayanan dalam memberikan informasi pelayanan kepada para pemohon akta kelahiran dianggap bisa diandalkan. Keandalan petugas yang dimaksud adalah bahwa kinerja petugas pelayanan layak dipercaya dan bekerja secara optimal. Oleh sebab itu keandalan petugas sangat diperlukan dalam perspektif peningkatan kualitas pelayanan. Khusus untuk jenis-jenis pelayanan yang menyangkut perizinan, agaknya keandalan petugas pelayanan menjadi penting untuk ditonjolkan.

Untuk pertanyaan “Menurut bapak/Ibu bagaimana *keandalan petugas pelayanan dalam melancarkan prosedur pelayanan*?”, sebanyak 212 responden atau 54,92 persen dari jumlah sampel memilih jawaban “Bisa diandalkan”. Dengan demikian keandalan petugas pelayanan dalam melancarkan prosedur pelayanan dianggap bisa diandalkan. Keandalan yang dimaksud adalah bahwa petugas pelayanan menjamin kelancaran pelaksanaan prosedur pelayanan yang sering diasumsikan oleh pihak penerima layanan berbelit-belit dan

lamban. Oleh sebab itu, bagaimana petugas pelayanan memperlancar pelaksanaan prosedur pelayanan menjadi hal yang teramat penting dalam perspektif kinerja pelayanan publik.

Untuk pertanyaan “Menurut Bapak/Ibu bagaimana *keandalanan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan* kepada pemohon akta kelahiran?”, sebanyak 215 responden atau 55,7 persen dari jumlah sampel memilih jawaban “Bisa diandalkan”. Dengan demikian keandalanan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan kepada pemohon akta kelahiran dianggap bisa diandalkan. Keandalan petugas yang dimaksud adalah bahwa petugas dapat menjamin kemudahan teknis pelayanan bagi pihak penerima layanan. Kemudahan inilah yang sering didambakan oleh para pihak penerima layanan. Oleh sebab itu, kemudahan teknis pelayanan menjadi hal yang teramat penting dalam perspektif kinerja pelayanan publik.

**Rujukan Teoritik** : Zeithaml et.al (1990:42) mengatakan bahwa terdapat dua dimensi penilaian terhadap kualitas pelayanan. *Pertama*, penilaian kualitas pelayanan dari dimensi konsumen atau masyarakat. *Kedua*, penilaian kualitas pelayanan dari dimensi kemampuan menyajikan pelayanan dari tingkat pimpinan atau manajer hingga tingkat karyawan (*front line service*). Fokus perhatian konsep *service quality* mengacu pada harapan-harapan (*expected service/ES*) serta kenyataan-kenyataan (*perceived service/PS*) yang dirasakan oleh konsumen. Jika  $ES > PS$ , jasa yang diharapkan (ES) lebih besar dari jasa yang diberikan oleh penyedia layanan (PS), maka hasilnya konsumen kurang puas. Jika  $ES = PS$ , jasa yang diharapkan (ES) sama besarnya dengan jasa yang diberikan oleh penyedia layanan (PS), maka hasilnya akan puas. Jika  $ES < PS$ , jasa yang diharapkan (ES) kurang dari jasa yang diberikan oleh penyedia layanan (PS) maka hasilnya konsumen akan lebih puas.

**Temuan Penelitian** : Terhadap pertanyaan-pertanyaan yang tercakup dalam Dimensi *Reliability* yang meliputi (1) keandalan petugas pelayanan dalam memberikan informasi pelayanan, (2) keandalan petugas pelayanan dalam melancarkan prosedur pelayanan, dan (3) keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan, para responden lebih banyak memilih jawaban “Cukup Memuaskan” dan “Memuaskan”. Dengan pilihan jawaban tersebut maka keandalan pelayanan akta kelahiran layak dianggap cukup optimal dalam memenuhi tuntutan dan harapan pihak penerima layanan. Dengan pilihan jawaban tersebut maka keandalan pelayanan akta kelahiran layak dianggap cukup optimal dalam memenuhi tuntutan dan harapan pihak penerima layanan. Temuan penelitian ini selaras dengan penyimpulan bahwa jika  $ES = PS$ , jasa yang diharapkan (ES) sama besarnya dengan jasa yang diberikan oleh penyedia layanan (PS), maka hasilnya akan puas. Artinya : Kualitas pelayanan akta kelahiran yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor cenderung memuaskan pihak penerima layanan yaitu warga masyarakat yang mengurus akta kelahiran.

### **Analisis Responsiveness**

Dalam dimensi *responsiveness*, persepsi responden terhadap Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran meliputi indikator-indikator : (1) respon petugas pelayanan terhadap keluhan warga, (2) respon petugas pelayanan terhadap saran warga, dan (3) respon petugas pelayanan terhadap kritikan warga.

Untuk pertanyaan “Menurut Bapak/Ibu bagaimana *respon* (tanggapan) *petugas pelayanan terhadap keluhan warga* yang mengurus akta kelahiran?”, sebanyak 285 responden atau 73,83 persen dari jumlah sampel memilih jawaban “Cukup responsif”. Dengan demikian tanggapan petugas pelayanan terhadap keluhan warga yang mengurus akta kelahiran dianggap cukup responsif. Tangapan yang dimaksud adalah bagaimana petugas pelayanan menyikapi keluhan pihak penerima layanan. Hal ini menunjukkan bahwa salah satu konsekuensi yang sering timbul dalam kegiatan pelayanan publik adalah munculnya keluhan-keluhanan pihak penerima layanan terhadap hal-hal yang dianggap memperlamban dan atau menjadi kendala pelayanan. Karena itu, respon petugas pelayanan menjadi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama untuk jenis-jenis pelayanan perizinan dan pelayanan kesehatan.

Untuk pertanyaan “Menurut Bapak/Ibu bagaimana *respon petugas pelayanan terhadap saran warga* yang menginginkan percepatan pelayanan akta kelahiran?” , sebanyak 281 atau 72,8 persen dari jumlah sampel memilih jawaban “Cukup responsif”. Dengan demikian respon petugas pelayanan terhadap saran warga yang menginginkan percepatan pelayanan akta kelahiran dianggap cukup responsif. Saran yang dimaksud adalah usulan-usulan dari pihak penerima layanan yang berkaitan dengan perbaikan mutu pelayanan. Dalam perspektif pelayanan yang profesional, saran dari pihak penerima layanan dianggap penting untuk memperoleh penilaian yang obyektif terhadap kinerja pelayanan. Oleh sebab itu, memperhatikan saran dari pihak penerima layanan merupakan salah satu masukan yang berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Untuk pertanyaan “Menurut Bapak/Ibu bagaimana *respon petugas pelayanan terhadap kritikan warga* yang menunjukkan adanya hal-hal yang tidak baik dalam proses pelayanan akta kelahiran?”, sebanyak 266 responden atau 68,91 persen dari jumlah sampel memilih jawaban “Cukup responsif”. Dengan demikian respon petugas pelayanan terhadap kritikan warga yang menunjukkan adanya hal-hal yang tidak baik dalam proses pelayanan akta kelahiran dianggap cukup responsif. Kritikan yang dimaksud reaksi yang kurang menyenangkan dari pihak penerima layanan terhadap hal-hal yang dianggap merugikan atau membebani pihak penerima layanan. Dalam perspektif pelayanan yang profesional, kritik dari pihak penerima layanan juga dianggap penting untuk memperoleh penilaian yang obyektif terhadap kinerja pelayanan. Oleh sebab itu, menyerap kritikan pihak penerima layanan juga menjadi salah satu masukan yang berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

**Rujukan Teoritik** : Zeithaml et.al (1990:42) mengatakan bahwa terdapat dua dimensi penilaian terhadap kualitas pelayanan. *Pertama*, penilaian kualitas pelayanan dari dimensi konsumen atau masyarakat. *Kedua*, penilaian kualitas pelayanan dari dimensi kemampuan menyajikan pelayanan dari tingkat pimpinan atau manajer hingga tingkat karyawan (*front line service*). Fokus perhatian konsep *service quality* mengacu pada harapan-harapan (*expected service/ES*) serta kenyataan-kenyataan (*perceived service/PS*) yang dirasakan oleh konsumen. Jika  $ES > PS$ , jasa yang diharapkan (ES) lebih besar dari jasa yang diberikan oleh penyedia layanan (PS), maka hasilnya konsumen kurang puas. Jika  $ES = PS$ , jasa yang diharapkan (ES) sama besarnya dengan jasa yang diberikan oleh penyedia layanan (PS), maka hasilnya akan puas. Jika  $ES < PS$ , jasa yang diharapkan (ES) kurang dari jasa yang diberikan oleh penyedia layanan (PS) maka hasilnya konsumen akan lebih puas.

**Temuan Penelitian** : Terhadap pertanyaan-pertanyaan yang tercakup dalam Dimensi *Responsiveness* yang meliputi (1) respon petugas pelayanan terhadap keluhan warga, (2) respon petugas pelayanan terhadap saran warga, dan (3) respon petugas pelayanan terhadap kritikan warga, para responden lebih banyak memilih jawaban “Cukup Memuaskan” dan “Memuaskan”. Dengan pilihan jawaban tersebut maka responsitas pelayanan akta kelahiran layak dianggap optimal dalam memenuhi tuntutan dan harapan pihak penerima layanan. Dengan pilihan jawaban tersebut maka responsitas petugas pelayanan akta kelahiran layak dianggap cukup optimal dalam memenuhi tuntutan dan harapan pihak penerima layanan. Temuan penelitian ini selaras dengan penyimpulan bahwa jika  $ES = PS$ , jasa yang diharapkan (ES) sama besarnya dengan jasa yang diberikan oleh penyedia layanan (PS), maka hasilnya akan puas. Artinya : Kualitas pelayanan akta kelahiran yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor cenderung memuaskan pihak penerima layanan yaitu warga masyarakat yang mengurus akta kelahiran.

### **Analisis Assurance**

Dalam dimensi *assurance*, persepsi responden terhadap Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran meliputi indikator-indikator (1) kemampuan administrasi petugas pelayanan, (2) kemampuan teknis petugas pelayanan, dan (3) kemampuan sosial petugas pelayanan.

Untuk pertanyaan “Menurut Bapak/Ibu bagaimana *kemampuan administrasi petugas pelayanan* yang ditunjukkan oleh petugas pada waktu memberikan pelayanan informasi pengurusan akta kelahiran?”, sebanyak 245 responden atau 63,47 persen dari jumlah sampel memilih jawaban “Profesional”. Dengan demikian kemampuan administrasi petugas pelayanan yang ditunjukkan oleh petugas pada waktu memberikan pelayanan informasi pengurusan akta kelahiran dianggap profesional. Kemampuan administrasi yang dimaksud adalah kemahiran petugas pelayanan dalam penyelesaian urusan administrasi

pelayanan. Kemampuan inilah yang menentukan bagaimana proses pelayanan itu berlangsung. Semakin mahir petugas pelayanan menyelesaikan urusan-urusan administrasi pelayanan maka akan semakin lancar pula penyelesaian urusan-urusan administrasi pelayanan. Oleh sebab itu, kemampuan administrasi petugas pelayanan menjadi penting dalam perspektif penyelesaian urusan administrasi pelayanan.

Untuk pertanyaan “Menurut Bapak/Ibu bagaimana *kemampuan teknis petugas pelayanan* yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan pada waktu memproses pengajuan permohonan akta kelahiran?”, sebanyak 286 responden atau 74,1 persen dari jumlah sampel memilih jawaban “Profesional”. Dengan demikian kemampuan teknis petugas pelayanan yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan pada waktu memproses pengajuan permohonan akta kelahiran dianggap profesional. Kemampuan teknis yang dimaksud adalah kemahiran dalam menyelesaikan teknis pekerjaan yang terkait dengan penyelesaian urusan administrasi pelayanan. Kemampuan ini sangat diperlukan untuk mempermudah dan memperlancar penyelesaian urusan-urusan administratif yang tercakup dalam suatu proses pelayanan. Karena itu, kemampuan teknis petugas pelayanan ini secara kondisional menjadi faktor penentu keberhasilan mengembangkan kinerja pelayanan yang mudah dan lancar. Para penerima layanan tentu sangat menginginkan kemudahan dan kelancaran proses pelayanan seperti ini.

Untuk pertanyaan “Menurut Bapak/Ibu bagaimana *kemampuan sosial petugas pelayanan* yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan pada waktu berinteraksi dengan para pemohon akta kelahiran?”, sebanyak 231 responden atau 59,84 persen dari jumlah sampel memilih jawaban “Baik”. Dengan demikian kemampuan sosial petugas pelayanan yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan pada waktu berinteraksi dengan para pemohon akta kelahiran dianggap baik. Kemampuan sosial yang dimaksud adalah kemahiran melakukan komunikasi sosial dengan pihak penerima layanan dalam rangka memperjelas dan memperlancar berbagai urusan yang tercakup dalam kegiatan pelayanan. Kemampuan sosial petugas pelayanan ini terutama sangat diperlukan untuk jenis-jenis pelayanan yang memerlukan kontak sosial langsung seperti pelayanan pendidikan dan pelayanan kesehatan. Dan oleh sebab itu agaknya tidak berlebihan bila setiap petugas pelayanan tersebut juga membekali diri dengan kemampuan melakukan komunikasi sosial dengan pihak yang dilayani.

**Rujukan Teoritik** : Zeithaml et.al (1990:42) mengatakan bahwa terdapat dua dimensi penilaian terhadap kualitas pelayanan. *Pertama*, penilaian kualitas pelayanan dari dimensi konsumen atau masyarakat. *Kedua*, penilaian kualitas pelayanan dari dimensi kemampuan menyajikan pelayanan dari tingkat pimpinan atau manajer hingga tingkat karyawan (*front line service*). Fokus perhatian konsep *service quality* mengacu pada harapan-harapan (*expected service/ES*) serta kenyataan-kenyataan (*perceived service/PS*) yang dirasakan oleh konsumen. Jika  $ES > PS$ , jasa yang diharapkan (ES) lebih besar dari jasa yang diberikan oleh

penyedia layanan (PS), maka hasilnya konsumen kurang puas. Jika  $ES = PS$ , jasa yang diharapkan (ES) sama besarnya dengan jasa yang diberikan oleh penyedia layanan (PS), maka hasilnya akan puas. Jika  $ES < PS$ , jasa yang diharapkan (ES) kurang dari jasa yang diberikan oleh penyedia layanan (PS) maka hasilnya konsumen akan lebih puas.

**Temuan Penelitian :** Terhadap pertanyaan-pertanyaan yang tercakup dalam Dimensi *Assurance* yang meliputi (1) kemampuan administrasi petugas pelayanan, (2) kemampuan teknis petugas pelayanan, dan (3) kemampuan sosial petugas pelayanan, para responden lebih banyak memilih jawaban “Cukup Memuaskan” dan “Memuaskan”. Dengan pilihan jawaban tersebut maka responsitas pelayanan akta kelahiran layak dianggap cukup optimal dalam memenuhi tuntutan dan harapan pihak penerima layanan. Dengan pilihan jawaban tersebut maka kemampuan pelayanan akta kelahiran layak dianggap optimal dalam memenuhi tuntutan dan harapan pihak penerima layanan. Dengan pilihan jawaban tersebut maka responsitas petugas pelayanan akta kelahiran layak dianggap cukup optimal dalam memenuhi tuntutan dan harapan pihak penerima layanan. Temuan penelitian ini selaras dengan penyimpulan bahwa jika  $ES = PS$ , jasa yang diharapkan (ES) sama besarnya dengan jasa yang diberikan oleh penyedia layanan (PS), maka hasilnya akan puas. Artinya : Kualitas pelayanan akta kelahiran yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor cenderung memuaskan pihak penerima layanan yaitu warga masyarakat yang mengurus akta kelahiran.

### **Analisis *Emphaty***

Dalam dimensi *emphaty*, persepsi responden terhadap Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran meliputi indikator-indikator : (1) perhatian petugas pelayanan, (2) kepedulian petugas pelayanan, dan (3) keramahan petugas pelayanan.

Untuk pertanyaan “Menurut Bapak/Ibu bagaimana *perhatian petugas pelayanan* terhadap para pemohon akta kelahiran yang mengalami kesulitan pada waktu mengurus akta kelahiran?”, sebanyak 284 responden atau 73,58 persen dari jumlah sampel memilih jawaban “Serius”. Dengan demikian perhatian petugas pelayanan terhadap para pemohon akta kelahiran yang mengalami kesulitan pada waktu mengurus akta kelahiran dianggap serius. Perhatian dari petugas pelayanan memang diperlukan manakalan petugas mengetahui adanya pihak penerima layanan yang mengalami kendala tertentu. Timbulnya perhatian petugas pelayanan ini sebaiknya tidak karena diminta oleh pihak penerima layanan, tetapi karena petugas pelayanan memang terpanggil untuk membeikan perhatian yang penuh kepada para penerima layanan. Karena itu, model-model perhatian pihak penyelenggara pelayanan kepada pihak penerima layanan dapat dikembangkan sedemikian rupa sehingga setiap orang yang dilayani merasa benar-benar diperhatikan.

Untuk pertanyaan “Menurut Bapak/Ibu bagaimana *kepedulian petugas pelayanan* terhadap para pemohon akta kelahiran yang membutuhkan bantuan untuk mengatasi kesulitannya dalam mengurus akta kelahiran?”, sebanyak 246 responden atau 63,73 persen dari jumlah sampel memilih jawaban “Peduli”. Dengan demikian kepedulian petugas pelayanan terhadap para pemohon akta kelahiran yang membutuhkan bantuan untuk mengatasi kesulitannya dalam mengurus akta kelahiran dianggap peduli. Setelah perhatian terhadap pihak penerima layanan dianggap optimal, maka konsekuensi lainnya adalah kepedulian petugas pelayanan terhadap masalah atau kendala yang dihadapi oleh pihak penerima layanan. Jadi, kepedulian adalah bentuk perhatian yang lebih mendalam terhadap keluhan atau kritikan pihak penerima layanan. Untuk itulah, setiap petugas dituntut untuk bersikap jeli terhadap masalah yang dihadapi oleh pihak penerima layanan, terutama ketika pihak penerima layanan menyampaikan keluhannya.

Untuk pertanyaan “Menurut Bapak/Ibu bagaimana *keramahan petugas pelayanan* dalam menghadapi para pemohon akta kelahiran yang menyampaikan keluhannya dalam mengurus akta kelahiran?”, sebanyak 250 responden atau 64,77 persen dari jumlah sampel memilih jawaban “Ramah”. Dengan demikian keramahan petugas pelayanan dalam menghadapi para pemohon akta kelahiran yang menyampaikan keluhannya dalam mengurus akta kelahiran dianggap ramah. Jika semua petugas pelayanan pandai bersikap ramah terhadap setiap orang yang dilayani, maka dengan sendirinya suasana pelayanan itu menjadi suasana yang menyenangkan pihak yang menerima layanan.

**Rujukan Teoritik** : Zeithaml et.al (1990:42) mengatakan bahwa terdapat dua dimensi penilaian terhadap kualitas pelayanan. *Pertama*, penilaian kualitas pelayanan dari dimensi konsumen atau masyarakat. *Kedua*, penilaian kualitas pelayanan dari dimensi kemampuan menyajikan pelayanan dari tingkat pimpinan atau manajer hingga tingkat karyawan (*front line service*). Fokus perhatian konsep *service quality* mengacu pada harapan-harapan (*expected service/ES*) serta kenyataan-kenyataan (*perceived service/PS*) yang dirasakan oleh konsumen. Jika  $ES > PS$ , jasa yang diharapkan (ES) lebih besar dari jasa yang diberikan oleh penyedia layanan (PS), maka hasilnya konsumen kurang puas. Jika  $ES = PS$ , jasa yang diharapkan (ES) sama besarnya dengan jasa yang diberikan oleh penyedia layanan (PS), maka hasilnya akan puas. Jika  $ES < PS$ , jasa yang diharapkan (ES) kurang dari jasa yang diberikan oleh penyedia layanan (PS) maka hasilnya konsumen akan lebih puas.

**Temuan Penelitian** : Terhadap pertanyaan-pertanyaan yang tercakup dalam Dimensi *Empathy* yang meliputi (1) perhatian petugas pelayanan, (2) kepedulian petugas pelayanan, dan (3) keramahan petugas pelayanan,, para responden lebih banyak memilih jawaban “Cukup Memuaskan” dan “Memuaskan”. Dengan pilihan jawaban tersebut maka responsitas pelayanan akta kelahiran layak dianggap cukup optimal dalam memenuhi tuntutan dan harapan pihak penerima layanan. Dengan pilihan jawaban tersebut maka

empati yang ditunjukkan oleh pelayanan akta kelahiran layak dianggap cukup optimal dalam memenuhi tuntutan dan harapan pihak penerima layanan. Dengan pilihan jawaban tersebut maka kemampuan pelayanan akta kelahiran layak dianggap optimal dalam memenuhi tuntutan dan harapan pihak penerima layanan. Dengan pilihan jawaban tersebut maka responsitas petugas pelayanan akta kelahiran layak dianggap cukup optimal dalam memenuhi tuntutan dan harapan pihak penerima layanan. Temuan penelitian ini selaras dengan penyimpulan bahwa jika  $ES = PS$ , jasa yang diharapkan (ES) sama besarnya dengan jasa yang diberikan oleh penyedia layanan (PS), maka hasilnya akan puas. Artinya : Kualitas pelayanan akta kelahiran yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor cenderung memuaskan pihak penerima layanan yaitu warga masyarakat yang mengurus akta kelahiran.

Dengan kinerja pelayanan yang cenderung memuaskan pihak penerima layanan maka layak diharapkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh unit-unit kerja birokrasi pemerintahan akan semakin meningkat. Peningkatan ini penting sekali karena tuntutan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemuka; bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Persoalan yang sering dikritisi masyarakat atau para penerima layanan adalah persepsi terhadap “kualitas” yang melekat pada selurus aspek pelayanan. Istilah “kualitas” ini, menurut Tjiptono (1996 : 55) mencakup pengertian 1) kesesuaian dengan persyaratan ; 2) kecocokan untuk pemakaian ; 3) perbaikan berkelanjutan ; 4) bebas dari kerusakan/cacat ; 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat ; 6) melakukan segala sesuatu secara benar ; dan 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Bagaimana memenuhi tuntutan dan harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan ini agak akan selalu muncul menjadi tantangan aktual.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut di atas dapat diterima bila dikaitkan dengan kebutuhan atau kepentingan masyarakat yang menginginkan kualitas pelayanan dalam takaran tertentu. Namun demikian setiap jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintahan tentu mempunyai kriteria kualitas tersendiri. Hal ini tentu terkait erat dengan atribut pada masing-masing jenis pelayanan. Ciri-ciri atau atribut-atribut yang ada dalam kualitas tersebut menurut Tjiptono (1996 : 56) adalah (1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses; (2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan; (3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; (4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer; (5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain; dan (6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan, dan lain-lain.

Ciri-ciri yang dikemukakan merupakan sebagian dari sejumlah ciri pelayanan yang berkualitas. Ciri-ciri kualitas pelayanan yang demikian itu hanya bisa direalisasikan bila pihak penyelenggara pelayanan mempunyai komitmen dan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Komitmen dan kebijakan inilah yang harus diaktualisasikan ke dalam unit-unit kerja penyelenggara pelayanan publik seperti yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa para responden menganggap kualitas pelayanan akta kelahiran cukup optimal dalam memenuhi tuntutan dan harapan pihak penerima layanan. Artinya : Kualitas pelayanan akta kelahiran yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor cenderung memuaskan pihak penerima layanan yaitu warga masyarakat yang mengurus akta kelahiran. Hal ini terungkap dari temuan penelitian berikut :

Terhadap pertanyaan-pertanyaan yang tercakup dalam Dimensi *Tangible* yang meliputi (1) ruang tunggu pelayanan, (2) loket pelayanan, dan (3) penampilan petugas pelayanan, para responden lebih banyak memilih jawaban “Cukup Memuaskan” dan “Memuaskan”. Dengan pilihan jawaban tersebut maka fasilitas dan petugas pelayanan akta kelahiran layak dianggap cukup optimal dalam memenuhi tuntutan dan harapan pihak penerima layanan.

Terhadap pertanyaan-pertanyaan yang tercakup dalam Dimensi *Reliability* yang meliputi (1) keandalan petugas pelayanan dalam memberikan informasi pelayanan, (2) keandalan petugas pelayanan dalam melancarkan prosedur pelayanan, dan (3) keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan, para responden lebih banyak memilih jawaban “Cukup Memuaskan” dan “Memuaskan”. Dengan pilihan jawaban tersebut maka keandalan pelayanan akta kelahiran layak dianggap cukup optimal dalam memenuhi tuntutan dan harapan pihak penerima layanan.

Terhadap pertanyaan-pertanyaan yang tercakup dalam Dimensi *Responsiveness* yang meliputi (1) respon petugas pelayanan terhadap keluhan warga, (2) respon petugas pelayanan terhadap saran warga, dan (3) respon petugas pelayanan terhadap kritikan warga, para responden lebih banyak memilih jawaban “Cukup Memuaskan” dan “Memuaskan”. Dengan pilihan jawaban tersebut maka responsitas pelayanan akta kelahiran layak dianggap optimal dalam memenuhi tuntutan dan harapan pihak penerima layanan.

Terhadap pertanyaan-pertanyaan yang tercakup dalam Dimensi *Assurance* yang meliputi (1) kemampuan administrasi petugas pelayanan, (2) kemampuan teknis petugas pelayanan, dan (3) kemampuan sosial petugas pelayanan, para responden lebih banyak memilih jawaban “Cukup Memuaskan” dan

“Memuaskan”. Dengan pilihan jawaban tersebut maka responsitas pelayanan akta kelahiran layak dianggap cukup optimal dalam memenuhi tuntutan dan harapan pihak penerima layanan.

Terhadap pertanyaan-pertanyaan yang tercakup dalam Dimensi *Empathy* yang meliputi (1) perhatian petugas pelayanan, (2) kepedulian petugas pelayanan, dan (3) keramahan petugas pelayanan,, para responden lebih banyak memilih jawaban “Cukup Memuaskan” dan “Memuaskan”. Dengan pilihan jawaban tersebut maka responsitas pelayanan akta kelahiran layak dianggap cukup optimal dalam memenuhi tuntutan dan harapan pihak penerima layanan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Al Rasyid, Harun, 2000: Statistik Sosial, Program Pascasarjana, UNPAD, Bandung.
- Cresswell, J.W., 1994, Research Design Qualitative & Quantitative Approaches, London : Sage
- Soetopo, 1999, Pelayanan Prima, Jakarta, STIA LAN Presss
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih, 2005, Manajemen Pelayanan, Jakarta, Pustaka Pelajar.
- Tjiptono, Fandy, 1998, Strategi Pemasaran-Edisi 2, Yogyakarta: Penerbit Andy.
- Zeithaml, Valarie. A Parasuraman, L, Leonard A. Berry, 1990, Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation, New York, The Free Press Advision of Mac Millan Inc.