

KUALITAS PELAYANAN PROGRAM JEMPUT BOLA PADA PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BOGOR

Muhammad Rafi¹, Rita Rahmawati², Irma Purnamasari³

¹Universitas Djuanda Bogor, iam.rafii1@gmail.com

²Universitas Djuanda Bogor, rita.rahmawati@unida.ac.id

³Universitas Djuanda Bogor, irma.purnamasari@unida.ac.id

ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini adalah kesederhanaan persyaratan yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Prosedur yang diperlukan sangat rumit dan dapat menimbulkan stres bagi orang yang hendak menunjukkan akta kelahiran, dan pihak berwenang tidak berhati-hati dalam memberikan pelayanan. Hal ini terlihat pada hasil akta kelahiran terdapat kesalahan nama, tempat, tanggal lahir dan nama ayah/ibu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jemput bola terhadap kepuasan penduduk terhadap penyerahan akta kelahiran di Dinas Kependudukan Negara Bogor. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode penelitian deskriptif dan korelasional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penerbitan akta nikah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wilayah Bogor baik. Hal ini dibuktikan dengan rata-rata volume produk aktual tertinggi yaitu 4,33 dengan kategori "Sangat Baik". Namun, ditemukan nilai mean yang rendah untuk dimensi kepercayaan. Pada kategori tertinggi sebesar 3,94. Hal ini menunjukkan masih adanya kesenjangan kualitas pelayanan dan proses pelayanan perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Berdasarkan hasil koefisien korelasi diperoleh korelasi antar variabel sebesar 0,782 dan koefisien determinasi sebesar 61,1%. Dengan kata lain, kualitas layanan Program Tangkap Bola menunjukkan kepuasan masyarakat terhadap kelengkapan akta kelahiran sebesar 61,1%, dan dampak variabel lain juga sebesar 38,9%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Akta Kelahiran

PENDAHULUAN

Karena pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah, maka kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah merupakan salah satu indikator kualitas pemerintahan. Otoritas kewarganegaraan nasional merupakan

kekuatan pendorong administrasi nasional dalam menangani penerima manfaat layanan publik. Ini adalah pihak yang harus memperoleh keterampilan melalui pendidikan dan pengalaman.(Defny Holidin, Dkk 2017:15).

Salah satu pelayanan yang ada di Disdukcapil Kabupaten Bogor ini adalah pembuatan akta kelahiran. Akta kelahiran ini sangat penting karena merupakan bukti bahwa bayi dilahirkan dalam keadaan hidup. Untuk mendaftarkan data demografi secara akurat jika ada keluarga baru, sesuai dengan Pasal 27 UU Nomor 24 Tahun 2013, kelahiran seorang anak harus didaftarkan pada instansi yang berwenang paling lambat 60 hari setelah kelahirannya. Penduduk harus melaporkan setiap kelahiran kepada otoritas setempat dalam waktu 60 hari setelah kelahiran. Dalam memberikan pelayanan publik di bidang administrasi, pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan menyelesaikan permasalahan yang ada seperti pelayanan publik yang berbelit-belit dan lambat.

Oleh karena itu, salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang pengelolaan kependudukan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah adalah dengan melakukan transformasi pelayanan publik. Salah satu bentuk inovasi pelayanan publik dalam pengelolaan kependudukan adalah inovasi program jemput bola dan pemberian layanan. Hal ini dilakukan untuk memberikan pelayanan publik terkait pengelolaan kependudukan dengan tujuan memberikan pelayanan yang baik kepada penduduk setempat.

Tabel 1

No.	Tempat Tujuan	Cetak
1	Kecamatan Babakan Madang	365
2	Kecamatan Tenjolaya	114
3	Kecamatan Megamendung	11
4	Kecamatan Citeureup	500

5	Kecamatan Ciampea	298
6	Kecamatan Bojong Gede	114
7	Kecamatan Sukaraja	725
8	Kecamatan Cijeruk	75
9	Kecamatan Leuwiliang	117
10	Kecamatan Gunung Sindur	65
11	Kecamatan Gunung Putri	388
12	Kecamatan Tamansari	140
13	DPC Partai Demokrat Kab.Bogor	89
14	Kecamatan Tenjo	3
15	Kecamatan Ciomas	104
16	Kecamatan Cibinong	6
TOTAL		3114

Berdasarkan tabel 1 pada tahun 2022 terhitung terdapat 16 Kecamatan pada Tahun 2022 telah mengajukan program jemput bola pada DISDUKCAPIL dan terdapat 24 kecamatan tidak mengajukan program jemput bola. Bila di persenkan sekitar 40% kecamatan yang sudah mengajukan Program Jemput Bola dan 60% Kecamatan yang tidak mengajukan Program Jemput Bola.

Terdapat beberapa masalah yang ditemukan peneliti dalam melakukan observasi yaitu: Petugas dalam melakukan pelayanan kurang cermat. Permasalahan tersebut dapat dilihat dari hasil akta kelahiran yang terdapat kesalahan nama, tempat tanggal lahir dan nama ayah/ibu. Kemudahan persyaratan belum sesuai dengan harapan masyarakat. Prosedur persyaratan masih berbelit-belit sehingga dapat memberatkan kepada masyarakat yang ingin membuat Akta kelahiran.

Berdasarkan beberapa uraian masalah diatas, muncul rumusan masalah yaitu Bagaimana kualitas pelayanan program jemput bola di Disdukcapil Kabupaten

Bogor?, Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pembuatan akta kelahiran dalam program pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Bogor ?, Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan program jemput bola terhadap terhadap kepuasan masyarakat di Disdukcapil Kabupaten Bogor ?

Tujuan pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan program jemput bola di Disdukcapil Kabuapten Bogor, Untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Bogor, Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan program jemput bola terhadap kepuasan masyarakat di Disdukcapil Kabupaten Bogor.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan pendekatan deskriptif dan Asosiatif.deskriptif menurut Sugiyono (2016: 13) mengatakan penelitian deskriptif yaitu, suatu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai satu atau lebih variabel bebas tanpa membandingkan atau mengkorelasikannya dengan variabel lain.asosiatif menurut Sugiyono (2019:37) adalah suatu rumusan masalah penelitian yang menanyakan pertanyaan tentang hubungan antara dua variabel atau lebih.

Dalam penelitian ini, Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mendapatkan Program Jemput Bola di 16 Kecamatan yang berada Kabupaten Bogor pada tahun 2022 yang berjumlah 3.114 orang.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Yamane.Setelah dilakukan perhitungan menggunakan rumus Yamane, maka dapat diperoleh jumlah sampel yaitu sebanyak 88 responden.

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data yang disebut penelitian lapangan (observasi, wawancara dan angket). Data yang diperoleh melalui kuesioner akan diolah atau dianalisis dengan rumus Weight Mean Score (WMS).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil perhitungan yang didapat dari penyebaran kuesioner mengenai kualitas pelayanan Program Jemput Bola dalam pembuatan akta kelahiran yang diukur dalam lima dimensi yaitu sebagai berikut

1. Tangible (bukti fisik)

No	Indikator	Rata-rata	Kriteria Penafsiran
1	Kondisi gedung yang memadai dan layak	4.34	Sangat Baik
2	Fasilitas ruang tunggu yang cukup nyaman untuk masyarakat	4.27	Sangat Baik
3	Penampilan petugas pelayanan DISDUKCAPIL berpakaian rapih dan sopan	4.39	Sangat Baik
Jumlah	$\frac{\Sigma \text{Skor}}{\text{Jumlah Indikator}}$	4.33	Sangat Baik

2. Reliability (kehandalan)

No	Indikator	Rata-rata	Kriteria Penafsiran
----	-----------	-----------	---------------------

1	Petugas pelayanan DISDUKCAPIL memberikan pelayanan dengan teliti dan tepat waktu	4,13	Baik
2	Petugas pelayanan DISDUKCAPIL memberikan pelayanan dengan ramah	4,27	Sangat Baik
3	Petugas pelayanan DISDUKCAPIL memiliki standar pelayanan yang jelas	4,01	Baik
Jumlah	$\frac{\sum \text{Skor}}{\text{Jumlah Indikator}}$	4.14	Baik

3. Responsiveness (ketanggapan)

No	Indikator	Rata-rata	Kriteria Penafsiran
1	Petugas pelayanan DISDUKCAPIL memberikan rasa aman dan nyaman saat masyarakat membuat akta kelahiran	4.01	Baik
2	Petugas pelayanan DISDUKCAPIL	3.95	Baik

	memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan		
3	Petugas pelayanan DISDUKCAPIL memberikan jaminan biaya dalam pelayanan	3.86	Baik
Jumlah	$\frac{\sum \text{Skor}}{\text{Jumlah Indikator}}$	3.94	Baik

4. Assurance (jaminan)

No	Indikator	Rata-rata	Kriteria Penafsiran
1	Petugas pelayanan DISDUKCAPI L memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.	4.24	Sangat Baik
2	Petugas pelayanan DISDUKCAPI L merespon masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan dengan cepat	4.02	Baik

Jumlah	Σ Skor	4.13	Baik
	<i>Jumlah Indikator</i>		

5. Emphaty (empati)

No	Indikator	Rata-rata	Kriteria Penafsiran
1	Petugas pelayanan DISDUKCAPIL melayani dan menghargai setiap masyarakat	4.03	Baik
2	Petugas pelayanan DISDUKCAPIL mendahulukan kepentingan masyarakat	4.13	Baik
3	Petugas pelayanan DISDUKCAPIL melayani masyarakat dengan tidak diskriminatif atau membedakan	4.01	Baik

Jumlah	Σ Skor	4.06	Baik
	<i>Jumlah Indikator</i>		

Berdasarkan tabel hasil variabel kualitas pelayanan bahwa total skor rata-rata tertinggi terdapat pada dimensi *Tangibles* yaitu 4.33 dengan kriteria Sangat Baik. Skor rata-rata terendah 3,94 dengan kriteria Baik,

Penilaian dari lima dimensi tersebut menunjukkan bahwa penilaian masyarakat sudah baik terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas DISDUKCAPIL Kabupaten Bogor.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan diatas mengenai pengaruh kualitas pelayanan program jemput bola terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, maka dapat disimpulkan yaitu sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis variabel kualitas pelayanan dapat diperoleh jawaban responden mengenai kualitas pelayanan dari 5 dimensi yaitu nilai rata-rata paling tinggi pada dimensi *Tangibles* yaitu dengan nilai 4,33 dengan kategori "Sangat Baik". Sedangkan yang memperoleh nilai rata-rata paling rendah yaitu pada dimensi *Assurance* dengan nilai 3,94 dengan kategori "Baik".

REFERENSI

- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Edisi Revi. Yogyakarta: MEDIA.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.
- Defny Holidin, Dkk. 2017. *Reformasi Birokrasi Dalam Transisi*.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Nawawi, Zaidan. (2015). *Manajemen Pemerintah*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.

- Engkus, Engkus. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi". *Jurnal Governansi*.
- Hastuti, Wantri. 2018. Analisis Inovasi Pelayanan Perizinan Jemput Bola Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang.
- Mirnasari, R.M. 2013. Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih.
- Nurul Syah Jihan, 2019. Analisis Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Kereta Api Pangrango Kelas Eksekutif Rute Bogor-Sukabumi. *Jurnal Governansi*. Resmala, Villa; Hermawan, Denny & Purnamasari, Irma. 2019. Kualitas Pelayanan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah Tempat Tinggal Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Bogor Jawa Barat. *Jurnal Administratie*.
- Revaldo, Ayub. 2022. Efektivitas Pelayanan Kartu Identitas Anak Melalui Program Jemput Bola Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur.
- Rosadi, Rudy; Munjin, R. Akhmad & Seran, G. Goris.(2020). Kualitas Pelayanan Metrologi Legal Alat Timbang Pada Sektor Publik. *Jurnal GOVERNANSI*, 6(2): 81-92.
- AgusDwiyanto (2015). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan*
- EdfaMisskyah, (2021). *Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) di Kecamatan Cimanggu Kabupaten Cilacap*. Universitas Jendral Soedirman.