

ABSTRACT

Sahro Saepulloh, Public Administration Study Program, Faculty of Social Sciences, Political Science and Computer Sciences, Djuanda University Bogor, 2022, Evaluation of the Civil Registry Population Service Program at Public Service Outlets (GPP) Bogor Regency, Supervisor I: Irma Purnamasari, S.Sos. , M.Sc., Supervisor II: Afmi Apriliani, S.Sos., MAP

This research was motivated by public complaints regarding the lack of information about the types of Civil Registration Population services available at the Public Service Outlets (GPP) of Bogor Regency. Many people still do not know that the types of services available are online services through *websites* for E-KTP and MCH services, and *websites* for Birth Certificates. Therefore, the authors identify related programs from services that have not been optimal due to a lack of socialization within the community regarding the Service Program.

The method used in this research is descriptive quantitative with a population of 3,940 people. And a sample of 98 people was taken through accidental sampling. Collecting data techniques using observation, interviews, questionnaires and documentation. The Data Analysis technique used Weight Mean Score (WMS).

The results of the study indicated that based on the calculation of the Weight Mean Score (WMS), the Evaluation of the Civil Registry Population Program from 98 respondents using 14 indicators from 6 dimensions got an average result of 3.7 with a good category *interpretation*. This shows that the Civil Registration Population service program at Public Service Outlets (GPP) has been implemented well. However, based on observations and interviews, there were still respondents who answered quite well and even less well, this was also felt by the community regarding service programs that were still not optimal, especially related to socialization in the community. The suggestion of this research is that necessary to *increase direct socialization in the community* and it is related to services that can be met as expected by the community.

Keywords: Program Evaluation, Services, Population Administration, Public Service Outlets.



ABSTRAK

Sahro Saepulloh, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer, Universitas Djuanda Bogor, 2022, Evaluasi Program Pelayanan Kependudukan Catatan Sipil di Gerai Pelayanan Publik (GPP) Kabupaten Bogor, Pembimbing I Irma Purnamasari, S.Sos., M.Si., Pembimbing II Afmi Apriliani, S.Sos., M.A.P.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh keluhan dari masyarakat perihal kurangnya informasi tentang jenis-jenis pelayanan Kependudukan Pencatatan Sipil yang ada di Gerai Pelayanan Publik (GPP) Kabupaten Bogor. Dimana masih banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui bahwa jenis pelayanan yang tersedia adalah pelayanan online melalui *website* SILOKA untuk pelayanan E-KTP dan KIA, *website* SEMANGAT untuk Akta Kelahiran. Oleh karena itu penulis mengidentifikasi program terkait dari pelayanan yang belum optimal akibat kurangnya sosialisasi pada masyarakat terkait Program Pelayanan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif dengan populasi berjumlah 3.940 orang. Dan sampel 98 orang diambil melalui aksidental sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Analisis menggunakan Weight Mean Score (WMS).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan perhitungan Weight Mean Score (WMS) bahwa Evaluasi Program Kependudukan Catatan Sipil dari 98 responden dengan menggunakan 14 indikator dari 6 dimensi mendapatkan hasil rata-rata 3,7 dengan interpretasi kategori baik. Hal ini ditunjukkan bahwa program pelayanan Kependudukan Catatan Sipil yang ada di Gerai Pelayanan Publik (GPP) sudah dilaksanakan dengan baik. Namun berdasarkan observasi dan wawancara masih adanya responden yang menjawab cukup baik bahkan kurang baik, hal ini juga dirasakan oleh masyarakat terkait dengan program pelayanan yang masih belum optimal terutama terkait dengan sosialisasi pada masyarakat. Saran dari penelitian ini adalah perlu ditingkatkan lagi sosialisasi secara langsung kepada masyarakat agar kebutuhan masyarakat terkait pelayanan dapat terpenuhi sesuai dengan yang diharapkan masyarakat.

Kata Kunci: Evaluasi Program, Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Gerai Pelayanan Publik.

SURAT PERNYATAAN

Perihal: Orisinalitas

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sahro Saepulloh
NIM : D.1810388
Fakultas/ Universitas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer/
Universitas Djuanda Bogor
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Penelitian : **EVALUASI PROGRAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN
CATATAN SIPIL DI GERAI PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN
BOGOR**

Pembimbing I : Irma Purnamasari, S.Sos., M.Si.

Pembimbing II : Afmi Apriliani, S.Sos., MAP.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini adalah benar-benar hasil karya sendiri, baik dalam proses pengetikan maupun penyusunan materinya.

Apabila dalam proses penulisan dan penyusunan skripsi ini, ternyata ada sebagian atau seluruhnya dikerjakan oleh orang lain, saya bersedia menerima sanksi dalam bentuk pencabutan status saya sebagai mahasiswa (drop out).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam keadaan sehat dan tidak ada tekanan dari pihak manapun.

Menyetujui,
Pembimbing I,



Irma Purnamasari, S.Sos., M.Si.
NIP/NPP. 213 870 274

Bogor, 25 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Sahro Saepulloh
NIM. D.1810388

Menyetujui
Plt. Dekan,



Dr. Hj. Rita Rahmawati, Dra., M.Si.
NIP. 196904121993032002

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur marilah kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya kepada kita semua karena atas rahmatnya penulis mampu untuk menyelesaikan skripsi dengan judul “*EVALUASI PROGRAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN CATATAN SIPIL DI GERAI PELAYANAN PUBLIK (GPP) KABUPATEN BOGOR*”

Terimakasih kepada Ibu dan ayah tercinta yang telah mendukung penuh secara materil dan immaterial, yang tidak pernah berhenti mendo’akan anaknya dengan do’a terbaiknya, yang selalu mendukung penuh apa yang diinginkan oleh anaknya demi tercapainya cita-cita anaknya dan yang tak pernah lelah memberikan anaknya dengan berbagai motivasi sehingga memberikan semangat kepada penulis dalam melaksanakan kegiatan internship dan dapat berjalan dengan lancar berkat do’a kedua orang tua. Dan tidak lupa pada kaka dan adik saya yang telah mendukung penuh secara immaterial dan selalu memberikan do’a terbaiknya.

Penulis menyadari bahwa apa yang telah penulis peroleh tidak semata-mata hasil dari jerih payah penulis sendiri tetapi hasil dari keterlibatan semua pihak. Oleh sebab itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Suhaidi, SH., MH., Rektor Universitas Djuanda yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan studi ini.
2. Ibu Ginung Pratidina, Dra. M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer Universitas Djuanda.
3. Ibu Irma Purnamasari., S.Sos., M.Si. Wakil Dekan I sekaligus sebagai Dosen Pembimbing I yang telah menyempatkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi kepada penulis.
4. Ibu Afmi Apriliani, S.Sos., M.A.P. sebagai Dosen Pembimbing II yang telah menyempatkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi kepada penulis.

5. Ibu Virly Apriliyani, S.sos., M.A.P. selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer Universitas Djuanda.
6. Dosen Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer Universitas Djuanda atas ilmu yang telah diberikan sehingga dapat diterapkan di dunia nyata melalui kegiatan Penelitian, sekaligus Dosen Pembimbing, atas segala bimbingan, arahan dan ilmu yang telah diberikan dari awal hingga akhir proses Skripsi dan penyusunan laporan.
7. Kantor Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor beserta seluruh Staffnya yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menguras ilmu dan mencari pengalaman.
8. Orang tua tercinta Ibu dan Bapak atas segala kasih sayang, perjuangan dan doa yang tak ternilai.
9. Teman-teman Ilmu Administrasi Publik 2018, semoga kita bisa lulus dan wisuda di waktu yang tepat.
10. Semua pihak yang telah mendukung penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari dalam penyusunan laporan ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis butuhkan sebagai bahan evaluasi. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat baik bagi penulis maupun pembacanya. Aamiin.

Bogor, Agustus 2022

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG	
.....	ii
i	
LEMBAR PENGESAHAN DEKAN	
.....	i
v	
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
SURAT KETERANGAN ORISINALITAS	
.....	v
ii	
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Bagi Pengembangan Ilmu	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Bagi Instansi	Error! Bookmark not defined.
1.4.3 Bagi Mahasiswa yang Bersangkutan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.

2.1 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Konsep Teori yang Relevan	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Evaluasi	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Evaluasi Kebijakan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Kebijakan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.2.5 Konsep Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.6 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.2.7 Gerai Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
2.4 Operasionalisasi Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Pendekatan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Unit Analisis	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.6 Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.7 Jadwal Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambaran Lokus Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Sejarah Singkat Kabupaten Bogor	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Kondisi fisik wilayah	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Dasar pembentukan	Error! Bookmark not defined.

4.1.4 Tugas pokok dan fungsi	Error! Bookmark not defined.
4.1.5 Tujuan dan sasaran dinas	Error! Bookmark not defined.
4.1.6 Visi dan misi.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.6 Landasan kerja.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.7 Indikator Kinerja Dinas Kependudukan Yang Mengacu Pada Tujuan Dan Sasaran RPJMD	Error! Bookmark not defined.
4.1 Kondisi Umum Sarana Kerja	Error! Bookmark not defined.
4.2 Identitas Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Usia.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.4 Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
4.3 Hasil dan Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Dimensi Efektivitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Dimensi Efisiensi.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.4 Dimensi Perataan	Error! Bookmark not defined.
4.3.5 Responsivitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.6 Dimensi Ketepatan	Error! Bookmark not defined.
4.4 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.4.1 Evaluasi Program Pelayanan Kependudukan Catatan Sipil di Gerai Pelayanan Publik (GPP) kabupaten Bogor.	Error! Bookmark not defined.
4.4.2 Hambatan yang dihadapi dalam Evaluasi Program Pelayanan Kependudukan Catatan Sipil di Gerai Pelayanan Publik (GPP) Kabupaten Bogor.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.3 Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam Evaluasi Program Pelayanan Kependudukan Catatan Sipil di Gerai pelayanan publik (GPP) kabupaten Bogor	Error! Bookmark not defined.

4.5 Implikasi.....	Error! Bookmark not defined.
4.5.1 Implikasi Teoritis	Error! Bookmark not defined.
4.5.2 Implikasi Praktis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Jumlah Akta Kelahiran, E-KTP dan KIA Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor Gerai Pelayanan Publik AEON Mall Tahun 2021	7
Tabel. 1.2 Rekapitulasi Jumlah Akta Kelahiran, E-KTP dan KIA Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor Tahun 2021	8
Tabel 2.1. Data Penelitian Terdahulu.....	12
Tsbel 2.2 Oprasional Variabel.....	31
Tabel 3.1 Skala Likert	35
Tabel 3.2 Kriteria Penafsiran	36
Tabel 3.3 Tabel Frekuensi Untuk Tiap Item	37

Tabel 3.4 Jadwal Penelitian.....	38
Tabel 4.1 Sarana Kerja Dinas Kependudukan Catatan Dan Sipil.....	49
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan usia	52
Tabel 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	52
Tabel 4.5 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
Tabel 4.6 Identitas Responden Berdasarkan Pengalaman Pelayanan	54
Tabel 4.7 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan.....	54
Tabel 4.8 Indikator Unit Pelayanan	56
Tabel 4.9 Indikator Kesesuaian Pelayanan Dan Tujuan	57
Tabel 4.10 Hasil Rekapitulasi Tanggapan Mengenai Dimensi Efektivita.....	58
Tabel 4.11 Indikator Unit Biaya	59
Tabel 4.12 Indikator Waktu Pelayanan.....	60
Tabel 4.13 Indikator Manfaat Pelayanan	61
Tabel 4.14 Hasil Rekapitulasi Mengenai Dimensi Efisiensi	62
Tabel 4.15 Indikator Informasi Pelayanan	63
Tabel 4.16 Indikator Fasilitas Pelayanan	64
Tabel 4.17 Hasil Rekapitulasi Mengenai Dimensi Kecukupan	65
Tabel 4.18 Indikator Tingkatan Sosial.....	66
Tabel 4.19 Indikator Keadilan Pelayanan	67
Tabel 4.20 Hasil Rekapitulasi Mengenai Dimensi Perataan.....	68
Tabel 4.21 Indikator Pengetahuan Masyarakat Terhadap Program.....	69
Tabel 4.22 Indikator Kepuasan Masyarakat.....	70
Tabel 4.23 Indikator Sikap Tanggap Pegawai	71
Tabel 4.24 Hasil Rekapitulasi Mengenai Dimensi Responsivitas	72
Tabel 4.25 Indikator Kesesuaian Program Dengan Harapan Masyarakat	73

Tabel 4.26 Indikator Ketepatan Program Dengan Harapan Masyarakat	74
Tabel 4.27 Hasil Rekapitulasi Tanggapan Mengenai Dimensi Ketepatan.....	75
Tabel 4.28 Hasil Rekapitulasi Pada Setiap Indikator dari 6 Dimensi	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Sistem Layanan Online Kependudukan (SILOKA).....	5
Gambar 1.2 Sistem Layanan Online Administrasi Kependudukan (SEMANGAT)	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. SK Pembimbing	89
Lampiran 2. Surat balasan dari Instansi	91
Lampiran 3. Gambar Struktur Organisasi Disdukcapil 2021	92
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian dan Pendoman Wawancara	93

Lampiran 5. Data Responden	99
Lampiran 6. Dokumentasi kegiatan.....	102
Lampiran 7. Lembar Bimbingan Skripsi	103
Lampiran 8. Surat Pernyataan Izin Publikasi	106
Lampiran 9. Artikel Ilmiah.....	107
Lampiran 10. Daftar Riwayat Hidup	122