

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Agustino, (2017). *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung, Alfabeta.
- Anidi. 2017. *Evaluasi Program Pembelajaran*. Yogyakarta: Parama Publishing.
- Dunn, William N. 2003. *Public Policy Analysis: An Introduction Second Edition*. Yogyakarta Gajah Mada University Press.
- Dwiyanto Agus, 2006, *Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Dwiyanto Indiahono. 2009. *Kebijakan Politik Berbasis Dynamic Policy Analisis*. Yogyakarta: Gavamedia.
- Hardiyansyah. (2010). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gavamedia
- Hayat. 2018. *Kebijakan Publik: Evaluasi, Reformasi, formulasi*. Malang: Intrans Publishing.
- Kurniawan. 2005. *Program Kerja Pemerintah; Konsep dan Aplikasi*. Bandung. RefikaAdhitama.
- Makmur, H dan Thahier, R. 2016. *Konseptual dan Kontekstual Administrasi dan Organisasi Terhadap Kebijakan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Mulyadi, Dedi. 2016. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Mutrofin. 2010. *Evaluasi Program: Teks Untuk Pemula*. Yogyakarta: LaksBang PRESSindo.
- Nugroho, Riant., (2014). *Publik Policy*. Jakarta. PT Elex media Komputindo.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta. Pembaruan.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sore, Uddin B dan Sobirin. 2017. *Kebijakan Publik*. Makassar: CV. Sah Media.Sosial Input. Volume 2 No.1.
- Subarsono. 2013. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Sugiono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Umar Husein, (2005). *Evaluasi Kinerja Perusahaan*, Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Wirawan. (2011). *Evaluasi, teori, model, standar, aplikasi, dan prosesi*. Jakarta: Rajawali Press.
- (2012). *Evaluasi:Teori, Model, Standar, Aplikasi, dan Profesi*. Depok. PT Raja Grafindo Persada.

### **Jurnal-Jurnal**

- Dehani, M., Hernawan, D., & Purnamasari, I. (2018). Evaluasi Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Bogor Selatan Kota Bogor. *Jurnal Governansi*, 4(1), 45-56.
- Subagdja, O. (2019). Pengaruh Komunikasi dan Kompetensi Pegawai terhadap kualitas Pelayanan akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan catatan Sipil Kabupaten Bogor. *Jurnal Sosial Humaniora*, 10(2), 67-74.
- Subagdja, O. (2021). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSEPSI PENERIMA LAYANAN: Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(2).
- Sudrajat, J. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI UPT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BOGOR WILAYAH V (CARINGIN, CIAWI, MEGAMENDUNG DAN CISARUA)* (Doctoral dissertation, Universitas Djuanda).

### **Dokumen**

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 Tahun 2003
- Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri PANRB No. 23/2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

**Web**

- www.menpan.com. 18 juni 2020. Mal pelayanan publik akan diperkuat dengan peraturan presiden . diakses pada 22 maret 2022 dari <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/mal-pelayanan-publik-akan-diperkuat-dengan-peraturan-presiden>.
- wartakota.tribunnews.com. 5 juni 2021. Pemkab bogor pilih buka gerai pelayanan publik di aeon mall sentul ini alasannya .diakses pada 17 april 2022 dari <https://wartakota.tribunnews.com/2021/06/05/pemkab-bogor-pilih-buka-gerai-pelayanan-publik-di-aeon-mall-sentul-ini-alasannya>.
- www.siloka.com. 22 april 2021. siloka (sistem layanan online kependudukan). Diakses pada 15 februari 2020 dari <http://sukahati-citeureup.desa.id/artikel/2021/4/22/siloka-sistem-layanan-online-kependudukan>.
- www.semangat.dukcapil.bogorkab.id. 30 oktober 2021 . ujicoba aplikasi semangat. Diakses pada 15 februari 2022 dari <https://disdukcapil.bogorkab.go.id/post/ujicoba-aplikasi-semangat>.

## LAMPIRAN

## 1. SK Pembimbing




**UNIVERSITAS DJUANDA BOGOR**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
 PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK DAN SAINS KOMUNIKASI  
 STATUS TERAKREDITASI BAN-PT DIKTI

Jl. Tol Ciawi No.1, Kotak Pos Ciawi 35, Bogor 16720 Jawa Barat Telp./Fax : (0251)8240773, E-Mail : fisip@unida.ac.id

**KEPUTUSAN DEKAN**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS DJUANDA**  
**NO.171/01/FISIP/B-SKEP.ADP/II/2022**

Tentang  
 Penetapan Dewan Pembimbing Skripsi  
 Untuk Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Djuanda

*Bismillaahirrahmaanirrahiim*

- Menimbang** : a. Bahwa untuk melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi di Universitas Djuanda dipandang perlu menetapkan Dewan Pembimbing Skripsi yang terdiri dari 1 orang Pembimbing I dan 1 orang pembimbing II.  
 b. Bahwa mereka yang namanya tercantum dalam Lampiran Keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat untuk menjadi Dewan Pembimbing Skripsi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Djuanda.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003, Tentang Sistem Pendidikan Nasional.  
 2. Undang-Undang No. 14 Tahun 2005, Tentang Guru dan Dosen.  
 3. Undang-Undang No. 12 Tahun 2012, Tentang Sistem Pendidikan Tinggi.  
 4. Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2010, Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.  
 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 3 Tahun 2020, Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.  
 6. Statuta Universitas Djuanda Bogor Tahun 2019.  
 7. Surat Keputusan Rektor No. 05/2018, Tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Masa Bakti 2018-2022.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan Pertama** : Mengangkat mereka yang namanya tercantum dalam Lampiran Keputusan ini sebagai Dewan Pembimbing Skripsi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Djuanda.
- Kedua** : Pembimbing I dan II bertugas memeriksa dan membimbing Skripsi mahasiswa baik di bidang materi maupun di bidang metodologi.
- Ketiga** : Keputusan ini berlaku satu tahun sejak tanggal ditetapkan penunjukan pembimbing atau mahasiswa tersebut telah dinyatakan lulus ujian Skripsi, dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bogor  
 Pada tanggal 25 Februari 2022

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
 Dekan,



Drs. Denny Hernawan, M.A.  
 NPP. 213 870 057

Lampiran : Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Djuanda  
No. 171/01/FISIP/B-SKEP.ADP/II/2022

No	Nama Pembimbing	Jabatan Fungsional	Jabatan Dalam Dewan	Mahasiswa Nama/Nim.	Tanggal Penunjukan
1	Irma Purnamasari, S.Sos., M.Si.	Lektor	Pembimbing I	Sahro Saepulloh D.1810388	25 Februari 2022
2	Afmi Apriliani, S.Sos., M.A.P.	Asisten Ahli	Pembimbing II		

Bogor, 25 Februari 2022  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Dekan,



Drs. Denny Hernawan, M.A.  
NPP. 213 870 057

Tembusan:

1. Dosen Pembimbing
2. Mahasiswa yang bersangkutan
3. Peringgal

## 2. Surat Balasan Instansi



**PEMERINTAH KABUPATEN BOGOR**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
 Jalan Raya Tegar Beriman Kelurahan Pakansari, Cibinong Kode pos 16914  
 Telp. 021.8758419 Fax. 021.8766045

### SURAT KETERANGAN PENELITIAN

NOMOR : 800 / 1259 - Sekret

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Emilia Okianthy Moerthy,SE.,ME
NIP	: 19711021 199803 2 002
Pangkat/ Gol	: Pembina – VI/a
Jabatan	: Ka. Bid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

Menerangkan bahwa :

Nama	: Sahro Saepulloh
NIM	: D.1810388
Program Studi	: Administrasi Publik

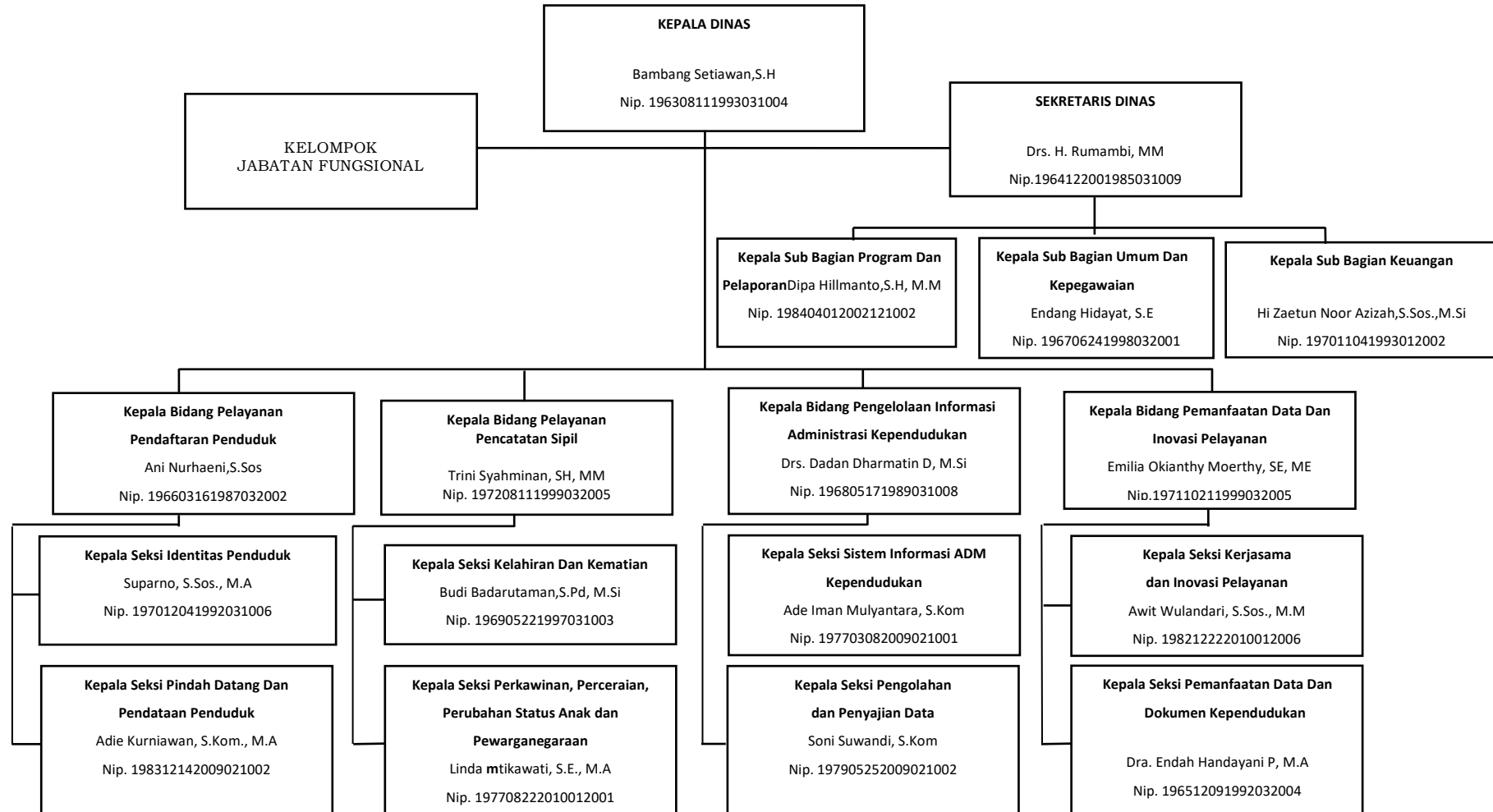
Bahwa yang bersangkutan adalah Mahasiswa Universitas Djuanda yang telah melaksanakan Penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor Pada tanggal 14 Maret 2022 s.d 14 April 2022.

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sesungguhnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Cibinong  
 Pada Tanggal : 23 Juni 2022



### 3. Gambar Struktur Organisasi Disdukcapil 2021



#### 4. Kuesioner Penelitian dan Pendoman Wawancara

##### KUESIONER PENELITIAN

###### EVALUASI PROGRAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN CATATAN SIPIL DI GERAI PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BOGOR

**Kepada Yth.**

**Bapak /Ibu/Sdr.**

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer Universitas Djuanda Bogor, dimohon Bapak/Ibu/Sdr. berkenan mengisi atau menjawab kuesioner penelitian ini dengan petunjuk pengisian sebagai berikut:

1. Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan tidak berpengaruh terhadap kedudukan dan tugas Bapak / Ibu.
2. Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan murni untuk kepentingan ilmiah, yaitu penelitian skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas.
3. Mohon jawaban yang diberikan benar-benar jujur atau apa adanya sesuai dengan kondisi obyektif yang dihadapi.
4. Pilihlah salah satu jawaban yang tersedia dengan memberi lingkaran pada nomor jawaban yang dipilih, sebagai berikut: 1) Sangat Baik, 2) Baik, 3), Cukup Baik  
4) Tidak Baik, 5) Sangat Tidak Baik.
5. Bapak / Ibu tidak perlu mencantumkan Nama, Alamat atau Jabatan pada Lembaran Kuesioner ini, karena *Privacy* setiap responden benar-benar dihormati.

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr. telah mengisi kuesioner ini, dan selanjutnya mohon lembaran kuesioner ini dikembalikan.

Bogor, Juli 2022

**Sahro Saepulloh**

NIM. D.1810388





- c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Tidak Baik
2. Bagaimana kemampuan dinas kependudukan catatan sipil dalam memberikan program pelayanan apakah sesuai dengan tujuan yang di harapkan masyarakat ?
- a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Tidak Baik
3. Bagaimana terkait biaya yang di keluaran untuk program pelayanan kependudukan catatan sipil di gerai pelayanan publik ?
- a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Tidak Baik
4. Apakah program pelayanan sudah dilakukan dengan waktu yang telah ditentukan ?
- a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Tidak Baik
5. Apakah program pelayanan yang diberikan dinas kependudukan catatan sipil di gerai pelayanan publik sangat bermanfaat bagi masyarakat ?
- a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Tidak Baik
6. Bagaimana pemberian informasi yang di sosialisasikan kepada masyarakat terkait program pelayanan kependudukan catatan sipil yang ada di gerai pelayanan publik ?

- a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Tidak Baik
7. Bagaimana fasilitas (sarana dan prasarana) pelayanan kependudukan catatan sipil yang ada di gerai pelayanan publik ?
- a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Tidak Baik
8. Apakah program pelayanan di gerai pelayanan publik sudah memberikan program yang sama rata berdasarkan lapisan sosial ?
- a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Tidak Baik
9. Apakah masyarakat sudah mendapatkan pelayanan yang sama terkait program pelayanan kependudukan catatan sipil di gerai pelayanan publik ?
- a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Tidak Baik
10. Apakah masyarakat mengetahui program pelayanan kependudukan catatan sipil yang ada di gerai pelayanan publik ?
- a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik

- d. Kurang Baik
  - e. Tidak Baik
11. Apakah masyarakat sudah puas dengan program pelayanan yang diberikan kependudukan catatan sipil di gerai pelayanan publik ?
- a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Tidak Baik
12. Bagaimana respon pegawai dalam menanggapi keluhan dari masyarakat terkait program pelayanan di gerai pelayanan publik ?
- a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Tidak Baik
13. Apakah program pelayanan yang diberikan di gerai pelayanan publik sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat ?
- a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Tidak Baik
14. Apakah program pelayanan kependudukan catatan sipil di gerai pelayanan publik sudah tepat dengan kebutuhan masyarakat ?
- a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Tidak Baik

## PEDOMAN WAWANCARA

### **Petunjuk Pengisian**

1. Mohon dijawab pertanyaan ini dengan memberikan tanda silang (X) sesuai dengan keterangan penilaian di bawah ini.
2. Pilihlah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat anda.
3. Isi data diri dan untuk kenyamanan anda, kami akan merahasiakan identitas anda:
  - a. Nama :.....
  - b. Jenis kelamin : a. Laki-Laki b. Perempuan
  - c. Pendidikan: a.SD b. SMA c. D3 d. S1 e. S2 f.S3
4. Pendapat ini hanya sebagai instrument penelitian dan akan dipergunakan untuk kepentingan akademis, maka tidak akan berdampak apapun/tidak akan terjadi apapun.

## **EVALUASI PROGRAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN CATATAN SIPIL DI GERAI PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BOGOR**

### **Pertanyaan :**

1. Bagaimana proses pelaksanaan program pelayanan kependudukan catatan sipil di gerai pelayanan publik?
2. Apa saja program pelayanan yang ada di gerai pelayanan publik?
3. Hambatan apa saja yang timbul dalam proses pelaksanaan program pelayanan siloka dan semangat digerai pelayanan publik?
4. Apakah selama pelaksanaannya terdapat monitoring dan evaluasi terhadap program pelayanan di gerai pelayanan publik?
5. Apakah informasi yang disosialisasikan kepada masyarakat sudah sangat membantu dalam pelaksanaan program pelayanan siloka dan semangat di gerai pelayanan publik?
6. Apakah fasilitas yang dibutuhkan mengenai pelaksanaan program pelayanan di gerai pelayanan publik sudah memadai?

### 5. Data Responden

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	ngalaman Pelayanan	Jenis Pelayanan	Efektivitas		Efisiensi		Kecukupan			Perataan		Responsivitas			Ketepatan		Total
								X1.1	X1.2	X2.1	X2.1	X2.2	X.3.1	X3.2	X4.1	X4.2	X5.1	X5.2	X5.3	X6.1	X6.2	
1	Ahmad Zarkasi	Laki-laki	22 Tahun	SMA	Buruh	2 Kali	E-KTP	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	65
2	Erlindawati	Perempuan	22 Tahun	SMA	Mahasiswa	1 Kali	KIA	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	55
3	Aldi Firmansyah	Laki-laki	20 Tahun	SMA	Karyawan swasta	1 Kali	E-KTP	4	4	5	4	3	2	4	4	4	3	5	3	3	4	52
4	Muhamad Fikri	Laki-laki	24 Tahun	SMA	Karyawan swasta	1 Kali	E-KTP	4	4	4	4	3	3	4	5	2	2	3	3	3	4	48
5	Septi selbia	Perempuan	18 Tahun	SMA	Pelajar	1 Kali	E-KTP	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	5	4	5	61
6	Tedi Riswan	Laki-laki	23 Tahun	SMA	Karyawan swasta	1 Kali	E-KTP	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	62
7	Fachrireza	Laki-laki	20 tahun	D3	Karyawan swasta	1 Kali	E-KTP	4	4	5	1	4	2	4	4	3	4	2	2	4	4	47
8	Budi Hermawan	Laki-laki	30 Tahun	SMA	Karyawan swasta	2 Kali	KIA	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	54
9	Siti Gautami Cantika Putri	Perempuan	20 Tahun	S1	Mahasiswa	1 Kali	E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	54
10	Zahra	Perempuan	20 tahun	SMA	Mahasiswa	2 Kali	E-KTP	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
11	Sanah	Perempuan	23 Tahun	SMA	Ibu rumah tangga	1 Kali	AKTE	4	4	5	3	4	2	5	4	4	3	4	4	3	3	52
12	Ipah	Perempuan	39 Tahun	SMA	Ibu rumah tangga	Lebih dari 2 kali	E-KTP	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	56
13	Diana Pitaloka	Perempuan	22 Tahun	SMA	Buruh	1 Kali	E-KTP	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
14	Badriyah	Perempuan	39 Tahun	SMP	Ibu rumah tangga	2 Kali	KIA	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	54
15	Diki septian	Laki-laki	22 Tahun	SMA	karyawan swasta	2 Kali	E-KTP	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	3	5	57
16	Mugi	Laki-laki	23 tahun	SMA	Mahasiswa	Lebih dari 2 kali	E-KTP	4	4	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	53
17	Raditya Salma	Perempuan	22 Tahun	SMA	Mahasiswa	2 Kali	E-KTP	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
18	Namira Indah Pratiwi	Perempuan	22 Tahun	SMA	Mahasiswa	1 Kali	E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	52
19	Siti Maryam	Perempuan	23 Tahun	SMA	Ibu rumah tangga	1 Kali	KIA	5	4	5	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	3	53
20	Fitriyani Atmaja	Perempuan	19 tahun	SMA	Karyawan swasta	1 Kali	E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	57
21	Satrio Wibowo	Laki-laki	33 Tahun	S1	PNS	2 Kali	E-KTP	3	4	4	3	4	4	3	5	3	1	2	3	4	3	46
22	Pina nur oktafiani	Perempuan	22 Tahun	SMA	Buruh	1 Kali	E-KTP	3	4	4	2	5	3	3	5	2	3	2	4	3	2	45
23	Putri Rahmawati	Perempuan	28 Tahun	SMA	Ibu rumah tangga	Lebih dari 2 kali	KIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	55
24	Irvan any	Laki-laki	22 Tahun	SMA	Karyawan swasta	Lebih dari 2 kali	E-KTP	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	52
25	Muhammad Matin	Laki-laki	22 TAHUN	SMA	Buruh	1 Kali	E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	53
26	Tegar Purnama Aji	Laki-laki	23 Tahun	D3	Buruh	2 Kali	E-KTP	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	3	5	61
27	Hanan Azizah Ramadhanti	Perempuan	21 Tahun	SMA	Karyawan swasta	1 Kali	E-KTP	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	50
28	Sanra Yasmine	Perempuan	21 Tahun	SMA	Mahasiswa	2 Kali	E-KTP	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	4	4	58
29	Tina talisa	Perempuan	22 Tahun	SMA	Buruh	1 Kali	E-KTP	4	4	4	4	5	3	5	5	3	3	2	2	4	4	52
30	Muthia Agustina	Perempuan	23 Tahun	SMA	Karyawan swasta	1 Kali	E-KTP	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	4	3	66
31	Mansur	Laki-laki	52 Tahun	D3	Perangkat Desa	Lebih dari 2 kali	AKTE	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	3	4	3	3	55

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W
32	Aldian rahmat	Laki-laki	21 Tahun	SMA	Buruh	1 Kali	AKTE	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	50
33	Eti Hindasah	Perempuan	54 tahun	SMA	Ibu rumah tangga	Lebih dari 2 kali	E-KTP	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	49
34	Muhammad Rifal	Laki-laki	23 tahun	SMA	Mahasiswa	2 Kali	E-KTP	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
35	Bagja waluya	Laki-laki	21 Tahun	SMA	Buruh	1 Kali	E-KTP	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	45
36	Vinnia Septriani	Perempuan	22 Tahun	SMA	Mahasiswa	Lebih dari 2 kali	E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
37	Risma Sevaliardi	Perempuan	21 Tahun	S1	Karyawan swasta	1 Kali	E-KTP	3	4	4	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	48
38	Hafiyanti Zharfani Samihah	Perempuan	21 Tahun	SMA	Mahasiswa	1 Kali	E-KTP	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	59
39	Noni	Perempuan	22 Tahun	D3	karyawan swasta	2 Kali	E-KTP	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	46
40	Yulia Rahayu	Perempuan	20 tahun	SMA	karyawan swasta	1 Kali	E-KTP	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	43
41	Zulkifli Habibie	Laki-laki	22 Tahun	SMA	Pengacara	Lebih dari 2 kali	E-KTP	3	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	50
42	Kusaeri	Laki-laki	22 Tahun	SMA	Buruh	Lebih dari 2 kali	E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	3	54
43	Nispah Lael	Perempuan	21 Tahun	SMA	Mahasiswa	1 Kali	AKTE	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	53
44	Roma Hotma	Laki-laki	22 Tahun	S1	PNS	1 Kali	E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
45	M Hilman Tajudin	Laki-laki	23 Tahun	SMA	Polisi	Lebih dari 2 kali	E-KTP	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	58
46	Musthofa	Laki-laki	25 Tahun	SMA	karyawan swasta	1 Kali	E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	56
47	Rafa. H	Perempuan	21 Tahun	S1	karyawan swasta	2 Kali	AKTE	3	4	3	3	3	4	3	5	2	3	2	3	2	2	42
48	Pegy cindy cifta wahyu	Perempuan	23 Tahun	SMA	Buruh	1 Kali	E-KTP	4	4	5	3	4	2	4	5	4	2	4	4	3	3	51
49	Novita Mayla Safitri	Perempuan	29 Tahun	SMA	ibu rumah tangga	Lebih dari 2 kali	AKTE	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	2	3	45
50	Tiara ramadanti	Perempuan	19 tahun	SMA	karyawan swasta	1 Kali	E-KTP	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
51	Tiot	Perempuan	44 Tahun	SD	ibu rumah tangga	1 Kali	KIA	5	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4	56
52	Deka Maulida	Perempuan	24 Tahun	SMA	karyawan swasta	1 Kali	E-KTP	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	58
53	Satrio Virgianto	Laki-laki	21 Tahun	SMA	Mahasiswa	2 Kali	E-KTP	1	4	4	2	4	3	5	3	3	4	2	2	3	3	43
54	Yulia Nasari	Perempuan	21 Tahun	S1	Wiraswasta	2 Kali	E-KTP	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2	49
55	Muhamad endang	Laki-laki	22 Tahun	SMA	karyawan swasta	1 Kali	E-KTP	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	52
56	Alma Qubaila Fikri	Perempuan	22 Tahun	SMA	Mahasiswa	1 Kali	E-KTP	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	45
57	Muhammad Mikail Raya	Laki-laki	21 Tahun	SMA	karyawan swasta	1 Kali	E-KTP	4	4	4	4	4	2	5	4	2	2	4	4	4	4	51
58	Nadya Amanda	Perempuan	22 Tahun	SMA	Mahasiswa	1 Kali	E-KTP	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	41
59	Muhammad Aditya Farhan	Laki-laki	22 Tahun	SMA	Mahasiswa	Lebih dari 2 kali	E-KTP	4	4	4	3	4	2	3	4	4	2	3	4	4	4	49
60	Wiji astutik	Perempuan	26 Tahun	SMA	karyawan swasta	2 kali	E-KTP	3	4	4	3	5	2	3	3	4	2	3	3	2	4	44
61	Salsa Billa Anjani	Perempuan	22 Tahun	SMA	Mahasiswa	1 Kali	E-KTP	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	46
62	Mutiara puspitasari	Perempuan	22 Tahun	SMA	ibu rumah tangga	Lebih dari 2 kali	KIA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	53
63	Tasya Putri Oktavia	Perempuan	21 Tahun	SMA	karyawan swasta	2 Kali	E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	52
64	Angel Basaaxx	Perempuan	22 Tahun	SMA	karyawan swasta	2 Kali	KIA	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	52
65	Muhammad D sururi	Laki-laki	22 Tahun	SMA	Even organizer	2 Kali	E-KTP, AKTE	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	2

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W
71	66	Adi Pumama	Laki-laki	22 Tahun	D3	karyawan swasta	Lebih dari 2 kali	E-KTP, KIA, AKTE	5	4	5	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	5	58
72	67	Riska Amelya	Perempuan	23 Tahun	SMA	karyawan swasta	1 Kali	E-KTP	2	4	4	3	5	2	5	3	3	2	3	2	3	3	44
73	68	Adelia zahra shafira	Perempuan	21 Tahun	SMA	karyawan swasta	1 Kali	E-KTP	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	52
74	69	Tiara Putri Azahrah	Perempuan	21 Tahun	SMA	Mahasiswa	1 Kali	E-KTP	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	64
75	70	Muhammad Arfa Baihaqi	Laki-laki	21 tahun	SMA	Mahasiswa	Lebih dari 2 kali	E-KTP, KIA, AKTE	5	4	4	4	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	51
76	71	Andika Musi	Laki-laki	24 Tahun	SMA	Wiraswasta	1 Kali	KIA	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	46
77	72	Sri Noni Lestari	Perempuan	22 Tahun	D3	karyawan swasta	1 Kali	E-KTP	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
78	73	wikal muhamad nur	Laki-laki	22 Tahun	SMA	Buruh	1 Kali	E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	49
79	74	Andres	Laki-laki	26 Tahun	D3	karyawan swasta	1 Kali	E-KTP	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	57
80	75	Marsiah	Perempuan	45 Tahun	SD	ibu rumah tangga	2 kali	AKTE	3	4	3	2	3	2	4	3	4	2	3	2	3	4	42
81	76	Apendi	Laki-laki	40 Tahun	SD	Buruh	1 kali	E-KTP	4	4	4	3	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4	48
82	77	Muhammad David	Laki-laki	26 Tahun	S1	Arsitek	Lebih dari 2 kali	AKTE	2	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	54
83	78	Siti Maryam	Perempuan	23 Tahun	SMA	ibu rumah tangga	1 Kali	AKTE	5	4	5	4	3	3	4	4	5	2	3	3	4	5	54
84	79	Mustofa	Laki-laki	25 Tahun	SMA	Wiraswasta	1 Kali	AKTE	5	4	5	3	4	2	5	5	5	2	4	3	4	4	55
85	80	Epi	Perempuan	29 Tahun	SMP	ibu rumah tangga	2 Kali	KIA	4	4	5	4	4	2	5	4	4	3	4	3	4	3	53
86	81	Siti nurjanah M.pd	Perempuan	41 Tahun	S2	Guru	Lebih dari 2 kali	E-KTP	2	4	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	45
87	82	Vivi	Perempuan	38 Tahun	SMA	karyawan swasta	Lebih dari 2 kali	AKTE	3	4	4	5	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	46
88	83	Irma sari Rahayu	Perempuan	25 Tahun	SMA	karyawan swasta	Lebih dari 2 kali	AKTE	3	4	5	3	4	2	5	4	4	3	3	3	4	3	50
89	84	Novi	Perempuan	24 Tahun	S1	karyawan swasta	1 Kali	E-KTP	4	4	5	3	5	3	5	4	4	5	3	3	4	5	57
90	85	Sugi Salfiah Oktaviani	Perempuan	19 tahun	SMA	karyawan swasta	1 Kali	E-KTP	4	4	5	4	3	3	4	5	5	3	4	3	5	4	56
91	86	Shila	Perempuan	44 Tahun	SMA	ibu rumah tangga	1 Kali	KIA	3	4	5	3	5	3	5	5	3	2	4	3	4	4	53
92	87	Lilis Hati	Perempuan	50 Tahun	S1	Guru	Lebih dari 2 kali	E-KTP, KIA	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	49
93	88	Widi	Perempuan	28 Tahun	S1	karyawan swasta	Lebih dari 2 kali	E-KTP	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	61
94	89	Fitriyani	Perempuan	23 Tahun	SD	ibu rumah tangga	1 Kali	AKTE	4	4	5	4	4	2	5	4	5	3	4	4	4	4	56
95	90	Nia Ramadhanti	Perempuan	33 Tahun	SMP	ibu rumah tangga	1 Kali	KIA	5	4	5	4	4	2	5	3	5	3	3	3	5	4	55
96	91	Euis	Perempuan	41 Tahun	SD	ibu rumah tangga	2 Kali	AKTE	4	4	5	4	4	2	4	4	5	3	3	3	2	4	51
97	92	Engki	Laki-laki	39 Tahun	SD	Buruh	2 Kali	AKTE	4	4	5	3	4	2	5	4	4	2	3	3	3	4	50
98	93	Azis	Laki-laki	23 Tahun	SMP	Buruh	1 Kali	E-KTP	4	4	4	4	3	2	5	3	4	2	3	3	3	4	48
99	94	Lukman	Laki-laki	26 Tahun	SMP	Buruh	1 Kali	E-KTP	4	4	5	3	4	2	5	4	3	4	3	4	4	3	52
100	95	Najmudin	Laki-laki	43 Tahun	SD	Buruh	1 Kali	E-KTP	4	4	5	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	48
101	96	Siti Patimah	Perempuan	24 Tahun	SMP	ibu rumah tangga	2 Kali	KIA	5	4	5	4	3	3	4	5	4	2	4	4	3	3	53
102	97	Eneng Kharisma	Perempuan	22 Tahun	SMP	ibu rumah tangga	2 Kali	KIA, AKTE	4	4	5	4	4	2	5	4	4	3	4	3	4	3	53
103	98	Yudishtira	Laki-laki	20 Tahun	SMA	karyawan swasta	1 Kali	E-KTP	4	4	5	3	4	2	5	4	4	2	3	3	3	3	50
104																							



## 6. Dokumentasi Kegiatan



## 7. Lembar Bimbingan Skripsi

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DJUANDA BOGOR

Lampiran 23. Lembar Bimbingan Skripsi

### LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Sahro Saepulloh  
 NIM : D. 181030  
 Judul Skripsi : Evaluasi Program pelayanan disabilitas  
 Nomor SK : 171/01/F.11/B.2022 Tanggal : 25 Februari 2022  
 Pembimbing I : Irma Purnamasari, S. Sos., M. Si.  
 Pembimbing II : Afmi Apriyani, S. Sos., M. A. P.

### LEMBAR KOREKSI PEMBIMBING











Tanggal	Koreksi Pembimbing I	Paraf	Tanggal	Koreksi Pembimbing II	Paraf
07/3/2022	Revisi judul	<i>Irma</i>	07/3/2022	Revisi judul	<i>Afmi</i>
19/4/2022	Revisi judul	<i>Irma</i>	19/4/2022	Later beading	<i>Afmi</i>
11/5/2022	later beading metode Daftar pustaka	<i>Irma</i>	16/5/2022	Spasi, garis Revisi huruf	<i>Afmi</i>
23/5/2022	Perbaikan Typo dan	<i>Irma</i>	23/5/2022	Tambahan Paragraf + ddulu	<i>Afmi</i>
24/5/2022	Acc. Kolokium	<i>Irma</i>	24/5/2022	Acc. Kolokium	<i>Afmi</i>

## LAMPIRAN PEDOMAN SKRIPSI 2019

## LEMBAR KOREKSI PEMBIMBING

Tanggal	Koreksi Pembimbing I	Paraf	Tanggal	Koreksi Pembimbing II	Paraf
	Bab <u>IV</u>	<i>ir</i>		Bab <u>IV</u>	<i>ir</i>
	Bab <u>V</u>	<i>ir</i>		Bab <u>IV</u>	<i>ir</i>
	Bab <u>IV</u>	<i>ir</i>		Bab <u>V</u>	<i>ir</i>
5/7 2022	Bab <u>IV</u> dan <u>V</u>	<i>ir</i>	5/7 2022	Bab <u>V</u>	<i>ir</i>
7/7 2022	Penyelesaian Draf	<i>ir</i>		Penyelesaian Draf	<i>ir</i>

LEMBAR KOREKSI PEMBIMBING

Tanggal	Koreksi Pembimbing I	Paraf	Tanggal	Koreksi Pembimbing II	Paraf
7 7 2022	Artikel Ilmiah			Artikel Ilmiah	
7 7 2022	Acc. Seminar Hasil			Acc. Seminar Hasil	
					
					
19 7 2022	Acc. Sidang Skripsi			Acc. Sidang Skripsi	
15 7 2022	Acc. Penjilidan			Acc. Penjilidan	

## 8. Surat Pernyataan Izin Publikasi

### SURAT PERNYATAAN

#### **Perihal: Izin Publikasi**

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**

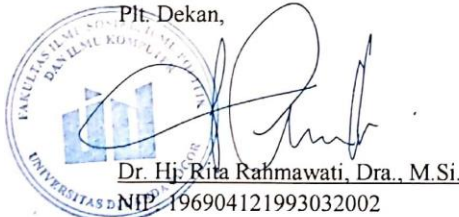
Pembimbing I : Irma Purnamasari, S.Sos., M.Si.

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

Dengan ini menyatakan bahwa artikel dan data hasil skripsi saya copyright-nya diserahkan kepada Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer untuk kepentingan publikasi. Saya memberikan izin kepada Fakultas untuk memodifikasi judul dan isi artikel serta susunan penulis.

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

Menyetujui,  
 Plt. Dekan,



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

Bogor, 25 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Sahro Saepulloh  
 NIM. D.1810388

**EVALUASI DIMENSI RESPONSIVITAS DALAM PROGRAM  
PELAYANAN KEPENDUDUKAN CATATAN SIPIL DI GERAI  
PELAYANAN PUBLIK (GPP) KABUPATEN BOGOR**

**Sahro Saepulloh<sup>1\*</sup>, Irma Purnamasari<sup>2</sup>, Afmi Apriliani<sup>3</sup>**

<sup>123</sup>Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu  
Komputer. Universitas Djuanda, JL. Tol Ciawi No.1, Kotak Pos 35 Bogor 1670

\*Korespondensi: saepullohsahro@gmail.com

***ABSTRACT***

*For the community, it is important to know the evaluation of the responsiveness dimension of service programs so that services will be better in the future in terms of fulfilling the rights of the community's needs for public services, evaluation of the service responsiveness dimension program is a stage in public policy as a concept to measure the success of a service program responsiveness that has been implemented. previously determined. This study aims to determine the responsiveness dimension of the Civil Registry Population Service program at the Bogor Regency Public Service Outlet. The method used in this research is descriptive method with quantitative approach with primary data collection using observation, questionnaire and interview techniques while secondary data through documentation. The results of this study indicate that the civil registry service program at the Public Service Outlet (GPP) of Bogor Regency has been running with good interpretation criteria, but the socialization and information provided to the community has not been optimal, therefore attention is needed to be further improved.*

**Keywords:** *Program Evaluation, Service, Population Administration.*

### **ABSTRAK**

Bagi masyarakat penting untuk mengetahui evaluasi dimensi responsivitas program pelayanan agar pelayanan lebih baik kedepannya dalam hal pemenuhan hak-hak kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik, evaluasi program dimensi responsivitas pelayanan merupakan suatu tahap dalam kebijakan publik sebagai konsep untuk mengukur keberhasilan dari suatu responsivitas program pelayanan yang telah di tentukan sebelumnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Dimensi responsivitas program Pelayanan Kependudukan Catatan Sipil di Gerai Pelayanan Publik Kabupaten Bogor. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data primer menggunakan teknik observasi, kuesioner dan wawancara sementara data sekunder melalui dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan program pelayanan kependudukan catatan sipil di Gerai Pelayanan Publik (GPP) Kabupaten Bogor telah berjalan dengan kriteria penafsiran baik namun dalam sosialisai dan informasi yang diberikan pada masyarakat belum optimal oleh karena itu perlu adanya perhatian agar lebih ditingkatkan.

**Kata Kunci** : Evaluasi Program, Pelayanan, Administrasi Kependudukan.

---

Sahro Saepulloh, 2022. Evaluasi Dimensi Responsivitas Program Pelayanan Kependudukan Catatan sipil di Gerai Pelayanan Publik (GPP) Kabupaten Bogor.

---

## PENDAHULUAN

Sebagai Negara dengan jumlah penduduk terbanyak ke 4 di dunia berdasarkan data (Dirjen Aminduk) per juni 2021 dengan jumlah penduduk Indonesia sebanyak 272.229.372 jiwa. Dari total 272 banyaknya penduduk sebesar 56,1 persen terkonsentrasi di Pulau Jawa, tepatnya di Jawa Barat dengan provinsi dengan jumlah penduduk terbanyak se Indonesia sebanyak 47.586.943 jiwa. Sedangkan Kabupaten dengan jumlah penduduk terbanyak adalah Kabupaten Bogor sebanyak 5.198.693 jiwa. Tentu saja dengan jumlah penduduk yang banyak ini dibutuhkan administrasi kependudukan yang terintegrasi antara pemerintah pusat dan daerah secara terorganisir. Administrasi kependudukan tentu sangat penting bagi warga Negara di Indonesia karena begitu pentingnya dalam kehidupan sehari-hari, diantaranya dalam hal penyelenggaraan Pemilu Presiden, Wali Kota, Kepala Daerah, Camat ataupun Kepala Desa. Dan juga sebagai alat untuk mengurus perizinan tanah, akta lahir, akta kematian, kartu tanda penduduk dan juga kartu identitas anak.

Pemenuhan hak dasar bagi setiap warga negara termasuk dalam pelayanan administrasi kependudukan telah diatur di Undang-Undang Dasar 1945, yang dimana baik atau buruknya suatu sistem pemerintahan ditentukan oleh efektivitas pengelolaan pelayanan publik. Pengelolaan pelayanan publik yaitu suatu upaya pemerintah untuk memenuhi hak-hak sipil warga negara atas benda, jasa dan pelayanan administrasi oleh penyelenggara layanan publik. Hal itu didasari dari Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pengertian Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah mempunyai peranan penting dalam menyediakan layanan publik yang prima bagi warga negaranya. Pelayanan publik telah menjadi suatu tolok ukur kinerja dari pemerintah yang paling



kasat mata. Masyarakat dapat secara langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima, karena kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan oleh masyarakat dari semua kalangan mulai dari tingkat atas seperti Presiden dan jajarannya sampai tingkat bawah RT atau RW, sudah seharusnya pemerintah memberikan suatu pelayanan yang baik.

Terkait dengan hal tersebut, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan kependudukan melalui Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi kependudukan, yang menyatakan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan dan pembangunan sektor lain. Catatan Sipil artinya catatan mengenai peristiwa perdata yang dialami oleh seseorang atau untuk memastikan status perdata seseorang.

Ada lima peristiwa hukum dalam kehidupan manusia yang perlu dilakukan pencatatan yaitu Kematian, Kelahiran, Perceraian, Perkawinan dan Penggantian Nama. Sedangkan Kependudukan adalah segala tampilan data penduduk dalam bentuk resmi maupun tidak resmi yang diterbitkan oleh badan-badan pencatatan kependudukan (pemerintah maupun non pemerintah) dalam berbagai bentuk baik angka, grafik, gambar dan lainnya. Oleh karena itu pemerintah tentu harus bisa bertanggung jawab sebagai penyedia pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat dan berusaha memberikan pelayanan yang baik demi meningkatkan pelayanan publik.

Disisi lain pemerintah Kabupaten Bogor dengan terobosanya melalui inovasi dalam pelayanan publik meresmikan Gerai Pelayanan Publik. Untuk mendekatkan dan memudahkan aksesibilitas pelayanan kepada masyarakat serta menciptakan pelayanan publik yang prima khususnya dalam administrasi kependudukan. Selama ini dasar hukum yang digunakan dalam

penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik (MPP) adalah Peraturan Menteri PANRB No. 23/2017 tentang Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik yang menjelaskan tentang tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah dan Swasta (BUMD) dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman

Program Gerai Pelayanan Publik (GPP) Disdukcapil ini juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam rangka percepatan pelayanan melalui inovasi pelayanan. Adapun jenis pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor di Gerai Pelayanan Publik yaitu, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), Kartu Identitas Anak (KIA) dan juga Akta Kelahiran. Dengan harapan dapat mempercepat pelayanan yang ada di kabupaten bogor secara efektif dan

efisien melalui program inovasinya. Untuk melihat kinerja dari suatu kebijakan maka di perlukan suatu evaluasi kebijakan terhadap program yang telah dijalankan sebagai tolak ukur sejauhmana kinerja program selaras dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Adapun untuk mengajukan pelayanan online berupa Akta Kelahiran, E-KTP serta KIA pemberkasan dapat dilakukan melalui website "SILOKA" (<https://siloka.dukcapilbogorkab.id>). Dan juga Akta Kelahiran dapat melalui website "SEMANGAT" (<https://semangat.dukcapil.bogorkab.go.id>).

## MATERI DAN METODE

### MATERI

#### Evaluasi Program

William Dunn menjelaskan bahwa evaluasi kebijakan atau Program berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai-nilai atau manfaat-manfaat hasil kebijakan (Agustino, 2016:186).

Untuk dapat menghasilkan informasi mengenai kinerja

kebijakan, perlu melakukan analisis menggunakan tolak ukur yang berbeda untuk mengevaluasi hasil kebijakan. Kriteria untuk evaluasi diterapkan secara restrospektif (ex-post) yaitu evaluasi sesudah kebijakan itu di implementasikan dan adapun langkah-langkah evaluasi kebijakan terkait dengan masalah kebijakan, hasil kebijakan yang diharapkan, rekomendasi kebijakan dan tindakan kebijakan. Adapun tolak ukur atau kriteria evaluasi yang dikembangkan oleh Dunn yang mencakup enam tolak ukur (Dunn, 2003: 610-611), sebagai berikut:

#### 1. Efektivitas

Efektivitas berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan mencapai hasil yang diharapkan atau mencapai tujuan dengan diadakannya tindakan.

#### 2. Efisiensi

Efisiensi berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu. Efisiensi merupakan hubungan antara efektivitas dengan usaha yang digunakan. Efisiensi biasanya diukur dengan perhitungan

sumber daya yang digunakan untuk mencapai efektivitas tertinggi.

#### 3. Kecukupan

Kecukupan berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan nilai, kesempatan yang menumbuhkan masalah.

#### 4. Perataan

Perataan berhubungan erat dengan rasionalitas legal dan sosial serta menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok yang berada dalam masyarakat tertentu.

#### 5. Responsivitas

Responsivitas berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi atau nilai kelompok-kelompok dalam masyarakat tertentu.

#### 6. Ketepatan

Ketepatan berhubungan dengan rasionalitas substantive yang merujuk pada nilai atau harga diri tujuan program dan kepada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan kebijakan tersebut.

Evaluasi dimensi responsivitas merupakan salah satu dari kriteria evaluasi kebijakan atau program yang berkaitan dengan seberapa jauh suatu kebijakan atau program dapat memuaskan kebutuhan, preferensi atau nilai kelompok-kelompok dalam masyarakat tertentu. Bahwa setiap program pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pada masyarakat harus sesuai dengan tujuannya dan tepat pada sasaran agar masyarakat puas akan program kebijakan pelayanan yang diberikan.

### **METODE**

Penelitian ini dilakukan di Gerai Pelayanan Publik (GPP) Kabupaten Bogor metode penelitian menggunakan penarikan sampel terkategori *nonprobability sampling* dengan menggunakan sampling *aksidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan objek penelitian yang kebetulan dijumpai dilokasi penelitian. Teknik sampling *aksidental* dipilih karena kemudahan dan efisiensi waktu serta biaya. Untuk menentukan ukuran sampel dari populasi telah diketahui jumlahnya

dengan rumus Yamane (Sugiono, 2017 : 91).

Setelah dilakukan perhitungan menggunakan rumus Yamane, maka didapat hasil untuk jumlah sampel sebanyak 97,52 responden, dibulatkan menjadi 98 orang.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui Observasi, Wawancara, Kuesioner dan Dokumentasi. Selanjutnya data yang diperoleh dari lapangan lalu diolah berdasarkan jawaban responden melalui angket/kuesioner teknik analisis data ini menggunakan rumus WMS (Weight Mean Score) sebagai berikut: Dengan gradasi sangat positif sampai negatif, yang dapat berupa kata-kata (sangat baik, baik, cukup baik, tidak baik, dan sangat tidak baik).

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan pengolahan data baik itu data primer maupun data sekunder yang berkaitan dengan Evaluasi Dimensi Responsivitas Program Pelayanan Kependudukan Catatan Sipil di Gerai Pelayanan

Publik (GPP) terdapat Dimensi Responsivitas, responsivitas dalam pelayanan berkaitan dengan daya tanggap akan permasalahan dari hasil kebijakan apakah memuaskan kebutuhan, preferensi atau nilai kelompok-kelompok masyarakat. sebagai berikut:

**Evaluasi Dimensi Responsivitas Program Pelayanan Kependudukan Catatan Sipil di Gerai Pelayanan Publik (GPP).**

Dimensi kemampuan responsivitas ini mencakup 3 (tiga) indikator yaitu 1.) Pengetahuan masyarakat terhadap program, 2). Kepuasan masyarakat, dan juga 3). Sikap tanggap pegawai. Tentunya ini menjadi dasar sebagai tolak ukur untuk menciptakan pelayanan yang baik bagi masyarakat sebagai pengguna layanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil di Gerai Pelayanan Publik (GPP) dalam memberikan pelayanan terbaiknya pada masyarakat.

Adapun hasil analisis pada setiap indikator dari dimensi responsivitas dapat dilihat dari uraian pada tabel berikut:

1. Pengetahuan masyarakat terhadap program. yang mana sudah seharusnya masyarakat mengetahui program dan jenis pelayanan Kependudukan Catatan Sipil yang ada di gerai pelayanan publik (GPP) Kabupaten Bogor

Adapun tanggapan responden terhadap pernyataan tersebut sebagai berikut:

Tabel 1

Pengetahuan masyarakat terhadap program

Dimensi	Indikator	Nilai	Kategori
Responsivitas	Pengetahuan masyarakat terhadap program	3,2	Cukup baik

Sumber: Hasil Penelitian (2022)

Berdasarkan hasil perhitungan tabel 2 menunjukkan bahwa pengetahuan masyarakat terhadap program dengan nilai akhir penafsiran sebesar 3,2 yang artinya cukup baik.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan menunjukkan bahwa masyarakat masih belum tahu akan jenis pelayanan yang dilakukan di Gerai Pelayanan Publik (GPP) hal ini dapat dilihat ketika masih adanya

masyarakat yang ingin melakukan pelayanan secara langsung padahal jenis pelayanan dilakukan secara online.

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang sedang melakukan pelayanan masih banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui adanya program pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Gerai Pelayanan Publik (GPP) ini sehingga beberapa orang yang datang sumber informasinya dari mulut ke mulut satu masyarakat ke masyarakat lainnya. Hal ini menunjukkan kurangnya sosialisai pada masyarakat terkait dengan sosialisasi pada masyarakat yang mana sumber informasi hanya di lakukan dengan memasang poster di kantor Disdukcapil juga melalui media sosial instagram yang dimana belum semua masyarakat menggunakan media sosial seperti halnya instagram.

## 2. Kepuasan Masyarakat Terhadap Program.

Untuk mengukur berhasil atau tidaknya suatu program yang diberikan oleh Pemerintah khususnya Pemerintah Kabupaten Bogor dalam memberikan program pelayanan.

Adapun tanggapan responden terhadap pernyataan tersebut sebagai berikut:

Tabel 2

### Kepuasan masyarakat

Dimensi	Indikator	Nilai	Kategori
<b>Responsivitas</b>	Kepuasan masyarakat	3,5	baik

Sumber: Hasil Penelitian (2022)

Berdasarkan hasil perhitungan tabel 3 menunjukkan bahwa Kepuasan masyarakat terhadap program dengan nilai akhir penafsiran sebesar 3,5 yang artinya cukup baik.

Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa masyarakat cukup puas dengan jenis pelayanan yang diberikan di Gerai pelayanan Publik (GPP) terlihat dari banyaknya melakukan pelayanan dengan jenis pelayanan online.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat ada 38 responden yang menjawab cukup baik dan ada 9 responden yang menjawab tidak

baik, hal ini dirasakan oleh masyarakat ketika melakukan pelayanan online masih adanya masalah pada *website* SILOKA dan juga *website* SEMANGAT ketika mengakses pelayanan sehingga menyebabkan keterlambatan waktu dan juga harus menunggu akses *website* kembali normal kembali agar bisa melakukan pelayanan untuk melakukan *booking online* berdasarkan jenis pelayanan yang di ajukan masyarakat.

### 3. Sikap Tanggap Pegawai

Mengenai seberapa cepat pegawai dalam merespon keluhan dari masyarakat terkait dengan pengaduan yang diajukan dari masyarakat.

Adapun tanggapan responden terhadap pernyataan tersebut sebagai berikut:

Tabel 3

Sikap Tanggap Pegawai

Dimensi	Indikator	Nilai	Kategori
Responsivitas	Sikap tanggap pegawai	3,5	baik

Sumber: Hasil Penelitian (2022)

Berdasarkan hasil perhitungan tabel 4 menunjukkan bahwa Sikap tanggap pegawai dengan nilai akhir penafsiran sebesar 3,5 yang artinya cukup baik.

Berdasarkan hasil observasi menunjukkan pegawai dalam melakukan sikap sudah baik terlihat dari respon dalam melayani pelanggan ketika ada masyarakat yang ingin melakukan pelayanan secara langsung pegawai langsung mengarahkan untuk melakukan pelayanan melalui online karena jenis pelayanan yang dilakukan yaitu online.

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat berkaitan dengan sikap tanggapnya pegawai dalam merespon keluhan dari masyarakat terkait dengan pelayanan Kependudukan Catatan Sipil di Gerai Pelayanan Publik (GPP) masih kurang, hal ini berkaitan dengan keluhan yang diajukan oleh masyarakat melalui layanan pengaduan yang balasanya bisa berminggu-minggu ataupun bisa sampai berbulan-bulan.

Adapun hasil rekapitulasi keseluruhan mengenai evaluasi dimensi responsivitas program

elayanan Kependudukan Catatan Sipil di Gerai Pelayanan Publik (GPP) Kabupaten Bogor sebagai

**Hambatan yang dihadapi dalam Evaluasi Dimensi Responsivitas Program Pelayanan Kependudukan Catatan Sipil di Gerai Pelayanan Publik (GPP) Kabupaten Bogor.**

1. Masih banyak masyarakat yang ingin melakukan pelayanan secara langsung padahal jenis pelayanan di Gerai Pelayanan Publik (GPP) itu sendiri jenis pelayanannya via online, masyarakat harus mendaftarkan melalui website SILOKA dan juga SEMANGAT untuk melakukan *booking online* terlebih dahulu dalam pengajuan pelayanan. Hal ini juga merupakan bukti bahwa masih kurangnya sosialisasi pada masyarakat secara langsung.
2. Hambatan yang lainya juga terjadi pada pelayanan yang dimana beberapa kali blangko untuk pelayanan E-KTP habis dan masih kurang responnya layanan pengaduan online pada masyarakat yang terbilang sangat lambat responya dan belum tersedianya kotak saran sebagai sarana pengaduan masyarakat secara langsung.

Dimensi	Indikator	Nilai	Kategori
Responsivitas	Pengetahuan masyarakat terhadap program	3,2	Cukup baik
	Kepuasan masyarakat	3,5	baik
	Sikap tanggap pegawai	3,5	baik
<b>Rata-Rata</b>		3,4	baik

berikut:

Tabel 4

Hasil Rekapitulasi Dimensi Responsivitas

Sumber: Hasil Penelitian (2022)

Nilai berdasarkan tabel di atas rata-rata dari dimensi responsivitas dengan 3 indikator adalah 3,4 dengan kriteria penafsiran cukup baik dalam artian bahwa dimensi responsivitas program pelayanan yang diberikan Diskdukcapil Kabupaten Bogor di Gerai pelayanan publik kurang baik dan belum optimal.



3. Gangguan pada sistem oprator server Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang membuat terjadinya maintance pada website SILOKA dan juga SEMANGAT sehingga membuat pelayanan menjadi terlambat dan tidak optimal.

**Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam Evaluasi Dimensi Responsivitas Program Pelayanan Kependudukan Catatan Sipil di Gerai pelayanan publik (GPP) kabupaten Bogor**

1. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi masalah terkait dengan hambatan dalam pelayanan online server yang sering bermasalah yaitu dengan selalu memonitoring sistem pelayana dari pusat agar sistem berjalan dengan optimal tidak terjadinya kendala pada masyarakat saat melakukan pendaftaran online.
2. Upaya dalam menagatasi kurangnya informasi pada masyarakat terkait dengan pelayanan Kependudukan Catatn Sipil di Gerai Pelayanan Publik

(GPP) dengan cara melakukan sosialisasi pada masyarat baik secara langsung dan juga penyebaran informasi melalui Camat, Kepala Desa, dan juga RT atau RW.

3. Upaya terkait dengan kehabisan blangko untuk E-KTP dalam mengatasi hal tersebut terulang kembali sudah seharusnya Dinas Kependudukan Catatan Sipil dapat memilah dan memprioritaskan untuk pembuatan E-KTP yang baru mengajukan lebih diutamakan. Terkait dengan layanan pengaduan online sediakan juga layanan pengaduan secara langsung agar lebih optimal dalam merespon keluhan dari masyarakat selaku pengguna layanan sehingga dapat memberikan penyelesaian permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Evaluasi Dimensi Responsivitas Program Pelayanan Kependudukan Catatan Sipil di Gerai Pelayanan Publik

(GPP) Kabupaten Bogor, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

Dimensi Responsivitas program pelayanan yang di berikan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Gerai Pelayanan Publik (GPP) Kabupaten Bogor dinilai baik. Hal ini terbukti dari hasil jawaban responden pada dimensi responsivitas evaluasi program atau kebijakan dengan memperoleh nilai akhir yaitu dimensi responsivitas dengan kategori” cukup baik”. Adapun untuk kendala yang dihadapi dalam evaluasi dimensi responsivitas program pelayanan kependudukan catatan sipil masih banyak masyarakat yang ingin melakukan pelayanan secara langsung padahal jenis pelayanan di Gerai Pelayanan Publik (GPP) itu sendiri jenis pelayanannya via online, masyarakat harus mendaftarkan melalui website SILOKA dan juga SEMANGAT untuk melakukan *booking online* terlebih dahulu dalam pengajuan pelayanan. Hal ini juga merupakan bukti bahwa masih kuranya sosialisasi pada masyarakat secara langsung.

Melakukan sosialisai secara tidak langsung pada masyarakat dengan mengoptimalkan media sosial baik itu Whatsapp, Instagram, Facebook, Youtube, Twitter juga Tiktok dan juga melakukan sosialisai secara langsung pada masyarakat melalui Camat, Kepala Desa, dan juga RT atau RW.

### **Saran**

1. Diharapkan Kepada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor kedepanya agar lebih ditingkatkan lagi sosialisai dan informasi baik itu lewat sosial media Youtube, Facebook, Instagram, Tiktok dan Whatsapp juga secara langsung kepada masyarakat terkait dengan pelayanan Kependudukan Catatan Sipil yang ada di Gerai Pelayanan Publik (GPP).
2. Diharapkan juga agar menambah jenis pelayanan yang ada seiring dengan kebutuhan pelayanan yang semakin hari semakin banyak dan beragam agar pelayanan lebih bervariasi guna memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

3. Diharapkan agar sistem server yang ada di Dinas Kependudukan Catatan Sipil lebih diperhatikan dan selalu dilakukannya monitoring selaras dengan itu perlu juga peningkatan sistem server agar pelayanan lebih cepat dan efisien supaya masyarakat sebagai pengguna layanan khususnya pelayanan jenis online akan merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### Buku.

Agustino, (2016). *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung, Alfabeta.

Dunn, William N. 2003. *Public Policy Analysis: An Introduction Second Edition*. Yogyakarta Gajah Mada University Press.

Sugiono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiono. (2017). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

##### Peraturan atau Undang-undang

Peraturan Menteri PANRB No. 23/2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

##### Karya Ilmiah Lepas yang dimuat pada Website.

wartakota.tribunnews.com. 5 juni 2021. Pemkab bogor pilih buka gerai pelayanan publik di aeon mall sentul ini alasannya .diakses pada 17 april 2022 dari <https://wartakota.tribunnews.com/2021/06/05/pemkab-bogor-pilih-buka-gerai-pelayanan-publik-di-aeon-mall-sentul-ini-alasannya>.

www.menpan.com. 18 juni 2020. Mal pelayanan publik akan diperkuat dengan peraturan presiden . diakses pada 22

maret 2022 dari  
<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/mal-pelayanan-publik-akan-diperkuat-dengan-peraturan-presiden>.

[www.semangat.dukcapil.bogorkab.id](http://www.semangat.dukcapil.bogorkab.id)  
. 30 oktober 2021 . ujicoba aplikasi semangat. Diakses pada 15 februari 2022 dari <https://disdukcapil.bogorkab.go.id/post/ujicoba-aplikasi-semangat>.

[www.siloka.com](http://www.siloka.com). 22 april 2021. siloka (sistem layanan online kependudukan). Diakses pada 15 februari 2020 dari <http://sukahati-citeureup.desa.id/artikel/2021/4/22/siloka-sistem-layanan-online-kependudukan>.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Sahro Saepulloh

Tempat, Tanggal Lahir : Bogor, 21 Januari 2000

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Agama : Islam

Status : Belum Menikah

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : Kp. Cicadas Rt 03/04 Desa Babakan Madang Kecamatan Babakan Madang Kabupaten Bogor

Telepon : 08979623068



### LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

2007-2012 : SDN 06 Babakan Madang

2013-2015 : SMP N 1 Babakan Madang

2016-2018 : SMA N 1 Babakan Madang

### PENGALAMAN KERJA

Magang di Gedung Arsip Bina Marga Kementrian Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat

KKL Di Desa Babakan Madang

### PENGALAMAN ORGANISASI

2019-2020 : Wakil Ketua Himpunan Mahasiswa Administrasi  
Publik Universitas Djuanda Bogor

2020-2021 : Kepala Divisi Pengawasan Dewan Perwakilan  
Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan  
Ilmu Komputer Universitas Djuanda Bogor

2020-2021 : Kepala Divisi HRD Pelukis Cahaya Club  
Photography Universitas Djuanda Bogor

Demikian riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya .