

ABSTRACT

The less optimal service of the Department of Population and Civil Registration of Bogor City is causing difficulties for the society to take care of the Transfer Letter. This study discusses the service quality of the making of Transfer Letter on the Department of Population and Civil Registration of Bogor City, the obstacles encountered, and the efforts to overcome those obstacles. This study aims to determine the public service quality of the making of Transfer Letter on the Department of Population and Civil Registration of Bogor City and determine the obstacles encountered and the efforts made to overcome the encountered obstacles. SERVQUAL is a method that can be used to increase the service quality by measuring from the five dimensions, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. This study used quantitative and qualitative methods for the data analysis using the Weight Means Score (WMS) calculation. According to the study results, it was found that the procedure of the making of transfer letter belongs to the good category based on the Reliability aspect with a score of 4,40, which is in the very good criteria, and the lowest score on the Assurance aspect with a score of 3,64 which is in the good criteria. The obstacles encountered are inadequate facilities and infrastructure, lack of social knowledge regarding service recipients' rights and obligations, and the difference in the data on the transfer letter applicant documents. It is expected for the Department of Population and Civil Registration of Bogor City to overcome the obstacles in the service process of making transfer letters and explaining to society the rights and obligations of service recipients.

Keywords: Service quality, Transfer letter, SERVQUAL



ABSTRAK

Kurang optimalnya pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor menyebabkan kesulitan masyarakat untuk mengurus Surat pindah datang. Penelitian ini akan membahas mengenai bagaimana kualitas pelayanan pembuatan Surat Pindah Datang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor? Hambatan-hambatan apa yang ditemui serta usaha apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut? Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas Pelayanan Publik pembuatan Surat Pindah Datang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor dan mengetahui hambatan-hambatan yang ditemui serta usaha-usaha yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang ditemui. SERVQUAL merupakan suatu metode yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengukur dari 5 dimensi, yaitu Berwujud, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif, untuk analisa data menggunakan perhitungan Weight Means Score (WMS). Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa prosedur pembuatan surat pindah datang termasuk dalam kategori baik berdasarkan aspek Reliability dengan nilai 4,40 yang berada pada kriteria sangat baik dan nilai terendah pada aspek Assurance dengan nilai 3,64 yang berada pada kriteria baik. Adanya hambatan-hambatan yang dihadapi meliputi sarana dan prasarana yang belum memadai, kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap hak dan kewajiban sebagai penerima layanan serta perbedaan data pada dokumen pemohon surat pindah datang. Diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor dapat mengatasi hambatan-hambatan proses pelayanan pembuatan surat pindah datang dan memberikan penjelasan kepada masyarakat tentang hak dan kewajiban sebagai penerima layanan.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Surat pindah datang, SERVQUAL