

ABSTRAK

Muhammad Rafi, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer, Universitas Djuanda, 2023, Pengaruh Kualitas Pelayanan Program Jemput Bola Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, Pembimbing I yaitu Dr. Hj. Rita Rahmawati, Dra., M.Si., Pembimbing II yaitu Irma Purnamasari, S.Sos., M.Si.

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan, pemerintah dituntut agar dapat menyediakan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat serta dapat mengatasi permasalahan pelayanan publik yang terjadi selama ini seperti pelayanan yang berbelit-belit dan lambat. Oleh sebab itu dapat dikatakan bahwa salah satu cara untuk meningkatkan kualitas layanan publik pada bidang administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah adalah melalui inovasi pelayanan publik. Salah satu bentuk inovasi pelayanan publik pada Bidang Administrasi Kependudukan yaitu inovasi program jemput bola yang merupakan kegiatan pemberian layanan kepada masyarakat terkait administrasi kependudukan dengan tujuan memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat. Masalah yang didapat ialah petugas dalam melakukan pelayanan kurang cermat. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil akta kelahiran yang terdapat kesalahan nama, tempat tanggal lahir dan nama ayah/ibu yang membuat masyarakat harus memperbaiki kembali akta kelahiran yang salah tersebut. Tujuan pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan program jemput bola di Disdukcapil Kabupaten 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.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori kualitas pelayanan dari Hardiansyah yaitu Kualitas pelayanan public merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya di tentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut. Dan terdapat 5 dimensi yaitu, *Tangible, Reability, Responsivines, Ansurance, Empaty*. Dan untuk kepuasan masyarakat menggunakan teori dari PERMENPANRB No.14 Tahun 2017 yaitu kepuasan masyarakat diartikan sebagai ukuran keberhasilan penyelenggara pelayanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh sesuai dengan yang diharapkannya. Dan terdapat 9 dimensi yaitu, Persyaratan, Prosedur, Waktu penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku pelaksana, Penanganan pengaduan, Sarana dan Prasarana.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan metode penelitian deskriptif dan Asosiatif. 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 yaitu menggunakan rumus Yamane. Hasil perhitungan di peroleh sample sebanyak 88 responden. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan teknik yaitu observasi, wawancara dan angket. Kemudian, data yang didapat melalui angket diolah atau dianalisis dengan menggunakan rumus Weight Mean Score (WMS), uji validitas, uji reliabilitas, uji korelasi rank spearman, uji signifikansi, dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran di program jemput bola yaitu memperoleh nilai 4,12 dengan kategori baik. Adapun variabel kepuasan masyarakat memperoleh nilai 4,14 dengan kategori baik. Hasil koefisien korelasi didapat bahwa hubungan antar variabel sebesar 0,782 dengan kategori kuat dan bernilai positif, dan hasil koefisien determinasi yaitu 61,1%. Artinya kualitas pelayanan program jemput bola terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran yaitu sebesar 61,1%, sedangkan 38,9% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Muhammad Rafi, Public Administration Study Program, Faculty of Social Sciences, Political Science, and Computer Science, Djuanda University, 2023. The Effect of Service Quality of the Pick-up Ball Program on Community Satisfaction with Making Birth Certificates at the Bogor Regency Population and Civil Registration Service, Supervisor I: Dr. Hj. Rita Rahmawati, Dra., M.Si., Supervisor II: Irma Purnamasari, S.Sos., M.Sc.

In the process of providing public services in the field of population administration, the government is required to be able to provide quality services so that they can meet the needs of the community and can overcome public service problems that have occurred so far, such as convoluted and slow services. Therefore, it can be said that one way to improve quality service public administration in the field of population administration organized by the Regional Government through public service innovation. One form of public service innovation in the Population Administration Sector is the pick-up ball program innovation, which is an activity of providing services to the community related to population administration to provide excellent service to the community. The problem that is obtained is that the officers in carrying out the service should be more careful. It can be seen from the results of the birth certificate where there is an error in the name, place, date of birth and the name of the father/mother, which makes the community have to correct the wrong birth certificate again. The purpose of this study was to determine the quality of the ball pick-up program service at Civil Registry Service Office Bogor Regency, to determine community satisfaction with making birth certificates at Civil Registry Service Office Bogor Regency, to determine the effect of the quality of the pick-up service program on community satisfaction at Civil Registry Service Office Bogor Regency.

In this study, the authors used the theory of service quality from Hardiansyah, namely that the quality of public services is a dynamic condition related to products, services, people, processes, and the environment where the quality assessment is determined at the time the service is provided. And there are five dimensions; *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*. Furthermore, for community satisfaction using theory from PERMENPAN RB No.14 of 2017, *community satisfaction* is defined as a measure of the success of service providers, which is determined by the level of satisfaction of service recipients. Satisfaction of service recipients is achieved when service recipients get what they expect. There are nine dimensions; Requirements, Procedures, Completion time, Costs/Tariffs, Product Specifications, Types of Services, Competency of implementers, Behavior of implementers, Handling of Complaints, Facilities, and Infrastructure.

This study is quantitative study using descriptive and associative study methods. The population in this study are people who have received the Pick-up Ball Program in 16 sub-districts in Bogor Regency in 2022, totaling 3,114 people.

The sampling technique is to use the Yamane formula. The results of the calculation obtained a sample of 88 respondents. Data collection techniques in this study were carried out using observation, interviews, and questionnaires. Then, the data obtained through the questionnaire was processed or analyzed using the Weight Mean Score (WMS) formula, validity test, reliability test, Spearman rank correlation test, significance test, and coefficient of determination test.

The results indicate that the quality of service in making birth certificates in the pick-up program obtained a score of 4.12 in the good category. The community satisfaction variable gets a value of 4.14 in the good category. The results of the correlation coefficient show that the relationship between variables is 0.782 with a strong category and positive value, and the result of the coefficient of determination is 61.1%. It means that the service quality of the pick-up ball program on community satisfaction in making birth certificates is 61.1%, while other variables influence 38.9%.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction, Public Service

