

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

1.1. Gambaran Lokus Penelitian

1.1.1. Sejarah Singkat Kabupaten Bogor

Untuk mengungkap sejarah asal mula berdirinya Kabupaten Bogor, tidak terlepas kaitannya dengan sejarah kerajaan-kerajaan yang pernah berkuasa di tanah Pasundan khususnya Kerajaan Pajajaran yang mempunyai pusat kekuasaan di Bogor, karena secara historis bekas kerajaan-kerajaan tersebut telah banyak mewarnai lahirnya Kabupaten Bogor. Seperti halnya Hari Jadi Bogor tanggal 3 Juni di ilhami dari tanggal pelantikan Raja Pajajaran yang termashur yaitu Sri Baduga Maharaja yang dilaksanakan pada tanggal 3 Juni 1482 selama sembilan hari yang disebut dengan upacara “KEDABHAKTI”. Tanggal pelantikan itulah yang kemudian ditetapkan secara resmi sebagai Hari Jadi Bogor melalui Sidang Pleno DPRD Kabupaten Bogor tanggal 26 Mei 1972.

Bekas kerajaan-kerajaan itu telah banyak meninggalkan bukti-bukti sejarah (prasasti) di Kabupaten Bogor diantaranya Batu Tulis Ciaruteun, peninggalan Raja Taruma Negara Purnawarman, yang letaknya di tepi sungai Ciaruteun Desa dan Kecamatan Ciampea. Terdapat berbagai pendapat berkaitan dengan lahirnya nama Bogor. Salah satu pendapat menyatakan bahwa nama Bogor

berasal dari kata “Bahai” atau “Baqar” yang mempunyai arti Sapi, yang secara kebetulan terdapat patung sapi di Kebun raya Bogor. Pendapat lainnya menyatakan bahwa nama Bogor berasal dari kata “Bokor” yang berarti tunggul pohon enau (kawung).

Pendapat diatas mempunyai dasar dan alasan tersendiri yang diyakini kebenarannya oleh setiap ahlinya. Namun berdasarkan catatan sejarah bahwa pada tanggal 7 April 1752 telah muncul kata Bogor dalam sebuah dokumen dan tertulis “HOOFD VAN DE NEGORIJ BOGOR” yang berarti kepala kampung Bogor. Pada dokumen tersebut diketahui juga bahwa kepala kampung Bogor itu terletak didalam lokasi Kebun raya dimana Kebun Raya itu sendiri mulai dibangun pada tahun 1817. Asal mula adanya masyarakat Kabupaten Bogor, cikal bakalnya adalah dari penggabungan sembilan kelompok pemukiman oleh Gubernur Jenderal Baron Van Inhof pada tahun 1745 sehingga menjadi suatu kesatuan masyarakat yang berkembang hingga menjadi besar. Kesatuan masyarakat itulah yang menjadi inti masyarakat Kabupaten Bogor.

Pusat Pemerintahan Kabupaten Bogor semula masih berada di dalam wilayah Kota Bogor, tetapi berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1982, Ibu Kota Kabupaten Bogor ditetapkan di Cibinong dan sejak tahun 1990 pusat kegiatan pemerintahan menempati Kantor Pemerintahan di Cibinong. Rencana persiapan pembangunan pusat pemerintahan yang

berkedudukan di Desa Tengah Cibinong ditandai dengan peletakan batu pertama oleh Bupati Bogor pada saat itu yang dijabat oleh Kolonel Czi Soedradjat Nataatmadja.

Pada tahun 1989 secara bertahap mulai dilaksanakan pemindahan Kantor Dinas/Instansi/Lembaga/Bagian dari wilayah Kota Bogor ke lokasi pusat Pemerintahan Kabupaten Bogor di Desa Tengah Cibinong Kabupaten Bogor. Kabupaten Bogor telah dipimpin oleh 17 orang Bupati dengan diawali oleh Bupati R.A.A Surjadjanegara pada tahun 1939-1946 dan Bupati Bogor yang sedang menjabat pada saat ini adalah yang ke-19, yaitu Bupati Hj. Ade Yasin.

1.1.2. Kondisi Fisik Wilayah

Kabupaten Bogor secara geografis sebagian besar wilayahnya berada pada dataran rendah utara Pulau Jawa dan sebagian kecil terletak pada dataran tinggi. Kabupaten Bogor termasuk dalam wilayah administratif Propinsi Jawa Barat. Luas Wilayahnya 334.378 Hektar (3.342,78 Km²) terletak antara 60°19' – 60°47' Lintang Selatan dan 100°21' – 107°13' Bujur Timur terdiri dari 40 kecamatan, 417 desa dan 17 kelurahan, 3.941 RW dan 15.874 RT, dengan batas administrasi sebagai berikut :

- Sebelah Utara : DKI Jakarta, Kota Depok
- Sebelah Selatan : Kabupaten Sukabumi dan Cianjur
- Sebelah Barat : Kabupaten Serang, Lebak dan Tangerang

- Sebelah Timur : Kabupaten Bekasi dan Karawang
- Di Tengah : Kota bogor

Ketinggian tempat dari permukaan laut berkisar antara 15 M pada dataran di bagian Utara s/d 2.500 M pada puncak-puncak gunung di bagian Selatan. Sedangkan iklimnya termasuk iklim tropis tipe A (sangat basah) di bagian Selatan, dan tipe B (basah) di bagian Utara. Suhu rata-rata antara 2.500 mm s/d 5.000 mm/tahun.

Kabupaten Bogor dibagi menjadi 3 wilayah pembangunan yaitu wilayah pembangunan barat terdiri yang dari 13 kecamatan yaitu Kecamatan Jasinga, Parung Panjang, Tenjo, Cigudeg, Sukajaya, Nanggung, Leuwiliang, Cibungbulang, Ciampea, Pamijahan, Rumpin, Tenjolaya dan Kecamatan Leuwisadeng. Wilayah Pembangunan Tengah terdiri dari 20 Wilayah kecamatan yaitu Kecamatan Gunung Sindur, Parung, Ciseeng, Kemang, Rancabungur, Cibinong, Sukaraja, Bojong Gede, Dramaga, Cijeruk, Caringin, Ciawi, Megamendung, Cisarua, Citereup, Babakan Madang, Ciomas, Tamansari, Tajurhalang, dan Kecamatan Cigombong. Wilayah Pembangunan Timur terdiri dari 7 kecamatan yaitu Kecamatan Gunung Putri, Cileungsi, Klapanunggal, Jonggol, Sukamakmur, Cariu dan Kecamatan Tanjung Sari.

Salah satu keunikan wilayah Kabupaten Bogor adalah tidak memiliki lautan, namun demikian wilayah Kabupaten Bogor dialiri sungai-sungai dari daerah pegunungan di bagian Selatan ke arah

Utara yang meliputi 6 DAS (Daerah Aliran Sungai) yaitu DAS Cidurian, DAS Cimanceuri, DAS Ciliwung, DAS Bekasi, DAS Cisadane, DAS Citarum (khususnya Sub-DAS Cipamingkis dan Cibeet).

1.1.3. Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Pemakaian istilah "Catatan Sipil" sudah sejak ordonansi-ordonansi seperti Staatsblad 1949 No. 25, atau Staatsblad 1917 No. 130 yo 1919 No. 18, atau Staatsblad 1920 No. 751 yo 1927 No. 564, atau Staatsblad 1933 No. 75 yo 1936 No. 607. Terminologi "Catatan Sipil" adalah terminologi baku secara hukum karena atas dasar pencatatan tersebut seseorang menjadi jelas status hak sipilnya. Dalam Instruksi Presidium Kabinet No. 31/U/IN/12/1966, juga tetap menggunakan istilah "Catatan Sipil". Hal tersebut menandakan bahwa status keperdataan seseorang yang dicatatkan pada Kantor Catatan Sipil, sebagai akibat dari adanya status seseorang.

Penyelenggaraan Catatan Sipil pada jaman Pemerintah Hindia Belanda ditangani oleh Lembaga "Burgerlijk Stand" atau disingkat "BS" yang artinya Catatan Kependudukan/Lembaga Catatan Sipil. Lembaga Catatan Sipil, adalah "suatu lembaga yang bertujuan mengadakan pendaftaran, pencatatan serta pembukuan yang selengkaplengkapnyanya dan sejelas-jelasnya, serta memberi kepastian hukum yang sebesar-besarnya atas peristiwa "kelahiran, pengakuan, perkawinan dan kematian". (Lie Oen Hock, 1961 : 1).

Pada masa pemerintahan Hindia Belanda, kantor Burgerlijk Stand (Kantor Catatan Sipil) bertugas mencatat keadaan penduduk dari segi kelahiran, perkawinan dan kematian. Selanjutnya pemerintah Hindia Belanda mewajibkan semua warga golongan Eropa mendaftarkan diri atas peristiwa kelahiran, perkawinan, perceraian dan kematian (Staatblad 1849 No.25).

Melalui upaya ini pemerintah Hindia Belanda dapat mengetahui secara pasti berapa banyak orang Eropa dan berapa pertambahannya. Dengan berlandaskan kepada daftar yang diperoleh melalui Burgerlijk Stand ini, Pemerintah Hindia Belanda secara mudah menyiapkan segala keperluan sejak dari masalah sandang, pangan sampai dengan papan serta kepentingan umum lainnya, sehingga nampak sekali golongan ini lebih sejahtera dibandingkan dengan golongan lainnya.

Menurut pasal 163 Indische Staatsregeling, penduduk Indonesia dibagi kedalam 3 (tiga) golongan besar, yaitu :

1. Golongan Eropa
2. Golongan Timur Asing - Tionghoa - Bukan Tionghoa
3. Golongan Bumi Putera

Sebagai konsekuensinya, peraturan dalam bidang catatan sipil yang berlaku bagi masing-masing golongan penduduk itu tidak sama. Atau dengan kata lain masing-masing golongan penduduk memiliki peraturan catatan sipil sendiri-sendiri. Hal ini

menimbulkan kesan adanya diskriminasi di kalangan masyarakat, yang dapat berakibat terhambatnya pelaksanaan catatan sipil di Indonesia. Peraturan-peraturan yang berlaku bagi ke tiga golongan tersebut di atas adalah :

1. Ordonansi catatan sipil untuk Golongan Eropa (Stbld. 1849-25);
2. Ordonansi catatan sipil untuk perkawinan campuran (Stbld. 1904-279);
3. Ordonansi catatan sipil untuk Golongan Tionghoa (Stbld. 1917-130 jo. Stbld. 1919- 81);
4. Ordonansi catatan sipil untuk golongan Indonesia Asli di Jawa dan Madura (Stbld. 1920-751 jo. 1927-564);
5. Ordonansi catatan sipil untuk Golongan Kristen Indonesia (Stbld. 1933-75 jo. Stbld. 1936-607).

Kemudian atas dasar Instruksi Presidium Kabinet Ampera Nomor : 31/U/UN/12/66 membawa perkembangan baru bagi dunia pencatatan sipil di Indonesia. Menurut Instruksi tersebut dipertegas, bahwa dalam pencatatan sipil tidak lagi dikenal adanya penggolongan penduduk, dan Kantor Catatan Sipil di seluruh Indonesia dinyatakan terbuka bagi seluruh penduduk. Peraturan Catatan Sipil ini berkembang lebih lanjut dengan dikeluarkannya Keputusan Presiden No.12 Tahun 1983 Tentang Penataan dan Peningkatan Pembinaan Penyelenggaraan Catatan Sipil dengan melakukan pembaharuan Kantor Catatan Sipil sampai ke

Kotamadya/Kabupaten Daerah Tingkat II seluruh Indonesia.

Keputusan Presiden No. 12 Tahun 1983 pasal 1 menyebutkan bahwa

:

1. Menteri Dalam Negeri secara fungsional mempunyai kewenangan dan tanggung jawab penyelenggaraan Catatan Sipil sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Kewenangan dan tanggung jawab dibidang Catatan Sipil Adalah:
 - a. Penyelenggarakan pencatatan dan penertiban kutipan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan dan akta perceraian bagi mereka yang bukan beragama Islam, akta pengakuan dan pengesahan anak.
 - b. Melakukan penyuluhan dan pengembangan kegiatan catatan sipil.
 - c. Penyediaan bahan dalam rangka perumusan kebijaksanaan di bidang kependudukan/ kewarganegaraan.

Kemudian Pasal 5 Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 1983 menyebutkan bahwa : “Kantor Catatan Sipil dalam rangka melaksanakan kewenangan dan tanggung jawab di bidang catatan sipil sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (2) Keputusan Presiden ini adalah bertugas sebagai Pembantu Bupati/ Walikota Kepala Daerah Tingkat II, kecuali untuk Daerah Khusus Ibukota Jakarta bertugas sebagai Pembantu Gubernur KDH Khusus Ibukota Jakarta”.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) Pasal ini, Kantor Catatan Sipil mempunyai fungsi menyelenggarakan :

- a. Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran
- b. Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan
- c. Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Perceraian
- d. Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Pengakuan dan Pengesahan Anak
- e. Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Kematian
- f. Penyimpanan dan pemeliharaan Akta-Akta Catatan Sipil
- g. Melakukan kegiatan Penyuluhan Catatan Sipil
- h. Melakukan Urusan Tata Usaha

Sejalan dengan keputusan di atas, Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tentang Pelaksanaan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 1983 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Catatan Sipil Kabupaten/Kotamadya point kedua menyebutkan bahwa Kantor Catatan Sipil Kabupaten/Kotamadya dimaksud pasal 1 Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 1983 adalah perangkat wilayah yang membantu Bupati/Walikota/Kepala Daerah Tingkat II selaku Wakil Pemerintah Pusat dalam rangka pelaksanaan asas dekonsentrasi untuk melaksanakan kebijaksanaan Catatan Sipil di Daerah dan hanya satu-satunya pelaksanaan utama yang

menangani urusan Catatan Sipil. Dari ketentuan-ketentuan di atas, maka tugas Catatan Sipil merupakan urusan Pemerintahan Pusat yang dilimpahkan kepada Daerah melalui asas dekonsentrasi.

Dengan demikian Kantor Catatan Sipil adalah perangkat wilayah yang melaksanakan tugas pencatatan sipil sebagaimana telah disebutkan terdahulu. Dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1998 tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintahan di bidang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk kepada Daerah dan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 150 Tahun 1998 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendaftaran Penduduk, maka Kantor Catatan Sipil berubah nomenklatur menjadi Dinas Pendaftaran Penduduk yang merupakan penggabungan Kantor Catatan Sipil dengan Sub Bagian Administrasi Kependudukan pada Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Bogor.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bogor Nomor 11 tahun 2008, tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. Dinas Kependudukan dan Kantor Catatan Sipil semula adalah dua entitas yang terpisah. Dinas

Kependudukan adalah Perangkat Daerah Kabupaten Bogor, sedangkan Kantor Catatan Sipil merupakan instansi vertikal Departemen Dalam Negeri.

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bogor Nomor 11 Tahun 2008 tentang Pembentukan Dinas Daerah, Dinas Kependudukan merupakan Unsur Pelaksana Pemerintah Daerah di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dikoordinasikan oleh Asisten Tata Praja dan Aparatur. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor sejak tahun 2004 bergabung dengan BKKBN, baru pada tahun 2006 memisahkan diri dan menjadi Dinas yang mandiri.

Karena ruangnya tidak mencukupi untuk menampung seluruh pegawai dan masyarakat yang datang dalam hal permohonan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil secara langsung maka sejak tahun 2009 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor secara resmi pindah ke Jalan Bersih No. 1, Kelurahan Tengah Cibinong Bogor (bertukar tempat dengan Gedung Dinas BKKBN).

Didalam perjalanannya, tempat yang barupun tidak dapat memenuhi kebutuhan parkir para penduduk yang ingin

mengurus dokumen kependudukan sehingga seringkali terjadi kemacetan di jalan bersih depan kantor Disdukcapil, Pada tahun 2016 terjadi perubahan SOTK dimana ada beberapa perangkat daerah yang bergabung ataupun dibubarkan sehingga ada beberapa gedung yang kosong, olehkarena itulah ada atas pertimbangan memenuhi kebutuhan parkir dan ruangan pelayanan yang lebih memadai, maka di awal tahun 2017 Pemerintah Kabupaten Bogor memindahkan kembali Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor ke Jalan Tegar beriman yaitu gedung ex Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral yang kewenangannya dialihkan ke Provinsi.

1.1.4. Dasar Pembentukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bogor No. 12 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah serta Peraturan Bupati Bogor No. 51 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.

1.1.5. Tugas Pokok dan Fungsi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi di bidang Kependudukan dan Pencatatan sipil serta tugas–tugas pembantuan lainnya. Dalam melaksanakan tugasnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan catatan sipil;
2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang kependudukan dan catatan sipil;
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang kependudukan dan catatan sipil;
4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

1.1.6. Tujuan dan Sasaran Dinas

Demi terarahnya pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi Dinas yang diwujudkan dalam pelaksanaan Program dan Kegiatan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor memiliki tujuan dan sasaran, yaitu:

- a. Tujuan : Meningkatnya pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
- b. Sasaran : Terwujudnya tertib administrasi kependudukan Berbasis Teknologi Informas

1.1.7. Visi dan Misi

Sebagaimana telah ditetapkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Bogor tahun 2018-2023, Visi Kabupaten Bogor adalah ” Terwujudnya Kabupaten Bogor Termaju, Nyaman dan Berkeadaban” dengan Misi yang terkait dengan Pelaksanaan Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu ”Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Daerah yang Baik”.

1.1.8. Landasan Kerja

1. Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004, tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah;
2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Terhadap UndangUndang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;

3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014, tentang Pemerintahan Daerah;
4. Peraturan Presiden No.25 Tahun 2008, tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah;
5. Peraturan Daerah Kabupaten Bogor Nomor 12 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah; 6. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2017, Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2009, Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

1.1.9. Indikator Kinerja Dinas Kependudukan yang Mengacu Pada

Tujuan dan Sasaran RPJMD

Peran perencanaan dalam pembangunan sangatlah penting, untuk itu, sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor harus berkontribusi secara langsung dalam rangka mendukung pencapaian tujuan dan sasaran RPJMD yang ditunjukkan dengan capaian indikator kinerja utama perangkat daerah sebagai berikut :

Tabel 4.1

**Indikator Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Bogor yang Mengacu Pada Tujuan dan Sasaran RPJMD**

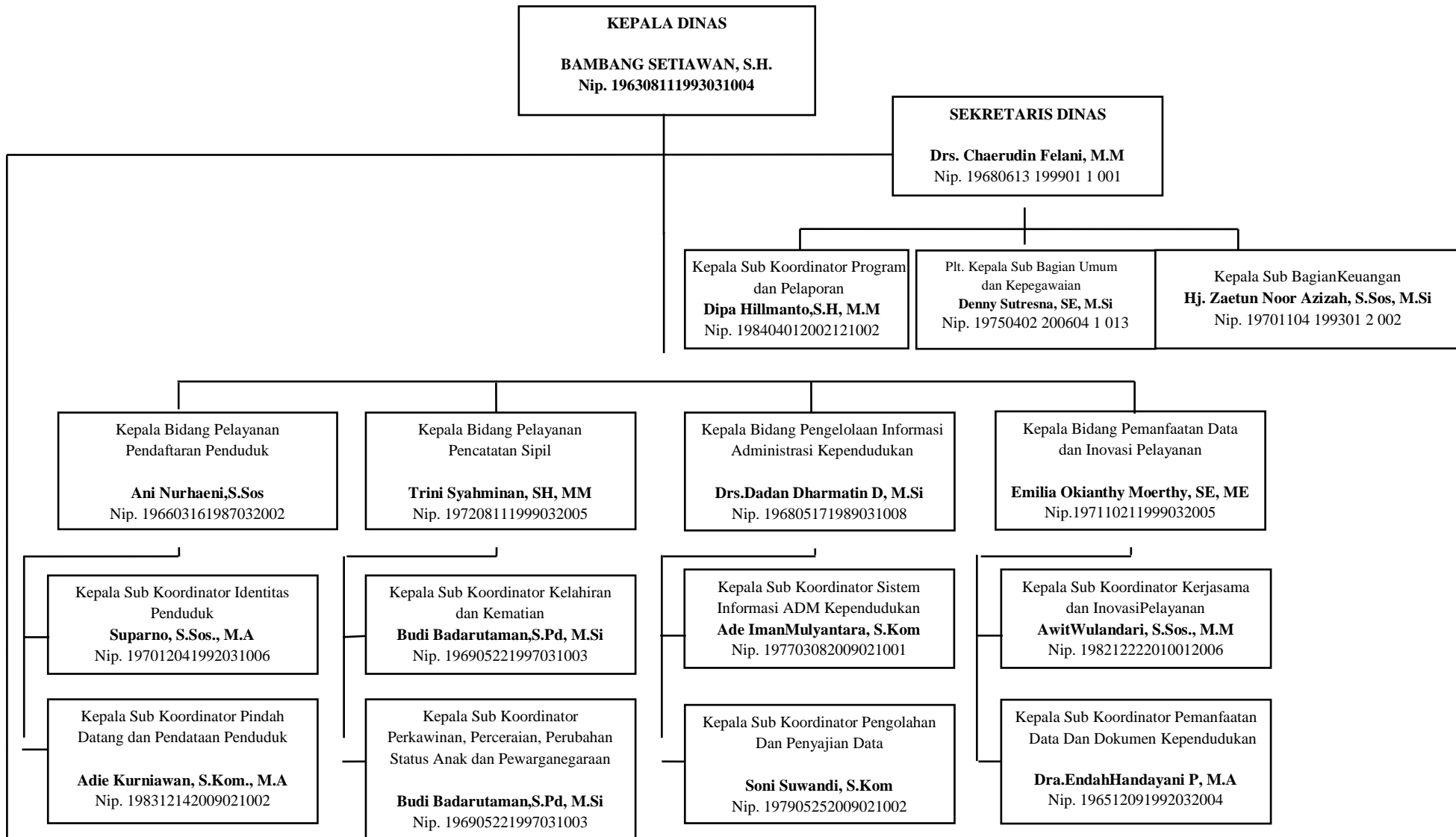
No	Indikator Kinerja Utama (IKU)	Satuan	2018	2019		
			Realisasi	Target	Realisasi	Tingkat Realisasi
1	2	3	4	5	6	7 = (6-5)/5*100
206	Cukup Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)	%	100,00	100,00	102	102
207	Cakupan Penerbitan Akta Kelahiran Anak	%	88,53	91,70	83,95	92
208	Presentase Permohonan Dokumen Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang diterbitkan berbasis NIK	%	100	100	100	100

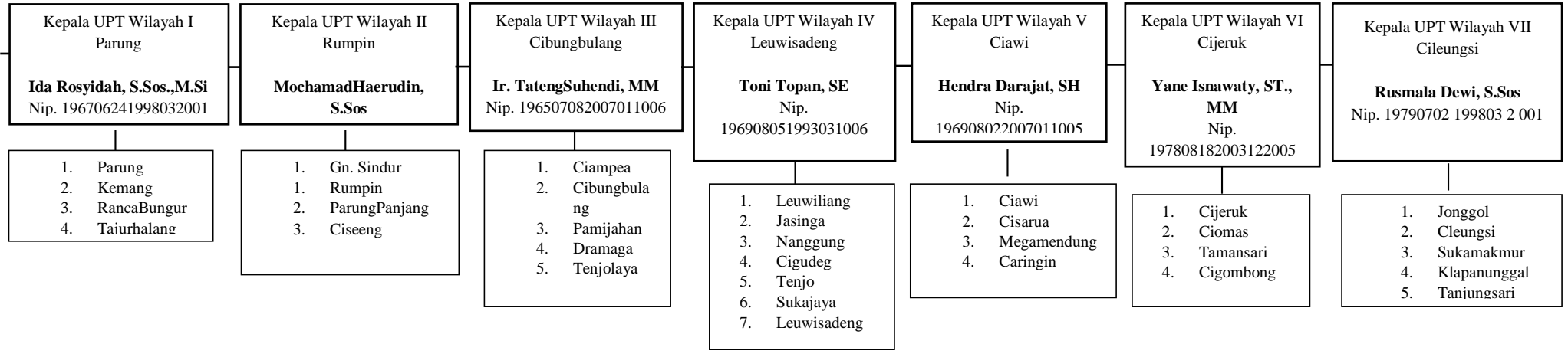
Sumber: Dsisdukcapil Kabupaten Bogor, 2021

1.1.10. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor

STRUKTUR ORGANISASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

TAHUN 2022





1.2. Identitas Responden

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Bogor yang telah menggunakan layanan inovasi NENG TITU SEHAT pada tahun 2021 dengan jumlah 98 orang lalu dibagi dalam 1 Rumah Sakit yaitu RSUD Leuwiliang dan 4 Puskesmas Poned yaitu Poned Cigudeg, Poned Nanggung, Poned Leuwiliang, dan Poned Ciawi. Dari total sampel sebanyak 98 orang tersebut dapat dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia dan pendidikan serta identitas pegawai Disdukcapil Kabupaten Bogor yang diwawancarai untuk kepentingan penelitian yang akan di sajikan dalam tabel sebagai berikut:

1.2.1. Klasifikasi Responden Masyarakat Kabupaten Bogor yang Menggunakan Pelayanan Inovasi NENG TITU SEHAT

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun identitas responden berdasarkan jenis kelamin dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu, berdasarkan jenis kelamin laki-laki dan berdasarkan jenis kelamin perempuan. Dengan demikian rincian responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.2

Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	10	10,2%
2	Perempuan	88	89,8%
Jumlah		98	100%

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini adalah perempuan yaitu sebanyak 88 orang (89,8%), sedangkan yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 10 orang (10,2%).

2. Responden Berdasarkan Tingkat Usia

Adapun identitas responden berdasarkan tingkat usia dapat dibagi menjadi empat kelompok usia. Dengan demikian pengelompokan identitas responden berdasarkan tingkat usia dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.3

Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	18-25	19	19,4%
2	26-30	44	44,9%
3	31-35	24	24,5%
4	36-40	11	11,2%
Jumlah		98	100%

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat dilihat bahwa responden berdasarkan tingkat usia terbanyak berada pada kisaran usia 26-30 tahun yaitu sebanyak 44 orang (44,9%), dan responden paling sedikit berdasarkan tingkat usia berada pada kisaran usia 36-40 yaitu berjumlah 11 orang (11,2%). Sedangkan jumlah responden yang berada pada kisaran usia 18-25 berjumlah 19 orang (19,4%), dan responden yang berada pada kisaran usia 31-35 berjumlah 24 orang (24,5%).

3. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Adapun identitas responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dibagi menjadi enam kelompok. Dengan demikian pengelompokan identitas responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.4

Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	10	10,2%
2	SMP	21	21,4%
3	SMA/SMK	34	34,7%
4	Diploma	6	6,1%
5	S1	26	26,5%
6	S2	1	1%
Jumlah		98	100%

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat dilihat bahwa responden terbanyak berdasarkan tingkat pendidikan adalah responden dengan latar belakang pendidikan SMA sebanyak 34 orang (34,7%), sedangkan responden yang paling

sedikit berada pada responden dengan latar belakang pendidikan S2 yaitu 1 orang (1%). Sedangkan jumlah responden dengan latar belakang pendidikan SD berjumlah 10 orang (10,2%), kemudian responden dengan latar belakang pendidikan SMP berjumlah 21 orang (21,4%), selanjutnya responden dengan latar belakang pendidikan Diploma berjumlah 6 orang (6,1%), dan responden dengan latar belakang pendidikan S1 yaitu berjumlah 26 orang (26%).

1.2.2. Responden Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor

Tabel 4.5
Nama dan Jabatan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Bogor

No	Nama	Jabatan
1	Emilia Okianthy Moerthy, SE.,ME	Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
2	Lukman Hakim, S.I.Kom	Analisis Penyuluhan dan Layanan Informasi
3	Kurnia Damai Handoko, S.Kom	Analisis Penyuluhan dan Layanan Informasi

Sumber: Penelitian Skripsi, 2022

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa terdapat 3 (tiga) pegawai yang dijadikan responden dalam penelitian ini. Pegawai yang menjadi responden merupakan pejabat yang berkaitan dengan inovasi NENG TITU SEHAT.

1.3. Hasil dan Analisis Data

1.3.1. Analisis Data Variabel Implementasi Kebijakan

Pendekatan yang digunakan dalam mengukur suatu implementasi kebijakan program inovasi NENG TITU SEHAT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor yaitu dengan menggunakan teori George Edward III yang terdiri dari empat

dimensi yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Adapun hasil dari tanggapan responden terhadap pernyataan atau indikator dari implementasi kebijakan inovasi NENG TITU SEHAT oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor yaitu sebagai berikut:

1.3.1.1. Dimensi Komunikasi

Tanggapan responden terhadap dimensi komunikasi dapat dikelompokkan dengan berdasarkan indikator-indikator, adapun hasil tanggapan dari responden mengenai dimensi komunikasi dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.6
Tanggapan Responden Mengenai Sosialisasi Inovasi
NENG TITU SEHAT

No	Alternatif Jawaban	F	X	F(X)	$\sum f(x)$ $M = \frac{\sum f(x)}{N}$
1	Sangat Baik	9	5	45	3.77
2	Baik	60	4	240	
3	Cukup Baik	27	3	81	
4	Tidak Baik	2	2	4	
5	Sangat Tidak Baik	0	1	0	
Jumlah		98		370	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan tabel 4.6 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai sosialisasi inovasi NENG TITU SEHAT mayoritas menjawab baik yaitu mencapai 60 responden (61,2%), selanjutnya responden yang menjawab sangat baik yaitu berjumlah 9 responden (9,2%), kemudian responden yang menjawab cukup baik yaitu berjumlah 27 responden (27,6%), dan responden yang menjawab tidak baik berjumlah 2 responden (2%). Dari total sampel yang berjumlah 98 responden tidak ada yang menjawab sangat tidak baik. Dengan demikian, pernyataan dalam dimensi komunikasi dalam indikator adanya sosialisasi mengenai program inovasi NENG TITU SEHAT di Kabupaten Bogor mencapai nilai rata-rata 3.77 yang masuk dalam kriteria “baik”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan menyebutkan bahwa “sosialisasi inovasi NENG TITU SEHAT dilakukan di kantor kecamatan yang di daerahnya terdapat Rumah Sakit maupun Puskesmas Poned, nantinya dari pemerintah kecamatan akan mengsosialisasikan program inovasi NENG TITU SEHAT kepada masyarakatnya langsung atau kepada pihak desa. Kemudian pemerintah desa setempat akan mengsosialisasikan langsung kepada masyarakat”.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu responden menyatakan bahwa “sosialisasi mengenai program inovasi NENG TITU SEHAT yang dilakukan oleh Disdukcapil yang saya ketahui yaitu melalui media sosial Instagram, namun dari pemerintah kecamatan maupun desa belum ada sosialisasi mengenai inovasi ini”.

Adapun tanggapan responden mengenai indikator kejelasan informasi inovasi NENG TITU SEHAT dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.7

Tanggapan Responden Mengenai Kejelasan Informasi Inovasi NENG TITU SEHAT

No	Alternatif Jawaban	F	X	F(X)	$\sum f(x)$ $M = \frac{\quad}{N}$
1	Sangat Baik	12	5	60	4.00
2	Baik	74	4	296	
3	Cukup Baik	12	3	36	
4	Tidak Baik	0	2	0	
5	Sangat Tidak Baik	0	1	0	
Jumlah		98		392	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan tabel 4.7 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai kejelasan informasi inovasi NENG TITU SEHAT mayoritas menjawab baik yaitu mencapai 74 responden (75,5%), selanjutnya responden yang menjawab sangat baik yaitu berjumlah 12 responden (12,2%), kemudian responden yang menjawab cukup baik memiliki jumlah yang sama yaitu 12 responden (12,2%). Dari total sampel yang berjumlah 98 responden tidak ada yang menjawab tidak baik dan sangat tidak baik. Dengan demikian, pernyataan dalam dimensi komunikasi dalam indikator kejelasan informasi mengenai program inovasi NENG TITU SEHAT di Kabupaten Bogor mencapai nilai rata-rata 4.00 yang masuk dalam kriteria “baik”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu responden menyatakan bahwa “informasi mengenai program inovasi NENG TITU SEHAT disampaikan dengan jelas, baik alur pengajuan maupun persyaratan dokumen yang harus dilengkapi disampaikan dengan baik, sehingga memudahkan saya untuk menggunakan inovasi pelayanan inovasi NENG TITU SEHAT”.

Adapun tanggapan responden mengenai indikator konsistensi penyampaian informasi inovasi NENG TITU SEHAT dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.8

Tanggapan Responden Mengenai Konsistensi Informasi Inovasi NENG TITU SEHAT

No	Alternatif Jawaban	F	X	F(X)	$\sum f(x)$ $M = \frac{\sum f(x)}{N}$
1	Sangat Baik	8	5	40	3.68
2	Baik	54	4	216	
3	Cukup Baik	33	3	99	
4	Tidak Baik	3	2	6	
5	Sangat Tidak Baik	0	1	0	
Jumlah		98		361	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan tabel 4.8 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai indikator konsistensi penyampaian informasi inovasi NENG TITU SEHAT mayoritas menjawab baik yaitu mencapai 54 responden (55,1%), selanjutnya responden yang menjawab sangat baik yaitu berjumlah 8 orang (8,2%), kemudian responden yang menjawab cukup baik yaitu berjumlah 33 responden (33,7%), dan responden yang menjawab tidak baik berjumlah 3 responden (2%). Dari total sampel yang berjumlah 98 responden tidak ada yang menjawab sangat tidak baik. Dengan demikian, pernyataan dalam dimensi komunikasi dalam indikator adanya sosialisasi mengenai program inovasi

NENG TITU SEHAT di Kabupaten Bogor mencapai nilai rata-rata 3.68 yang masuk dalam kriteria “baik”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu responden menyebutkan bahwa “informasi mengenai inovasi NENG TITU SEHAT ini disampaikan kepada masyarakat melalui media sosial salah satunya yaitu Instagram, informasi yang disampaikan belum cukup konsisten sehingga masyarakat belum banyak yang mengetahui mengenai program inovasi ini”.

Adapun rekapitulasi pada dimensi komunikasi dengan berdasarkan pada beberapa indikator pernyataan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.9

Rekapitulasi Indikator Dimensi Komunikasi

No	Item Pertanyaan	Mean	Kriteria Penilaian
1	Sosialisasi mengenai program inovasi NENG TITU SEHAT	3.77	Baik
2	Kejelasan Informasi mengenai inovasi NENG TITU SEHAT	4.00	Baik
3	Konsistensi informasi mengenai inovasi NENG TITU SEHAT	3.68	Baik
Jumlah		3.81	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Dengan demikian, secara keseluruhan rekapitulasi dimensi komunikasi menunjukkan hasil yang masuk dalam kriteria “baik” dengan nilai 3.81. Hal tersebut dilihat dari nilai rata-rata dari setiap indikator yang ada dalam dimensi komunikasi yang meliputi sosialisasi mengenai program inovasi NNEG TITU SEHAT, kejelasan informasi

mengenai inovasi NENG TITU SEHAT, dan konsistensi informasi mengenai inovasi NENG TITU SEHAT.

1.3.1.2. Dimensi Sumber Daya

Tanggapan responden terhadap dimensi Sumber Daya dapat dikelompokkan dengan berdasarkan indikator-indikator, adapun hasil tanggapan dari responden mengenai dimensi sumber daya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.10

Tanggapan Responden Mengenai Jumlah Staf yang Bertugas

No	Alternatif Jawaban	F	X	F(X)	$\sum f(x)$ $M = \frac{\sum f(x)}{N}$
1	Sangat Baik	11	5	55	3.98
2	Baik	75	4	300	
3	Cukup Baik	12	3	36	
4	Tidak Baik	0	2	0	
5	Sangat Tidak Baik	0	1	0	
Jumlah		98		391	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan tabel 4.10 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai indikator jumlah staf yang bertugas mayoritas menjawab baik yaitu mencapai 75 responden (76,5%), selanjutnya responden yang menjawab sangat baik yaitu berjumlah 11 responden (11,2%), kemudian responden yang menjawab cukup baik yaitu berjumlah 12 responden (12,2%). Dari total sampel yang berjumlah 98 responden tidak ada yang menjawab tidak baik dan sangat tidak baik. Dengan demikian, pernyataan dalam dimensi

sumber daya dalam indikator jumlah staf yang bertugas memadai mencapai nilai rata-rata sebesar 3.98 yang masuk dalam kriteria “baik”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu responden menyatakan bahwa “saya rasa staf yang bertanggung jawab atas inovasi NENG TITU SEHAT sudah mencukupi, sebab staf yang bertanggung jawab sudah membantu mendampingi saya sebagai masyarakat yang menggunkan inovasi ini”.

Adapun tanggapan responden mengenai tersedianya fasilitas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan inovasi NENG TITU SEHAT dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.11

Tanggapan Responden Mengenai Tersedianya Fasilitas yang Dibutuhkan dalam Pelaksanaan Inovasi NENG TITU SEHAT

No	Alternatif Jawaban	F	X	F(X)	$M = \frac{\sum f(x)}{N}$
1	Sangat Baik	9	5	45	3.48
2	Baik	61	4	244	
3	Cukup Baik	2	3	6	
4	Tidak Baik	21	2	42	
5	Sangat Tidak Baik	5	1	5	
Jumlah		98		342	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan tabel 4.11 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai tersedianya fasilitas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan inovasi NENG TITU SEHAT mayoritas menjawab baik yaitu mencapai 61 responden (62,2%), selanjutnya responden yang menjawab sangat baik yaitu berjumlah 9 responden (9,2%), kemudian responden yang menjawab cukup baik yaitu berjumlah 2 responden (2%), responden yang menjawab tidak baik berjumlah 21 responden (21,4%), dan responden yang menjawab sangat tidak baik berjumlah 5 responden (5,1%). Dengan demikian, pernyataan dalam dimensi sumber daya dalam indikator tersedianya fasilitas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan inovasi NENG TITU SEHAT mencapai nilai rata-rata sebesar 3.48 yang masuk dalam kriteria “baik”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu responden menyatakan bahwa “saya melihat SK mengenai inovasi NENG TITU SEHAT dan dalam SK tersebut dielaskan

bahwa inovasi ini merupakan inovasi berbasis aplikasi. Namun saat saya menggunakan layanan ini tidak ada aplikasi yang dapat memudahkan saya untuk megakses layanan ini”.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai bagian Analis Penyuluhan dan Layanan Informasi menyebutkan bahwa “aplikasi NENG TITU SEHAT masih dalam proses pembaharuan dan penyempurnaan, jadi untuk sementara ini belum bisa digunakan. Meskipun begitu layanan inovasi NENG TITU SEHAT akan terus beralan karena ada *website* untuk inovasi itu sendiri sehingga masih bisa memudahkan dalam proses pelayanannya”.

Adapun rekapitulas pada dimensi sumber daya dengan berdasarkan pada beberapa indikator pernyataan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.12

Rekapitulasi Indikator Dimensi Sumber Daya

No	Item Pertanyaan	Mean	Kriteria Penilaian
1	Jumlah staf yang bertugas	3.98	Baik
2	Tersedianya fasilitas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan inovasi NENG TITU SEHAT	3.48	Baik
Jumlah		3.73	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Dengan demikian, secara keseluruhan rekapitulasi dimensi sumber daya menunjukkan hasil yang masuk dalam kriteria “baik” dengan nilai 3.73. Hal tersebut dilihat dari nilai rata-rata dari setiap indikator yang ada dalam dimensi sumber daya yang meliputi jumlah staf yang bertugas memadai dan tersedianya fasilitas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan inovasi NNEG TITU SEHAT.

1.3.1.3. Dimensi Disposisi

Tanggapan responden terhadap dimensi disposisi dapat dikelompokkan dengan berdasarkan indikator-indikator, adapun hasil tanggapan dari responden mengenai dimensi disposisi dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.13

**Tanggapan Responden Mengenai Sikap Para Pelaksana yang Mendukung
Pelaksanaan Inovasi NENG TITU SEHAT**

No	Alternatif Jawaban	F	X	F(X)	$\frac{\sum f(x)}{N}$
1	Sangat Baik	8	5	40	3.81
2	Baik	64	4	256	
3	Cukup Baik	26	3	78	
4	Tidak Baik	0	2	0	
5	Sangat Tidak Baik	0	1	0	
Jumlah		98		374	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan tabel 4.13 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai indikator sikap para pelaksana yang mendukung pelaksanaan inovasi NENG TITU SEHAT mayoritas menjawab baik yaitu mencapai 64 responden (65,3%), selanjutnya responden yang menjawab sangat baik yaitu berjumlah 8 responden (8,2%), kemudian responden yang menjawab cukup baik yaitu berjumlah 26 responden (26,5%). Dari total sampel yang berjumlah 98 responden tidak ada responden yang menjawab tidak baik dan sangat tidak baik. Dengan demikian, pernyataan dalam dimensi disposisi dalam indikator

sikap para pelaksana yang mendukung pelaksanaan inovasi NENG TITU SEHAT mencapai nilai rata-rata sebesar 3.81 yang masuk dalam kriteria “baik”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu responden menyebutkan bahwa “para pelaksana inovasi NENG TITU SEHAT sudah mendukung, hal tersebut dibuktikan dengan memberikan informasi dan arahan kepada saya mengenai bagaimana proses pengurusan dokumen” .

Adapun tanggapan responden mengenai kesediaan menerima dan melaksanakan kebijakan inovasi NENG TITU SEHAT dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.14**Tanggapan Responden Mengenai Kesiediaan Menerima dan Melaksanakan Kebijakan**

No	Alternatif Jawaban	F	X	F(X)	$M = \frac{\sum f(x)}{N}$
1	Sangat Baik	7	5	35	3.81
2	Baik	66	4	264	
3	Cukup Baik	25	3	75	
4	Tidak Baik	0	2	0	
5	Sangat Tidak Baik	0	1	0	
Jumlah		98		374	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan tabel 4.14 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai indikator kesiediaan menerima dan melaksanakan kebijakan inovasi NENG TITU SEHAT mayoritas menjawab baik yaitu mencapai 66 responden (67,3%), selanjutnya responden yang menjawab sangat baik yaitu berjumlah 7 responden (7,1%), kemudian responden yang menjawab cukup baik yaitu berjumlah 25 responden (25,5%). Dari total sampel yang berjumlah 98 responden tidak ada yang menjawab tidak baik dan sangat tidak baik. Dengan demikian, pernyataan dalam dimensi disposisi dalam indikator kesiediaan menerima dan melaksanakan kebijakan inovasi NENG TITU SEHAT mencapai nilai rata-rata sebesar 3.81 yang masuk dalam kriteria “baik”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu responden menyebutkan bahwa “petugas senantiasa bersedia melaksanakan kebijakan yang ada dengan memberikan

informasi mengenai mekanisme dan memberitahu saya ketika Kartu Keluarga, KIA, dan Akta Kelahiran sudah selesai”.

Adapun rekapitulasi pada dimensi disposisi dengan berdasarkan pada beberapa indikator pernyataan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.15

Rekapitulasi Indikator Dimensi Disposisi

No	Item Pertanyaan	Mean	Kriteria Penilaian
1	Sikap para pelaksana yang mendukung pelaksanaan inovasi NENG TITU SEHAT	3.81	Baik
2	Kesediaan petugas dalam menerima dan melaksanakan program inovasi NENG TITU SEHAT tanpa paksaan	3.81	Baik
Jumlah		3.81	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Dengan demikian, secara keseluruhan rekapitulasi dimensi disposisi menunjukkan hasil yang masuk dalam kriteria “baik” dengan nilai 3.81. Hal tersebut dilihat dari nilai rata-rata dari setiap indikator yang ada dalam dimensi disposisi yang meliputi indikator para pelaksana yang mendukung pelaksanaan inovasi NENG TITU SEHTA dan indikator kesediaan petugas dalam menerima dan melaksanakan program inovasi NNEG TITU SEHAT.

1.3.1.4. Dimensi Struktur Birokrasi

Tanggapan responden terhadap dimensi struktur birokrasi dapat dikelompokkan dengan berdasarkan indikator-indikator, adapun hasil tanggapan dari dari responden mengenai dimensi struktur birokrasi dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.16**Tanggapan Responden Mengenai Pelaksanaan Kegiatan Sesuai dengan SOP**

No	Alternatif Jawaban	F	X	F(X)	$\sum f(x)$ $M = \frac{\quad}{N}$
1	Sangat Baik	9	5	45	3.98
2	Baik	79	4	316	
3	Cukup Baik	10	3	30	
4	Tidak Baik	0	2	0	
5	Sangat Tidak Baik	0	1	0	
Jumlah		98		391	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan tabel 4.16 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai indikator petugas telah melaksanakan kegiatannya sesuai dengan *Standar Operating Procedure* (SOP) mayoritas menjawab baik yaitu mencapai 79 responden (80,6%), selanjutnya responden yang menjawab sangat baik yaitu berjumlah 9 responden (9,2%), kemudian responden yang menjawab cukup baik yaitu berjumlah 10 responden (10,2%). Dari total sampel yang berjumlah 98 responden tidak ada yang menjawab tidak baik dan sangat tidak baik. Dengan demikian, pernyataan dalam dimensi struktur birokrasi dalam indikator petugas telah melaksanakan kegiatannya sesuai dengan *Standar Operating Procedure* (SOP) mencapai nilai rata-rata sebesar 3.98 yang masuk dalam kriteria “baik”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan menyebutkan bahwa “pegawai/petugas yang bertanggung jawab melaksanakan inovasi NENG TITU SEHAT melakukan pekerjaannya sesuai dengan

SOP yang ada agar hasil yang dicapaipun sesuai harapan yaitu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat”.

Adapun tanggapan responden mengenai penyebaran tanggung jawab yaitu Dinkes dan Disdukcapil dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.17

Tanggapan Responden Mengenai Penyebaran Tanggung Jawab yaitu Dinkes dan Disdukcapil

No	Alternatif Jawaban	F	X	F(X)	$\sum f(x)$ $M = \frac{\sum f(x)}{N}$
1	Sangat Baik	34	5	170	4.29
2	Baik	59	4	236	
3	Cukup Baik	5	3	15	
4	Tidak Baik	0	2	0	
5	Sangat Tidak Baik	0	1	0	
Jumlah		98		421	Sangat Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan tabel 4.17 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai indikator penyebaran tanggung jawab yaitu Dinkes dan Disdukcapil mayoritas menjawab baik yaitu mencapai 59 responden (60,2%), selanjutnya responden yang menjawab sangat baik yaitu berjumlah 34 responden (34,7%), kemudian responden yang menjawab cukup baik yaitu berjumlah 5 responden (5,1%). Dari total sampel yang berjumlah 98 responden tidak ada yang menjawab tidak baik dan sangat tidak baik. Dengan demikian, pernyataan dalam dimensi struktur birokrasi dalam indikator penyebaran tanggung jawab yaitu

Dinkes dan Disdukcapil mencapai nilai rata-rata sebesar 4.29 yang masuk dalam kriteria “sangat baik”.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai bagian Analis Penyuluhan dan Layanan Informasi menyebutkan bahwa “penyebaran tanggung jawab antara Dinkes dan Disdukcapil sudah dilakukan dengan baik dan operator yang ada di rumah sakit maupun di puskesmas poned sudah berusaha menjalankan inovasi NENG TITU SEHAT ini”.

Adapun rekapitulasi pada dimensi struktur birokrasi dengan berdasarkan pada beberapa indikator pernyataan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.18

Rekapitulasi Indikator Dimensi Struktur Birokrasi

No	Item Pertanyaan	Mean	Kriteria Penilaian
1	Petugas telah melaksanakan kegiatannya sesuai dengan SOP (standar operating procedure) yang ada	3.98	Baik
2	Penyebaran tanggung jawab pelaksanaan tugas yaitu Dinkes dan Disdukcapil yang dilaksanakan tanpa adanya tumpang tindih	4.29	Sangat Baik
Jumlah		4.13	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Dengan demikian, secara keseluruhan rekapitulasi dimensi struktur birokrasi menunjukkan hasil yang masuk dalam kriteria “baik” dengan nilai 4.13. Hal tersebut

dilihat dari nilai rata-rata dari setiap indikator yang ada dalam dimensi struktur birokrasi yang meliputi indikator petugas telah melaksanakan kegiatannya sesuai dengan SOP (*Standar Operating Procedure*) dan penyebaran tanggung jawab pelaksanaan tugas yaitu Dinkes dan Disdukcapil yang dilaksanakan tanpa adanya tumpang tindih. Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan berkaitan dengan variabel implementasi kebijakan yang terdiri dari empat dimensi. Maka peneliti dapat merangkum seluruh data pada variable implementasi kebijakan yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.19

Rekapitulasi Variabel Implementasi Inovasi

NENG TITU SEHAT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Bogor

Variabel	Dimensi	Indikator	Mean	Kategori	
Implementasi Model Kebijakan George Edward III (1980) dalam Erwan dan Dyah (2015)	Komunikasi	Sosialisasi	3.77	Baik	
		Kejelasan informasi	4.00	Baik	
		Konsistensi informasi	3.68	Baik	
	Rata-Rata			3.81	Baik
	Sumber Daya	Staf yang memadai	3.98	Baik	
		Fasilitas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan	3.48	Baik	
	Rata-Rata			3.73	Baik
	Disposisi	Sikap para pelaksana	3.81	Baik	
		Kesediaan menerima dan melaksanakan kebijakan	3.81	Baik	
	Rata-Rata			3.81	Baik

	Struktur Birokrasi	Melakukan standar operating procedure (SOP)	3.98	Baik
		Penyebaran tanggung jawab antara Dinkes dan Disdukcapil	4.29	Sangat Baik
	Rata-Rata		4.13	Baik
	Total Rata-Rata		3.87	Baik

Sumber: Penelitian Skripsi, 2022

Berdasarkan tabel 4.19 di atas diketahui bahwa hasil rekapitulasi dari variable implementasi kebijakan yang terdiri dari empat dimensi yang diantaranya yaitu dimensi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi yang telah dibagi dalam beberapa indikator menunjukkan bahwa implementasi inovasi NENG TITU SEHAT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor telah dilaksanakan dan masuk dalam kategori “baik” dengan nilai rata-rata 3.87. Hal tersebut menunjukkan pelaksanaan implementasi inovasi NENG TITU SEHAT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor sudah berjalan dengan efektif.

1.3.2. Analisis Data Variabel Kualitas Pelayanan

Pendekatan yang digunakan dalam mengukur suatu kualitas pelayanan inovasi NENG TITU SEHAT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor yaitu dengan menggunakan teori Prasaruman yang terdiri dari lima dimensi yaitu bukti langsung (*tangible*), daya tanggap (*responsivene*), keandalan (*reliability*), empati (*empathy*), dan jaminan (*assurance*). Adapun hasil dari tanggapan responden terhadap pernyataan atau indikator dari kualitas pelayanan inovasi NENG TITU SEHAT oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor yaitu sebagai berikut:

1.3.2.1. Dimensi Bukti Langsung (*Tangible*)

Tanggapan responden terhadap dimensi bukti langsung (*tangible*) dapat dikelompokkan dengan berdasarkan indikator-indikator, adapun hasil tanggapan dari responden mengenai dimensi bukti langsung (*tangible*) dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.20

Tanggapan Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan

No	Alternatif Jawaban	F	X	F(X)	$\sum f(x)$ $M = \frac{\quad}{N}$
1	Sangat Baik	9	5	45	3.88
2	Baik	69	4	276	
3	Cukup Baik	20	3	60	
4	Tidak Baik	0	2	0	
5	Sangat Tidak Baik	0	1	0	
Jumlah		98		381	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan tabel 4.20 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai indikator tersedianya sarana dan prasarana pelayanan mayoritas menjawab baik yaitu mencapai 69 responden (70,4%), selanjutnya responden yang menjawab cukup baik yaitu berjumlah 20 responden (20,4%), kemudian responden yang menjawab sangat baik yaitu berjumlah 9 responden (9,2%). Dari total sampel yang berjumlah 98 responden tidak ada yang menjawab tidak baik dan sangat tidak baik. Dengan demikian, pernyataan dalam

dimensi langsung (*tangible*) dalam indikator tersedianya sarana dan prasarana pelayanan mencapai nilai rata-rata sebesar 3.88 yang masuk dalam kriteria “baik”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu responden menyebutkan bahwa “sarana dan prasarana yang ada di puskesmas Poned Cigudeg sudah baik, seperti ruang pelayanan dan ruang tunggu nyaman dan bersih jadi sangat nyaman ketika sedang menunggu pelayanan”.

Adapun tanggapan responden mengenai penampilan petugas dalam melayani masyarakat berpenampilan rapih dan professional dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.21

Tanggapan Responden Mengenai Penampilan Pegawai

No	Alternatif Jawaban	F	X	F(X)	$\sum f(x)$ $M = \frac{\sum f(x)}{N}$
1	Sangat Baik	39	5	195	4.37
2	Baik	57	4	228	
3	Cukup Baik	2	3	6	
4	Tidak Baik	0	2	0	
5	Sangat Tidak Baik	0	1	0	
Jumlah		98		429	Sangat Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan tabel 4.21 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai indikator penampilan petugas dalam melayani masyarakat berpenampilan rapih dan

professional mayoritas menjawab baik yaitu mencapai 57 responden (58,2%), selanjutnya responden yang menjawab sangat baik yaitu berjumlah 39 responden (39,8%), kemudian responden yang menjawab cukup baik yaitu berjumlah 2 responden (2%). Dari total sampel yang berjumlah 98 responden tidak ada yang menjawab tidak baik dan sangat tidak baik. Dengan demikian, pernyataan dalam dimensi bukti langsung (*tangible*) dalam indikator penampilan petugas dalam melayani masyarakat berpenampilan rapih dan professional mencapai nilai rata-rata sebesar 4.37 yang masuk dalam kriteria “sangat baik”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu responden menyebutkan bahwa “petugas yang melayani tentang KIA, Akta Kelahiran, dan Kartu Keluarga berpenampilan sangat baik dan rapih, sehingga kita sebagai masyarakat melihatnya pegawai tersebut sangat professional”.

Adapun rekapitulasi pada dimensi bukti langsung (*tangible*) dengan berdasarkan pada beberapa indikator pernyataan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.22

Rekapitulasi Indikator Dimensi Bukti Langsung (*Tangible*)

No	Item Pertanyaan	Mean	Kriteria Penilaian
1	Tersedianya sarana dan prasarana pelayanan	3.88	Baik
2	Penampilan petugas dalam melayani masyarakat berpenampilan rapi dan professional	4.37	Sangat Baik
Jumlah		4.12	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Dengan demikian, secara keseluruhan rekapitulasi dimensi bukti langsung (*tangible*) menunjukkan hasil yang masuk dalam kriteria “baik” dengan nilai 4.12. Hal tersebut dilihat dari nilai rata-rata dari setiap indikator yang ada dalam dimensi bukti langsung (*tangible*) yang meliputi indikator tersedianya sarana dan prasarana pelayanan dan penampilan petugas dalam melayani masyarakat berpenampilan rapi dan professional.

1.3.2.2. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tanggapan responden terhadap dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dapat dikelompokkan dengan berdasarkan indikator-indikator, adapun hasil tanggapan dari responden mengenai dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.23
Tanggapan Responden Mengenai
Respon Pegawai terhadap Keluhan Masyarakat

No	Alternatif Jawaban	F	X	F(X)	$M = \frac{\sum f(x)}{N}$
1	Sangat Baik	10	5	50	3.84
2	Baik	63	4	252	
3	Cukup Baik	25	3	75	
4	Tidak Baik	0	2	0	
5	Sangat Tidak Baik	0	1	0	
Jumlah		98		377	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan tabel 4.23 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai indikator petugas merespon dengan cepat keluhan yang disampaikan oleh masyarakat mayoritas menjawab baik yaitu mencapai 63 responden (64,3%), selanjutnya responden yang menjawab cukup baik yaitu berjumlah 25 responden (25,5%), kemudian responden yang menjawab sangat baik yaitu berjumlah 10 responden (10,2%). Dari total sampel yang berjumlah 98 responden tidak ada yang menjawab tidak baik dan sangat tidak baik. Dengan demikian, pernyataan dalam dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dalam indikator petugas merespon dengan cepat keluhan yang disampaikan oleh masyarakat mencapai nilai rata-rata sebesar 3.84 yang masuk dalam kriteria “baik”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu responden menyebutkan bahwa “petugas merespon keluhan masyarakat dengan baik, ketika saya mengalami kendala

dalam proses pengurusan berkas, petugas dengan sigap membrikan arahan dan solusi yang dihadapi masyarakat”.

Adapun tanggapan responden mengenai kecepatan pegawai dalam melayani masyarakat dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.24

**Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan
Pegawai dalam Melayani**

No	Alternatif Jawaban	F	X	F(X)	$\sum f(x)$ $M = \frac{\quad}{N}$
1	Sangat Baik	8	5	40	3.83
2	Baik	66	4	264	
3	Cukup Baik	24	3	72	
4	Tidak Baik	0	2	0	
5	Sangat Tidak Baik	0	1	0	
Jumlah		98		376	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan tabel 4.24 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai kecepatan pegawai dalam melayani masyarakat mayoritas menjawab baik yaitu mencapai 66 responden (67,3%), selanjutnya responden yang menjawab cukup baik yaitu berjumlah 24 responden (24,5%), kemudian responden yang menjawab sangat baik yaitu berjumlah 8 responden (8,2%). Dari total sampel yang berjumlah 98 responden tidak ada responden yang menjawab tidak baik dan sangat tidak baik. Dengan demikian, pernyataan dalam dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dalam indikator responden kecepatan pegawai

dalam melayani masyarakat mencapai nilai rata-rata sebesar 3.83 yang masuk dalam kriteria “baik”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu responden menyebutkan bahwa “petugas yang melayani saya khususnya dalam proses pembuatan Akta Kelahiran, KIA, dan Kartu Keluarga pelayanannya cukup cepat, setelah saya mengajukan lalu sembilan hari kemudian saya sudah diberitahukan bahwa dokumennya sudah selesai dan bisa langsung diambil ”.

Adapun rekapitulasi pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan berdasarkan pada beberapa indikator pernyataan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.25

Rekapitulasi Indikator Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Item Pertanyaan	Mean	Kriteria Penilaian
1	Petugas merespon dengan cepat keluhan yang disampaikan oleh masyarakat	3.84	Baik
2	Petugas cepat dalam melayani masyarakat	3.83	Baik
Jumlah		3.83	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Dengan demikian, secara keseluruhan rekapitulasi dimensi daya tanggap (*responsiveness*) menunjukkan hasil yang masuk dalam kriteria “baik” dengan nilai 3.83 Hal tersebut dilihat dari nilai rata-rata dari setiap indikator yang ada dalam dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yang meliputi indikator petugas merespon dengan cepat keluhan yang disampaikan oleh masyarakat dan petugas cepat dalam melayani masyarakat.

1.3.2.3. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Tanggapan responden terhadap dimensi keandalan (*reliability*) dapat dikelompokkan dengan berdasarkan indikator-indikator, adapun hasil tanggapan dari responden mengenai indikator keandalan (*reliability*) dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.26

**Tanggapan Responden Mengenai Penerapan Ketepatan
Jam Kerja Kantor**

No	Alternatif Jawaban	F	X	F(X)	$\frac{\sum f(x)}{N}$
1	Sangat Baik	5	5	25	3.86
2	Baik	75	4	300	
3	Cukup Baik	18	3	54	
4	Tidak Baik	0	2	0	
5	Sangat Tidak Baik	0	1	0	
Jumlah		98		379	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan tabel 4.26 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai petugas bekerja sesuai dengan ketentuan jam kerja kantor mayoritas menjawab baik yaitu mencapai 75 responden (76,5%), selanjutnya responden yang menjawab cukup baik yaitu berjumlah 18 responden (18,4%), kemudian responden yang menjawab sangat baik yaitu berjumlah 5 responden (5,1%). Dari total sampel yang berjumlah 98 responden tidak ada responden yang menjawab tidak baik dan sangat tidak baik. Dengan demikian, pernyataan dalam dimensi keandalan (*reliability*) dalam indikator tanggapan responden mengenai

penerapan ketepatan jam kerja kantor mencapai nilai rata-rata sebesar 3.86 yang masuk dalam kriteria “baik”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu responden menyebutkan bahwa “petugas yang saya lihat selama mengurus proses pembuatan Akta Kelahiran, KIA, dan Kartu Keluarga bekerja sesuai dengan jam kerja kantor dan ada dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat”.

Adapun tanggapan responden mengenai ketepatan waktu dalam menyelesaikan pelayanan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.27**Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Waktu
Dalam Menyelesaikan Pelayanan**

No	Alternatif Jawaban	F	X	F(X)	$M = \frac{\sum f(x)}{N}$
1	Sangat Baik	4	5	20	3.76
2	Baik	67	4	268	
3	Cukup Baik	27	3	81	
4	Tidak Baik	0	2	0	
5	Sangat Tidak Baik	0	1	0	
Jumlah		98		369	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan tabel 4.27 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai ketepatan waktu dalam menyelesaikan pelayanan mayoritas menjawab baik yaitu mencapai 67 responden (68,4%), selanjutnya responden yang menjawab cukup baik yaitu berjumlah 27 responden (27,6%), kemudian responden yang menjawab sangat baik yaitu berjumlah 4 responden (4,1%). Dari total sampel yang berjumlah 98 responden tidak ada responden yang menjawab tidak baik dan sangat tidak baik. Dengan demikian, pernyataan dalam dimensi keandalan (*reliability*) dalam indikator ketepatan waktu dalam menyelesaikan pelayanan mencapai nilai rata-rata sebesar 3.76 yang masuk dalam kriteria “baik”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu responden menyebutkan bahwa “dalam menyelesaikan dokumen yang diajukan dapat dikatakan ini sudah cukup baik dan

tepat waktu, saya menerima Akta Kelahiran, KIA, dan Kartu Keluarga dalam waktu delapan hari setelah pengajuan”.

Adapun rekapitulasi pada dimensi keandalan (*reliability*) dengan berdasarkan pada beberapa indikator pernyataan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.28

Rekapitulasi Indikator Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No	Item Pertanyaan	Mean	Kriteria Penilaian
1	Petugas bekerja sesuai dengan ketetapan jam kerja kantor	3.86	Baik
2	Petugas menyelesaikan pelayanan dengan tepat waktu	3.76	Baik
Jumlah		3.81	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Dengan demikian, secara keseluruhan rekapitulasi dimensi keandalan (*reliability*) menunjukkan hasil yang masuk dalam kriteria “baik” dengan nilai 3.81. Hal tersebut dilihat dari nilai rata-rata dari setiap indikator yang ada dalam dimensi keandalan (*reliability*) yang meliputi indikator petugas bekerja sesuai dengan ketetapan jam kerja kantor dan petugas menyelesaikan pelayanan dengan tepat waktu.

1.3.2.4. Dimensi Empati (*Empathy*)

Tanggapan responden terhadap dimensi empati (*empathy*) dapat dikelompokkan dengan berdasarkan indikator-indikator, adapun hasil tanggapan dari responden mengenai indikator empati (*empathy*) dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.29

**Tanggapan Responden Mengenai Kesopanan dan
Keramahan Pegawai**

No	Alternatif Jawaban	F	X	F(X)	$\sum f(x)$ $M = \frac{\quad}{N}$
1	Sangat Baik	17	5	85	4.06
2	Baik	70	4	280	
3	Cukup Baik	11	3	33	
4	Tidak Baik	0	2	0	
5	Sangat Tidak Baik	0	1	0	
Jumlah		98		398	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan tabel 4.29 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai kesopanan dan keramahan pegawai mayoritas menjawab baik yaitu mencapai 70 responden (71,4%), selanjutnya responden yang menjawab cukup baik yaitu berjumlah 11 responden (11,2%), kemudian responden yang menjawab sangat baik yaitu berjumlah 17 responden (17,3%). Dari total sampel yang berjumlah 98 responden tidak ada yang menjawab tidak baik dan sangat tidak baik. Dengan demikian, pernyataan dalam dimensi empati (*empathy*) dalam indikator tanggapan responden mengenai kesopanan dan

keramahan pegawai mencapai nilai rata-rata sebesar 4.06 yang masuk dalam kriteria “baik”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu responden menyebutkan bahwa “petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan sehingga saya sebagai masyarakat merasa dihormati dan bahagia dalam mengurus segala persyaratan dokumen yang dibutuhkan”.

Adapun tanggapan responden mengenai petugas tidak diskriminatif atau tidak membeda-bedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.30

Tanggapan Responden Mengenai Petugas Tidak Diskriminatif

No	Alternatif Jawaban	F	X	F(X)	$\sum f(x)$ $M = \frac{\quad}{N}$
1	Sangat Baik	39	5	195	4.39
2	Baik	59	4	236	
3	Cukup Baik	0	3	0	
4	Tidak Baik	0	2	0	
5	Sangat Tidak Baik	0	1	0	
Jumlah		98		431	Sangat Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan tabel 4.30 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai petugas tidak diskriminatif atau tidak membeda-bedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status mayoritas menjawab baik yaitu mencapai 59 responden (60,2%) dan

responden yang menjawab sangat baik yaitu berjumlah 39 responden (39,8%). Dari total sampel yang berjumlah 98 responden tidak ada yang menjawab cukup baik, tidak baik dan sangat tidak baik. Dengan demikian, pernyataan dalam dimensi empati (*empathy*) dalam indikator tanggapan responden mengenai petugas tidak diskriminatif atau tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status mencapai nilai rata-rata sebesar 4.39 yang masuk dalam kriteria “sangat baik”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu responden menyebutkan bahwa “selama saya menggunakan pelayanan ini khususnya pelayanan NENG TITU SEHAT saya tidak merasakan adanya diskriminatif yang dilakukan oleh petugas, semua petugas yang melayani tidak membedakan masyarakat yang ada menurut pandangan, pengalaman, dan yang saya rasakan seperti itu”.

Adapun rekapitulasi pada dimensi empati (*empathy*) dengan berdasarkan pada beberapa indikator pernyataan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.31

Rekapitulasi Indikator Dimensi Empati (*Empathy*)

No	Item Pertanyaan	Mean	Kriteria Penilaian
1	Dalam memberikan pelayanan, petugas bersikap sopan dan ramah	4.06	Baik
2	Petugas memberikan pelayanan dengan menerapkan prinsip kesamaan hak, tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender maupun status	4.39	Sangat Baik
Jumlah		4.22	Sangat Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Dengan demikian, secara keseluruhan rekapitulasi dimensi empati (*empathy*) menunjukkan hasil yang masuk dalam kriteria “sangat baik” dengan nilai 4.22. Hal tersebut dilihat dari nilai rata-rata dari setiap indikator yang ada dalam dimensi empati (*empathy*) yang meliputi indikator dalam memberikan pelayanan, petugas bersikap sopan dan petugas memberikan pelayanan dengan menerapkan prinsip kesamaan hak, tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender maupun status.

1.3.2.5. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Tanggapan responden terhadap dimensi jaminan (*assurance*) dapat dikelompokkan dengan berdasarkan indikator-indikator, adapun hasil tanggapan dari responden mengenai dimensi jaminan (*assurance*) dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.32

Tanggapan Responden Mengenai Dasar Hukum Pelayanan

No	Alternatif Jawaban	F	X	F(X)	$M = \frac{\sum f(x)}{N}$
1	Sangat Baik	9	5	45	4.00
2	Baik	80	4	320	
3	Cukup Baik	9	3	27	
4	Tidak Baik	0	2	0	
5	Sangat Tidak Baik	0	1	0	
Jumlah		98		392	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan tabel 4.32 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai dasar hukum pelayanan mayoritas menjawab baik yaitu mencapai 80 responden (81,6%), selanjutnya responden yang menjawab cukup baik yaitu berjumlah 9 responden (9,2%), kemudian responden yang menjawab sangat baik yaitu berjumlah 9 responden (9,2%). Dari total sampel yang berjumlah 98 responden tidak ada yang menjawab tidak baik dan sangat tidak baik. Dengan demikian, pernyataan dalam dimensi jaminan (*assurance*) dalam indikator tanggapan responden mengenai mengenai dasar hukum pelayanan atau

petugas yang memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan yang ada mencapai nilai rata-rata sebesar 4.00 yang masuk dalam kriteria “baik”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai bagian Analis Penyuluhan dan Layanan Informasi menyebutkan bahwa “Dasar hukum pelayanan salah satunya mengacu pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana kami sebagai pelayana masyarakat berusaha memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat sesuai dengan aturan yang ada”.

Adapun tanggapan responden mengenai kepastian biaya pelayanan publik dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.33

**Tanggapan Responden Mengenai Kepastian Biaya
Pelayanan Publik**

No	Alternatif Jawaban	F	X	F(X)	$\sum f(x)$ $M = \frac{\quad}{N}$
1	Sangat Baik	12	5	60	4.05
2	Baik	79	4	316	
3	Cukup Baik	7	3	21	
4	Tidak Baik	0	2	0	
5	Sangat Tidak Baik	0	1	0	
Jumlah		98		397	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan tabel 4.33 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai kepastian biaya pelayanan publik mayoritas menjawab baik yaitu mencapai 79 responden

(80,6%), selanjutnya responden yang menjawab sangat baik yaitu berjumlah 12 responden (12,2%), kemudian responden yang menjawab cukup baik yaitu berjumlah 7 responden (7,1%). Dari total sampel yang berjumlah 98 responden tidak ada yang menjawab tidak baik dan sangat tidak baik. Dengan demikian, pernyataan dalam dimensi jaminan (*assurance*) dalam indikator tanggapan responden mengenai kepastian biaya pelayanan publik atau tidak adanya biaya pelayanan mencapai nilai rata-rata sebesar 4.05 yang masuk dalam kriteria “baik”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu responden menyebutkan bahwa “selama proses pengurusan berkas NENG TITU SEHAT hingga dokumen Akta Kelahiran, KIA, dan Kartu Keluarga diterima oleh saya tidak ada biaya pelayanan yang saya keluarkan”.

Adapun rekapitulasi pada dimensi jaminan (*assurance*) dengan berdasarkan pada beberapa indikator pernyataan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.34

Rekapitulasi Indikator Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Item Pertanyaan	Mean	Kriteria Penilaian
1	Petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan yang ada	4.00	Baik
2	Tidak adanya biaya pelayanan	4.05	Baik
Jumlah		4.02	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Dengan demikian, secara keseluruhan rekapitulasi dimensi jaminan (*assurance*) menunjukkan hasil yang masuk dalam kriteria “baik” dengan nilai 4.02. Hal tersebut dilihat dari nilai rata-rata dari setiap indikator yang ada dalam dimensi jaminan (*assurance*) yang meliputi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan yang ada dan tidak adanya biaya pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan berkaitan dengan variabel kualitas pelayanan inovasi NENG TITU SEHAT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor yaitu dengan menggunakan teori Praturaman yang terdiri dari lima dimensi yaitu bukti langsung (*tangible*), daya tanggap (*responsivene*), keandalan (*reliability*), empati (*empathy*), dan jaminan (*assurance*). Maka peneliti dapat merangkum seluruh data pada variable kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.35

Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan Inovasi

NENG TITU SEHAT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Bogor

Variabel	Dimensi	Indikator	Mean	Kategori
Kualitas Pelayanan (Teori Parasuraman dalam Zeithmal dkk dalam Boediono (2013:114)	Bukti langsung (<i>Tangible</i>)	Sarana dan Prasarana	3.88	Baik
		Penampilan Pegawai	4.37	Sangat Baik
	Rata-Rata		4.12	Baik
	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Respon pegawai terhadap keluhan	3.84	Baik
		Kecepatan pegawai dalam melayani	3.83	Baik
	Rata-Rata		3.83	Baik
	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Penerapan ketepatan jam kerja kantor	3.86	Baik
		Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pelayanan	3.76	Baik
	Rata-Rata		3.81	Baik
	Empati (<i>Empathy</i>)	Keramahan pegawai	4.06	Baik
		Tidak diskriminatif	4.39	Sangat Baik
	Rata-Rata		4.22	Sangat Baik
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Dasar hukum pelayanan	4.00	Baik
		Kepastian biaya pelayanan publi	4.05	Baik
	Rata-Rata		4.02	Baik

Variabel	Dimensi	Indikator	Mean	Kategori
	Total Rata-Rata		4.00	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

1.3.3. Hasil Rekapitulasi Variabel Implementasi Inovasi (X) dan Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul “Implementasi Inovasi NENG TITU SEHAT (Layanan Elektronik Langsung Tiga Satu Secara Hemat) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor” yang terdiri dari dua variabel yaitu implementasi kebijakan yang dirumuskan oleh George Edward III (1980) dalam Erwan dan Dyah (2015) yang meliputi empat dimensi yaitu (1) Komunikasi; (2) Sumber Daya; (3) Disposisi; (4) Struktur Birokrasidan. Kemudian variabel kedua yaitu kualitas pelayanan (Teori Parasuraman dalam Zeithmal dkk dalam Boediono (2013:114) yang terdiri dari (1) Bukti Langsung (*Tangible*); (2) Daya Tanggap (*Responsivene*); (3) Keandalan (*Reliability*); (4) Empati (*Empathy*); (5) Jaminan (*Assurance*). Maka dari itu, peneliti dapat merangkum seluruh data dalam setiap variabel yang terdiri dari beberapa dimensi sebagai berikut:

Tabel 4.36

Rekapitulasi Variabel Implementasi Inovasi (X) dan Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Variabel	Dimensi	Mean	Kategori
Implementasi Model Kebijakan George Edward III (1980) dalam Erwan dan Dyah (2015)	Komunikasi	3.81	Baik
	Sumber Daya	3.73	Baik
	Disposisi	3.81	Baik
	Struktur Birokrasi	4.13	Baik
	Rata-Rata	3.87	Baik
Kualitas Pelayanan (Teori Parasuraman dalam Zeithmal dkk dalam Boediono (2013:114)	Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	4.12	Baik
	Daya Tanggap (<i>Responsivene</i>)	3.83	Baik
	Keandalan (<i>Reliability</i>)	3.81	Baik
	Empati (<i>Empathy</i>);	4.22	Sangat Baik
	Jaminan (<i>Assurance</i>).	4.02	Baik
	Rata-Rata	4.00	Baik
	Total Rata-Rata	3.93	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan tabel 4.36 di atas dapat diketahui bahwa hasil dari penelitian dengan judul “Implementasi Inovasi NENG TITU SEHAT (Layanan Elektronik Langsung Tiga Satu Secara Hemat) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor” menghasilkan nilai rata-rata 3.93 dengan kriteria “baik”. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan implementasi inovasi NENG TITU SEHAT sudah berjalan dengan baik dan efektif, petugas yang bertanggung jawab dalam memberikan layanan inovasi NENG TITU SEHAT pun sudah melakukan tugasnya dengan baik dan maksimal.

1.3.4. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Bentuk persamaan dihitung menggunakan Analisis Regresi Linier Sederhana. Adapun persamaan tersebut adalah untuk menunjukkan pengaruh Implementasi Inovasi NENG TITU SEHAT terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. Dapat diketahui bahwa hasil Analisis Regresi Linier Sederhana adalah sebagai berikut:

Tabel 4.37
Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana
Nilai Korelasi

<i>Regression Statistics</i>	
Multiple R	0,751149263
R Square	0,564225215
Adjusted R Square	0,559685894
Standard Error	2,389822764
Observations	98

Sumber:
 Analisis
 (Summary), 2023

Hasil
 Statistik

Dari hasil analisis di atas diketahui Multiple R adalah 0,751 , yang artinya bahwa nilai korelasi antara variabel x dengan variabel y sebesar 0,751 yang masuk dalam kategori kuat.

Tabel 4.38
Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana
Anova

	<i>Df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Significance F</i>
Regression	1	709,8931964	709,8931964	124,2972804	5,19002E-19
Residual	96	548,280273	5,711252844		
Total	97	1258,173469			

Sumber: Hasil Analisis Statistik (Summary), 2023

Dari hasil uji analisis di atas diketahui nilai signifikan 5,190 lebih besar dari 0,05 hal ini menunjukkan bahwa Implementasi Inovasi NENG TITU SEHAT tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

Tabel 4.39
Analisis Regresi Linier Sederhana
Coefficients

<i>Coefficients</i>		<i>Standard Error</i>	<i>t Stat</i>
Intercept	16,14410551	2,16151958	7,468868505

X	0,687025076	0,061622849	11,14886902
---	-------------	-------------	-------------

Sumber: Hasil Analisis Statistik (Summary), 2023

Secara umum rumus persamaan regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b X$$

$$Y = 16,144 + 0,687X$$

Dimana : X = Implementasi Inovasi NENG TITU SEHAT

Y = Kualitas Pelayanan

Dari persamaan di atas dapat disimpulkan bahwa:

- a. Intercept sebesar 16,144 artinya apabila variabel Implementasi Inovasi NENG TITU SEHAT (X) dianggap konstan atau nol maka Kualitas Pelayanan adalah sebesar 16,144.
- b. Koefisien variabel Implementasi Inovasi NENG TITU SEHAT (X) 0,687 artinya apabila variabel Implementasi Inovasi NENG TITU SEHAT dinaikkan 1 satuan maka Kualitas Pelayanan akan bertambah sebesar 0,687 satuan.

Hasil penelitian regresi tersebut menunjukkan bahwa Implementasi Inovasi NENG TITU SEHAT berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

1.3.5. Hasil Analisis Koefisien Determinasi (Kd)

Untuk mengetahui sejauh mana variabel X memberikan kontribusinya terhadap variabel Y yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.40

Hasil Uji Koefisien Determinasi

<i>Regression Statistics</i>	
Multiple R	0,751149263
R Square	0,564225215
Adjusted R Square	0,559685894
Standard Error	2,389822764
Observations	98

Sumber: Analisis Statistik (Summary), 2023

Hasil

Selanjutnya adalah melakukan penghitungan analisis determinasi. Hal ini dilakukan agar mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel x dengan variabel y dengan rumus sebagai berikut :

$$\mathbf{Kd = r^2 \times 100 \%}$$

$$Kd = r^2 \times 100 \%$$

$$Kd = 0,564^2 \times 100\%$$

$$Kd = 0,318 \times 100\%$$

$$Kd = 31,8\%$$

Nilai korelasi (R Square) yaitu sebesar 0,564 dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 31,8% yang artinya bahwa hubungan variabel bebas Implementasi Inovasi NENG TITU SEHAT (X) terhadap variabel terikat yaitu Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (Y) adalah sebesar 31,8%.

Dapat disimpulkan bahwa koefisien determinasi di atas adalah sebesar 31.8 yang dapat diartikan bahwa variabel Implementasi Inovasi NENG TITU SEHAT

mempengaruhi Kualitas Pelayanan sebesar 31,8% sedangkan sisanya 68,2% dipengaruhi oleh faktor lain.

1.3.6. Uji Hipotesis (Uji T)

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi Implementasi Inovasi NENG TITU SEHAT berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

Tabel 4.41
Hasil Analisis Statistik Uji Hipotesis (Uji-T)

	X	Y
Mean	34,85714286	40,09183673
Variance	15,50515464	12,97086051
Observations	98	98
Pooled Variance	14,23800757	
Hypothesized Mean Difference	0	
df	194	
t Stat	-9,711017117	
P(T<=t) one-tail	1,01377E-18	
t Critical one-tail	1,652745977	
P(T<=t) two-tail	2,02754E-18	
t Critical two-tail	1,972267533	

Sumber: Hasil Analisis Statistik, 2023

Dari hasil analisis statistik uji hipotesis t-test di atas diketahui bahwa nilai *thitung* adalah -9,711 sedangkan *t_{tabel}* sebesar 1,652 dengan p-value sebesar 1,013 > alpha (0.05). Ternyata hasil *thitung* kurang dari *t_{tabel}* (-9,711 < 1,652) yang artinya H₀ diterima dan H_a ditolak (tidak diterima). Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa Implementasi Inovasi NENG TITU SEHAT tidak berpengaruh signifikan terhadap

Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

1.4.Pembahasan

1.4.1. Hasil Analisis Weight Means Score (WMS)

Berdasarkan hasil penelitian Implementasi Inovasi NENG TITU SEHAT (Layanan Elektronik Langsung Tiga Satu Secara Hemat) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor yang dibagi kedalam dua variabel menunjukkan hasil akhir sebagai berikut:

1. Hasil Rekapitulasi Variable Implementasi Kebijakan

Diketahui bahwa hasil rekapitulasi dari variable implementasi kebijakan yang terdiri dari empat dimensi yang diantaranya yaitu dimensi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi yang telah dibagi dalam beberapa indikator menunjukkan bahwa implementasi inovasi NENG TITU SEHAT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor menunjukkan hasil dengan nilai rata-rata 3.87 dan masuk dalam kategori “baik”. Analisis variabel implementasi dari keempat dimensi yang peneliti gunakan maka terdapat dimensi yang memiliki skor nilai tertinggi dan skor nilai terendah.

Skor nilai tertinggi dari keempat dimensi tersebut yaitu dimensi struktur birokrasi dengan nilai rata-rata 4.13 dengan kriteria penilaian “baik”. Dalam dimensi trsuktur birokrasi terdapat dua indikator yaitu petugas melakukan tugasnya sesuai dengan *Standar Operating Procedure* (SOP) dan penyebaran tanggung jawab antara Disdukcapil dan Dinkes Kabupaten Bogor menunjukkan baik. Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara dengan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, pegawai bagian Analis Penyuluhan dan Layanan Informasi serta

masyarakat pengguna layanan inovasi NENG TITU SEHAT mengatakan bahwa petugas sudah melakukan pekerjaannya sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Selain itu penyebaran tanggung jawab antara Disdukcapil dan Dinkes Kabupaten Bogor sudah sangat baik, dan ini sudah sesuai dengan pendekatan implementasi kebijakan yang dirumuskan oleh George Edward III (1980) dalam Erwan dan Dyah (2015) yang meliputi empat dimensi yaitu (1) Komunikasi; (2) Sumber Daya; (3) Disposisi; (4) Struktur Birokrasi.

Berdasarkan hasil rata-rata perhitungan implementasi inovasi NENG TITU SEHAT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor diperoleh angka kriteria penafsiran terendah yaitu pada indikator fasilitas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan yang ada dalam dimensi sumber daya dengan skor 3.73 yang masuk dalam kriteria “baik”. Adapun hasil rekapitulasi penilaian keseluruhan dimensi menghasilkan nilai rata-rata 3.87 dengan kriteria “baik”. Berdasarkan angka skor dan kriteria penilaian juga hasil wawancara maka proses layanan inovasi NENG TITU SEHAT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor telah berjalan secara efektif.

2. Hasil Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan

Diketahui bahwa hasil rekapitulasi dari variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu bukti langsung (*tangible*), daya tanggap (*responsivene*), keandalan (*reliability*), empati (*empathy*), dan jaminan (*assurance*) yang telah dibagi dalam beberapa indikator menunjukkan hasil akhir dengan nilai rata-rata 4.00 dan masuk dalam kategori “baik”. Analisis variabel kualitas pelayanan dari kelima dimensi yang peneliti gunakan maka terdapat dimensi yang memiliki skor nilai tertinggi dan skor nilai terendah.

Skor nilai tertinggi dari kelima dimensi tersebut yaitu dimensi empati (*empathy* dengan nilai rata-rata 4.22 yang masuk dalam kriteria penilaian “sangat baik”. Dalam dimensi empati (*empathy*) erdapat dua indikator yaitu keramahan pegawai dan penyebaran petugas yang tidak diskriminatif menunjukkan bahwa berdasarkan kuesioner dan wawancara baik dengan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, pegawai bagian Analis Penyuluhan dan Layanan Informasi serta masyarakat pengguna layanan inovasi NENG TITU SEHAT mengatakan bahwa petugas sudah melakukan pekerjaannya dengan mengedepankan sikap ramah kepada masyarakat dan tidak membeda-bedakan ras, suku, agama dan status/tidak diskriminatif. Hal sudah sesuai dengan pendekatan kualitas pelayanan (Teori Parasuraman dalam Zeithmal dkk dalam Boediono (2013:114) yang terdiri dari (1) Bukti Langsung (*Tangible*); (2) Daya Tanggap (*Responsivene*); (3) Keandalan (*Reliability*); (4) Empati (*Empathy*); (5) Jaminan (*Assurance*).

Berdasarkan hasil rataan perhitungan kualitas pelayanan NENG TITU SEHAT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor diperoleh angka kriteria penafsiran terendah yaitu pada indikator ketepatan waktu dalam menyelesaikan pelayanan yang ada dalam dimensi keandalan (*reliability*) dengan skor 3.81 yang masuk dalam kriteria “baik”. Adapun hasil rekapitulasi penilaian keseluruhan dimensi menghasilkan nilai rata-rata 4.00 dengan kriteria “baik”. Berdasarkan angka skor dan kriteria penilaian juga hasil wawancara maka kualitas pelayanan inovasi NENG TITU SEHAT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor sudah beralan dengan baik.

1.4.2. Korelasi Variabel Implementasi Inovasi (X) dan Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Dari hasil uji regresi linier sederhana diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 16,144 + 0,687X$$

Dari persamaan di atas dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 16,144 jika variabel Implementasi Inovasi NENG TITU SEHAT (X) dianggap konstan atau nol. Jika variabel Implementasi Inovasi NENG TITU SEHAT (X) dinaikkan 1 (satu) maka Kualitas Pelayanan akan meningkat sebesar 0,687 atau 68,7%. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang positif. Dengan begitu setiap usaha meningkatkan Implementasi Inovasi NENG TITU SEHAT maka Kualitas Pelayanan akan meningkat.

Berdasarkan perhitungan Koefisien Determinasi (R Square), nilai korelasi (R Square) yaitu sebesar 0,564 dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 31,8% yang artinya bahwa hubungan variabel bebas Implementasi Inovasi NENG TITU SEHAT (X) terhadap variabel terikat yaitu Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (Y) adalah sebesar 31,8%. Dapat disimpulkan bahwa koefisien determinasi di atas adalah sebesar 31,8% yang dapat diartikan bahwa variabel Implementasi Inovasi NENG TITU SEHAT mempengaruhi Kualitas Pelayanan sebesar 31,8% sedangkan sisanya 68,2% dipengaruhi oleh faktor lain.

Berdasarkan uji t, diketahui bahwa nilai *thitung* adalah -9,711 sedangkan *ttabel* sebesar 1,652 dengan p-value sebesar 1,013 > alpha (0,05). Ternyata hasil *thitung* kurang dari *ttabel* (-9,711 < 1,652) yang artinya H₀ diterima dan H_a ditolak (tidak diterima). Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa Implementasi Inovasi NENG TITU SEHAT tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

Hasil penelitian di atas didukung juga berdasarkan observasi yang peneliti lakukan yang menunjukkan bahwa, program inovasi berbasis aplikasi ini tetap bisa berjalan meskipun aplikasi NENG TITU SEHAT yang masuk dalam dimensi implementasi

kebijakan untuk menunjang pelayanan belum tersedia kembali. Oleh sebab itu, proses pelayanannya pun dilakukan melalui *website*.

Kemudian realitas di lapangan menunjukkan masih terdapat kendala-kendala dalam implementasi inovasi NENG TITU SEHAT khususnya pada indikator sosialisasi kebijakan, dimana masih ada masyarakat yang melahirkan di fasilitas kesehatan Kabupaten Bogor tidak mengetahui mengenai inovasi NENG TITU SEHAT ini, hal tersebut menyebabkan belum terdapat persamaan persepsi diantara para implementor kebijakan inovasi NENG TITU SEHAT itu sendiri.

Menurut Charlotte Buhler (1972) Sosialisasi merupakan proses yang membantu individu-individu belajar dan menyesuaikan diri terhadap bagaimana cara hidup dan bagaimana cara berpikir kelompoknya, agar ia dapat berperan serta berfungsi dalam kelompoknya. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa perlu keseragaman penafsiran antara anggota dalam organisasi agar kebijakan tertuang dalam rencana untuk menjadi program yang kongkrit dan jelas serta dapat dilaksanakan.

1.5.Implikasi

1.5.1. Implikasi Teoritis

Penerapan inovasi pelayanan publik merupakan sebuah langkah dalam mempercepat dan mempermudah proses pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, dengan adanya Implementasi Inovasi NENG TITU SEHAT (Layanan Elektronik Langsung Tiga Satu Secara Hemat) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor dapat membawa perubahan kearah yang lebih baik sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat khususnya dalam mengurus dokumen kependudukan.

Sesuai dengan teori yang digunakan pada variabel implementasi kebijakan yaitu teori yang dirumuskan oleh George Edward III (1980) dapat diketahui bahwa implementasi

inovasi NENG TITU SEHAT dalam pelayanan administrasi kependudukan dalam dimensi komunikasi terdapat tiga indikator yang sangat penting yaitu transmisi, keelasan, dan konsistensi. Transmisi yang dimaksud adalah penyaluran informasi dalam bentuk sosialisasi yang baik maka akan menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Kemudian kejelasan yang dimaksud yaitu komunikasi yang disampaikan oleh para pegawai Disdukcapil Kabupaten Bogor kepada masyarakat harus jelas dan tidak membingungkan masyarakat, selanjutnya konsistensi yang dimaksud adalah perintah, peraturan dan persyaratan yang diberikan dalam pelaksanaan inovasi ini harus konsisten untuk kemudian diterapkan dan di jalankan, sebab jika peraturan dan persyaratan sering berubah-ubah maka dapat menimbulkan kebingungan dan masalah bagi masyarakat selaku pengguna layanan.

Dalam dimensi sumber daya terdapat dua indikator yaitu staff yang memadai dan fasilitas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan. Staff yang dimaksud adalah personil petugas dalam implementasi inovasi, dan fasilitas yang dibutuhkan adalah faktor penting dalam sebuah implementasi yang dapat menunjang pelaksanaan implementasi itu sendiri.

Dalam dimensi disposisi terdapat dua indikator yaitu sikap para pelaksana dan kesediaan menerima dan melaksanakan kebijakan. Sikap dari para pelaksana kebijakan adalah faktor penting dalam pelaksanaan implementasi kebijakan, jika implementasi kebijakan ingin berjalan efektif maka para pelaksana kebijakan harus mengetahui apa yang harus dilakukan dan memiliki kemampuan dalam mengimplementasikan sebuah kebijakan. Kemudian kesediaan menerima dan melaksanakan kebijakan yaitu kemauan dalam dirinya sendiri serta bersedia melaksanakan kebijakan.

Dalam dimensi struktur birokrasi terdapat dua indikator yaitu melakukan *Standar Operating Procedure* (SOP) dan pelaksanaan fragmentasi. *Standar Operating Procedure* (SOP) adalah suatu kegiatan rutin yang memungkinkan para pegawai (para pelaksana)

untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, sedangkan yang dimaksud fragmentasi disini adalah upaya penyebaran tanggung jawab kegiatan-kegiatan atau aktivitas-aktivitas pegawai antara Disdukcapil dan Dinkes Kabupaten Bogor.

Sementara itu, teori yang digunakan pada variabel kualitas pelayanan yaitu teori yang dirumuskan oleh Parasuraman dalam Zeithmal dkk dalam Boediono (2013:114) dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan inovasi NENG TITU SEHAT dalam dimensi bukti langsung (*tangible*) terdiri dari dua indikator yaitu sarana dan prasarana serta penampilan pegawai. Sarana dan prasarana adalah fasilitas yang dapat menunjang keberhasilan dari suatu proses pelayanan, jika sarana dan prasarana tidak tersedia maka pelayanan yang dilakukan tidak akan mencapai hasil yang diharapkan. Kemudian penampilan pegawai yang dimaksud adalah, pegawai yang bertugas melayani masyarakat harus berpakaian dengan sopan, rapih, dan professional.

Dalam dimensi daya tanggap (*responsivense*) terdapat dua indikator yaitu respon pegawai terhadap keluhan dan kecepatan pegawai dalam melayani. Respon pegawai terhadap keluhan adalah daya tanggap pegawai dalam merespon keluhan yang disampaikan oleh masyarakat selaku pengguna layanan. Kecepatan pegawai dalam melayani adalah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat.

Dalam dimensi keandalan (*reliability*) terdapat dua indikator yaitu penerapan jam kerja kantor dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pelayanan. Penerapan jam kerja kantor maksudnya adalah petugas yang bekerja sesuai dengan jam kerja kantor yang telah ditetapkan. Kemudian ketepatan waktu dalam menyelesaikan pelayanan adalah kemampuan petugas dalam menyelesaikan pelayanan yang telah dijanjikan secara tepat waktu.

Dalam dimensi empati (*empathy*) terdapat dua indikator yaitu keramahan pegawai dan tidak diskriminatif. Keramahan pegawai adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sikap sopan, menghargai dan menghormati. Tidak diskriminatif adalah sikap petugas yang tidak membeda-bedakan masyarakat berdasarkan suku, ras, agama, warna kulit dan status.

Dalam dimensi jaminan (*assurance*) terdapat dua indikator yaitu dasar hukum pelayanan dan kepastian biaya pelayanan publik. Dasar hukum pelayanan adalah peraturan dalam suatu proses pelayanan yang diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dan petugas yang memberikan pelayanan mentaati aturan tersebut. Kepastian biaya pelayanan disini maksudnya adalah tidak adanya biaya pelayanan yang memberatkan pengguna layanan yaitu masyarakat.

Dengan demikian apabila pelaksanaan inovasi NENG TITU SEHAT dilaksanakan dengan baik maka akan tercapai suatu perubahan dan keefektifan Implementasi Inovasi NENG TITU SEHAT (Layanan Elektronik Langsung Tiga Satu Secara Hemat) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

1.5.2. Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan masukan untuk pertimbangan dan sumbangan pemikiran mengenai masalah Implementasi Inovasi NENG TITU SEHAT SEHAT (Layanan Elektronik Langsung Tiga Satu Secara Hemat) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.