

# Penerapan strategi pelayanan prima dalam bidang kependudukan dan catatan sipil di wilayah kotamadya Jakarta Utara = Applying of excellent service strategy in the field of dinas kependudukan dan catatan sipil of north Jakarta municipality region

Henrica Kuswandari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=97268&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Masyarakat sangat membutuhkan pelayanan publik baik karena peraturan ataupun karena kebutuhan, dampak dari pelayanan publik yang kurang baik akan memunculkan rasa ketidakpuasan masyarakat dan pada akhirnya akan memperburuk citra, demikian pula sebaliknya. Pelayanan publik yang baik akan dapat mendorong pertumbuhan ekonomi, peningkatan investasi, peningkatan pendapatan perkapita serta tentunya akan meningkatkan kesejahteraan anggota masyarakat. Guna mewujudkan pelayanan yang diharapkan masyarakat, Walikota Jakarta Utara telah membentuk dan melaksanakan Program Pelayanan Terpadu Prima Satu Atap dengan didukung sistem komputerisasi yang baik di sebelas instansi teknis yaitu Kependudukan dan Catatan Sipil; P2B; Tata Kota; Kesehatan Masyarakat; Perindustrian dan Perdagangan; Pendapatan Daerah; Kantor BPN; Kantor Pajak Bumi Bangunan; Kantor Kasda; Kantor Pelaksanaan Pemakaman; Kantor Pertanahan dan Bank DKI serta untuk meningkatkan pelayanan dan pengawasan telah dibuka complain center sebagai pusat informasi pengaduan, keluhan dan saran dari masyarakat yang dapat dilakukan dengan menghubungi atau melalui no. telp 4303495, faksimil 4357422, kotak pos PO.BOX. 5555 JKU, e-mail [komplin.jakut@dki.go.id](mailto:komplin.jakut@dki.go.id) atau web site forum warga atau melalui media cetak, TV dan radio. Penerapan strategi pelayanan prima dalam bidang kependudukan dan catatan sipil di wilayah kotamadya Jakarta Utara oleh Gubernur DKI Jakarta dinilai sebagai salah satu bidang yang terbaik dalam administrasi dan pelayanannya. Namun hal tersebut di mata masyarakat belum tentu memuaskan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, mengetahui faktor - faktor apa yang paling mempengaruhi kepuasan masyarakat serta mengidentifikasi indikator ukuran kepuasan masyarakat terhadap penerapan strategi pelayanan prima bidang kependudukan dan catatan sipil. Model awal yang digunakan untuk menganalisis pelayanan terdiri dari lima dimensi yaitu tangibility, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Selain itu, juga dilakukan analisis faktor dengan perspektif eksploratory dimana data dibiarkan dengan sendirinya mengelompok menjadi beberapa faktor. Serta pengumpulan data sekunder untuk menjelaskan ukuran kinerja pelayanan prima di sektor publik. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah penyebaran kuesioner pada masyarakat yang sedang menggunakan layanan bidang kependudukan dan catatan sipil di tempat pelayanan yang telah menerapkan strategi pelayanan prima bidang kependudukan dan catatan sipil yaitu di 3 kelurahan (Marunda, Pegangsaan II dan Sunter Agung) dan kantor pelayanan terpadu prima.

Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa pertama, dari 20 indikator variabel yang diteliti, setelah dilakukan uji reliabilitas dan validitas data, ke 20 indikator variabel tersebut memenuhi persyaratan reliabilitas dan validitas data. Secara keseluruhan tingkat kepuasan masyarakat terhadap semua dimensi (tangibility, reliability, responsiveness, assurance dan empathy) masih rendah. Hal tersebut menunjukkan

bahwa penerapan strategi pelayanan prima bidang kependudukan dan catatan sipil di wilkodya Jakarta Utara belum memenuhi harapan masyarakat. Kedua, dari 20 indikator variabel setelah dilakukan analisis faktor tereduksi menjadi hanya 4 faktor yang menjadi pertimbangan masyarakat dalam mempersepsikan penerapan strategi pelayanan prima bidang kependudukan dan catatan sipil, yaitu : (1 } Faktor Kepercayaan dan Kepedulian, (2) Faktor Proses, (3) Faktor Aparat dan (4) Faktor Kenyataan Fisik. Ketiga, berdasarkan pengumpulan data primer dan data sekunder, dapat diberikan gambaran tentang ukuran kinerja pelayanan prima di sektor publik yaitu adanya keseimbangan antara optimalisasi kinerja pelayanan prima di sektor publik oleh aparat pemerintah dengan peran aktif dari masyarakatnya sendiri sebagai pengguna pelayanan publik.

<hr><i>Society very is requiring of public service either due regulation and or because requirement, affect from service of unfavorable public will peep out to feel dissatisfaction of society and in the end will make worse image, that way also on the contrary. Service of good public will be able to push growth of economics, investment, earnings per capita and also it is of course will improve prosperity of society member. Utilize to realize expected by service society, Mayor of North Jakarta have formed and execute Excellent Service Program One Roof pick aback by computerization system which either in eleven technical institution that is Kependudukan dan Catatan Sipil; P2B: Urban Planning; Health of Society; Industrial and Commerce; Earnings Of Area; Office of BPN; Internal Revenue Earth Building; Office of Kasda; Office Execution of Funeral; Office Land and Bank of DKI and also to increase observation and service have been opened by complain center as denouncing information center, suggestion and sigh of society able to be conducted by contacting or passing phone 4303495, faximile 4357422, PO. BOX 555 JKU, e-mail: [komplain.jakut @ or dki.go.id](mailto:komplain.jakut@or.dki.go.id) of web citizen forum site or through the media print, TV and radio. Applying of excellent service strategy in the field of Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil in municipality region of North Jakarta by Governor of DKI Jakarta assessed as one of the best area in administration and its service. But, the mentioned in society eye not yet of course assessed not yet of course gratified.

This research aim to explain the level satisfaction of society, explaining especial factors any kind of most influencing of satisfaction of society and also explain excellent service performance size, measure in public sector able to be used as indicator satisfaction of society to applying of excellent service strategy. Model early used to analyze service consist of five dimension that is: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Besides, also factor analyze in perceptively exploratory where data let by itself group become some factor. And also data collecting to explain excellent service performance size measure in public sector. Technique in take of data the used is spreading of Questioner at society which using area service of Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil and service office which have applied excellent service strategy of area that is in 3 sub-district ( Marunda, Pegangsaan II and Sunter Agung ) and Excellent Inwrought Office Service.

The result of research analyze indicate that the First, from 20 variable indicators the checked, after validity and reliability data test, to 20 the variable indicator fulfill conditions of validity and reliability data. As a whole mount satisfaction of society to all dimension ( tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy) still lower. The indicate mentioned that applying of excellent service strategy of Dinas Kependudukan dan Catatan Sipii in North Jakarta not yet fulfilled society expectation. Second, from 20 variable indicators after analyzed of become only 4 factor becoming consideration of society in perception

of applying of excellent service strategy of Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, that is : (1) Trust and Caring Factor, ( 2 ) Process Factor, ( 3 ) Government Officer Factor, and (4) Fact of Physical Factor. Third, pursuant to data collecting, can be given by picture about excellent service performance size measure in public sector that is existence of balance among excellent service performance optimalization in public sector by government officer with active role of its own society as consumer of service of public.</i>