

Studi Perbandingan Efektivitas Pelayanan Disdukcapil di Wilayah Kota dan Kabupaten Tangerang

Adil Purnama Enero¹

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

adilpurnama89@gmail.com

Juliannes Cadith²

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng tirtayasa

Juliannes.cadith@untirta.ac.id

ABSTRACT

This study focuses on a Comparative Study of Public Service Quality at the Population and Civil Registration Offices of Tangerang City and Tangerang Regency. Several issues were identified, including differences in facilities and infrastructure, differences in service procedures, and differences in service speed between the Population and Civil Registration Offices of Tangerang City and Tangerang Regency. The theory used in this study is the Servqual theory by Parasuraman, as cited in Tjiptono (2016:153), which includes five dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. This study employs a descriptive quantitative method, with data collection techniques including questionnaires and documentation studies. The validity of the data was ensured through Validity Testing, Reliability Testing, Normality Testing, and Hypothesis Testing. The results of the study indicate that there are differences in service quality between the Population and Civil Registration Offices of Tangerang City and Tangerang Regency across all measured dimensions. The most significant difference was found in the tangibles (physical evidence) dimension. Therefore, it can be concluded that the quality of public services at the Population and Civil Registration Office of Tangerang City is better than that of the Population and Civil Registration Office of Tangerang Regency.

Keywords: Comparative Study, Service Quality, The Population and Civil Registration Office

LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator kualitas tata kelola pemerintahan suatu negara. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi cerminan dari efektivitas, efisiensi, dan transparansi pemerintahan dalam menyediakan layanan kepada masyarakatnya. Di era globalisasi saat ini, pemerintah suatu negara dituntut untuk memberikan layanan publik yang

cepat, transparan, dan berkualitas kepada masyarakat sebagai bentuk komitmen dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Konsep tentang pelayanan publik memang tidak asing lagi, yaitu suatu kegiatan birokrasi yang melayani masyarakat dalam hal barang dan jasa, yang orientasinya bukan kepada keuntungan semata, melainkan sudah merupakan tanggung jawab tugas dan fungsi suatu birokrasi. Pada hakikatnya pelayanan publik itu adalah pemberian pemenuhan layanan kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pemerintah sebagai abdi masyarakat. Masyarakat setiap waktu akan selalu menjumpai pelayanan dan menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrasi, meskipun tuntutan itu sering kali tidak ditanggapi oleh pemerintah sesuai dengan apa yang diharapkan, karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih menampilkan ciri- ciri yang berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan. Pelayanan publik seperti itulah yang terjadi di Negara-negara berkembang termasuk Negara Indonesia. kompleksnya masalah pelayanan publik di daerah juga dapat dilihat dari hasil persentase kepatuhan pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik di tingkat pusat dan daerah pada tahun 2018-2021 yang dilakukan oleh Ombudsman RI sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Persentase Kepatuhan Undang-Undang Pelayanan Publik Untuk KL Tahun 2018-2021

Lembaga	Persentase Kepatuhan pelaksanaan UU Pelayanan Publik untuk KL dan Pemerintah Daerah (Persen)								
	Zona Hijau (Kepatuhan Tinggi)			Zona Kuning (Kepatuhan Sedang)			Zona Merah (Kepatuhan Rendah)		
	2018	2019	2021	2018	2019	2021	2018	2019	2021
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
Kementerian	55,6	50,0	70,8	44,4	50,0	29,2	0,0	0,0	0,0
Lembaga	25,0	0,0	80,0	50,0	100	20,0	25,0	0,0	0,0
Pemerintah Provinsi	62,5	33,3	38,2	25,0	50,0	55,9	12,5	16,7	5,9
Pemerintah Kabupaten	31,7	33,0	24,8	44,2	40,5	54,3	24,1	26,5	20,9
Pemerintah Kota	36,7	33,0	34,7	44,9	47,2	62,2	18,4	19,4	3,1

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2022

Ombudsman RI melaksanakan penilaian kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Penilaian dilakukan terhadap kepatuhan dalam pemenuhan standar pelayanan sebagai wujud fungsi pencegahan maladministrasi. Adapun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu ukuran yang digunakan untuk memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dari aparatur pelaksana pelayanan publik. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan

masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. IKM dapat dijadikan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam pelaksanaannya, rata-rata pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota se-Provinsi Banten sudah dilaksanakan dengan baik, hal ini dapat terlihat dari hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota se-Provinsi Banten yang tinggi, sebagaimana ditunjukkan pada tabel 2 berikut:

Tabel 2. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja DISDUKCAPIL Di Kabupaten/Kota se-Provinsi Banten Tahun 2023

No.	Kabupaten/Kota	Indeks Kepuasan Masyarakat	
		2023	
1	Lebak	N/A	N/A
2	Pandeglang	88,96	Sangat Baik
3	Kabupaten Serang	82,24	Baik
4	Kabupaten Tangerang	81,5	Baik
5	Cilegon	90,15	Sangat Baik
6	Serang	83,05	Baik
7	Tangerang	86,94	Baik
8	Tangerang Selatan	89,96	Sangat Baik

Sumber: Diolah dari laporan IKM DISDUKCAPIL Kabupaten/Kota se-Provinsi Banten Tahun 2023

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa DISDUKCAPIL Kabupaten/Kota se-Provinsi Banten pada tahun 2023 memiliki penilaian IKM dengan kategori 3 daerah sangat baik, 4 daerah baik, dan 1 daerah belum mempublikasikan IKM Tahun 2023-nya. Berdasarkan pada tabel 1.3 ada 4 daerah yang nilai IKM-nya dengan kategori baik, Kota Serang, Kabupaten Serang, Kota Tangerang, dan Kabupaten Tangerang. Namun, untuk daerah Kota Serang dan Kabupaten Serang memiliki perbandingan nilai IKM yang tidak terlalu jauh, sedangkan untuk daerah Kota Tangerang dan Kabupaten Tangerang memiliki perbandingan nilai IKM yang cukup terlihat perbedaannya.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut (Paiman Napitupulu, 2012:164). Artinya, bahwa

keberhasilan pelayanan pelanggan sangat banyak bergantung pada kreativitas, inisiatif, dan kepandaian, bergaul para pelakunya. Potensi keberhasilan pelaksanaan customer service yang didukung oleh pribadi-pribadi pelayanan yang kreatif, inisiatif, proaktif, dan mandiri akan sangat tinggi (Majid dkk, 2009:4).

Kata “publik” merupakan kata serapan yang berasal dari bahasa “public” bahasa ini sudah digunakan bertahun-tahun oleh Masyarakat bangsa Indonesia yang menyediakan bahwa publik ini diidentikan dengan Masyarakat. Kata Masyarakat ini dalam pengertian umum menyatakan semua kalangan umum yang ditukan pada keseluruhan rakyat. Nama publik sering kita dengar dengan nama di belakangnya yang menegaskan bahwa kata yang di depannya adalah dimiliki oleh publik. Sebagai contoh kita sering dengar nama: Toilet publik (public toilet), pelayanan publik (public service), kebijakan publik (public policy), transportasi publik (public transport), Lembaga publik (public institution), dan sebagainya (Sugandi dkk, 2011:5).

Mahmudi (2011:223) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan. Selain itu pelayanan publik menurut Sinambela dalam Pasolong (2010:128) yakni sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Kualitas pelayanan (service quality) adalah hasil persepsi dari perbandingan antara harapan dengan kinerja aktual yang diterima pelanggan. Menurut Zauhar (2005:22), kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian (conformance to specification) Dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Pelayanan merupakan respon terhadap kebutuhan manajerial yang hanya terpenuhi jika pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan berfokus pada pelayanan publik, sehingga pelayanan yang dilakukan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan publik, bukan pelayanan yang berskala konsumen. Kualitas merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses pada lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Banyak akademis yang mengidentikkan kepuasan pelanggan dengan kualitas jasa (pelayanan).

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2016:153) “kualitas layanan atau kualitas jasa merupakan Kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi-dimensi pelayanan”. Dengan kata lain kualitas pelayanan diukur dari layanan yang diterima atau dirasakan (perceived service) oleh pengguna layanan.

Parasuraman dalam Tjiptono (2016:153) menyusun dimensi pokok yang menjadi faktor utama penentu kualitas layanan dan jasa, yaitu sebagai berikut:

1. *Tangible* (Bukti langsung). Yaitu meliputi fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, harga, dan penampilan personal dan material tertulis.
2. *Reliability* (Keandalan). Yaitu kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat.
3. *Responsiveness* (Daya tanggap). Yaitu kemauan untuk membantu para konsumen dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat.
4. *Assurance* (Jaminan). Yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan atau kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan.
5. *Empathy* (Empati). Yaitu mencakup menjaga dan memberikan Tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen.

Dimensi kualitas pelayanan tersebut dapat dipergunakan untuk mengukur kualitas pelayanan suatu perusahaan jasa. Mengukur kualitas pelayanan berarti mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu (Tjiptono, 2002:99). Untuk model pengukuran, Parasuraman dalam Tjiptono (2016:153), telah membuat sebuah skala multi item yang diberi nama *SERVQUAL*.

METODE

Penelitian mengenai Studi Komparasi Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dan Kabupaten Tangerang merupakan jenis penelitian komparasi atau penelitian yang dilakukan pada dua lokus penelitian yang memiliki karakteristik yang sama. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, peneliti dapat menarik sebuah Kesimpulan berdasarkan fakta yang ada, dengan cara membandingkan hasil angka dari analisis data kuesioner penelitian dan pendapat-pendapat responden terkait kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dianalisis dan dideskripsikan, sehingga hasil penelitian tersebut dapat untuk mengetahui perbandingan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dan Kabupaten Tangerang.

Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan dengan menggunakan teori Servqual Parasuraman dalam Tjiptono (2016:153) dengan lima indikator, yaitu *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Instrumen penelitian menggunakan kuesioner penelitian yang didalamnya terdapat pernyataan-pernyataan dari masing-masing sub indikator kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2016:153) dan pertanyaan terbuka pada setiap dimensi yang digunakan. Kuesioner dalam penelitian ini disusun berdasarkan indikator-indikator dari variabel penelitian. Indikator tersebut dituangkan secara rinci dalam butir-butir pernyataan yang berupa kuesioner. Jumlah variabel dalam penelitian ini sebanyak satu variabel (variabel tunggal) yaitu variabel kualitas pelayanan, menggunakan teori *servqual* yang dikemukakan oleh Parasuraman dalam Tjiptono (2016:153).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 3. Uji Validitas Kuesiioner Penelitian

No.	Butir Pertanyaan	r hitung	r tabel ($df=28$)	Keterangan
1	1	0,543	0,361	VALID
2	2	0,598	0,361	VALID
3	3	0,644	0,361	VALID
4	4	0,508	0,361	VALID
5	5	0,470	0,361	VALID
6	6	0,709	0,361	VALID
7	7	0,732	0,361	VALID
8	8	0,795	0,361	VALID
9	9	0,674	0,361	VALID
10	10	0,611	0,361	VALID
11	11	0,786	0,361	VALID
12	12	0,820	0,361	VALID
13	13	0,677	0,361	VALID
14	14	0,687	0,361	VALID
15	15	0,631	0,361	VALID
16	16	0,615	0,361	VALID
17	17	0,821	0,361	VALID
18	18	0,858	0,361	VALID
19	19	0,909	0,361	VALID
20	20	0,902	0,361	VALID
21	21	0,917	0,361	VALID
22	22	0,898	0,361	VALID
23	23	0,904	0,361	VALID
24	24	0,910	0,361	VALID
25	25	0,906	0,361	VALID
26	26	0,902	0,361	VALID
27	27	0,889	0,361	VALID
28	28	0,898	0,361	VALID
29	29	0,900	0,361	VALID
30	30	0,623	0,361	VALID
31	31	0,574	0,361	VALID
32	32	0,586	0,361	VALID
33	33	0,880	0,361	VALID
34	34	0,778	0,361	VALID
35	35	0,708	0,361	VALID
36	36	0,700	0,361	VALID
37	37	0,713	0,361	VALID

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Berdasarkan Tabel 3, dari hasil uji validitas instrumen penelitian yang dilakukan, didapati hasil pernyataan item nomor 1, yaitu 0,543, dan seterusnya. Pernyataan dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sebaliknya, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan tidak valid. r_{tabel} diperoleh dari tabel r Product Moment dengan derajat kebebasan:

$$\begin{aligned} df(\text{degree of freedom}) &= N - 2 \\ &= 30 - 2 \\ &= 28 \end{aligned}$$

Pada tabel r Product Moment dengan $df = 28$, diperoleh r_{tabel} sebesar 0,361 pada taraf signifikansi pada taraf signifikansi 5% atau 0,005. Jika koefisien korelasi item pernyataan dinyatakan valid. sebaliknya, jika koefisien korelasi item pernyataan kurang dari 0,361, maka item pernyataan dinyatakan tidak valid. berdasarkan perhitungan tersebut, dapat diketahui bahwa seluruh pernyataan yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini yang berjumlah 37 item pernyataan adalah valid. dengan demikian, kuesioner yang dibuat peneliti dapat digunakan untuk melanjutkan penelitian mengenai studi komparasi kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Tangerang dan Kabupaten Tangerang.

Tabel 4. Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian

Cronbach's Alpha	N of Items
.978	37

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Berdasarkan tabel 4, hasil pengujian reliabilitas instrumen penelitian dengan banyak item pernyataan berjumlah 37 item karena semua item pernyataan dinyatakan valid pada uji validitas. Dalam uji reliabilitas, item pernyataan yang diuji adalah item yang valid. dari perhitungan uji reliabilitas menggunakan SPSS 24, dapat diketahui bahwa kuesioner yang digunakan pada penelitian ini adalah reliabel karena dari 37 item pernyataan, diperoleh nilai Cronbach Alpha sebesar 0,978 lebih besar dari 0,60. Dengan demikian, instrumen penelitian yang berupa kuesioner dapat digunakan karena sudah valid dan reliabel berdasarkan uji instrumen. Artinya, pernyataan yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini dapat memberikan hasil yang konsisten meskipun pengukuran dilakukan secara berulang-ulang, maka kedua instrumen tersebut dapat dilanjutkan dan digunakan untuk mengukur dalam pengumpulan data Studi Komparasi Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dan Kabupaten Tangerang.

Tabel 5. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas Pelayanan
N		200
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	115.87

	Std. Deviation	23.050
Most Extreme Differences	Absolute	.121
	Positive	.108
	Negative	-.121
Test Statistic		.121
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Berdasarkan tabel 5, didapati hasil uji normalitas data menggunakan Kolmogorov-Smirnov yaitu signifikansi sebesar 0,0 atau $< 0,05$ yang berarti data terdistribusi tidak normal. Berdasarkan uji normalitas data menggunakan Kolmogorov-Smirnov yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat data yang tidak terdistribusi secara normal pada penelitian ini, sehingga uji hipotesis yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan Uji Mann-Whitney. Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

“Terdapat Perbedaan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang”

Dalam penelitian ini, uji hipotesis menggunakan uji Mann-Whitney untuk menjawab hipotesis penelitian yang diajukan oleh peneliti. Menurut Qolby (2014:6), Uji Mann-Whitney adalah uji non-parametrik yang digunakan untuk mengetahui perbedaan dari dua sampel yang independen. Uji ini dapat digunakan Ketika data tidak memenuhi asumsi normalitas dan berasal dari dua kelompok data dengan varians yang sama. Adapun hasil uji hipotesis menggunakan uji Mann-Whitney dalam penelitian ini sebagaimana ditunjukkan pada tabel 6 berikut.

Tabel 6. Uji Normalitas Mann-Whitney

Test Statistics ^a	
	Skor
Mann-Whitney U	2409.000
Wilcoxon W	7459.000
Z	-6.338
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Berdasarkan tabel 6, dapat diketahui bahwa hasil Mann-Whitney U sebesar 2409.000, dan Wilcoxon W sebesar 7459.000. kemudian, nilai asumsi signifikansi 2-tailed sebesar 0.000. Adapun kriteria pengujian uji Mann-Whitney yaitu:

1. Jika nilai asymp. Sig. (2-tailed) < 0,05 berarti terdapat perbedaan secara signifikan antara kedua data tersebut.
2. Jika nilai asymp. Sig. (2-tailed) > 0,05 berarti tidak terdapat perbedaan secara signifikan antara kedua data tersebut.
3. Jika nilai asymp. Sig. (2-tailed) = 0,05 berarti tidak terdapat perbedaan secara signifikan antara kedua data tersebut.

Berdasarkan kriteria pengujian Uji Mann-Whitney tersebut, dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini didapati perbedaan secara signifikan antara kedua data yang diuji. Artinya, H_0 atau hipotesis awal yang diajukan dalam penelitian ini diterima, atau dengan kata lain, terdapat perbedaan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dan Kabupaten Tangerang.

Berdasarkan analisis data hasil penelitian, peneliti menginterpretasikan data hasil temuan di lapangan mengenai kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Berdasarkan data yang diperoleh, dapat diketahui bahwa persentase kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang adalah 84% atau termasuk ke dalam kategori sangat baik. Berikut peneliti sajikan hasil persentase setiap indikator Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang akan ditunjukkan pada tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 7. Persentase Indikator Kualitas Pelayanan Publik DISDUKCAPIL Kota Tangerang

No	Indikator	Persentase	Kriteria
1	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	75%	Baik
2	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	85%	Sangat Baik
3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	86%	Sangat Baik
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	87%	Sangat Baik
5	<i>Empathy</i> (Empati)	88%	Sangat Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Berdasarkan analisis data hasil penelitian, peneliti menginterpretasikan data hasil temuan di lapangan mengenai kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang. Berdasarkan data yang diperoleh, dapat diketahui bahwa persentase kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang adalah 72% atau termasuk ke dalam kategori baik. Berikut peneliti sajikan hasil persentase setiap indikator Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang akan ditunjukkan pada tabel 8 sebagai berikut:

Tabel 8. Persentase Indikator Kualitas Pelayanan Publik DISDUKCAPIL Kabupaten Tangerang

No	Indikator	Persentase	Kriteria
1	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	86%	Sangat Baik
2	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	68%	Baik
3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	70%	Baik
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	71%	Baik
5	<i>Empathy</i> (Empati)	68%	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Berdasarkan tabel 7 dan 8, diketahui bahwa terdapat perbedaan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dan Kabupaten Tangerang. Penghitungan skor persentase kualitas pelayanan Kota Tangerang pada Indikator *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) didapati hasil sebesar > 80%. Artinya, Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang tergolong ke dalam kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal menurut Arikunto (2008), yaitu Sangat Baik (80%-100%). Sedangkan pada indikator *Tangibles* (Bukti Fisik) didapati hasil sebesar 75%, artinya, pada indikator ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang tergolong ke dalam kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal menurut Arikunto (2008), yaitu baik (60%-79%). Selanjutnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang perhitungan skor persentase pada indikator *Tangibles* (Bukti Fisik) didapati hasil sebesar > 80%. Artinya, pada indikator ini di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang tergolong ke dalam kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal menurut Arikunto (2008), yaitu Sangat Baik (80%-100%). Sedangkan pada indikator *reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) didapti hasil > 60% namun kurang dari atau < 80%, artinya, pada indikator tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang tergolong ke dalam kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal menurut Arikunto (2008), yaitu baik (60%-79%).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang. Untuk mengetahui Kesimpulan secara rinci pada penelitian ini, peneliti uraikan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang sangat baik karena berada pada interval skor 80,00% – 100,00%. Hal tersebut didapat dari penghitungan skor aktual sebesar 75% pada indikator tangibles, 85% pada indikator reliability, 86% pada indikator responsiveness, 87% pada indikator assurance, 88% pada indikator empathy.

2. Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang baik karena berada pada interval skor 60,00% – 79,99%. Hal tersebut didapat dari penghitungan skor aktual sebesar 86% pada indikator tangibles, 68% pada indikator reliability, 70% pada indikator responsiveness, 71% pada indikator assurance, 68% pada indikator empathy.
3. Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang lebih baik dibandingkan dengan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang.

REFERENSI

- Agung, A. F. (2018). Analisis Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Komparatif Pada Konsumen Indomaret Dan Swalayan Jalur 2 Korpri).
- Atmojo, M. E., Fridayani, H. D., & Pratiwi, V. P. (2021). Analisis Studi Komparasi Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik Di Era New Normal. *Jurnal Transformasi Administrasi*, Vol.11 No.2.
- Destrianti, P. R. (2014). Studi Komparasi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kasus Pemekaran Wilayah Kecamatan Mayangan Dan Kanigaran, Kota Probolinggo.
- Endriani, N. (2014). Perbedaan Kualitas Pelayanan Antara Puskesmas Kepanjenkidul Yang Menerapkan Citizen's Charter (Studi Perbandingan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kepanjenkidul dan Puskesmas Kademangan).
- Imelda, S., & Nahrisah, E. (2015). Analisis Tingkat Mutu Pelayanan Rawat Inap Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di RSUP Adam Malik Medan (Studi Perbandingan Antara Pasien Umum Dan Pasien BPJS). *Informatika: Jurnal Ilmiah AMIK Labuhan Batu*, Vol.3 No.3, 33-44.
- Sahoa, C. (2014). Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Publik Antara Organisasi Swasta dan Organisasi Publik (Suatu Studi di Cv. Nasional Motor Kota Manado dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado).
- Sofyah, S. (2020). Perbandingan Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dengan Galeri Pelayanan Mall Roxy Square Kabupaten Jember.
- Sutopo, A. (2017). Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.
- Badan Pusat Statistik. 2023. Persentase Kepatuhan Pelaksanaan UU Pelayanan Publik Untuk
 KI (Persen), 2018-2021. URL:

<https://archive.bps.go.id/indicator/101/1236/1/persentase-kepatuhan-pelaksanaan-uu-pelayanan-publik-untuk-kl.html>

Ombudsman RI. 2023. Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2022. URL: https://ombudsman.go.id/produk/?c=19&s=SUB_LT_5a1ea951d55c4

Ombudsman RI. 2024. Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2019, 2021, 2022, 2023. URL: <https://ombudsman.go.id/produk/?c=19&s=LP>