

RINGKASAN

Adanya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan menjadikan peluang dan tantangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas harus mengetahui apa harapan masyarakat terhadap pelayanan akta kelahiran. Kualitas pelayanan yang baik adalah apabila antara harapan dengan pelayanan yang senyatanya diterima tidak terdapat gap. Jika gap antara harapan dan kenyataan cukup besar, hal ini menunjukkan bahwa organisasi tidak mengetahui apa yang diinginkan oleh pengguna jasa pelayanan dan tidak mampu menyajikan pelayanan yang berkualitas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas berdasarkan model gap kualitas pelayanan (*servqual*). Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden, yaitu masyarakat yang telah selesai menerima pelayanan akta kelahiran.

Berdasarkan hasil penelitian, masing-masing dimensi telah diketahui nilai gap kualitas pelayanannya. Gap tertinggi terdapat pada dimensi *tangible* yakni sebesar -0,06. Selanjutnya dimensi *responsiveness* mendapatkan nilai gap sebesar 0,04. Dimensi *emphaty* mendapatkan nilai gap sebesar 0,07. Dimensi *assurance* mendapatkan nilai gap sebesar 0,21. Dimensi *reliability* mendapatkan nilai gap sebesar 0,27.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, secara umum kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas sudah berkualitas. Hal ini terbukti dengan hasil dimensi kualitas pelayanan yang mayoritas menunjukkan nilai gap positif yang berarti kualitas pelayanan bisa diterima secara total atau sudah berkualitas karena persepsi pelanggan lebih besar dari harapan pelanggan (*expected service* < *perceived service*). Dimensi-dimensi tersebut diantaranya adalah dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Sedangkan dimensi *tangible* menunjukkan nilai gap negatif yang berarti kualitas pelayanan tidak diterima secara total atau belum berkualitas karena persepsi pelanggan lebih kecil dari harapan pelanggan (*expected service* < *perceived service*).

Kata kunci: Gap, Kualitas, Pelayanan, Servqual

SUMMARY

The existence of Act No. 24 of 2013 on the Amendment of Law Number 23 Year 2006 concerning Population Administration makes the opportunities and challenges for the Department of Population and Civil Registration Banyumas to improve service quality. To improve the quality of service, officers of Population and Civil Registration Banyumas need to know what people's expectations of the birth certificate service. Good quality service is when the expectations with actual service received there is no gap. If the gap between expectation and reality is large enough, it indicates that the organization does not know what is desired by the users of services and are not able to provide a quality service.

This study aims to assess the quality of service of a birth certificate in the Department of Population and Civil Registration Banyumas gap model based on quality of service (servqual). The method used is survey method with descriptive quantitative approach. The research instrument used a questionnaire with a sample size of 100 respondents, ie people who have finished receiving the birth certificate service.

Based on the results of the study, each dimension has known the value of the service quality gap. Gap highest in tangible dimension which is equal to -0.06. Further dimensions of responsiveness get a gap value of 0.04. Dimensions gain empathy gap value of 0.07. Obtain assurance dimension gap value of 0.21. Dimensions reliability scores gap of 0.27.

Based on the research that has been done, the general quality of service of a birth certificate in the Department of Population and Civil Registration Banyumas already qualified. This is evidenced by the results of the majority of the dimensions of service quality showed significant positive gap value acceptable quality of service in total or already qualified for greater customer perception of customer expectations (expected service < perceived service). These dimensions include the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, and empathy. While the tangible dimension shows a negative gap value which means the quality of service is not accepted in total or not qualified for smaller customer perception of customer expectations (expected service < perceived service).

Keywords: Gap, Quality, Service, Servqual