

PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SUKABUMI

Oleh

Reditha Maria Ulfha<sup>1</sup>, Tuah Nur<sup>2</sup>, Andi Mulyadi<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Administrasi Publik, Universitas Muhammdiyah Sukabumi

Jl. R. Syamsudin, S.H. No. 50, Cikole, Kec. Cikole, Kota Sukabumi, Jawa Barat 43113

Email: [redithamaria@gmail.com](mailto:redithamaria@gmail.com)

**Abstrak**

Pelayanan publik menarik untuk dicermati karena kegiatannya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga Negara. faktor permintaan masyarakat lebih tinggi dari bahan (blanko) yang ada belum sepenuhnya memenuhi. Dalam hal ini pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya maksimal. Tujuan Penelitian ini yaitu untuk Mengetahui berapa besar pengaruh Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (X) Terhadap Kualitas pelayanan (Y) (Studi Kasus Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi) Metode pada Penelitian ini menggunakan Penelitian Survei dengan pendekatan kuantitatif dengan tingkat explanasinya yaitu asosiatif dengan sampel penyebaran kuesioner 100 angket. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu Regresi Linear Sederhana dengan hasil penelitian Memiliki hubungan yang signifikan. Berdasarkan uji analisis product moment dapat diartikan koefisien korelasi mengenai Implementasi kebijakan dan Kualitas Pelayanan adalah 0,873 dimana hubungannya sangat kuat.

**Kata Kunci:** Implementasi Kebijakan, Administrasi Kependudukan, Kualitas Pelayanan

**PENDAHULUAN**

Pemerintah Republik Indonesia telah mengeluarkan Undang-Undang tentang Administrasi Kependudukan kemudian dirubah menjadi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014. Aturan ini menjadi rujukan Kota Sukabumi untuk pembentukan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Dalam Peraturan daerah ini diatur tentang ketentuan umum, hak dan kewajiban penduduk, data dan dokumen kependudukan, pencatatan sipil, hak akses dan perlindungan data pribadi penduduk, SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan), pelaporan dan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dalam keadaan darurat dan luar biasa, pendanaan, sanksi administrative, penyidikan, ketentuan pidana, ketentuan peralihan, ketentuan penutup.

Administrasi Kependudukan dan

Pencatatan Sipil adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan. Kota Sukabumi dengan luas wilayah 48 km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk sebanyak 344.797 jiwa berdasarkan Data Konsolidasi Bersih (DKB) Semester II Tahun 2018 yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri, tersebar di 7 (tujuh) Kecamatan yaitu Gunung Puyuh, Cikole, Citamiang, Warudoyong, Baros, Lembursitu, dan Cibeureum.

Jumlah dan persebaran penduduk Kota Sukabumi Tahun 2018 yang terbanyak berada di wilayah Kecamatan Cikole (18,63%) dan yang terkecil berada di wilayah Kecamatan Baros (10,57%), persebaran penduduk tersebut masih sama keadaannya dengan Tahun 2017 yang terbanyak berada di wilayah Kecamatan Cikole (18,63%) dan yang terkecil berada di wilayah Kecamatan Baros (10,57%), dan

Tahun 2016 yang terbanyak berada di wilayah Kecamatan Cikole (18,72%) dan yang terkecil berada di wilayah Kecamatan Baros (10,53%). Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1. Jumlah Penduduk perkecamatan di Kota Sukabumi**

No	KEC	JML KK	L	P
1.	Gunung Puyuh	14.356	24.953	24.352
2.	Cikole	19.782	31.852	32.232
3.	Citamiang	16.313	27.083	26.934
4.	Warudoyong	18.141	30.192	29.275
5.	Baros	10.893	18.951	18.542
6.	Lembursitu	12.658	20.434	20.686
7.	Cibeureum	12.226	21.619	21.066

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi 2019

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi memiliki 5 (Lima) pelayanan utama yang dilakukan setiap harinya tetapi ada 1 (satu) pelayanan yang selalu dilakukan dan memiliki jumlah yang cukup banyak seperti: Pelayanan e-KTP Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 2. Jumlah Kepemilikan e-KTP**

NO	KEC	JML Jiwa	Kepemilikan e-KTP	
			Wajib e-KTP	Ada
1	Gunung Puyuh	48.720	34.318	34.086
2	Cikole	63.817	45.594	45.253
3	Citamiang	53.666	37.936	37.634
4	Warudoyong	58.516	40.852	40.363
5	Baros	37.071	26.050	25.812
6	Lembursitu	40.741	28.771	28.475
7	Cibeureum	42.266	29.044	28.708
	Jumlah	344.797	242.565	240.331

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi 2019

Pada tabel 1.2 data menunjukkan engan adanya perekaman e-KTP diharapkan data kependudukan akan lebih akurat dan terjamin ketunggalnya, sehingga tidak terjadi lagi penduduk memiliki KTP diberbagai tempat atau lebih dari satu KTP.

Sebab masih banyak masyarakat yang mengeluhkan kurangnya kualitas yang diberikan oleh para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota seharusnya bisa menjadi pelayan bagi masyarakat. Adapun fenomena masalah tentang kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Tangible/Bukti Fisik : Contohnya kondisi bangunan tempat pelayanan dinilai sempit seperti di ruang pelayanan untuk pembuatan KTP terlihat belum tertata rapi sehingga terlihat tidak kondusif.

**Gambar 1. Ruang pelayanan**



Sumber: Peneliti 2019

Pada gambar diatas menunjukkan ruang tempat pelayanan yang kurang memadai dan tidak kondusif.

2. Reliability/Kehandalan: dalam proses penanganan KTP kehandalan pegawai disini belum optimal contohnya pembuatan KTP melebihi batas waktu yang telah ditentukan.

**Gambar 2. Proses Pelayanan**



Sumber:Peneliti 2019

Pada gambar diatas menunjukkan masyarakat yang mempertanyakan terkait KTP yang belum selesai.

3. Responsiveness/Ketanggapan Contohnya respon dari pegawai yang kurang teliti dalam penanganan berkas KTP menyebabkan terjadinya ketidaklengkapan pengusulan berkas.

**Gambar 3. Ketanggapan saat pelayanan**



Sumber:Peneliti 2019

Pada gambar diatas menunjukkan respon dari pegawai yang kurang teliti dalam penanganan berkas KTP.

4. Assurance/Jaminan:Contohnya belum adanya kepastian kapan waktu penyelesaian e-KTP.

**Gambar 4. Belum adanya kepastian waktu pelayanan e-KTP**



★★★★★ 3 bulan lalu

apakah e-ktp saya sudah jadi apa blm pak?



Sumber:Peneliti 2019

Pada gambar diatas menunjukkan belum adanya kepastian kapan waktu penyelesaian e-KTP.

5. Emphaty/Empati :Contohnya tidak menaruh perhatian kepada masyarakat

terkait prosedur pembuatan e-KTP sehingga masih banyak masyarakat yang kebingungan.

**Gambar 5. Emphaty**



Muhamad Fachrie  
1 ulasan

★★★★★ 8 bulan lalu

Saya bukan bikin tapi cetak ulang e-KTP saya karena teks nya kurang jelas. Tapi knapa masih di prsulit..



Sumber:Peneliti 2019

Berdasarkan Fenomena masalah diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Impelementasi Kebijakan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi”

## LANDASAN TEORI

### 1. Kebijakan Publik

Istilah kebijakan publik sebenarnya telah sering kita dengar dalam kehidupan sehari-hari dan dalam kegiatan-kegiatan akademis dalam ilmu politik. Namun demikian, meskipun kebijakan publik mungkin dapat dipandang sesuatu yang terjadi terhadap seseorang, tetapi sebenarnya kita telah dipengaruhi secara mendalam oleh banyak kebijakan publik dalam kehidupan sehari-hari.

### 2. Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan merupakan langkah yang sangat penting dalam proses kebijakan. Tanpa implementasi, suatu kebijakan hanyalah merupakan sebuah dokumen yang tidak bermakna dalam kehidupan bermasyarakat.

Winarno dalam Bukunya Kebijakan Public, Teori, Proses Dan Studi Kasus (2012:148-149) mengutip beberapa definisi implementasi kebijakan publik, anatra lain:

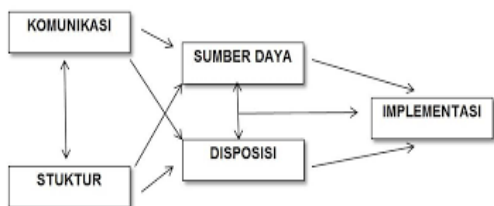
Ripley dan Franklin berpendapat bahwa implementasi adalah apa yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan

(benefit) atau suatu jenis keluaran yang nyata (tangible output).

### 3. Model Implementasi Kebijakan

Edward III menamakan model implementasi kebijakan publiknya dengan Direct and Indirect Impact on Implementation. Pendekatan yang diterimakan oleh Edward III yang dikutip oleh A.G Subarsono dalam bukunya yang berjudul “Analisis Kebijakan Publik” (2010:90), terdapat empat variabel yang sangat menentukan keberhasilan implementasi satu kebijakan, yaitu : (1) komunikasi, (2) sumberdaya, (3) disposisi, dan (4) stuktur birokrasi.

Berikut adalah model pendekatan implementasi kebijakan menurut George C Edward, sebagai berikut:



### 4. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Menurut Hardiyansah (2011: 11) pelayanan yaitu “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”.

### 5. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik.

Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Sinembela yang dikutip oleh Satibi dalam bukunya yang berjudul Manajemen Publik (2012:30) yaitu:

“Pelayanan Publik adalah 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”.

### 6. Pendekatan dan Parameter Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zeithml et al (1990) yang dikutip oleh Hardiansyah dalam bukunya yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik (2018:63) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu:

- a. *Tangible* (Berwujud)
- b. *Reliability* (kehandalan)
- c. *Responsiviness* (Respon/ ketanggapan)
- d. *Assurance* (Jaminan)
- e. *Empaty* (Empati)

## METODE PENELITIAN

Dalam Penelitian peneliti menggunakan metode survei dengan tingkat explanasinya yaitu asosiatif bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini menggunakan Operasional variabel yang saling berkaitan antara variabel X (Independen) dan variabel Y (Dependen) Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat kabupaten Sukabumi yang telah melakukan pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi. Jumlah anggota populasi sebanyak 1.825.581 Penduduk yang telah melakukan perekaman E-Ktp, dan ditambah dengan anggota pegawai Dinas 66 orang. Jadi Jumlah Keseluruhan anggota populasi yang digunakan sebanyak 1.825.647. Sedangkan sampel penelitian adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut dengan sampel penelitian sebanyak 100 responden. Penelitian ini menggunakan

teknik *Nonprobability Sampling* dimana pengambilan sampel ini digunakan agar tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Selanjutnya, teknik *Nonprobability Sampling* yang digunakan yaitu *Sampling Insidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan/incidental dimana teknik ini yaitu teknik kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang cocok sebagai sumber data (Sugiyono 2016). Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%.

Rumus:

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

Keterangan:

n : jumlah sampel

N : jumlah anggota populasi

e<sup>2</sup> : tingkat kesalahan

1 : konstanta

(sumber: Sugiyono, 2016:85)

Dengan Teknik Pengumpulan Data Observasi, Wawancara, Kuesioner, dan Kajian Pustaka. Teknik Analisis data yang digunakan pada penelitian yaitu regresi Linear Sederhana, dengan pengujian hipotesis secara parsial (Uji T) dan menggunakan SPSS 23 untuk olah data

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Karakteristik Responden yang telah melakukan pelayanan E-KTP didominasi oleh perempuan dengan jumlah presentase 72% dan sisanya 28% laki-laki yang telah melakukan pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi, Selanjutnya presentase jenis pekerjaan yang telah melakukan pelayanan pembuatan E-KTP didominasi oleh mahasiswa sebanyak 68%, Karyawan 18%, Swasta 2%, wiraswasta 1%, pegawai negeri 1%, dan sisanya lainnya 10%.

Berdasarkan hasil SPSS 23 Hasil uji validitas pada penelitian ini yaitu bahwa semua item pertanyaan dinyatakan valid karena dari variabel bebas dan variabel terikat mempunyai signifikansi hasil korelasi lebih kecil dari 0,1, maka dapat disimpulkan seluruh item pertanyaan dinyatakan valid.

Dan untuk Uji Reliabilitas semua item pertanyaan reliabel atau tidak jika Cronbach' Alpha > 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa variabel X dan Variabel Y reliabel.

Adapun untuk Hasil Uji Reliabilitas pada penelitian ini berdasarkan SPSS23 sebagai berikut :

#### Reliability Statistic Variabel X

Cronbach's Alpha	N of Items
.938	21

#### Variabel Y

Cronbach's Alpha	N of item
.905	15

Dari Hasil Tabel diatas diketahui Cronbach's Alpha untuk Variabel X yaitu 0,938 dan Variabel Y yaitu 0,905 dalam hal ini maka setiap variabel reliabel dikarenakan untuk mengetahui variabel reliabel atau tidak jika Cronbach' Alpha > 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa variabel X dan Variabel Y reliabel.

#### Uji Koefisien Korelasi

Dari pengujiannya nilai Signifikan < 0,1 maka terdapat hubungan atau adanya korelasi dari variabel X & Y jika sebaliknya maka tidak terdapat korelasi antara variabel X dan variabel Y.

Tabel 3. Uji Korelasi

		Implementasi kebijakan	Kualitas Pelayanan
Budaya Organisasi	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 100	.873** .000 100
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.873** .000 100	1 100

Sumber: SPSS 23

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai Sig (2-tailed)= 0,000<0,1 maka

terdapat korelasi atau terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X terhadap Variabel Y.

**Analisis Koefisien Determinasi**

Analisis koefisien dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

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

**Tabel 4. ANOVA**  
ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8719.240	1	8719.240	312.807	.000 <sup>b</sup>
	Residual	2731.670	98	27.874		
	Total	11450.910	99			

a. Dependent Variable: Kualitas\_Pelayanan

a. Predictors: (Constant), Implementasi Kebijakan

Pada tabel diketahui bahwa nilai signifikan (Sig). Dalam uji F adalah sebesar 0,000. Karena Sig 0,000 < 0,05, maka uji F dapat disimpulkan bahwa Variabel X Implementasi Kebijakan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan dapat juga dikatakan Signifikan. Dengan demikian, maka persyaratan untuk memaknai koefisien determinasi terpenuhi. Berikutnya yaitu mengetahui berapa (%) pengaruh yang diberikan variabel Implementasi Kebijakan (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) akan dipaparkan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 5. Analisis Koefisien Determinasi**

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	.873 <sup>a</sup>	.761	.759		5.280

Pada tabel diketahui bahwa nilai koefisien determinasi atau R Square 0,761. Nilai R Square ini berasal dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi atau “R”, yaitu 0,873×0,873 = 0,761. Maka Besarnya angka koefisien determinasi 0,761 atau sama dengan 76,1 % artinya bahwa variabel Implementasi Kebijakan secara bersama-sama memiliki pengaruh kontribusi terhadap variabel kualitas pelayanan sebesar 76,1 %. Sedangkan Sisanya (100%-76,1% = 23.9 %). 23,9% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel x.

**Uji Analisis Regresi linear Sederhana**

Adapun analisis regresi yang digunakan yaitu regresi sederhana dengan persamaan umum regresi linear yang didasarkan pada hubungan fungsional maupun kausal satu variabel independen dengan variabel dependen.

Adapun Nilai Analisis regresi sederhana pada tabel sebagai berikut:

Tabel 6. Koefisien

Model	Unstandar Coefficient		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std.Error			
1. (Constant)	5.296	2.390	.873	2.215	.029
	.631	.036		17.686	.000

Sumber : Hasil Olah data SPSS21

Pada tabel diketahui coefficient, pada kolom B Constant adalah 5.296, sedang nilai implementasi kebijakan sebesar 0,631 sehingga persamaan regresinya dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$= 5.296 + 0,631 X$$

koefisien b dinamakan koefisien arah regresi dan menyatakan perubahan rata-rata variabel Y untuk setiap perubahan variabel X sebesar satu-satuan. Perubahan ini merupakan pertambahan nilai b bertanda positif dan penurunan bila b bertanda negatif. Maka dari persamaan yang didapat dapat disimpulkan bahwa setiap rata-rata sebesar 0,631 Variabel X merupakan pertambahan variabel Y sebesar 5.296. Dari perhitungan tersebut maka Implementasi Kebijakan mempunyai pengaruh Signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan E.KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi.

**Uji Analisis T (Parsial)**

Uji t ini dilakukan secara parsial untuk mengetahui apakah secara parsial Implementasi Kebijakan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan.

Dengan keterangan :

1. jika t Hitung > t tabel = maka X berpengaruh terhadap Y
2. jika t hitung < t tabel = maka X tidak berpengaruh terhadap Y
3. jika nilai Sig < 0,1 = X berpengaruh secara Signifikan terhadap Y

4. jika Nilai Sig > 0,1 = X tidak berpengaruh secara Signifikan terhadap Y

Adapun Uji Analisis T akan dipaparkan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 7. Koefisien Coefficient**

Model	Unstandar Coefficient		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1. (Constant)	5.296	2.390	.873	2.215	.029
	.631	.036		17.686	.000

Sumber: Hasil Olah data SPSS21

Pada tabel diketahui bahwa t hitung = 17.686 dan t tabel = 2.365 jadi  $17.686 > 2.365$  sama dengan Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan. Kemudian dapat disimpulkan nilai signifikan  $0,029 < 0,1$  dari perhitungan tersebut Budaya Organisasi berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Variabel Budaya Organisasi. Dari Penelitian Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Hipotesis nol= ada pengaruh yang signifikan sehingga hipotesis penelitian diterima maka penelitian ini dilihat dari perhitungan SPSS23 Hipotesis Nol = diterima artinya Budaya Organisasi memiliki pengaruh secara Signifikan terhadap Kualitas pelayanan Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi.

**Tabel 8. Data Ringkasan Hasil Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi**

Pernyataan Analisis	Keputusan Hasil
Anggota Populasi	N = 100
Koefisien Korelasi kedua variabel	0,873 valid
Integrasi Koefisien Korelasi	Hubungan Sangat Kuat
Koefisien Determinasi	KD = 76,1 %
Analisis Regresi	$Y = 5.296 + 0.631 X$
Uji t Hipotesis	<ul style="list-style-type: none"> <li>- jika t Hitung &gt; t tabel = maka X berpengaruh terhadap</li> <li>Y maka t hitung = 17.686 dan t tabel = 2.365 jadi <math>17.686 &gt; 2.365</math> sama dengan Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan</li> <li>- nilai signifikan <math>0,029 &lt; 0,1</math> dari perhitungan tersebut Budaya Organisasi berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Variabel Budaya Organisasi</li> <li>dalam hal ini Hipotesis diterima.</li> </ul>

Sumber: Data Hasil Penelitian Angket di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Sukabumi

**Pembahasan**

Pada Penelitian di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Sukabumi berdasarkan hasil Uji t Implementasi Kebijakan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dapat dikatakan baik, dalam hal ini dilihat dari hasil angket sebaran yang telah disebar oleh peneliti

secara keseluruhan mempunyai hubungan sangat kuat.

Berdasarkan kriteria Kualitas Pelayanan baik dan mempunyai pengaruh yang signifikan hal itu dilihat dari hasil analisis uji t dan Koefisien Determinasi.

Adapun pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap kualitas pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi yaitu memiliki hubungan yang signifikan. Berdasarkan uji analisis product moment dapat diartikan koefisien korelasi mengenai Implementasi Kebijakan dan Kualitas Pelayanan adalah 0,873 dimana hubungannya sangat kuat.

**PENUTUP**

**Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan bahwa hasil penelitian dan pembahasan penelitian tentang Implementasi Kebijakan Terhadap Kualitas Pelayanan dapat kita simpulkan sebagai berikut:

Implementasi Kebijakan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi ada pada kategori tinggi maka budaya yang ada dijalankan dengan baik walaupun ada beberapa masalah-masalah dalam pelayanan yang ada. Kualitas Pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi berada di kategori Tinggi maka memiliki kualitas yang baik dan berjalan dengan lancar tetapi dengan masalah yang ada mampu menjadikan pegawai memberikan pelayanan agar lebih baik lagi. Pengaruh Implementasi kebijakan Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP bahwa pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan hubungannya kuat kategori tinggi.

**DAFTAR PUSTAKA**

[1] Abdul Wahab, Solichin. 2004. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta : PT Bumi Aksara

- [2] Agustino, Leo. 2017. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta, CV
- [3] AG, Subarsono. 2015. *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta : Pustaka Belajar
- [4] Iwan Satibi (2012). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Bumi Aksara
- [5] Litjan, Potlak, Sinambella dkk. (2012). *Reformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Bumi Aksara
- [6] Suharno. (2010). *Dasar-dasar Kebijakan Publik*, Yogyakarta : Pustaka Belajar
- [7] Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV
- [8] Tangkilisan (2003). *Kebijakan Publik Asli Indonesia*. Yogyakarta : Bumi Aksara
- [9] Ulber Silalahi (2015). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung : Refika Aditama
- **Skripsi**
- [10] Endrian, Eki. 2014. *Pengaruh Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung*. Skripsi Bandung : Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung
- [11] Wulansari, Eneng. 2019. *Pengaruh Implementasi Kebijakan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung*. Skripsi Bandung : Universitas Katolik Parahyangan Bandung
- **Aturan Undang-Undang**
- [12] Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah
- [13] Peraturan Walikota Sukabumi Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Administrasi Kependudukan