

## V. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Karakteristik Identitas Responden

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Pesawaran. Jumlah Responden dalam penelitian ini sebesar 100 responden, yang selanjutnya didistribusikan menurut jenis kelamin, kelompok umur, pendidikan terakhir. Untuk mengetahui lebih jelas identitas responden dapat dilihat dari tabel yang disajikan sebagai berikut .

#### 1. Karakteristik responden berdasarkan umur

Tabel 13. Keadaan responden Berdasarkan Umur

No	Kelompok Umur	Jumlah	Persentase (%)
1	17-26	14	14
2	27-36	39	39
3	37-46	30	30
4	47-56	9	9
5	57-67	8	8
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Hasil olah data, 2010

Berdasarkan tabel di atas bahwa kategori umur dari responden penelitian itu beragam, yaitu umur 17 tahun sampai 26 tahun itu ada 14 % responden, 27 sampai 36 tahun 39 %, 37 sampai 46 tahun 30 %, 47 sampai 56 tahun 9 %, 57 sampai 67 tahun 8 %.

## 2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 masyarakat pembuat kartu tanda penduduk dan kartu keluarga terdiri dari laki-laki dan perempuan. Untuk lebih jelas melihat persentasenya bisa dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 14. Keadaan responden Berdasarkan Jenis kelamin.

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	68	68
2	Perempuan	32	32
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil olah data, 2010

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 68 orang atau (68%) dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 32 orang atau 32%.

## 3. Responden Berdasarkan Desa

Tabel 15. Keadaan responden Berdasarkan Kecamatan

No	Desa	Jumlah	Persentase (%)
1	Gedong Tataan	17	17
2	Negeri Katon	12	12
3	Tegineneng	16	16
4	Way Lima	12	12
5	Padang Cermin	18	18
6	Kedondong	13	13
7	Punduh Pedada	12	12
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Hasil olah data, 2010

Berdasarkan data di atas Pembagian jumlah responden dilakukan secara proporsional.

#### 4. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan.

Pendidikan dijadikan salah satu karakteristik dari responden dalam penelitian ini. Untuk mengetahui persentase tingkat pendidikan responden dapat dilihat pada tabel.

Tabel 16. Keadaan responden Berdasarkan pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	Tidak sekolah/tidak tamat SD	3	3
2	Tamat SD/Sederajat	4	4
3	Tamat SMP/Sederajat	13	13
4	Tamat SMA/Sederajat	76	76
5	D-1, D-2, D-3	2	2
6	S-1	2	2
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Hasil olah data, 2010

Berdasarkan tabel di atas, diketahui mayoritas tingkat pendidikan responden adalah tamat SMP dan SMA sederajat. Yaitu SMP sebesar 13% dan SMA sebesar 76% sisanya tidak sekolah 3 %, tamat SD 4 % dan yang sarjana 4 %.

## B. Pembahasan Hasil Penelitian

### 1. Deskripsi data tentang Keandalan (*Reliabilty*).

- a. Pelayanan pembuatan KTP dan KK dilakukan atau diproses 3 sampai 14 hari kerja.

Dalam bagian ini dijelaskan secara rinci pelayanan dalam hal pemrosesan pembuatan KTP dan KK. Untuk pemrosesan pembuatan kartu tanda penduduk dan kartu keluarga berarti pihak dari Disdukcapil wajib untuk menjamin tepatnya waktu penyelesaian pemrosesan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan sebelumnya, yaitu sesuai dengan Peraturan Bupati

Nomor 11 Tahun 2009 waktu pembuatan KTP dan KK diproses atau dilakukan selama tiga sampai empat belas hari kerja. Hal ini mencerminkan keandalan dari disdukcapil terhadap masyarakat selaku konsumen.

Dari seratus responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap pelayanan Disdukcapil dilihat dari faktor pemrosesan pembuatan KTP dan KK yang tertera pada tabel 17.

Tabel 17. Jawaban responden mengenai pelayanan yang diberikan Disdukcapil dalam pemrosesan pembuatan KTP dan KK.

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	2	2
2	Baik	29	29
3	Cukup Baik	42	42
4	Kurang Baik	15	15
5	Tidak Baik	12	12
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber. Hasil olah data kuesioner pertanyaan nomor satu

Berdasarkan tabel di atas bahwa penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Disdukcapil pada faktor pemrosesan pembuatan KTP dan KK dinilai masyarakat cukup baik. ini bisa dilihat dari jawaban masyarakat, dari seratus responden yang dibagikan kuesioner, masyarakat menjawab cukup baik 42 responden (42%). berarti masyarakat cukup puas atas pelayanan yang diberikan disdukcapil dalam hal pemrosesan pembuatan KTP dan KK. Ini berarti Pelayanan yang diberikan Disdukcapil dalam hal pemrosesan pembuatan KTP dan KK belum Maksimal, artinya dalam pemrosesan pembuatan KTP dan KK masih sering lewat dari waktu yang seharusnya. Begitu pula yang dikatakan oleh bapak Safrizal, hasil

wawancara pada tanggal 21 April 2010 ± pukul 14.30 WIB bahwa pada saat ia membuat KTP, waktunya sekitar satu bulanan baru KTP tersebut jadi.

Selanjutnya penilaian masyarakat mengenai tingkat kepentingan / harapan dari masyarakat dalam pelayanan pemrosesan pembuatan KTP dan KK bisa dilihat pada tabel 18.

Tabel 18. Jawaban responden mengenai harapan masyarakat tentang pemrosesan pembuatan KTP dan KK

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Penting	93	93
2	Penting	4	4
3	Cukup Penting	3	3
4	Kurang Penting	0	0
5	Tidak Penting	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber. Hasil olah data kuesioner pertanyaan nomor satu

Berdasarkan tabel 18 di atas bahwa harapan atau kepentingan masyarakat terhadap pemrosesan pembuatan KTP dan KK yang tepat waktu itu dinilai masyarakat sangat penting, hal ini terlihat jawaban dari masyarakat yang menjawab sangat penting sebesar 93 responden (93%).

Berdasarkan kedua data yang diperoleh tersebut menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar 60 % ( $= 294 / 490 \times 100$  ).

$$\text{Angka } 294 = 2 \times 5 + 29 \times 4 + 42 \times 3 + 15 \times 2 + 12 \times 1$$

$$\text{Angka } 490 = 93 \times 5 + 4 \times 4 + 3 \times 3$$

Berdasarkan tingkat kesesuaian di atas sebesar 60 % dan kita sesuaikan dengan tabel 7 yaitu nilai persepsi tingkat kepuasan masyarakat. berarti masyarakat cukup puas atas pelayanan yang diberikan disdukcapil dalam hal pemrosesan pembuatan KTP dan KK. Ini berarti Pelayanan yang diberikan Disdukcapil dalam hal pemrosesan pembuatan KTP dan KK belum Maksimal, artinya dalam pemrosesan pembuatan KTP dan KK masih sering lewat dari waktu yang seharusnya. Begitu pula yang dikatakan oleh bapak Safrizal, hasil wawancara pada tanggal 21 April 2010 ± pukul 14.30 WIB bahwa pada saat ia membuat KTP, waktunya sekitar satu bulanan baru KTP tersebut jadi.

b. Pelayanan yang sama kepada semua masyarakat

Faktor ini menjelaskan dalam memberikan pelayanan, Aparat atau pegawai Disdukcapil harus memberikan pelayanan yang sama kepada semua masyarakat. Karena apabila ada perbedaan antara satu masyarakat dengan masyarakat yang lain tentu akan menimbulkan kecemburuan sosial. Berikut ini akan disajikan jawaban masyarakat mengenai pemberian pelayanan yang sama kepada masyarakat pada tabel 19.

Tabel 19. Jawaban responden mengenai Pelayanan yang sama kepada semua masyarakat

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	2	2
2	Baik	16	16
3	Cukup Baik	60	60
4	Kurang Baik	12	12
5	Tidak Baik	10	10
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber. Hasil olah data kuesioner pertanyaan nomor dua

Berdasarkan tabel 19 di atas bahwa penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Disdukcapil pada faktor pelayanan yang sama kepada semua masyarakat masih beragam ini bisa terlihat dari jawaban masyarakat, dari seratus responden yang menjawab cukup baik 60 responden (60%),

Selanjutnya penilaian masyarakat mengenai tingkat kepentingan / harapan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan aparat Disdukcapil pada faktor pelayanan yang sama kepada semua masyarakat dapat dilihat pada tabel 20.

Tabel 20. Jawaban responden mengenai harapan masyarakat tentang pelayanan yang sama kepada semua masyarakat.

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Penting	84	84
2	Penting	16	16
3	Cukup Penting	0	0
4	Kurang Penting	0	0
5	Tidak Penting	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber. Hasil olah data kuesioner pertanyaan nomor dua

Berdasarkan dari tabel 20 bahwa harapan atau kepentingan masyarakat terhadap pelayanan yang sama kepada semua masyarakat itu dinilai masyarakat sangat penting, hal ini terlihat jawaban dari masyarakat yang menjawab sangat penting sebesar 84 responden (84%). berarti masyarakat cukup puas atas pelayanan yang diberikan disdukcapil dalam hal pemberian pelayanan yang sama kepada setiap masyarakat. Ini berarti Pelayanan yang

diberikan Disdukcapil dalam hal pemberian pelayanan yang sama kepada setiap masyarakat masih sering terjadi perbedaan, artinya masih ada perbedaan masyarakat satu dengan masyarakat yang lain. Begitu pula yang dikatakan oleh Munawar Anggarudin, hasil wawancara pada tanggal 21 April 2010 ± pukul 15.15 WIB bahwa pada saat ia membuat KTP di Disdukcapil, ia mengikuti prosedur sebagaimana mestinya tetapi ada salah satu masyarakat yang ingin membuat pula ia dilayani dengan cepat karna ia memiliki kenalan di Disdukcapil.

Dari kedua data yang diperoleh tersebut menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar 59.5 % ( $= 288 / 484 \times 100$  ).

Berdasarkan tingkat kesesuaian di atas sebesar 59,5 % dan kita sesuaikan dengan tabel 7 yaitu nilai persepsi tingkat kepuasan masyarakat. berarti masyarakat cukup puas atas pelayanan yang diberikan disdukcapil dalam hal pemberian pelayanan yang sama kepada setiap masyarakat. Ini berarti Pelayanan yang diberikan Disdukcapil dalam hal pemberian pelayanan yang sama kepada setiap masyarakat masih sering terjadi perbedaan, artinya masih ada perbedaan masyarakat satu dengan masyarakat yang lain. Begitu pula yang dikatakan oleh Munawar Anggarudin, hasil wawancara pada tanggal 21 April 2010 ± pukul 15.15 WIB bahwa pada saat ia membuat KTP di Disdukcapil, ia mengikuti prosedur sebagaimana mestinya tetapi ada salah satu masyarakat yang ingin membuat pula ia dilayani dengan cepat karna ia memiliki kenalan di Disdukcapil.

- c. Pelayanan yang ramah, penuh senyum dan siap menolong.



Dalam memberikan pelayanan yang efektif, diharapkan sikap ramah, penuh senyum serta selalu siap menolong kepada semua masyarakat. Karena dengan sikap yang ramah, penuh senyum dan selalu siap menolong masyarakat tentu akan merasa senang.

Berikut ini akan disajikan penilaian dari masyarakat mengenai pelayanan yang ramah, penuh senyum dan selalu siap menolong, pada tabel 21.

Tabel 21. Jawaban responden mengenai Pelayanan yang ramah, penuh senyum dan selalu siap menolong.

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	3	3
2	Baik	15	15
3	Cukup Baik	61	61
4	Kurang Baik	14	14
5	Tidak Baik	7	7
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber. Hasil olah data kuesioner pertanyaan nomor tiga

Berdasarkan tabel 21 di atas bahwa penilaian masyarakat pada faktor pelayanan yang ramah, penuh senyum serta selalu siap menolong masih beragam ini bisa terlihat dari jawaban masyarakat, dari seratus responden yang menjawab cukup baik 61 responden (61%).

Selanjutnya pada tabel 22 merupakan jawaban masyarakat mengenai harapan terhadap pelayanan yang ramah, penuh senyum, serta selalu siap menolong.

Tabel 22. Jawaban responden mengenai Pelayanan yang ramah, penuh senyum serta selalu siap menolong

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Penting	57	57
2	Penting	42	42
3	Cukup Penting	1	1
4	Kurang Penting	0	0
5	Tidak Penting	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber. Hasil olah data kuesioner pertanyaan nomor tiga

Berdasarkan tabel 22 di atas bahwa harapan atau kepentingan masyarakat terhadap pelayanan yang ramah, penuh senyum serta selalu siap menolong itu dinilai masyarakat sangat penting, hal ini terlihat jawaban dari masyarakat yang menjawab sangat penting sebesar 57 responden (57%), sedangkan sisanya menjawab penting 42 responden dan 1 responden menjawab cukup penting.

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar 64.25 % ( $= 293 / 456 \times 100$ ).

Berdasarkan tingkat kesesuaian di atas sebesar 64,25 % dan kita sesuaikan dengan tabel 7 yaitu nilai persepsi tingkat kepuasan masyarakat. berarti masyarakat cukup puas atas pelayanan yang diberikan disdukcapil dalam hal pemberian pelayanan yang ramah, penuh senyum dan selalu siap menolong. Ini berarti Disdukcapil dalam memberikan pelayanan yang ramah, penuh senyum dan selalu siap menolong masih belum efektif, artinya dalam melayani masyarakat Disdukcapil masih sering melayani masyarakat dengan wajah yang tidak senyum. Begitu pula yang dikatakan oleh Bapak Mardiko,

dan bapak Azra Aria faza hasil wawancara pada tanggal 21 dan 22 April 2010 ± pukul 16.30 dan 09.00 WIB bahwa aparat Disdukcapil dalam memberikan pelayanan, masih belum melayani masyarakat dengan ramah, penuh senyum. lebih lanjut bapak Azra mengatakan terutama Aparat pelayanan Pembuat KTP yang bukan pegawai negeri sipil, ini dirasakan ia saat membuat KTP.

## 2. Deskripsi data tentang Ketanggapan (*Responsiveness*)

### a. Ketanggapan petugas dalam menyelesaikan masalah yang timbul.

Kemampuan petugas untuk selalu siap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah hal yang sangat penting. Dalam hal ini adalah ketanggapan petugas dalam menyelesaikan masalah yang timbul. Jadi ketika apabila terjadi suatu masalah yang timbul pada saat aparat melayani masyarakat maka aparat harus cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah tersebut. Misalnya bila terjadi kesalahan penulisan nama pada KTP atau KK maka petugas harus cepat menanggapi masalah tersebut dengan cara memperbaiki, agar masyarakat tidak kecewa. Hal ini mencerminkan tanggung jawab aparat Disdukcapil selaku pelayan publik terhadap masyarakat sebagai konsumennya.

Dari seratus responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaian masyarakat dalam hal ketanggapan aparat menghadapi masalah yang timbul.

Ini bisa dilihat pada tabel 23.

Tabel 23. Jawaban responden mengenai penilaian masyarakat terhadap Ketanggapan petugas menyelesaikan masalah yang timbul.

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
----	---------	-----------	----------------

<b>1</b>	Sangat Baik	3	3
<b>2</b>	Baik	17	17
<b>3</b>	Cukup Baik	55	55
<b>4</b>	Kurang Baik	17	17
<b>5</b>	Tidak Baik	8	8
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber. Hasil olah data kuesioner pertanyaan nomor empat

Berdasarkan tabel 23 di atas bahwa penilaian masyarakat terhadap ketanggapan petugas dalam menyelesaikan masalah yang timbul dinilai cukup baik/cukup Puas. ini bisa terlihat dari jawaban masyarakat, dari seratus responden yang menjawab cukup baik 55 responden (55%). berarti masyarakat cukup puas atas pelayanan yang diberikan disdukcapil dalam ketanggapan petugas dalam menyelesaikan masalah yang timbul. Ini berarti Disdukcapil dalam memberikan pelayanan dalam hal ketanggapan petugas menyelesaikan masalah yang timbul masih belum maksimal atau belum memenuhi harapan dari masyarakat. Begitu pula dengan yang dikatakan bapak Jumali hasil wawancara pada tanggal tanggal 22 April ± pukul 10.15 WIB. Waktu itu dia ingin memperbaiki Kartu Keluarga karena ada kesalahan penulisan nama di Kartu Keluarganya sampai disana memang ia ditanggapi tetapi dia harus menunggu tiga hari lagi untuk mengambil hasil dari perbaikan kartu keluarganya tersebut.

Selanjutnya penilaian masyarakat terhadap tingkat kepentingan/harapan dari kemampuan pegawai disdukcapil untuk cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah yang timbul tertera pada tabel 24.

Tabel 24. Jawaban responden mengenai harapan masyarakat terhadap pelayanan Disdukcapil dalam hal ketanggapan petugas menyelesaikan masalah yang timbul.

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Penting	82	82
2	Penting	17	17
3	Cukup Penting	1	1
4	Kurang Penting	0	0
5	Tidak Penting	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber. Hasil olah data kuesioner pertanyaan nomor empat

Berdasarkan tabel 24 di atas bahwa harapan masyarakat atas pelayanan yang diberikan Disdukcapil pada faktor ketanggapan petugas menyelesaikan masalah yang timbul itu dinilai masyarakat sangat penting, hal ini terlihat jawaban dari masyarakat yang menjawab sangat penting sebesar 82 responden (82%), sedangkan sisanya menjawab penting 17 responden dan 1 responden menjawab cukup penting.

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar 60.29 % ( $= 290 / 481 \times 100$ ).

Berdasarkan tingkat kesesuaian di atas sebesar 60,29 % dan kita sesuaikan dengan tabel 7 yaitu nilai persepsi tingkat kepuasan masyarakat. berarti masyarakat cukup puas atas pelayanan yang diberikan disdukcapil dalam ketanggapan petugas dalam menyelesaikan masalah yang timbul. Ini berarti Disdukcapil dalam memberikan pelayanan dalam hal ketanggapan petugas menyelesaikan masalah yang timbul masih belum maksimal atau belum memenuhi harapan dari masyarakat. Begitu pula dengan yang dikatakan

bapak Jumali hasil wawancara pada tanggal tanggal 22 April ± pukul 10.15 WIB. Waktu itu dia ingin memperbaiki Kartu Keluarga karena ada kesalahan penulisan nama di Kartu Keluarganya sampai disana memang ia ditanggapi tetapi dia harus menunggu tiga hari lagi untuk mengambil hasil dari perbaikan kartu keluarganya tersebut.

- b. Ketanggapan petugas membantu masyarakat ketika sampai di kantor.

Dalam hal ini pegawai atau aparat disdukcapil sebagai pelayan publik harus memberikan suatu kesan yang baik kepada masyarakat, ini bisa dilakukan ketika masyarakat sampai di kantor maka aparat secepatnya membantu apa yang diperlukan oleh masyarakat tersebut. Dari seratus responden yang telah di teliti maka diperoleh hasil penilaian masyarakat terhadap pelayanan Disdukcapil dalam hal ketanggapan petugas membantu masyarakat ketika sampai di kantor. Ini bisa dilihat pada tabel 25.

Tabel 25. Jawaban responden mengenai pelayanan yang diberikan aparat Disdukcapil pada faktor ketanggapan petugas dalam membantu masyarakat ketika sampai di kantor

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	1	1
2	Baik	16	16
3	Cukup Baik	65	65
4	Kurang Baik	12	12
5	Tidak Baik	6	6
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber. Hasil olah data kuesioner pertanyaan nomor lima

Berdasarkan tabel 25 di atas bahwa penilaian masyarakat terhadap pelayanan Disdukcapil pada faktor ketanggapan petugas dalam membantu masyarakat ketika sampai di kantor dinilai masyarakat cukup baik. Ini bisa terlihat dari jawaban masyarakat, dari seratus responden yang menjawab cukup baik 65 responden (65%).

Sedangkan harapan masyarakat dalam hal ketanggapan petugas membantu masyarakat ketika sampai di kantor bisa dilihat pada tabel 26.

Tabel 26. Jawaban responden mengenai penilaian masyarakat terhadap tingkat kepentingan atau harapan dalam hal ketanggapan petugas membantu masyarakat ketika sampai di kantor.

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Penting	83	83
2	Penting	16	16
3	Cukup Penting	1	1
4	Kurang Penting	0	0
5	Tidak Penting	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber. Hasil olah data kuesioner pertanyaan nomor lima

Berdasarkan dari tabel 26 di atas bahwa harapan atau kepentingan masyarakat terhadap ketanggapan petugas dalam membantu masyarakat ketika sampai di kantor itu dinilai masyarakat sangat penting, hal ini terlihat jawaban dari masyarakat yang menjawab sangat penting sebesar 83 responden (83%).

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar 60.99 % ( $= 294 / 482 \times 100$ ).

Berdasarkan tingkat kesesuaian di atas sebesar 60,99 % dan kita sesuaikan dengan tabel 7 yaitu nilai persepsi tingkat kepuasan masyarakat. berarti masyarakat cukup puas atas pelayanan yang diberikan disdukcapil pada faktor ketanggapan petugas dalam membantu masyarakat ketika sampai di kantor. Ini berarti Disdukcapil dalam memberikan pelayanan dalam hal ketanggapan petugas membantu masyarakat ketika sampai di kantor masih belum maksimal. Ini didukung dari jawaban ibu Maya Rohata Spd.i hasil wawancara tanggal 21 April 2010 ± pukul 14.30. bahwa pada saat ia membuat KTP ia tidak langsung dilayani tetapi di lempar dari pegawai satu ke pegawai lain.

c. Ketanggapan petugas dalam menanggapi keluhan dari masyarakat.

Faktor ini diperlukan suatu kemampuan untuk cepat tanggap dari aparat dinas kependudukan dan catatan sipil terhadap keluhan yang disampaikan masyarakat, sesuatu yang di antisipasi dengan baik dan cepat oleh petugas dapat memberikan suatu kesan yang baik kepada masyarakat dan mereka tidak akan menjadi terlalu kecewa. Dari seratus responden yang diteliti maka diperoleh penilaian dari masyarakat terhadap ketanggapan petugas menanggapi keluhan dari masyarakat pada tabel 27.

Tabel 27. Jawaban responden mengenai ketanggapan petugas dalam menanggapi keluhan dari masyarakat.

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	2	2
2	Baik	13	13
3	Cukup Baik	54	54
4	Kurang Baik	25	25



5	Tidak Baik	6	6
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber. Hasil olah data kuesioner pertanyaan nomor enam

Berdasarkan tabel 27 di atas bahwa penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Disdukcapil pada faktor ketanggapan petugas dalam menanggapi keluhan dari masyarakat dinilai masyarakat cukup baik. Ini bisa terlihat dari jawaban masyarakat, dari seratus responden yang menjawab cukup baik 54 responden (54%).

Selanjutnya penilaian masyarakat terhadap tingkat kepentingan/harapan masyarakat dalam ketanggapan petugas menanggapi masalah yang timbul dapat dilihat pada tabel 28.

Tabel 28. Jawaban responden mengenai penilaian masyarakat terhadap tingkat kepentingan atau harapan dalam ketanggapan petugas menanggapi keluhan darimasyarakat

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Penting	73	73
2	Penting	26	26
3	Cukup Penting	1	1
4	Kurang Penting	0	0
5	Tidak Penting	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber. Hasil olah data kuesioner pertanyaan nomor enam

Berdasarkan dari tabel 28 di atas bahwa harapan atau kepentingan masyarakat terhadap ketanggapan petugas dalam menanggapi keluhan dari

masyarakat itu dinilai masyarakat sangat penting, hal ini terlihat jawaban dari masyarakat yang menjawab sangat penting sebesar 73 responden (73%), sedangkan sisanya menjawab penting 26 responden dan 1 responden menjawab cukup penting.

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar 59,32 % ( $= 280 / 472 \times 100$ ).

Berdasarkan tingkat kesesuaian di atas sebesar 59,32 % dan kita sesuaikan dengan tabel 7 yaitu nilai persepsi tingkat kepuasan masyarakat. berarti masyarakat cukup puas atas pelayanan yang diberikan disdukcapil pada faktor ketanggapan petugas menanggapi keluhan dari masyarakat. Ini berarti Disdukcapil dalam memberikan pelayanan dalam hal ketanggapan petugas menanggapi keluhan dari masyarakat sudah cukup baik.

### 3. Deskripsi data tentang Keyakinan (*Assurance*).

#### a. Pelayanan yang ramah, dan Sopan.

Dalam memberikan pelayanan yang efektif, diharapkan sikap ramah, dan sopan kepada semua masyarakat. Karena dengan sikap yang ramah, dan sopan masyarakat tentu akan merasa senang saat dilayani. Berikut ini akan disajikan jawaban dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan aparat Disdukcapil pada faktor pelayanan yang ramah, dan sopan, dapat di lihat pada tabel 29.

Tabel 29. Jawaban responden mengenai pelayanan yang ramah dan sopan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
----	---------	-----------	----------------

1	Sangat Baik	2	2
2	Baik	23	23
3	Cukup Baik	57	57
4	Kurang Baik	16	16
5	Tidak Baik	2	2
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber. Hasil olah data kuesioner pertanyaan nomor tujuh

Berdasarkan tabel 29 di atas bahwa penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Disdukcapil pada faktor pelayanan yang ramah, dan sopan tergolong cukup baik ini bisa terlihat dari jawaban masyarakat, dari seratus responden yang menjawab cukup baik 57 responden (57%).

Selanjutnya jawaban masyarakat mengenai kepentingan / harapan terhadap pelayanan yang ramah, dan sopan dapat dilihat pada tabel 30.

Tabel 30. Jawaban responden mengenai penilaian masyarakat terhadap tingkat kepentingan atau harapan dalam pelayanan yang ramah dan sopan.

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Penting	31	31
2	Penting	69	69
3	Cukup Penting	0	0
4	Kurang Penting	0	0
5	Tidak Penting	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber. Hasil olah data kuesioner pertanyaan nomor tujuh

Berdasarkan dari tabel 30 di atas bahwa harapan atau kepentingan masyarakat terhadap pelayanan yang ramah, dan sopan itu dinilai masyarakat penting, hal ini terlihat jawaban dari masyarakat yang menjawab

penting sebesar 69 responden (69%), sedangkan sisanya menjawab sangat penting 31 responden.

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar 71.23 % ( $= 307 / 431 \times 100$ ).

Berdasarkan tingkat kesesuaian di atas sebesar 71,23 % dan kita sesuaikan dengan tabel 7 yaitu nilai persepsi tingkat kepuasan masyarakat. berarti masyarakat puas atas pelayanan yang diberikan disdukcapil dalam hal pemberian pelayanan yang ramah, dan sopan. Ini berarti Disdukcapil dalam memberikan pelayanan yang ramah, dan sopan sudah memenuhi harapan dari masyarakat.

b. Pelayanan yang menyeluruh dan secara tuntas.

Dalam pemberian layanan masyarakat tentu ingin dilayani secara menyeluruh dan tuntas, jika masyarakat di berikan pelayanan yang tidak *full* atau secara tidak tuntas tentu akan menimbulkan kekecewaan pada masyarakat. Misalnya saja ketika masyarakat sudah datang pada hari yang ditentukan untuk mengambil KTP dan KK yang sudah dibuat, tetapi sampai disana ternyata KTP dan KK tersebut belum jadi hal ini tentu membuat masyarakat akan kecewa. Untuk itu dari seratus responden yang diteliti, maka diperoleh hasil penilaian masyarakat atas pelayanan yang diberikan Disdukcapil pada faktor pemberian pelayanan yang menyeluruh dan secara tuntas, bisa dilihat pada tabel 31.

Tabel 31. Jawaban responden mengenai pelayanan yang menyeluruh dan secara tuntas

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	2	2
2	Baik	14	14
3	Cukup Baik	62	62
4	Kurang Baik	22	22
5	Tidak Baik	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber. Hasil olah data kuesioner pertanyaan nomor delapan

Berdasarkan tabel 31 di atas bahwa penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Disdukcapil dalam hal pelayanan yang menyeluruh dan secara tuntas tergolong cukup baik ini bisa terlihat dari jawaban masyarakat, dari seratus responden yang menjawab cukup baik 62 responden (62%).

Selanjutnya penilaian masyarakat terhadap tingkat kepentingan atau harapan dalam pelayanan yang menyeluruh dan secara tuntas bisa dilihat pada tabel 32.

Tabel 32. Jawaban responden mengenai tingkat kepentingan atau harapan masyarakat terhadap pelayanan yang menyeluruh dan secara tuntas.

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Penting	73	73
2	Penting	25	25
3	Cukup Penting	2	2
4	Kurang Penting	0	0
5	Tidak Penting	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber. Hasil olah data kuesioner pertanyaan nomor delapan.

Berdasarkan dari tabel 32 di atas bahwa harapan atau kepentingan masyarakat terhadap pelayanan yang menyeluruh dan secara tuntas itu dinilai masyarakat sangat penting, hal ini terlihat jawaban dari masyarakat yang menjawab sangat penting sebesar 73 responden (73%).

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar 62,85 % ( $= 296 / 471 \times 100$  ).

Berdasarkan tingkat kesesuaian di atas sebesar 62,85 % dan kita sesuaikan dengan tabel 7 yaitu nilai persepsi tingkat kepuasan masyarakat. berarti masyarakat cukup puas atas pelayanan yang diberikan disdukcapil dalam hal pemberian pelayanan yang menyeluruh dan secara tuntas. Ini berarti Disdukcapil dalam memberikan pelayanan yang menyeluruh dan secara tuntas belum maksimal. Ini didukung dari jawaban bapak sunaryo hasil wawancara tanggal 22 April 2010 ± pukul 12.00 bahwa pada saat ia ingin mengambil KTP sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan sebelumnya, tetapi sampai disana KTP tersebut belum jadi.

- c. Pelayan Disdukcapil dalam memberikan penjelasan dan komunikasi dengan baik.

Untuk memperoleh loyalitas masyarakat, maka harus dilakukan suatu komunikasi serta memberikan penjelasan yang baik agar masyarakat tidak bingung akan yang dibutuhkannya. Salah satu upaya yang jelas adalah mendengarkan apa yang diinginkan masyarakat dan memberikan pengertian yang jelas tentang prosedur pelayan yang harus di ikuti oleh masyarakat.

Maka dari itu dari seratus responden yang diteliti diperoleh penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Disdukcapil dalam hal memberikan penjelasan dan komunikasi dengan baik, dapat dilihat pada tabel 33.

Tabel 33. Jawaban responden mengenai pelayanan yang diberikan Disdukcapil dalam memberikan penjelasan dan komunikasi dengan baik.

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	4	4
2	Baik	16	16
3	Cukup Baik	53	53
4	Kurang Baik	25	25
5	Tidak Baik	2	2
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber. Hasil olah data kuesioner pertanyaan nomor sembilan

Berdasarkan tabel 33 di atas bahwa penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Disdukcapil dalam hal pemberian penjelasan dan komunikasi dengan baik dinilai masyarakat tergolong cukup baik, ini bisa terlihat dari jawaban masyarakat, dari seratus responden yang menjawab cukup baik 53 responden (53%).

Selanjutnya penilaian masyarakat terhadap tingkat kepentingan atau harapan dalam pemberian penjelasan dan komunikasi dengan baik, bisa dilihat pada tabel 34.

Tabel 34. Jawaban responden mengenai tingkat kepentingan atau harapan masyarakat dalam pemberian penjelasan penjelasan dan komunikasi dengan baik.

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Penting	52	52
2	Penting	46	46
3	Cukup Penting	2	2
4	Kurang Penting	0	0
5	Tidak Penting	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber. Hasil olah data kuesioner pertanyaan nomor sembilan.

Berdasarkan dari tabel 34 di atas bahwa harapan atau kepentingan masyarakat terhadap penjelasan dan komunikasi dengan baik itu dinilai masyarakat sangat penting, hal ini terlihat jawaban dari masyarakat yang menjawab sangat penting sebesar 52 responden (52%), sedangkan sisanya menjawab penting 46 responden dan cukup penting 2%..

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar 65,55 % ( $= 295 / 450 \times 100$ ).

Berdasarkan tingkat kesesuaian di atas sebesar 65,55 % dan kita sesuaikan dengan tabel 7 yaitu nilai persepsi tingkat kepuasan masyarakat. berarti masyarakat cukup puas atas pelayanan yang diberikan disdukcapil dalam hal memberikan penjelasan dan komunikasi dengan baik. Ini berarti pelayanan yang diberikan Disdukcapil dalam hal memberikan penjelasan dan komunikasi belum baik. Artinya banyak masyarakat masih belum jelas



tentang apa saja persyaratan yang harus dilengkapi untuk membuat KTP dan KK. Ini dikatakan oleh bapak Budiman hasil wawancara pada tanggal 22 April 2010 ± pukul 11.00 WIB. Ia mengatakan pihak Disdukcapil tidak memberikan suatu penjelasan yang baik kepada dia saat dia ingin membuat KTP, Malah ia disuruh liat persyaratannya yang sudah ditempel di dinding.

#### **4. Deskripsi data tentang Empati (*empathy*).**

- a. Pelayanan yang diberikan Disdukcapil dalam pemberian perhatian secara khusus kepada masyarakat.

Kemampuan pihak Disdukcapil untuk dapat memenuhi keinginan masyarakat merupakan suatu nilai tambah bagi Dinas kependudukan dan catatan sipil, dimana aparat Disdukcapil dapat mengerti dan menganalisis kebutuhan dari masyarakat. Usaha lain yang dapat dilakukan disdukcapil adalah memberikan suatu perhatian kepada masyarakat, perhatian disini dimaksudkan adalah ketika ada suatu masyarakat yang datang dari jauh untuk membuat KTP atau KK tetapi pada saat masyarakat sudah sampai disitu ternyata persyaratannya masih ada yang kurang sedikit, maka diharapkan toleransi dari aparat untuk melayani masyarakat tersebut dengan syarat kekurangannya akan menyusul. Jika masyarakat diberi perhatian secara khusus seperti itu tentu masyarakat tidak akan kecewa terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak disdukcapil. Dari 100 responden yang diteliti maka diperoleh penilaian masyarakat atas pelayanan yang di berikan Disdukcapil dalam hal memberi perhatian secara khusus kepada setiap masyarakat.dapat dilihat pada tabel 35.

Tabel 35 Jawaban responden mengenai pelayanan yang diberikan Disdukcapil dalam hal memberikan perhatian khusus kepada semua masyarakat.

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	0	0
2	Baik	12	12
3	Cukup Baik	54	54
4	Kurang Baik	34	34
5	Tidak Baik	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber. Hasil olah data kuesioner pertanyaan nomor sepuluh

Berdasarkan tabel 35 di atas maka bisa kita lihat penilaian masyarakat atas pelayanan yang diberikan Aparat Disdukcapil dalam hal memberikan perhatian secara khusus kepada setiap masyarakat. Dari seratus responden yang menjawab cukup baik 54 orang (54%).

Selanjutnya penilaian masyarakat terhadap tingkat kepentingan atau harapan masyarakat akan pelayanan yang diberikan Disdukcapil dalam hal memberikan perhatian secara khusus kepada setiap masyarakat dapat dilihat pada tabel 36.

Tabel 36. Jawaban responden mengenai tingkat kepentingan atau harapan masyarakat dalam pemberian perhatian secara khusus kepada setiap masyarakat.

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Penting	26	26
2	Penting	52	52
3	Cukup Penting	22	22
4	Kurang Penting	0	0

5	Tidak Penting	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber. Hasil olah data kuesioner pertanyaan nomor sepuluh

Berdasarkan tabel 36 di atas penilaian masyarakat akan tingkat kepentingan atau harapan dalam hal pemberian perhatian secara khusus kepada setiap masyarakat dinilai masyarakat penting. ini terlihat dari seratus responden, 52 % masyarakat menjawab penting, sisanya 26 % menjawab sangat penting dan 22% menjawab cukup penting.

Dari kedua data diatas maka diperoleh tingkat kesesuaian  $68,81 \% = (278 / 404 \times 100)$ .

Berdasarkan tingkat kesesuaian di atas sebesar 68,81 % dan kita sesuaikan dengan tabel 7 yaitu nilai persepsi tingkat kepuasan masyarakat. berarti masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan pihak disdukcapil dalam hal memberikan perhatian secara khusus kepada setiap masyarakat. Artinya pelayanan yang diberikan disdukcapil dalam memberikan perhatian secara khusus kepada setiap masyarakat sudah sesuai dengan harapan dari masyarakat..

- b. Pelayanan yang diberikan Disdukcapil dalam hal pemberian perhatian terhadap keluhan masyarakat.

Untuk dapat memenuhi keinginan dari masyarakat tentu aparat harus tahu lebih dahulu apa keinginan dari mereka. Ketika masyarakat menyampaikan sesuatu keluhan mereka kepada aparat, sebaiknya aparat memberikan suatu perhatian/tanggapan terhadap keluhan tersebut. Dengan begitu masyarakat

akan senang dan petugas pun tahu apa yang diinginkan oleh masyarakat. Dari seratus responden yang diteliti maka diperoleh penilaian masyarakat atas pelayanan yang diberikan Disdukcapil dalam hal memberikan perhatian terhadap keluhan masyarakat, Dapat dilihat pada tabel 37.

Tabel 37. Jawaban responden mengenai kinerja pegawai dalam memberikan perhatian terhadap keluhan masyarakat.

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	0	0
2	Baik	15	15
3	Cukup Baik	56	56
4	Kurang Baik	28	28
5	Tidak Baik	1	1
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber. Hasil olah data kuesioner pertanyaan nomor sebelas.

Berdasarkan tabel 37 di atas bahwa penilaian masyarakat atas pelayanan yang diberikan Disdukcapil pada faktor pemberian perhatian terhadap keluhan masyarakat dinilai masyarakat tergolong cukup baik, ini bisa terlihat dari jawaban masyarakat, dari seratus responden yang menjawab cukup baik 56 responden (56%).

Selanjutnya penilaian masyarakat terhadap tingkat kepentingan atau harapan dalam hal pemberian perhatian terhadap keluhan masyarakat bisa dilihat pada tabel 38.

Tabel 38. Jawaban responden mengenai tingkat kepentingan atau harapan masyarakat dalam pemberian perhatian terhadap keluhan dari masyarakat.

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Penting	26	26

2	Penting	70	70
3	Cukup Penting	4	4
4	Kurang Penting	0	0
5	Tidak Penting	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber. Hasil olah data kuesioner pertanyaan nomor sebelas.

Berdasarkan tabel 38 di atas bahwa harapan atau kepentingan masyarakat dalam hal pemberian perhatian terhadap keluhan masyarakat itu dinilai masyarakat penting, hal ini terlihat jawaban dari masyarakat yang menjawab penting sebesar 70 responden (70%), sedangkan sisanya menjawab sangat penting 26 responden dan cukup penting 4%.

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar 67,55 % ( $= 285 / 422 \times 100$ ).

Berdasarkan tingkat kesesuaian di atas sebesar 67,55 % dan kita sesuaikan dengan tabel 7 yaitu nilai persepsi tingkat kepuasan masyarakat. berarti masyarakat cukup puas atas pelayanan yang diberikan Disdukcapil pada faktor pemberian perhatian terhadap keluhan masyarakat.

- c. pelayanan yang baik kepada semua masyarakat tanpa memandang status sosial.

Faktor ini menjelaskan dalam memberikan pelayanan, Aparat atau pegawai Disdukcapil harus memberikan pelayanan yang baik kepada semua masyarakat tanpa memandang status sosial. Karena apabila ada perbedaan antara satu masyarakat dengan masyarakat yang lain tentu akan menimbulkan kecemburuan sosial dan membuat masyarakat kecewa akan

pelayanan yang diberikan oleh disdukcapil. Berikut ini akan disajikan jawaban masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan Aparat Disdukcapil dalam hal pemberian pelayanan yang baik kepada semua masyarakat tanpa memandang status sosial dapat di lihat pada tabel 39.

Tabel 39. Jawaban responden mengenai pelayanan yang diberikan aparat Disdukcapil pada faktor pelayanan yang baik kepada semua masyarakat tanpa memandang status sosial.

<b>No</b>	<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>1</b>	Sangat Baik	0	0
<b>2</b>	Baik	13	13
<b>3</b>	Cukup Baik	51	51
<b>4</b>	Kurang Baik	30	30
<b>5</b>	Tidak Baik	6	6
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber. Hasil olah data kuesioner pertanyaan nomor dua belas.

Berdasarkan tabel 39 di atas bahwa penilaian masyarakat pelayanan yang diberikan Aparat Disdukcapil pada faktor pelayanan yang baik kepada semua masyarakat tanpa memandang status sosial masih beragam ini bisa terlihat dari jawaban masyarakat. dari seratus responden, yang menjawab cukup baik 51 responden (51%).

Selanjutnya penilaian masyarakat mengenai tingkat kepentingan / harapan dari masyarakat dalam pelayanan yang baik kepada semua masyarakat tanpa memandang status sosial dapat dilihat pada tabel 40.

Tabel 40. Jawaban responden mengenai tingkat kepentingan atau harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang baik kepada semua masyarakat tanpa memandang status sosial.

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Penting	73	73
2	Penting	27	27
3	Cukup Penting	0	0
4	Kurang Penting	0	0
5	Tidak Penting	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber. Hasil olah data kuesioner pertanyaan nomor dua belas.

Berdasarkan dari tabel 40 di atas bahwa harapan atau kepentingan masyarakat terhadap pelayanan yang baik kepada semua masyarakat tanpa memandang status sosial itu dinilai masyarakat sangat penting, hal ini terlihat jawaban dari masyarakat yang menjawab sangat penting sebesar 73 responden (73%), sedangkan sisanya menjawab penting 27 responden..

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar 57.3 % ( $= 271 / 473 \times 100$ ).

Berdasarkan tingkat kesesuaian di atas sebesar 57,3 % dan kita sesuaikan dengan tabel 7 yaitu nilai persepsi tingkat kepuasan masyarakat. berarti masyarakat cukup puas atas pelayanan yang diberikan Disdukcapil pada faktor pelayanan yang baik kepada semua masyarakat tanpa memandang status sosial. Ini artinya pelayanan yang diberikan Disdukcapil masih belum sesuai dengan harapan dari masyarakat. Pernyataan ini diperkuat oleh jawaban dari bapak Iwan hasil wawancara pada tanggal 24 April 2010 ± pukul 11.00 WIB. Bahwa dia mengatakan aparat Disdukcapil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik, tetapi baik disini menurut bapak iwan kalo di beri uang lebih.

## 5. Deskripsi data tentang berwujud (*Tangible*).

### a. Kebersihan dan kerapihan kantor

Kebersihan merupakan faktor lain yang termasuk dapat dirasakan dan dapat dilihat langsung oleh masyarakat dan termasuk salah satu faktor yang sering dinilai masyarakat. Maka kebersihan dan kerapihan kantor perlu di jaga. Dari seratus responden yang diteliti, diperoleh hasil penilaian masyarakat terhadap kebersihan dan kerapihan kantor, ini bisa dilihat pada tabel 41.

Tabel 41. Jawaban responden mengenai Kebersihan dan kerapihan kantor

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	0	0
2	Baik	48	48
3	Cukup Baik	45	45
4	Kurang Baik	7	7
5	Tidak Baik	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber. Hasil olah data kuesioner pertanyaan nomor tiga belas.

Berdasarkan tabel 41 di atas maka bisa kita lihat penilaian masyarakat dalam hal kebersihan dan kerapihan kantor dinas kependudukan dan catatan sipil itu baik, ini terlihat dari seratus responden yang menjawab baik 48 orang dan sisanya menjawab cukup baik 45 orang dan kurang baik 7 orang.

Selanjutnya harapan dari masyarakat terhadap kebersihan dan kerapihan kantor dapat dilihat pada tabel 42.

Tabel 42. Jawaban responden mengenai kebersihan dan kerapihan kantor.

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Penting	70	70
2	Penting	26	26
3	Cukup Penting	4	4



<b>4</b>	Kurang Penting	0	0
<b>5</b>	Tidak Penting	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber. Hasil olah data kuesioner pertanyaan nomor tiga belas.

Berdasarkan tabel 42 di atas jawaban masyarakat akan tingkat kepentingan atau harapan dari kebersihan dan kerapihan kantor itu dinilai masyarakat sangat penting, ini terlihat dari seratus responden yang menjawab sangat penting 70% sedangkan sisanya menjawab 26 penting dan 4% cukup penting.

Dari kedua data di atas maka diperoleh tingkat kesesuaian sebesar  $73,18\% = (341 / 466 \times 100)$ .

Berdasarkan tingkat kesesuaian di atas sebesar 73,18 % dan kita sesuaikan dengan tabel 7 yaitu nilai persepsi tingkat kepuasan masyarakat. berarti masyarakat puas dalam hal kebersihan dan kerapihan kantor. Dalam hal ini artinya kerapihan dan kebersihan kantor sudah sesuai dengan harapan dari masyarakat.

b. Peralatan dan perlengkapan kantor

Peralatan dan perlengkapan kantor merupakan sarana yang sangat penting yang harus dimiliki oleh Disdukcapil, karena jika peralatan kantor maksimal tentu mereka juga bisa melayani masyarakat dengan maksimal. Oleh karena itu dari seratus responden, penulis dapatkan penilaian masyarakat terhadap peralatan dan perlengkapan kantor. Ini bisa dilihat pada tabel 43.

Tabel 43. Jawaban responden mengenai peralatan dan perlengkapan kantor.

<b>No</b>	<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>1</b>	Sangat Baik	0	0

2	Baik	55	55
3	Cukup Baik	43	43
4	Kurang Baik	2	2
5	Tidak Baik	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber. Hasil olah data kuesioner pertanyaan nomor empat belas.

Berdasarkan tabel 43 di atas maka bisa kita lihat penilaian masyarakat dalam hal peralatan dan perlengkapan kantor dinas kependudukan dan catatan sipil itu baik, ini terlihat dari seratus responden yang menjawab baik 55 orang dan sisanya menjawab cukup baik 43 orang dan kurang baik 2 orang.

Sedangkan penilaian masyarakat mengenai tingkat kepentingan atau harapan terhadap peralatan dan perlengkapan kantor dapat dilihat pada tabel 44.

Tabel 44. Jawaban responden mengenai harapan masyarakat dalam peralatan dan perlengkapan kantor.

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Penting	89	89
2	Penting	9	9
3	Cukup Penting	2	2
4	Kurang Penting	0	0
5	Tidak Penting	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber. Hasil olah data kuesioner pertanyaan nomor empat belas.

Berdasarkan tabel di atas harapan masyarakat akan peralatan dan perlengkapan kantor itu dinilai masyarakat sangat penting, ini terlihat dari seratus responden yang menjawab sangat penting 89% sedangkan sisanya menjawab 9 penting dan 2% cukup penting.

Dari kedua data di atas maka diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 72,48% =  $(353 / 487 \times 100)$ .

Berdasarkan tingkat kesesuaian di atas sebesar 72,48 % dan kita sesuaikan dengan tabel 7 yaitu nilai persepsi tingkat kepuasan masyarakat. berarti masyarakat puas dalam hal peralatan dan perlengkapan kantor. Artinya dalam hal ini peralatan dan perlengkapan kantor untuk membuat KTP dan KK sudah Baik.

c. Kerapian dan penampilan pegawai Disdukcapil

Kerapian dan penampilan pegawai juga menjadi nilai tambah bagi masyarakat. Karena itu pun yang menjadi salah satu faktor yang dilihat langsung oleh masyarakat. Oleh sebab itu penilaian masyarakat terhadap kerapian dan penampilan pegawai Disdukcapil bisa dilihat pada tabel 45.

Tabel 45. Jawaban responden mengenai kerapian dan penampilan pegawai

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	4	4
2	Baik	57	57
3	Cukup Baik	37	37
4	Kurang Baik	0	0
5	Tidak Baik	2	2
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber. Hasil olah data kuesioner pertanyaan nomor lima belas.

Berdasarkan tabel 45 di atas penilaian masyarakat akan kerapian dan penampilan pegawai sudah baik, ini terlihat dari seratus responden 57 %

masyarakat menilai baik, 4 % sangat baik, cukup baik 37 % dan yang menjawab tidak baik 2%.

Sedangkan penilaian masyarakat mengenai tingkat kepentingan atau harapan dalam hal kerapian dan penampilan pegawai bisa dilihat pada tabel 46.

Tabel 46. Jawaban responden mengenai tingkat kepentingan atau harapan masyarakat dalam kerapian dan penampilan pegawai.

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Penting	25	25
2	Penting	57	57
3	Cukup Penting	18	18
4	Kurang Penting	0	0
5	Tidak Penting	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber. Hasil olah data kuesioner pertanyaan nomor lima belas.

Berdasarkan tabel 46 di atas penilaian masyarakat akan tingkat kepentingan atau harapan mengenai kerapian dan penampilan pegawai dinilai masyarakat penting. Ini terlihat dari tabel diatas, dari seratus responden 57% menjawab penting dan sisanya menjawab sangat penting 25% dan, cukup penting 18%.

Dari kedua data di atas maka didapatkan tingkat kesesuaian sebesar 88,70% =  $(361 / 407 \times 100)$ .

Berdasarkan tingkat kesesuaian di atas sebesar 88,70 % dan kita sesuaikan dengan tabel 7 yaitu nilai persepsi tingkat kepuasan masyarakat. berarti

masyarakat sangat puas dalam hal kerapian dan penampilan pegawai. Dalam hal ini artinya kerapian dan penampilan pegawai sudah sangat baik.

## C. Analisis Data

### 1. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dimaksudkan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan secara bersama-sama faktor keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan berwujud terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk dan kartu keluarga di Disdukcapil kabupaten pesawaran atau untuk menentukan apakah hipotesis yang telah ditentukan dapat diterima atau ditolak. Dalam penelitian ini, menggunakan Model regresi linier berganda. Dengan hasil sebagai berikut :

$$Y = - 0,0097 + 0,901 (875) + 0,816 (864) + 0,744 (898) + 0,695 (834) + 0,609 (1055)$$

$$Y = - 0,0097 + 788,375 + 705,024 + 668,11 + 834,695 + 642,5$$

$$Y = - 0,0097 + 3.638,7$$

Berdasarkan hasil di atas berarti seluruh variabel bebas yang ada dalam model ini, yaitu keandalan (*reliability*) (X1), ketanggapan (*responsiveness*) (X2), keyakinan (*assurance*) (X3), empati (*emphaty*) (X4), dan berwujud

(*tangible*) (X5) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan KTP dan KK di Disdukcapil Kabupaten Pesawaran.

❖ **Uji F :**

$$F = MS_B / MS_w$$

Tabel 47. rumus uji F

Sumber Variasi	SS	df	MS
Antar Sampel	SS <sub>B</sub>	K - 1	SS <sub>B/(k-1)</sub>
Dalam Sampel	SS <sub>w</sub>	K(n-1)	SS <sub>w/(nk-1)</sub>
Jumlah	SS <sub>Tot</sub>	Kn-1	F= SS <sub>B/(k-1)</sub> / SS <sub>w/(nk-1)</sub>

Sumber : Supranto, J (1997:204)

SS = Jumlah Kuadrat

SS<sub>B</sub> = Jumlah Kuadrat antar Sampel/Kelompok

SS<sub>w</sub> = Jumlah Kuadrat dalam Sampel/kelompok

k = banyaknya dimensi kualitas yang dapat mempengaruhi Kepuasan Masyarakat.

n = banyaknya elemen setiap dimensi Kualitas

kn = banayak elemen seluruh dimensi kualitas

Diketahui :

$$SS_B = 1.376.216$$

$$SS_w = 204.846,76$$

$$k = 5$$

$$n = 3$$

$$kn = 3 * 5 = 15$$

Tabel 48. Hasil Uji F

Sumber Variasi	SS	df	MS
<b>Antar Sampel</b>	1.376.216	4	344.054
<b>Dalam Sampel</b>	204.846,76	10	20.484,676
<b>Jumlah</b>	1.581.062,76	40	<b>16,80</b>

Sumber : hasil olah data 2010

Hasil uji statistik dengan uji F (F-tes) adalah sebesar 16,80 dan F tabel = 3,48. Dengan demikian, F hitung > F tabel yang berarti seluruh variabel bebas yang ada dalam model ini, yaitu keandalan (*reliability*) (X1), ketanggapan (*responsiveness*) (X2), keyakinan (*assurance*) (X3), empati (*emphaty*) (X4), dan berwujud (*tangible*) (X5) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan KTP dan KK di DIIsdukcapil Kabupaten Pesawaran.

## 2. Analisis keseluruhan semua faktor

Dari keseluruhan faktor yang sudah di rinci satu persatu pada Sub Bab sebelumnya, maka penulis bisa menganalisis dari kelima belas faktor tersebut apakah masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil dalam pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk dan kartu keluarga.

Dari hasil keseluruhan Variabel X atau penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Disdukcapil diperoleh hasil 4.526. sedangkan penilaian masyarakat terhadap kepentingan atau Harapan (Y) di peroleh hasil sebesar 6.876.

Jadi untuk mengetahui tingkat kesesuaian keseluruhan semua faktor menggunakan rumus :

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \%$$

Keterangan :

$T_{ki}$  : Tingkat Kesesuaian responden

$X_i$  : Skor Penilaian Kinerja Pelayanan

$Y_i$  : Skor penilaian kepentingan (Harapan) pelanggan

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan :

$\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat kepuasan

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan

$n$  = Jumlah Responden

Diketahui :



$$\Sigma X_i = 4.526$$

$$\Sigma Y_i = 6.876$$

$$N = 100$$

Data diatas, terlampir pada lampiran.

$$\bar{X} = \frac{4526}{100} = \mathbf{45,26}$$

$$\bar{Y} = \frac{6876}{100} = \mathbf{68,76}$$

Jadi tingkat kesesuaian Keseluruhan :

$$T_{ki} = \frac{45,26}{68,76} \times 100 \%$$

$$T_{ki} = \mathbf{65, 823 \%}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas maka diperoleh jawaban dari rumusan masalah yaitu seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan KTP dan KK. Hasilnya adalah 65, 823 %. Jika hasil ini disesuaikan pada tabel lima yaitu persepsi, tingkat kesesuaian kinerja dan tingkat kepentingan (harapan) maka hasilnya masyarakat Cukup Puas atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten pesawaran. Ini berarti pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran masih belum sesuai dengan harapan masyarakat.

Artinya dari kelima dimensi kualitas pelayanan diantaranya Keandalan (*reliability*), Keresponsifan (*resvonsiveness*), Keyakinan (*assurance*), Empati (*emphaty*), berwujud (*tangible*) yang di berikan untuk menentukan suatu kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan aparat Disdukcapil belum semuanya di laksanakan dengan baik.