

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini adalah Masyarakat yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk membuat KTP yang berjumlah 57 Responden. Berdasarkan kuesioner yang telah disebar dapat diketahui identitas responden yang mengisi kuesioner. Identitas responden dalam penelitian ini dapat dilihat berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan dan pekerjaan.

1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden dalam penelitian ini berjumlah 57 orang yang terdiri dari laki-laki dan perempuan. Identitas responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini:

Tabel . 4 Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Laki-laki	47	82
2	Perempuan	10	18
	Jumlah	57	100

Sumber: Data Diolah dari Hasil Kuesioner, 2012

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 57 responden dalam penelitian ini adalah berjenis kelamin laki-laki dengan persentase

sebanyak 82% atau 47 orang responden, dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 18% atau 10 orang responden. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki dalam penelitian ini lebih banyak daripada responden yang berjenis kelamin perempuan yang datang ke dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur.

2. Identitas Responden Berdasarkan Umur

Umur responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini beragam yaitu berkisar 17 sampai 60 tahun. Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dapat dilihat pada tabel 5 sebagai berikut:

Tabel 5. Distribusi Jawaban Berdasarkan Umur

No.	Umur (Tahun)	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	17-26	24	42
2	27-36	18	32
3	37-46	10	17
4	>46	5	9
Jumlah		57	100

Sumber: Data Diolah dari Hasil Kuesioner, 2012

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 57 responden, sebanyak 42% atau 24 orang responden berusia antara 17 sampai 26 tahun, dan sebanyak 32% atau 18 orang responden berusia antara 27 sampai 36 tahun, 17% atau 10 orang responden berusia antara 37 sampai 46 tahun, sedangkan sisanya sebanyak 9% atau 5 orang responden. Sehingga dapat diketahui bahwa yang banyak datang untuk melakukan

pelayanan ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah masyarakat yg berumur 17- 26 tahun.

3. Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan

Identitas responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel 6 sebagai berikut:

Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah (F)	Persentase (%)
1	SD	13	23
2	SMP	15	26
3	SMA/Sederajat	24	42
4	Diploma	2	4
5	Sarjana	3	5
	Jumlah	57	100

Sumber: Data Diolah dari Hasil Kuesioner, 2012

Tabel di atas menunjukkan latar belakang pendidikan setiap masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan KTP ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masyarakat yang berlatar belakang pendidikan SD sebanyak 23% atau 13 orang responden, sementara yang berpendidikan SMP sebanyak 26% atau 15 orang responden ,yang berpendidikan SMA/Sederajat sebanyak 42% atau 24 orang responden, sedangkan responden yang berpendidikan Diploma sebanyak 4% atau 2 orang responden, dan yang berpendidikan Sarjana sebanyak 5% atau 3 orang responden. Berdasarkan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa tingkat pendidikan yang menjadi responden dalam penelitian ini sebagian besar adalah SMA/Sederajat.

4. Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

Identitas responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 7. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.

No.	Tingkat Pekerjaan	Jumlah (F)	Persentase (%)
1	Ibu Rumah Tangga (IRT)	6	11
2	Wiraswasta	28	49
3	Pegawai Negri Sipil	4	7
4	Tani	19	33
Jumlah		57	100

Sumber: Data Diolah dari Hasil Kuesioner, 2012

Tabel di atas menunjukkan data pekerjaan dari masyarakat berdasarkan hasil kuesioner yang peneliti lakukan. Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa responden yang berlatar belakang pekerjaan Ibu Rumah Tangga sebanyak 11% atau 6 orang responden, sedangkan responden yang pekerjaannya wiraswasta sebanyak 49% atau 28 orang responden, sementara itu responden yang berlatar belakang pekerjaan sebagai pegawai negeri sipil sebanyak 7 % atau 33 orang responden, dan responden yang berlatar belakang pekerjaan petani sebagai sebanyak 33% atau 19orang responden. Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa responeden dalam penelitian ini sebagaian besar berlatar belakang pekerjaan sebagai Wiraswasta.

B. Pembahasan hasil penelitian Kinerja Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Publik

Penelitian yang berjudul Kinerja Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Publik mulai menampakkan hasil yang sesuai dengan metodologi yaitu penerapan deskriptif kuantitatif. Jawaban didapat dari pertanyaan yang disebarkan sebanyak 15 buah pertanyaan kepada masyarakat yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil untuk membuat KTP yang menjadi responden. Pertanyaan yang disebarkan berdasarkan 5 indikator untuk mengukur kinerja dalam pelayanan publik yang dikemukakan oleh Dwiyanto ke lima indikator tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Deskripsi data tentang Produktivitas

a. Aparat Memberikan pelayanan KTP dengan tepat waktu

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang aparat memberikan pelayanan KTP dengan tepat waktu dapat di lihat pada tabel 8 berikut:

Tabel 8. Distribusi jawaban reponden tentang aparat memberikan pelayanan KTP dengan tepat waktu

Klasifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase%
a. Tepat Waktu	13	23
b. Cukup Tepat Waktu	31	54
c. Tidak Tepat waktu	13	23
Jumlah	57	100

Sumber: Data Diolah Hasil Kuesioner Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 57 responden sebanyak 23% atau 13 orang responden menyatakan aparat dalam memberikan pelayanan KTP tepat waktu. Sebanyak 54% atau 31

orang responden menyatakan aparat dalam memberikan pelayanan KTP cukup tepat waktu dan 23% atau 13 orang responden menyatakan aparat dalam memberikan pelayanan KTP tidak tepat waktu. Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan KTP adalah cukup tepat waktu.

Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan KTP cukup tepat waktu. Hal ini menunjukkan bahwa aparat belum memberikan pelayanan yang maksimal atau kata lainnya layanan prima ini dikarenakan belum adanya standar pelayanan minimal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan. Memberikan pelayanan KTP dengan tepat waktu merupakan suatu keharusan yang harus dilaksanakan oleh aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil guna mewujudkan efisiensi pelayanan kepada masyarakat.

b. Aparat dalam memberikan pelayanan KTP tidak ada kesalahan

Untuk mengetahui tanggapan responden bahwa Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan KTP tidak ada kesalahan dapat dilihat pada tabel 9 berikut:

Tabel 9. Distribusi jawaban responden bahwa Aparat dalam memberikan pelayanan KTP tidak ada kesalahan

Klasifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase%
a. Tidak ada Kesalahan	27	47
b. Ada kesalahan	19	33
c. Sering ada kesalahan	11	19
Jumlah	57	100

Sumber: Data Diolah Hasil Kuesioner Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 57 responden sebanyak 47% atau 27 orang responden menyatakan bahwa Aparat dalam memberikan pelayanan KTP tidak ada kesalahan. Sebanyak 33% atau 19 orang responden menyatakan bahwa Aparat dalam memberikan pelayanan KTP ada kesalahan dan sebanyak 19% atau 11 responden menyatakan bahwa Aparat dalam memberikan pelayanan KTP sering ada kesalahan. Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melayani tidak ada kesalahan atau kekurangan ketika mengurus KTP.

Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar reponden menyatakan bahwa Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melayani tanpa ada kesalahan atau kekurangan ketika mengurus KTP. Artinya Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik sesuai dengan ketentuan dan harapan masyarakat, sehingga masyarakat menilai tingkat penyelesaian pekerjaan oleh aparat Dinas kependudukan dan

pencatatan sipil khususnya bidang Administrasi Kependudukan adalah baik.

c. Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan KTP sesuai prosedur

Untuk mengetahui tanggapan responden Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melayani masyarakat sesuai standar pelayanan atau prosedur yang ada dapat di lihat pada tabel 10 berikut:

Tabel 10. Distribusi jawaban responden bahwa Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan KTP sesuai prosedur

Klasifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase%
a. Sesuai	17	30
b. Cukup Sesuai	30	53
c. Tidak Sesuai	10	17
Jumlah	57	100

Sumber: Data Diolah Hasil Kuesioner Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 57 responden sebanyak 30% atau 17 orang responden menyatakan bahwa Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan KTP sesuai prosedur. Sebanyak 53% atau 30 orang responden menyatakan bahwa Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan KTP cukup sesuai prosedur dan sebanyak 17% atau 10 responden menyatakan bahwa Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan KTP tidak sesuai prosedur. Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian

besar responden menyatakan bahwa Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan KTP cukup sesuai prosedur.

Memberikan pelayanan KTP sesuai dengan prosedur yang ada memang seharusnya dilakukan oleh aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bidang Administrasi Kependudukan. Misalnya mengisi formulir, membawa foto, kartu keluarga serta berbagai syarat lainnya. Apabila semua syarat yang diminta aparat belum lengkap aparat akan meminta warga untuk melengkapinya terlebih dahulu.

Selanjutnya untuk menganalisa indikator dipergunakan rumus interval sebagai berikut:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

Keterangan:

I = Interval nilai skor

Nt= Nilai tertinggi

Nr = Nilai terendah

K= Kategori jawaban

Nilai tertinggi (NT) dan nilai terendah (NR) dapat diketahui melalui tabel rekapitulasi responden berdasarkan skor jawaban (terlampir).

Tabel ini merupakan hasil rekapitulasi skor jawaban kuesioner yang dibagikan kepada 57 orang responden dan merupakan tabel tunggal.

Diketahui dari aspek standar yang lebih tinggi $NT=9$ dan $NR=4$ serta jumlah kelas atau banyaknya kategori (K) adalah sebanyak 3 kategori yaitu baik, cukup baik dan tidak baik sehingga nilai interval masing-masing kelas dapat diketahui sebagai berikut:

$$I = \frac{NT-NR}{K}$$

$$I = \frac{9-4}{3}$$

$I= 2$ maka dapat ditentukan interval sebagai berikut:

Kategori baik ≥ 7

Kategori cukup baik = 5-6

Kategori tidak baik = 3-4

Tabel 11 . kategori Produktivitas

Kategori Kinerja	Rentang Interval	Frekuensi	Persentase%
Baik	≥ 7	24	42
Cukup Baik	5-6	32	56
Tidak baik	3-4	1	2
Jumlah		57	100

Sumber: Data Diolah Hasil Kuesioner Tahun 2012

Indikator Produktivitas dalam penelitian ini berkaitan dengan aparat mampu memberikan kepastian waktu, memberikan pelayanan KTP tidak ada kesalahan, aparat memberikan pelayanan KTP sesuai dengan prosedur. Berdasarkan pada tabel 11 maka diketahui bahwa dari sebanyak 42% atau 24 orang responden menyatakan kinerja aparat dalam pelayanan publik dilihat dari segi Produktivitas adalah baik,

sebanyak 56% atau 32 orang responden menyatakan kinerja aparat dalam pelayanan publik dilihat dari segi Produktivitas adalah cukup baik dan sebanyak 2% atau 1 orang responden menyatakan kinerja aparat dalam pelayanan publik dilihat dari segi produktivitas adalah tidak baik. Hal ini menunjukkan bahwa Produktivitas aparat dalam pelayanan publik adalah cukup baik.

2. Deskripsi data tentang kualitas pelayanan

a. Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu ada di kantor pada saat jam kerja

Untuk mengetahui tanggapan responden bahwa Aparat dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu ada di kantor pada saat jam kerja dapat dilihat pada tabel 12 berikut:

Tabel 12. Distribusi jawaban responden bahwa Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu ada di kantor pada saat jam kerja

Klasifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase%
a. Selalu ada di kantor	31	54
b. Kadang –kadang ada di kantor	26	46
c. Tidak ada di kantor	0	0
Jumlah	57	100

Sumber: Data Diolah Hasil Kuesioner Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 57 responden sebanyak 54% atau 31 orang responden menyatakan bahwa Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu ada di kantor pada saat jam kerja. Sebanyak 46% atau 26 orang responden menyatakan bahwa Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sering ada

di kantor pada saat jam kerja dan 0 responden menyatakan bahwa Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak ada di kantor pada saat jam kerja. Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu ada di kantor pada saat jam kerja.

Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memang harus selalu ada di kantor dengan ini membuktikan bahwa aparat memang menjunjung tinggi kedisiplinan dari dalam diri sehingga masyarakat tidak dikecewakan jika mengurus KTP aparatnya selalu ada di kantor jadi urusannya pun dapat selesai dengan tepat waktu.

b. Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan kepada masyarakat

Untuk mengetahui tanggapan responden bahwa Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan kepada masyarakat dapat di lihat pada tabel 13 berikut:

Tabel 13. Distribusi jawaban responden Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan kepada masyarakat

Klasifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase%
a. Mampu	14	25
b. Cukup Mampu	37	65
c. Tidak Mampu	6	10
Jumlah	57	100

Sumber: Data Diolah Hasil Kuesioner Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 57 responden sebanyak 25% atau 14 orang responden menyatakan bahwa aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Sebanyak 65% atau 37 orang responden menyatakan bahwa aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cukup mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan kepada masyarakat dan sebanyak 10% atau 6 responden menyatakan bahwa aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cukup mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan kepada masyarakat

Cukup mampu nya aparat menggunakan alat bantu yang dirasakan oleh masyarakat ini dikarenakan masih adanya kesalahan dalam pembuatan KTP, lamanya proses penyelesaian pelayanan, meskipun

peralatan yang ada dikantor sudah tersedia cukup lengkap dan memadai seperti adanya Komputer dan printer dalam jumlah yang cukup banyak.

c. Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan ramah dan sopan

Untuk mengetahui tanggapan responden bahwa Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan ramah dan sopan dapat di lihat pada tabel 14 berikut

Tabel 14. Distribusi jawaban responden Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan ramah dan sopan

Klasifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase%
a. Ramah dan Sopan	19	33
b. Cukup Ramah dan Sopan	30	53
c. Tidak Ramah dan Sopan	8	14
Jumlah	57	100

Sumber: Data Diolah Hasil Kuesioner Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 57 responden sebanyak 33% atau 19 orang responden menyatakan bahwa aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan ramah dan sopan. Sebanyak 53% atau 30 orang responden menyatakan bahwa aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup ramah dan sopan dan sebanyak 14% atau 8 orang responden menyatakan aparat Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak ramah dan sopan. Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cukup ramah dan sopan.

Dalam memberikan pelayanan yang efektif, diharapkan sikap ramah dan sopan dari aparat kepada semua masyarakat yang membutuhkan pelayanan, ini dikarenakan dengan sikap yang ramah dan sopan masyarakat akan merasa senang dan puas telah dilayani dengan baik oleh para aparat.

Selanjutnya untuk menganalisa indikator dipergunakan rumus interval sebagai berikut:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

Keterangan:

I = Interval nilai skor

Nt= Nilai tertinggi

Nr = Nilai terendah

K= Kategori jawaban

Nilai tertinggi (NT) dan nilai terendah (NR) dapat diketahui melalui tabel rekapitulasi responden berdasarkan skor jawaban (terlampir).

Tabel ini merupakan hasil rekapitulasi skor jawaban kuesioner yang dibagikan kepada 57 orang responden dan merupakan tabel tunggal.

Diketahui dari aspek standar yang lebih tinggi $NT=9$ dan $NR=7$ serta jumlah kelas atau banyaknya kategori (K) adalah sebanyak 3 kategori yaitu baik, cukup baik dan tidak baik sehingga nilai interval masing-masing kelas dapat diketahui sebagai berikut:

$$I = \frac{NT-NR}{K}$$

$$I = \frac{9-7}{3}$$

$I= 2$ maka dapat ditentukan interval sebagai berikut:

Kategori baik ≥ 7

Kategori cukup baik = 5-6

Kategori tidak baik = 3-4

Tabel 15. kategori Kualitas Pelayanan

Kategori Kinerja	Rentang Interval	Frekuensi	Persentase%
Baik	≥ 7	28	49
Cukup Baik	5-6	29	51
Tidak baik	3-4	0	0
Jumlah		57	100

Sumber: Data Diolah Hasil Kuesioner Tahun 2012

Indikator kualitas pelayanan dalam penelitian ini berkaitan dengan aparat dalam memberikan pelayanan KTP selalu ada di kantor pada saat jam kerja, aparat mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dan melayani dengan ramah dan sopan. Berdasarkan pada tabel 15 maka diketahui bahwa dari 57 responden, sebanyak 49% atau 28 orang responden menyatakan kinerja aparat dalam pelayanan publik

dilihat dari indikator Kualitas Pelayanan adalah baik, sebanyak 51% atau 29 orang responden menyatakan kinerja aparat dalam pelayanan publik dilihat dari indikator kualitas pelayanan adalah cukup baik dan sebanyak 0 orang reponden menyatakan kinerja aparat dalam pelayanan publik dilihat dari indikator kualitas Pelayanan adalah tidak baik. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan aparat dalam pelayanan publik adalah cukup baik.

3. Deskripsi data tentang Responsivitas

a. Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu merespon dengan baik pada setiap masyarakat yang mengurus KTP

Untuk mengetahui tanggapan responden bahwa Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu merespon dengan baik pada setiap masyarakat yang mengurus KTP dapat di lihat pada tabel 16 berikut:

Tabel 16. Distribusi jawaban responden aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu merespon dengan baik pada setiap masyarakat yang mengurus KTP

Klasifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase%
a. Merespon dengan baik	23	40
b. Cukup merespon dengan baik	32	56
c. Tidak merespon dengan baik	2	4
Jumlah	57	100

Sumber: Data Diolah Hasil Kuesioner Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 57 responden sebanyak 40% atau 23 orang responden menyatakan bahwa Aparat

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu merespon dengan baik pada setiap masyarakat yang mengurus KTP. Sebanyak 56% atau 32 orang responden menyatakan bahwa Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cukup merespon dengan baik pada setiap masyarakat yang mengurus KTP dan sebanyak 4% atau 2 responden menyatakan bahwa aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak merespon dengan baik pada setiap masyarakat yang mengurus KTP.

Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cukup merespon dengan baik pada setiap masyarakat yang mengurus KTP. Dalam hal ini aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pelayan publik harus memberikan kesan yang baik kepada masyarakat ini biasa dilakukan ketika sampai diloket pendaftaran aparat secepatnya membantu apa yang diperlukan oleh masyarakat.

b. Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat ketika mengurus KTP

Untuk mengetahui tanggapan responden bahwa Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat ketika mengurus KTP dapat di lihat pada tabel 17 berikut:

Tabel 17. Distribusi jawaban responden Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat ketika mengurus KTP

Klasifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase%
a. Cepat	16	30
b. Cukup cepat	32	56
c. Tidak cepat	8	14
Jumlah	57	100

Sumber: Data Diolah Hasil Kuesioner Tahun 201

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 57 responden sebanyak 30% atau 17 orang responden menyatakan bahwa aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat ketika mengurus KTP. Sebanyak 56% atau 32 orang responden menyatakan bahwa Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan pelayanan cukup cepat kepada masyarakat ketika mengurus KTP dan sebanyak 14% atau 8 responden menyatakan bahwa aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan pelayanan tidak cepat kepada masyarakat ketika mengurus KTP. Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan pelayanan cukup cepat kepada masyarakat ketika mengurus KTP.

Proses pengurusan yang cukup cepat yang dilakukan oleh aparat ini menunjukkan bahwa aparat tidak mempersulit masyarakat yang mengurus KTP. Namun masih adanya kendala secara teknis yang

sering dihadapi oleh aparat misalnya mati lampu, peralatan yang rusak dan lainya yang membuat aparat terkadang terlihat lamban.

c. Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan pelayanan yang tepat/akuran kepada masyarakt ketika mengurus KTP

Untuk mengetahui tanggapan responden bahwa Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan pelayanan yang tepet/akurat kepada masyarakat ketika mengurus KTP dapat di lihat pada tabel 18 berikut:

Tabel 18. Distribusi jawaban responden Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan pelayanan yang tepat/akurat kepada masyarakt ketika mengurus KTP

Klasifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase%
a. Tepat / Akurat	14	25
b. Cukup Tepat/ Akurat	40	70
c. Tidak Tepat/Akurat	3	5
Jumlah	57	100

Sumber: Data Diolah Hasil Kuesioner Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 57 responden sebanyak 25% atau 14 orang responden menyatakan bahwa aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan pelayanan yang tepat/akurat kepada masyarakat ketika mengurus KTP. Sebanyak 70% atau 40 orang responden menyatakan bahwa aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan pelayanan cukup tepat/akurat kepada masyarakat ketika mengurus KTP dan sebanyak 5% atau 3 responden menyatakan bahwa aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan pelayanan tidak

tepat/akurat kepada masyarakat ketika mengurus KTP. Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan pelayanan cukup tepat/akurat kepada masyarakat ketika mengurus KTP

Aparat dalam hal ini tidak melakukan kesalahan pengetikan pada pembuatan KTP misalnya salah pengetikan nama, tanggal lahir semua dan lain lain yang diperlukan di KTP benar-benar tepat sesuai yang dengan formulir yang diisi oleh masyarakat.

d. Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cepat menanggapi keluhan dari masyarakat

Untuk mengetahui tanggapan responden bahwa Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cepat menanggapi keluhan dari masyarakat dapat di lihat pada tabel19 berikut:

Tabel 19. Distribusi jawaban responden Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cepat menanggapi keluhan dari masyarakat

Klasifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase%
a. Cepat	20	35
b. Cukup cepat	31	54
c. Tidak cepat	6	11
Jumlah	57	100

Sumber: Data Diolah Hasil Kuesioner Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 57 responden sebanyak 35% atau 20 orang responden menyatakan bahwa Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cepat menanggapi

keluhan dari masyarakat. Sebanyak 54% atau 31 orang responden menyatakan bahwa aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cukup cepat menanggapi keluhan dari masyarakat dan sebanyak 11% atau 6 orang responden menyatakan bahwa Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak cepat menanggapi keluhan dari masyarakat. Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cepat manggapi keluhan dari masyarakat

Indikator ini sangat diperlukan oleh masyarakat yang menginginkan pelayanan. Keterbukaan dan cepatnya aparat menanggapi berbagai keluhan dari masyarakat ini merupakn suatu hal yang baik utuk suatu kemajuan pelayanan, sehingga masyarakat pun akan merasa senang dan dihormati, aparat pun terkesan baik dimata masyarakat.

Selanjutnya untuk menganalisa indikator dipergunakan rumus interval sebagai berikut:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

Keterangan:

I = Interval nilai skor

Nt= Nilai tertinggi

Nr = Nilai terendah

K= Kategori jawaban

Nilai tertinggi (NT) dan nilai terendah (NR) dapat diketahui melalui tabel rekapitulasi responden berdasarkan skor jawaban (terlampir). Tabel ini merupakan hasil rekapitulasi skor jawaban kuesioner yang dibagikan kepada 75 orang responden dan merupakan tabel tunggal. Diketahui dari aspek standar yang lebih tinggi NT=12 dan NR=7 serta jumlah kelas atau banyaknya kategori (K) adalah sebanyak 3 kategori yaitu baik, cukup baik dan tidak baik sehingga nilai interval masing-masing kelas dapat diketahui sebagai berikut:

$$I = \frac{NT-NR}{K}$$

$$I = \frac{12-7}{3}$$

I= 3 maka dapat ditentukan interval sebagai berikut:

Kategori baik = 9-12

Kategori cukup baik = 6-8

Kategori tidak baik = 3-5

Tabel 20. kategori Responsivitas

Kategori Pelayanan	Rentang Interval	Frekuensi	Persentase %
Baik	9-12	36	63
Cukup Baik	6-8	21	37
Tidak baik	3-5	0	0
Jumlah		57	100

Sumber: Data Diolah Hasil Kuesioner Tahun 2012

Indikator Responsivitas dalam penelitian ini berkaitan dengan aparat merespon masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, aparat

melakukan pelayanan cepat, aparat melakukan pelayanan dengan tepat, dan semua keluhan direspon oleh petugas. Berdasarkan pada tabel 20 maka diketahui bahwa dari 57 responden, sebanyak 63% atau 36 orang responden menyatakan pelayanan aparat dalam pelayanan publik dilihat dari indikator responsivitas adalah baik, sebanyak 37% atau 21 orang responden menyatakan pelayanan aparat dalam pelayanan publik dilihat dari indikator Responsivitas adalah cukup baik dan sebanyak 0 orang responden menyatakan pelayanan aparat dalam pelayanan publik dilihat dari indikator responsivitas adalah tidak baik. Hal ini menunjukkan bahwa Responsivitas aparat dalam pelayanan publik adalah baik.

4. Deskripsi data tentang Responsibilitas

a. Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menentukan biaya sesuai dengan peraturan yang ada

Untuk mengetahui tanggapan responden bahwa Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menentukan biaya sesuai dengan ketentuan yang ada dapat dilihat pada tabel 21 berikut:

Tabel 21. Distribusi jawaban responden Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menentukan biaya sesuai dengan Peraturan yang ada

Klasifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase%
a. Sesuai	20	35
a. Cukup Sesuai	27	47
b. Tidak sesuai	10	18
Jumlah	57	100

Sumber: Data Diolah Hasil Kuesioner Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 57 responden sebanyak 35% atau 20 orang responden menyatakan bahwa Aparat

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menentukan biaya sesuai dengan peraturan yang ada. Sebanyak 47% atau 27 orang responden menyatakan bahwa Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menentukan biaya cukup sesuai dengan peraturan yang ada dan sebanyak 18 % atau 10 orang responden menyatakan bahwa Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menentukan biaya tidak sesuai dengan peraturan yang ada. Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menentukan biaya cukup sesuai dengan ketentuan yang ada.

Pada pembiayaan KTP memang seharusnya aparat dari Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil wajib menjamin sesuainya biaya dengan Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2011 tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak KTP dan Akta Catatan Sipil. Hal ini mencerminkan kepatuhan pelayanan aparat dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat. Penentuan biaya yang sesuai dengan peraturan yang ada memang harus dilaksanakan oleh aparat agar membuktikan bahwa aparat mematuhi peraturan dengan baik dan tidak ada praduga dari masyarakat bahwa aparat melakukan tindakan korupsi dalam pembuatan KTP.

b. Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melayani masyarakat ketika mengurus KTP sesuai dengan peraturan

Untuk mengetahui tanggapan responden bahwa Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melayani masyarakat ketika mengurus KTP sesuai dengan peraturan dapat di lihat pada tabel 22 berikut:

Tabel 22. Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melayani masyarakat ketika mengurus KTP sesuai dengan peraturan

Klasifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase%
a. Sesuai	22	44
b. Cukup Sesuai	29	51
c. Tidak sesuai	6	5
Jumlah	57	100

Sumber: Data Diolah Hasil Kuesioner Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 57 responden sebanyak 44% atau 25 orang responden menyatakan bahwa Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melayani masyarakat ketika mengurus KTP sesuai dengan peraturan. Sebanyak 51% atau 29 orang responden menyatakan bahwa Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melayani masyarakat ketika mengurus KTP cukup sesuai dengan peraturan dan sebanyak 5% atau 3 orang responden menyatakan bahwa Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melayani masyarakat ketika mengurus KTP Tidak sesuai dengan peraturan. Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa Aparat Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil dalam melayani masyarakat ketika mengurus KTP cukup sesuai dengan peraturan.

Melayani masyarakat ketika mengurus KTP seharusnya memang sesuai dengan peraturan yang ada yaitu berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Timur Nomor 18 Tahun 2012 tentang Petunjuk Peraturan Daerah Lampung Timur No 7 tahun 2011 Tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Selanjutnya untuk menganalisa indikator dipergunakan rumus interval sebagai berikut:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

Keterangan:

I = Interval nilai skor

Nt= Nilai tertinggi

Nr = Nilai terendah

K= Kategori jawaban

Nilai tertinggi (NT) dan nilai terendah (NR) dapat diketahui melalui tabel rekapitulasi responden berdasarkan skor jawaban (terlampir).

Tabel ini merupakan hasil rekapitulasi skor jawaban kuesioner yang dibagikan kepada 57 orang responden dan merupakan tabel tunggal.

Diketahui dari aspek standar yang lebih tinggi NT= 6 dan NR=3 serta jumlah kelas atau banyaknya kategori (K) adalah sebanyak 3 kategori

yaitu baik, cukup baik dan tidak baik sehingga nilai interval masing-masing kelas dapat diketahui sebagai berikut:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

$$I = \frac{6-3}{3}$$

$I = 1$ maka dapat ditentukan interval sebagai berikut:

Kategori baik ≥ 5

Kategori cukup baik = 4

Kategori tidak baik = 3

Tabel 23. kategori responibilitas

Kategori Pelayanan	Rentang Interval	Frekuensi	Persentase %
Baik	≥ 5	24	42
Cukup Baik	4	26	46
Tidak baik	3	7	12
Jumlah		57	100

Sumber: Data Diolah Hasil Kuesioner Tahun 2012

Indikator Responibilitas dalam penelitian ini berkaitan dengan Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menentukan biaya sesuai dengan peraturan yang ada dan Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melayani masyarakat ketika mengurus KTP sesuai dengan peraturan. Berdasarkan pada tabel 23 maka diketahui bahwa dari 57 responden, sebanyak 42% atau 24 orang responden menyatakan kinerja aparat dalam pelayanan publik dilihat dari indikator responibilitas adalah baik, sebanyak 46% atau 24 orang responden menyatakan kinerja aparat dalam pelayanan publik dilihat dari indikator Responibilitas adalah cukup baik dan sebanyak 12%

atau 12 orang responden menyatakan kinerja aparat dalam pelayanan publik dilihat dari indikator responabilitas adalah tidak baik. Hal ini menunjukkan bahwa responabilitas aparat dalam pelayanan publik adalah cukup baik.

5. Deskripsi data tentang Akuntabilitas

a. Aparat Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan KTP selalu sama kepada masyarakat

Untuk mengetahui tanggapan responden bahwa Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu memberikan pelayanan yang sama kepada semua masyarakat dapat di lihat pada tabel 24 berikut:

Tabel 24. Distribusi jawaban responden Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan yang sama kepada semua masyarakat

Klasifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase%
a. Sama	15	26
b. Kadang-kadang Sama	31	54
c. Tidak Sama	11	19
Jumlah	57	100

Sumber: Data Diolah Hasil Kuesioner Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 57 responden sebanyak 26% atau 15 orang responden menyatakan bahwa aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu memberikan pelayanan yang sama kepada semua masyarakat. Sebanyak 54% atau 31 orang responden menyatakan bahwa aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan pelayanan kadang-kadang sama kepada semua masyarakat dan sebanyak 19% atau 11 orang responden

menyatakan bahwa aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan pelayanan yang tidak sama kepada semua masyarakat. Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan pelayanan kadang-kadang sama kepada masyarakat

Aparat dalam melayani masyarakat seharusnya memang tidak membedakan dari kalangan mampu atau tidak mampu, tidak membeda-bedakan cara pelayanan, dengan lebih mengutamakan dan mementingkan kelompok masyarakat tertentu agar masyarakat merasakan keadilan.

b. Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu mendahulukan kepentingan masyarakat dalam membuat KTP

Untuk mengetahui tanggapan responden bahwa Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu mendahulukan kepentingan masyarakat dalam membuat KTP dapat di lihat pada tabel 25 berikut:

Tabel 25. Distribusi jawaban responden Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu mendahulukan kepentingan masyarakat dalam membuat KTP

Klasifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase%
a. Selalu	23	40
b. Cukup mementingkan	34	60
d. Tidak Mementingkan	0	0
Jumlah	57	100

Sumber: Data Diolah Hasil Kuesioner Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 57 responden sebanyak 40% atau 23 orang responden menyatakan bahwa Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu mendahulukan kepentingan masyarakat dalam membuat KTP. Sebanyak 60% atau 34 orang responden menyatakan bahwa Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cukup mendahulukan kepentingan masyarakat dalam membuat KTP dan sebanyak 0 orang responden menyatakan bahwa Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak mendahulukan kepentingan masyarakat dalam membuat KTP. Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cukup mendahulukan kepentingan masyarakat dalam membuat KTP

Dalam hal ini aparat memang wajib dituntut untuk mendahulukan kepentingan masyarakat karena sebagai aparat yang sudah memiliki komitmen dan janji sebagai abdi masyarakat untuk mendahulukan kepentingan masyarakat pada saat jam kerja.

c. Kejelasan papan informasi mengenai biaya waktu dan proses pelayanan

Untuk mengetahui tanggapan responden Kejelasan papan informasi mengenai biaya, waktu dan proses pelayanan dapat di lihat pada tabel 26 berikut:

Tabel 26. Kejelasan papan informasi mengenai biaya waktu dan proses pelayanan

Klasifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase%
a. Jelas	10	18
b. Cukup Jelas	43	75
c. Tidak Jelas	4	7
Jumlah	57	100

Sumber: Data Diolah Hasil Kuesioner Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 57 responden sebanyak 18% atau 10 orang responden menyatakan bahwa kejelasan papan informasi mengenai biaya, waktu dan proses pelayanan adalah jelas. Sebanyak 75% atau 43 orang menyatakan kejelasan papan informasi mengenai biaya, waktu dan proses pelayanan adalah cukup jelas dan sebanyak 7% atau 4 orang responden menyatakan bahwa Kejelasan papan informasi mengenai biaya, waktu dan proses pelayanan adalah tidak baik. Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa Kejelasan papan informasi mengenai biaya, waktu dan proses pelayanan adalah cukup baik.

Dalam hal ini aparat memang wajib memberikan informasi mengenai biaya, waktu dan prosedur. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil untuk informasi biaya dan prosedur memang sudah terpasang jelas namun untuk waktu belum ada di papan informasi. Dengan adanya informasi tersebut masyarakat akan mudah dalam proses pelayanan dan bagi aparat sudah melakukan tanggung jawabnya dengan baik.

Selanjutnya untuk menganalisa indikator dipergunakan rumus interval sebagai berikut:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

Keterangan:

I = Interval nilai skor

Nt= Nilai tertinggi

Nr = Nilai terendah

K= Kategori jawaban

Nilai tertinggi (NT) dan nilai terendah (NR) dapat diketahui melalui tabel rekapitulasi responden berdasarkan skor jawaban (terlampir). Tabel ini merupakan hasil rekapitulasi skor jawaban kuesioner yang dibagikan kepada 57 orang responden dan merupakan tabel tunggal. Diketahui dari aspek standar yang lebih tinggi NT= 9 dan NR=6 serta jumlah kelas atau banyaknya kategori (K) adalah sebanyak 3 kategori yaitu baik, cukup baik dan tidak baik sehingga nilai interval masing-masing kelas dapat diketahui sebagai berikut:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

$$I = \frac{9-6}{3}$$

I= 2 maka dapat ditentukan interval sebagai berikut:

Kategori baik ≥ 7

Kategori cukup baik = 5-6

Kategori tidak baik = 3-4

Tabel 27. kategori Akuntabilitas

Kategori Pelayanan	Rentang Interval	Frekuensi	Persentase %
Baik	≥ 7	27	47
Cukup Baik	5-6	30	53
Tidak baik	3-4	0	0
Jumlah		57	100

Sumber: Data Diolah Hasil Kuesioner Tahun 2012

Indikator Akuntabilitas dalam penelitian ini berkaitan dengan Aparat Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan KTP selalu sama kepada masyarakat, Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu mendahulukan kepentingan masyarakat dalam membuat KTP, Kejelasan papan informasi mengenai biaya waktu dan proses pelayanan. Berdasarkan pada tabel 27 maka diketahui bahwa dari 57 responden , sebanyak 49% atau 28 orang responden menyatakan kinerja aparat dilihat dari indikator akuntabilitas adalah baik, sebanyak 51% atau 29 orang responden menyatakan kinerja aparat dilihat dari indikator akuntabilitas adalah cukup baik dan sebanyak 0 orang responden menyatakan kinerja aparat dalam pelayanan publik dilihat dari indikator akuntabilitas adalah tidak baik. Hal ini menunjukkan bahwa akuntabilitas aparat dalam pelayanan publik adalah cukup baik.

C. Analisis kinerja aparat dalam pelayanan public secara keseluruhan

Berdasarkan deskripsi data variabel kineja aparat dalam pelyanan publik oleh aparat dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maka secara keseluruhan kinerja aparat dalam pelayanan publik tersebut dapat dibagi ke dalam tiga kategori yaitu Baik, Cukup Baik, dan Tidak Baik. Selanjutnya untuk menganalisa indikator kinerja aparat dipergunakan rumus interval sebagai berikut:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

Keterangan:

I = Interval nilai skor

Nt = Nilai tertinggi

Nr = Nilai terendah

K = Kategori jawaban

Nilai tertinggi (NT) dan nilai terendah (NR) dapat diketahui melalui tabel rekapitulasi responden berdasarkan skor jawaban (terlampir).

Tabel ini merupakan hasil rekapitulasi skor jawaban kuesioner yang dibagikan kepada 57 orang responden dan merupakan tabel tunggal.

Diketahui dari aspek standar yang lebih tinggi NT=41 dan NR= 33 serta jumlah kelas atau banyaknya kategori (K) adalah sebanyak 3 kategori yaitu baik, cukup baik dan tidak baik sehingga nilai interval masing-masing kelas dapat diketahui sebagai berikut:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

$$I = \frac{45-15}{3}$$

I= 10 maka dapat ditentukan interval sebagai berikut:

Kategori baik = 36-45

Kategori cukup baik = 26-35

Kategori tidak baik = 15-25

Selanjutnya kategori kinerja aparat dalam pelayanan publik oleh aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut disajikan pada tabel berikut:

Tabel 28. Kategori keseluruhan indikator kinerja

Kategori Kinerja	Rentang Interval	Frekuensi	Persentase%
Baik	36-45	25	44
Cukup Baik	26-35	32	56
Tidak baik	15-25	0	0
Jumlah		57	100

Berdasarkan tabel diatas maka diketahui bahwa dari 57 reponden, sebanyak 49% atau 25 responden menyatakan bahwa kinerja aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan publik adalah baik, sebanyak 49% atau 25 reponden menyatakan bahwa Kinerja aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan publik adalah cukup baik dan 0 responden menyatakan bahwa pelayanan publik aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah tidak baik.

Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan kinerja aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang meliputi Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Resposivitas, Responbilitas dan Akuntabilitas adalah cukup baik.