

V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pelayanan membuat, AKTA pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran, dengan jumlah 87 orang. Untuk mengetahui secara jelas mengenai identitas responden dapat dilihat pada tabel berikut ini.:

1. Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin

Untuk mengetahui identitas responden menurut jenis kelamin , dapat diliohat pada tabal berikut :

Tabel 3. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki- laki	50	57.47%
Perempuan	37	42.52%
Jumlah	87	100%

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diketahui bahwa dari 87 responden : sebanyak 50 (57,47%) responden berjenis kelamin laki- laki dan sebanyak 37

(42,52%) responden berjenis kelamin perempuan. Dengan demikian maka sebagian besar responden penelitian berjenis kelamin laki- laki.

2. Identitas Responden Menurut Kelompok Umur

Untuk mengetahui identitas responden menurut kelompok umur, dapat dilihat pada tabel :

Table 4. Identitas Responden Menurut Kelompok Umur

Kelompok Umur	Frekuensi	Presentase
37 Tahun atau Lebih	30	34.48%
27 – 36 Tahun	22	25.28%
17 – 26 Tahun	35	40.22%
Jumlah	87	100%

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 87 responden : sebanyak 30 (34,48%) responden 37 tahun atau lebih, sebanyak 22 (25,28%) responden berusia 27-36 tahun dan sebanyak 35 (40,22%) responden berusia 17-26 tahun . dengan demikian maka sebagian besar responden dalam penelitian berusia antara 17-36 tahun atau berada pada usia yang produktif.

Responden dalam penelitian ini lebih didominasi oleh masyarakat yang sudah berkeluarga dan remaja, karena responden yang paling banyak berasal dari kisaran usia 17-26 tahun.pembagian kuesioner dapat dikatakan telah merata , karena klasifikasi usia responden yang berjenjang mulai dari 17 – 36 tahun atau lebih . pada rentang umur tersebut umumnya seseorang memiliki keinginan yang kuat serta cara berfikir yang baik dan dewasa sehingga memungkinkan responden memberikan penilaian objektif terhadap pertanyaan yang diajukan.

3. Identitas Responden Menurut Pendidikan Terakhir

Untuk mengetahui identitas responden menurut pendidikan terakhir, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5. Identitas Responden Menurut Pendidikan Terakhir

Jenjang Pendidikan	Frekuensi	Presentase
Perguruan Tinggi	20	22.98%
SMA / Sederajat	35	40.22%
SMP / Sederajat	17	19.54%
SD / Sederajat	15	17.24%
Jumlah	87	100 %

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diketahui bahwa dari 87 responden; sebanyak 20 (22,98%) responden berpendidikan perguruan tinggi, sebanyak 35 (40,22%) responden berpendidikan SMA/Sederajat, sebanyak 17 (19,54%) responden berpendidikan SMP/Sederajat dan sebanyak 15 (15,31%) responden berpendidikan SD/Sederajat. dengan demikian maka sebagian besar responden dalam penelitian ini berpendidikan SMA/Sederajat atau telah menyelesaikan pendidikan tingkat menengah atas.

4. Identitas Responden Menurut Pekerjaan

Untuk mengetahui identitas responden menurut pekerjaan, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 6. Identitas Responden Menurut Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
PNS	13	14.94%
Wiraswasta	23	26.43%
Petani	22	25.28%
Pedagang	19	21.83%
Mahasiswa	10	11.49%
Jumlah	87	100 %

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa 87 responden : sebanyak 13 (14,94%) responden bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), sebanyak 23 (26,43%) responden bekerja sebagai wiraswasta, sebanyak 22 (25,28%) bekerja sebagai petani , sebanyak 19 (21,83%) bekerja sebagai pedagang , dan sebanyak 10 (11,49%) bekerja sebagai mahasiswa .Dengan demikian maka sebagian besar responden bekerja sebagai wiraswasta untuk memenuhi kebutuhan keluarganya.

B. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran

Hasil penelitian indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diperoleh di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran didasarkan pada indikator-indikator yang ada di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari

2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yang berjumlah 14 indikator. Ke-14 indikator tersebut adalah indikator prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.

Masing-masing indikator tersebut mempunyai beberapa sub indikator yang keseluruhannya berjumlah 32 sub indikator dan setiap sub indikator mewakili satu pertanyaan. Indeks kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat pengguna layanan ini akan pelayanan yang telah diberikan kepadanya. Indeks ini digunakan sebagai tolak ukur dari Pelayanan Disdukcapil apakah sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah diisyaratkan oleh pemerintah. Kepuasan masyarakat dapat diketahui dengan melihat kualitas pelayanan dari masing-masing indikator yang telah ditentukan, dimulai dengan menganalisis setiap item atau sub indikator yang ada dalam setiap indikator.

Setiap item dalam satu indikator dianalisis, kemudian skor keseluruhan item dalam satu indikator tersebut dicari rata-ratanya untuk menganalisis dari kinerja setiap indikator. Setelah semua indikator diukur baru kemudian total skor keseluruhan dari 14 indikator yang ada dalam penelitian ini dicari rata-ratanya untuk menentukan indeks kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran. Kemudian untuk menentukan kinerja

setiap item adalah dengan menentukan intervalnya terlebih dahulu. Rumus yang dipakai untuk menentukan interval ini adalah

$$I = \frac{\text{Range}}{K}$$

Keterangan :

I = Interval/Rentangg Kelas.

Range = Skor Tertinggi - Skor Terendah

K = Banyaknya Kelas yang ada.

Berdasarkan rumus di atas, maka interval untuk setiap item adalah Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran adalah suatu aspek pelayanan yang meliputi beberapa kompetensi yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran kepada masyarakat yang mengurus berbagai jenis pelayanan seperti Akta sehingga mampu berorientasi pada terciptanya kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan tersebut.

1. Indikator Prosedur Pelayanan

Berdasarkan data hasil sebaran angket pada 87 responden dengan jumlah soal 3 yang berisikan item pertanyaan tentang sub 1 tentang Tingkat keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran, sub 2 Tingkat Kejelasan mengenai Alur dalam prosedur pelayanan dan sub 3 Tingkat Kesederhanaan prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran, diperoleh skor tertinggi 15 dan terendah 3. Sedangkan kategorinya adalah 5. Untuk lebih jelasnya berikut ini peneliti sampaikan jumlah skor masing-masing responden dari

penyebaran angket dengan 3 kelompok pertanyaan mengenai dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 7: Hasil Sebaran Angket Indikator Prosedur Pelayanan

No Resp	Nomor			Skor	Kategori
	1	2	3		
1	2	2	4	5	6
1	3	3	4	10	cukup puas
2	4	4	3	11	cukup puas
3	3	3	4	10	cukup puas
4	4	3	4	11	cukup puas
5	2	3	5	10	cukup puas
6	3	3	4	10	cukup puas
7	3	5	5	13	Puas
8	3	3	2	8	kurang puas
9	5	3	5	13	Puas
10	3	3	4	10	cukup puas
11	2	3	4	9	cukup puas
12	4	2	2	8	kurang puas
13	4	3	5	12	Puas
14	4	3	3	10	cukup puas
15	3	4	3	10	cukup puas
16	4	3	3	10	cukup puas
17	3	3	4	10	cukup puas
18	3	3	4	10	cukup puas
19	4	4	4	12	Puas
20	4	4	4	12	Puas
21	4	4	4	12	puas
22	4	3	2	9	kurang puas
23	3	4	3	10	cukup puas
24	4	4	4	12	puas
25	3	4	5	12	puas
26	3	3	4	10	cukup puas
27	3	2	3	8	kurang puas
28	3	3	4	10	cukup puas
29	3	3	4	10	cukup puas
30	3	3	4	10	cukup puas
31	3	4	3	10	cukup puas
32	2	4	3	9	cukup puas
33	3	3	3	9	cukup puas
34	4	4	4	12	puas
35	4	4	3	11	cukup puas
36	2	5	2	9	cukup puas
37	4	3	4	11	cukup puas
38	4	3	3	10	cukup puas

1	2	3	4	5	6
39	2	4	3	9	cukup puas
40	3	3	3	9	cukup puas
41	4	3	4	11	cukup puas
42	5	5	5	15	sangat puas
43	3	4	4	11	cukup puas
44	4	3	3	10	cukup puas
45	4	5	5	14	Puas
46	4	4	4	12	Puas
47	3	3	3	9	cukup puas
48	3	3	3	9	cukup puas
49	2	3	3	8	kurang puas
50	3	3	3	9	cukup puas
51	4	3	3	10	cukup puas
52	3	2	1	6	kurang puas
53	1	1	1	3	sangat tidak puas
54	2	1	3	6	kurang puas
55	3	3	3	9	cukup puas
56	4	3	4	11	cukup puas
57	4	3	3	10	cukup puas
58	4	4	3	11	cukup puas
59	3	4	4	11	cukup puas
60	4	4	4	12	Puas
61	3	4	4	11	cukup puas
62	4	3	4	11	cukup puas
63	4	4	4	12	Puas
64	4	4	4	12	Puas
65	4	3	4	11	cukup puas
66	3	3	3	9	cukup puas
67	4	3	3	10	cukup puas
68	3	3	3	9	cukup puas
69	3	3	4	10	cukup puas
70	4	4	4	12	Puas
71	4	4	4	12	Puas
72	4	4	3	11	cukup puas
73	4	4	4	12	Puas
74	4	3	4	11	cukup puas
75	3	3	4	10	cukup puas
76	3	3	4	10	cukup puas
77	3	2	3	8	kurang puas
78	3	4	3	10	cukup puas
79	3	3	4	10	cukup puas
80	4	2	2	8	kurang puas
81	2	1	1	4	sangat tidak puas
82	3	3	4	10	cukup puas
83	3	3	3	9	cukup puas
84	3	3	3	9	cukup puas
85	2	2	1	5	sangat tidak puas

1	2	3	4	5	6
86	1	1	1	3	sangat tidak puas
87	3	3	3	9	cukup puas

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 7 diketahui :

Nilai Tertinggi = 15

Nilai Terendah = 3

Kategori (K) = 5

Kemudian untuk mengetahui interval dari skor angket digunakan rumus interval, yaitu sebagai berikut:

$$I = \frac{\text{Rang}}{K}$$

$$I = \frac{15 - 3}{5}$$

I = 2,4 dibulatkan menjadi 3

Setelah itu dapat diperoleh jarak interval dari indikator Prosedur Pelayanan sebagai berikut:

- a. Skor antara 15 termasuk kategori sangat puas
- b. Skor antara 12-14 termasuk kategori puas
- c. Skor antara 9-11 termasuk cukup puas
- d. Skor antara 6-8 termasuk kurang puas
- e. Skor antara 3-5 termasuk sangat tidak puas

Kemudian skor digolongkan menurut interval yang diperoleh, dan hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8. Kondisi Kepuasan Masyarakat Terhadap Prosedur Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran

Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
Sangat Puas	1	1.14%
Puas	17	17.24%
Cukup Puas	56	65.51%
Kurang Puas	9	9.19%
Sangat Tidak Puas	4	4.59%
Jumlah	87	100%

Sumber : Analisis Data Angket Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel diatas maka diketahui bahwa 87 responden :sebanyak 1(1,14%) , responden menyatakan sangat terbuka terhadap tingkat keterbukaan mengenai prosedur pelayanan sangat baik. Sebanyak 17 (17,24%)responden menyatakan tingkat keterbukaan mengenai prosedur pelayanan adalah puas. Sebanyak 56 (65,51%) responden menyatakan tingkat keterbukaan mengenai prosedur pelayanan adalah cukup puas .Sebanyak 9(9,19%) responden menyatakan tingkat keterbukaan mengenai prosedur pelayanan adalah kurang terbuka dan sebanyak 4 (4,59%) responden menyatakan tingkat keterbukaan mengenai prosedur pelayanan adalah tidak puas. Dengan demikian maka sebagian responden menyatakan tingkat keterbukaan mengenai prosedur pelayanan menyatakan “cukup puas” berarti dalam hal ini pegawai Disdukcapil telah mampu mensosialisasikan prosedur pelayanan sehingga masyarakat menjadi cukup puas.

Berdasarkan data hasil penelitian dan setelah dilakukan tabulasi data maka diperoleh kenyataan bahwa mayoritas responden menyatakan kondisi pelayanan di Disdukcapil yang berhubungan dengan unsur prosedur pelayanan yang terdiri dari tiga indikator tersebut diatas sudah cukup baik. Ketiga kriteria yaitu keterbukaan

informasi, kejelasan alur dan kesederhanaan prosedur dinilai oleh sebagian besar responden sudah cukup baik, hal ini dikarenakan adanya informasi yang jelas dari Disdukcapil baik berupa papan pengumuman maupun informasi yang lain yang mudah diakses oleh masyarakat pengguna layanan ini.

Berdasarkan hasil wawancara bahwa secara keseluruhan kinerja prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran ini dapat dikatakan Cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan keseluruhan sub indikatornya berada pada kondisi yang baik seperti keterbukaan akan informasi persyaratan, kejelasan alurnya dalam prosedur pelayanan, dan kesederhanaan prosedur. Masyarakat merasa sangat terbantu sekali dengan apa yang telah dilakukan oleh Disdukcapil terutama dalam hal sosialisasi mengenai prosedur dan tata cara memperoleh layanan kesehatan, sehingga sangat jelas bagi mereka tentang apa yang harus disertakan dan dipersiapkan.

Secara keseluruhan tingkat kepentingan untuk penilaian indikator dalam prosedur pelayanan mempunyai bobot nilai sebesar 868 dan bila di bandingkan dengan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh responden mempunyai bobot nilai sebesar 0,708 Artinya 70,8 % persen keinginan ataupun harapan masyarakat mengenai prosedur pelayanan telah mampu dijalankan dengan baik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran.

2. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan teknis administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis layanan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran terhadap kepuasan masyarakat sehingga terciptanya Birokrasi yang baik menuju Good Governance.

Berdasarkan data hasil sebaran angket pada 87 responden dengan jumlah soal 3 yang berisikan item pertanyaan tentang sub 1 Tingkat keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran, sub 2 Tingkat Kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran dan sub 3 tingkat kejelasan mengenai persyaratan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran, diperoleh skor tertinggi 15 dan terendah 3. Sedangkan kategorinya adalah 5. Untuk lebih jelasnya berikut ini peneliti sampaikan jumlah skor masing-masing responden dari penyebaran angket dengan 3 kelompok pertanyaan mengenai dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 9 : Hasil Sebaran Angket Indikator Persyaratan Pelayanan

No Resp	Nomor			Skor	Kategori
	1	2	3		
1	2	3	4	5	6
1	3	4	4	11	cukup puas
2	4	3	3	10	cukup puas
3	4	4	3	11	cukup puas
4	4	3	3	10	cukup puas
5	1	1	5	7	kurang puas
6	4	4	3	11	cukup puas
7	5	3	5	13	puas
8	2	3	3	8	kurang puas
9	4	3	1	8	kurang puas
10	2	5	1	8	kurang puas
11	4	5	4	13	puas
12	2	2	3	7	kurang puas
13	3	4	3	10	cukup puas
14	4	3	2	9	cukup puas
15	3	3	3	9	cukup puas
16	2	4	3	9	cukup puas
17	3	4	3	10	cukup puas
18	4	3	3	10	cukup puas
19	3	5	3	11	cukup puas
20	3	3	3	9	cukup puas
21	3	3	4	10	cukup puas
22	4	4	3	11	cukup puas
23	3	2	4	9	cukup puas
24	3	4	3	10	cukup puas

1	2	3	4	5	6
25	2	4	4	10	cukup puas
26	3	4	4	11	cukup puas
27	5	3	3	11	cukup puas
28	2	3	3	8	kurang puas
29	3	4	4	11	cukup puas
30	4	4	4	12	puas
31	3	4	3	10	cukup puas
32	4	4	3	11	cukup puas
33	2	3	4	9	cukup puas
34	4	3	3	10	cukup puas
35	3	4	4	11	cukup puas
36	4	5	1	10	cukup puas
37	3	3	4	10	cukup puas
38	4	4	4	12	cukup puas
39	3	4	1	8	kurang puas
40	4	2	1	7	kurang puas
41	4	4	3	11	cukup puas
42	4	3	3	10	cukup puas
43	2	2	2	6	kurang puas
44	3	4	3	10	cukup puas
45	4	2	4	10	cukup puas
46	4	3	3	10	cukup puas
47	2	3	3	8	kurang puas
48	2	3	2	7	kurang puas
49	4	3	3	10	cukup puas
50	2	3	3	8	kurang puas
51	4	4	4	12	puas
52	4	1	5	10	cukup puas
53	2	3	2	7	kurang puas
54	2	3	3	8	kurang puas
55	2	2	1	5	sangat tidak puas
56	3	3	3	9	cukup puas
57	4	3	3	10	cukup puas
58	4	3	3	10	cukup puas
59	4	2	4	10	cukup puas
60	3	3	3	9	cukup puas
61	4	2	3	9	cukup puas
62	4	3	3	10	cukup puas
63	4	3	3	10	cukup puas
64	4	3	4	11	cukup puas
65	4	3	4	11	cukup puas
66	4	3	3	10	cukup puas
67	4	3	3	10	cukup puas
68	3	3	3	9	cukup puas
69	3	3	3	9	cukup puas
70	4	4	3	11	cukup puas
71	4	3	3	10	cukup puas

1	2	3	4	5	6
72	4	3	3	10	cukup puas
73	4	3	4	11	cukup puas
74	3	3	3	9	cukup puas
75	3	3	4	10	cukup puas
76	4	3	3	10	cukup puas
77	5	3	2	10	cukup puas
78	5	5	5	15	sangat puas
79	3	3	3	9	cukup puas
80	2	4	2	8	kurang puas
81	2	2	1	5	sangat tidak puas
82	2	3	3	8	kurang puas
83	2	3	3	8	kurang puas
84	2	3	3	8	kurang puas
85	2	2	1	5	sangat tidak puas
86	4	3	2	9	cukup puas
87	1	1	1	3	sangat tidak puas

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 9 diketahui :

Nilai Tertinggi = 15

Nilai Terendah = 3

Kategori (K) = 5

Kemudian untuk mengetahui interval dari skor angket digunakan rumus interval, yaitu sebagai berikut:

$$I = \frac{\text{Range}}{K}$$

$$I = \frac{15 - 3}{5}$$

$$I = 2,4 \text{ dibulatkan menjadi } 3$$

Setelah itu dapat diperoleh jarak interval dari indikator memberi jadwal menontontelevisi sebagai berikut:

a. Skor antara 15 termasuk kategori sangat puas

b. Skor antara 12-14 termasuk kategori puas

c. Skor antara 9-11 termasuk cukup puas

d. Skor antara 6-8 termasuk kurang puas

e. Skor antara 3-5 termasuk sangat tidak puas

Kemudian skor digolongkan menurut interval yang diperoleh, dan hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 10. Kondisi Kepuasan Masyarakat Terhadap Persyaratan Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran

Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
Sangat Puas	1	1.14%
Puas	5	5.74%
Cukup Puas	59	67.81%
Kurang Puas	18	20.68%
Sangat Tidak Puas	4	4.59%
Jumlah	87	100%

Sumber : Analisis Data Angket Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 98 responden ; sebanyak 1 (1,14 %) responden menyatakan bahwa persyaratan pelayanan yang dilakukan Disdukcapil adalah sangat puas. Sebanyak 5 (5,74%) responden menyatakan bahwa persyaratan pelayanan yang dilakukan Disdukcapil adalah puas. Sebanyak 59 (67,81%) responden menyatakan bahwa persyaratan pelayanan adalah Cukup puas, sebanyak 18 (20,68%) responden menyatakan bahwa persyaratan pelayanan adalah kurang puas, dan sebanyak 4 (4,59%) responden menyatakan bahwa persyaratan pelayanan adalah tidak puas. Dengan demikian responden dalam penelitian mengatakak bahwa masyarakat merasa cukup puas dengan mengerti tentang persyaratan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran .

Persyaratan untuk mendapatkan pelayanan menjadi sangat penting mengingat masyarakat di sekitar wilayah kerja Disdukcapil harus memenuhinya agar mendapatkan pelayanan seperti yang diharapkan. Bila sebelumnya persyaratan sudah disosialisasikan dengan baik maka masyarakatpun akan dapat dengan mudah mempersiapkan baik dari sisi administrasi maupun teknisnya.

Sementara itu tingkat kesesuaian antara harapan dengan kenyataan dapat dilihat dari perbandingan tingkat kepentingan dengan kepuasan mengenai pelayanan dalam hal persyaratan pelayanan. Dengan skor dengan bobot nilai 824 pada tingkat kepuasan pelayanan dan bila di bandingkan dengan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh responden mempunyai bobot nilai sebesar 0,672 Artinya 67,2% persen keinginan ataupun harapan masyarakat mengenai persyaratan pelayanan telah dijalankan dengan baik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupatern Pesawaran.

3. Kejelasan Petugas Pelayanan

Berdasarkan data hasil sebaran angket pada 87 responden dengan jumlah soal 2 yang berisikan item pertanyaan tentang sub 1 Tingkat kepastian mengenai identitas dan tanggungjawabpetugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran, sub 2 Tingkat Kemudahan petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran yang bisa ditemui dan dihubungi, diperoleh skor tertinggi 10 dan terendah 2 Sedangkan kategorinya adalah 5. Untuk lebih jelasnya berikut ini peneliti sampaikan jumlah skor masing-masing responden dari penyebaran angket dengan 2 kelompok pertanyaan mengenai dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya) kepada Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran terhadap kepuasan masyarakat sehingga terciptanya Birokrasi yang baik menuju Good Governance.

Indikator kejelasan petugas pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari 2 sub indikator untuk 2 pertanyaan yaitu tingkat kepastian mengenai identitas dan tanggung jawab petugas pelayanan untuk pertanyaan nomor 7 dan tingkat kemudahan petugas pelayanan untuk ditemui dan dihubungi untuk pertanyaan nomor 8.

Tabel 11 : Hasil Sebaran Angket Indikator Kejelasan Petugas Pelayanan

No Resp	Nomor		Skor	Kategori
	1	2		
1	2	3	4	5
1	5	5	10	sangat puas
2	4	4	8	Puas
3	3	3	6	cukup puas
4	3	3	6	cukup puas
5	3	4	7	Puas
6	4	3	7	Puas
7	3	4	7	Puas
8	3	3	6	cukup puas
9	3	3	6	cukup puas
10	3	2	5	cukup puas
11	2	1	3	kurang puas
12	2	1	3	kurang puas
13	1	4	5	cukup puas
14	4	4	8	Puas
15	4	4	8	Puas
16	4	3	7	Puas
17	4	3	7	Puas
18	3	3	6	cukup puas
19	4	4	8	puas
20	3	3	6	cukup puas
21	3	4	7	puas
22	4	4	8	puas
23	1	1	7	puas
24	4	4	8	puas
25	4	4	8	puas
26	4	4	8	puas
27	4	3	7	puas
28	3	2	5	cukup puas
29	4	3	7	puas

1	2	3	4	5
30	3	2	5	cukup puas
31	4	3	7	puas
32	3	3	6	cukup puas
33	2	6	8	puas
34	3	3	6	cukup puas
35	3	3	6	cukup puas
36	4	1	5	cukup puas
37	2	2	4	kurang puas
38	3	3	6	cukup puas
39	4	3	7	puas
40	1	1	2	sangat tidak puas
41	4	3	7	puas
42	3	4	7	puas
43	3	1	4	kurang puas
44	2	4	6	cukup puas
45	4	3	7	puas
46	3	2	5	cukup puas
47	3	4	7	puas
48	4	1	5	cukup puas
49	2	4	6	cukup puas
50	3	3	6	cukup puas
51	4	3	7	puas
52	2	5	7	puas
53	2	1	3	kurang puas
54	3	2	5	cukup puas
55	3	3	6	cukup puas
56	4	4	8	puas
57	3	3	6	cukup puas
58	3	3	6	cukup puas
59	3	4	7	puas
60	4	3	7	puas
61	4	4	8	puas
62	4	3	7	puas
63	3	4	7	puas
64	4	3	7	puas
65	4	3	7	puas
66	4	4	8	puas
67	3	3	6	cukup puas
68	3	3	6	cukup puas
69	4	3	7	puas
70	2	3	5	cukup puas
71	4	4	8	puas
72	4	3	7	puas
73	4	4	8	puas
74	3	3	6	cukup puas
75	3	3	6	cukup puas
76	4	2	6	cukup puas

1	2	3	4	5
77	3	3	6	cukup puas
78	3	3	6	cukup puas
79	4	4	8	puas
80	2	1	3	kurang puas
81	1	1	2	sangat tidak puas
82	4	3	7	puas
83	3	3	6	cukup puas
84	3	4	7	puas
85	1	1	2	sangat tidak puas
86	1	5	6	cukup puas
87	3	3	6	cukup puas

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 11 diketahui :

Nilai Tertinggi = 10

Nilai Terendah = 2

Kategori (K) = 5

Kemudian untuk mengetahui interval dari skor angket digunakan rumus interval, yaitu sebagai berikut:

$$I = \frac{\text{Range}}{K}$$

$$I = \frac{10 - 2}{5}$$

I= 1,6 dibulatkan menjadi 2

Setelah itu dapat diperoleh jarak interval dari indikator kejelasan petugas pelayanan sebagai berikut:

- a. Skor antara 9-10 termasuk kategori sangat puas
- b. Skor antara 7-8 termasuk kategori puas
- c. Skor antara 5-6 termasuk cukup puas
- d. Skor antara 3-4 termasuk kurang puas
- e. Skor antara 1-2 termasuk sangat tidak puas

Kemudian skor digolongkan menurut interval yang diperoleh, dan hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 12. Kondisi Kepuasan Masyarakat Terhadap kejelasan petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran

Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
Sangat Puas	1	1.14%
Puas	41	47.12%
Cukup Puas	35	40.22%
Kurang Puas	6	6.89%
Sangat Tidak Puas	4	4.59%
Jumlah	87	100%

Sumber : Analisis Data Angket Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 87 responden: sebanyak 1 (1,14%) responden menyatakan kejelasan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan adalah sangat puas, sebanyak 41 (47,12%) responden menyatakan kejelasan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan adalah puas . sebanyak 35 (40,22%) responden menyatakan kejelasan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan adalah cukup puas. Sebanyak 6 (6,89%) responden menyatakan kejelasan pelayanan dalam memberikan pelayanan adalah kurang puas. Sebanyak 4 (4,59%) responden menyatakan kejelasan petugas pelayanan adalah tidak puas

Hasil wawancara dengan penerima responden bahwa tidak dapat dipungkiri bahwa kadang beberapa pelanggan tidak dapat dengan mudah untuk menemui petugas pelayanan yang berkompeten seperti yang tidak berada ditempat sehingga dia akhirnya dilayani oleh petugas yang berada di lokasi. Namun sebagai langkah perbaikan Disdukcapil telah meningkatkan kualitas pelayanan. Bagaimanakah tingkat

kepentingan dari masyarakat pengguna jasa layanan, apakah bagi mereka kejelasan identitas dan kemudahan dihubungi menjadi persoalan yang penting? Hal ini dapat dilihat dari tingkat kepentingan masyarakat khususnya untuk indikator kejelasan petugas pelayanan.

Bagi masyarakat kejelasan mengenai keberadaan dan petugas pelayanan dan kemudahan untuk menemui adalah sangat berguna mengingat tidak jarang sudah ada penerima layanan yang membutuhkan pelayanan tetapi terkendala masalah administrasi karena yang mengurus baru keluar ataupun pegawainya yang tidak berada di tempat. Kejelasan identitas dan tanggung jawab memberikan pedoman yang jelas bagi penerima layanan .

Bila secara keseluruhan dirata-rata, maka akan diperoleh bobot sebesar 0,443 dari jumlah bobot keseluruhan 543 dan rentang skor 44,3 %. Berdasarkan rentang skor yang ada dapat dikatakan bahwa kepuasan akan pelayanan kejelasan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran yang berada dalam kondisi cukup baik. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa kadang beberapa pelanggan tidak dapat dengan mudah untuk menemui petugas pelayanan yang berkompoten seperti yang tidak berada ditempat sehingga dia akhirnya dilayani oleh petugas yang berada di lokasi.

4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Berdasarkan data hasil sebaran angket pada 87 responden dengan jumlah soal 2 yang berisikan item pertanyaan tentang sub 1 Tingkat Kredibilitas petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran, sub 2 Tingkat ketepatan waktu petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran, diperoleh skor tertinggi 10 dan terendah 2. Sedangkan kategorinya

adalah 5. Untuk lebih jelasnya berikut ini peneliti sampaikan jumlah skor masing-masing responden dari penyebaran angket dengan 2 kelompok pertanyaan mengenai dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran tentang bagaimana cara menerapkan kedisiplinan terhadap para pegawai pelayanan.

Tabel 13 : Hasil Sebaran Angket Indikator Kejelasan Petugas Pelayanan

No Resp	Nomor		Skor	Kategori
	1	2		
1	2	3	4	5
1	4	4	8	puas
2	4	4	8	puas
3	2	3	5	cukup puas
4	3	4	7	puas
5	2	5	7	puas
6	3	2	5	cukup puas
7	5	5	10	sangat puas
8	2	2	4	kurang puas
9	4	4	8	puas
10	2	3	5	cukup puas
11	2	3	5	cukup puas
12	2	2	4	kurang puas
13	3	3	6	cukup puas
14	3	4	7	puas
15	3	1	4	kurang puas
16	2	3	5	cukup puas
17	3	3	6	cukup puas
18	1	1	2	sangat tidak puas
19	4	3	7	puas
20	3	3	6	cukup puas
21	4	4	8	puas
22	1	1	2	sangat tidak puas
23	3	4	7	puas
24	3	3	6	cukup puas
25	3	3	6	cukup puas
26	3	4	7	puas
27	4	3	7	puas
28	2	2	4	kurang puas
29	4	4	8	puas

1	2	3	4	5
30	3	3	6	cukup puas
31	3	3	6	cukup puas
32	2	3	5	cukup puas
33	4	3	7	Puas
34	3	4	7	Puas
35	3	4	7	Puas
36	1	2	3	kurang puas
37	2	3	5	cukup puas
38	3	4	7	Puas
39	4	4	8	Puas
40	1	1	2	sangat tidak puas
41	3	3	6	cukup puas
42	2	3	5	cukup puas
43	3	2	5	cukup puas
44	3	4	7	Puas
45	4	3	7	Puas
46	3	3	6	cukup puas
47	3	3	6	cukup puas
48	3	3	6	cukup puas
49	2	4	6	cukup puas
50	4	2	6	cukup puas
51	3	3	6	cukup puas
52	3	2	5	cukup puas
53	5	3	8	Puas
54	2	3	5	cukup puas
55	2	4	6	cukup puas
56	3	3	6	cukup puas
57	3	2	5	cukup puas
58	3	3	6	cukup puas
59	2	4	6	cukup puas
60	3	4	7	Puas
61	3	2	5	cukup puas
62	3	4	7	puas
63	3	2	5	cukup puas
64	3	2	5	cukup puas
65	4	2	6	cukup puas
66	4	4	8	puas
67	4	4	8	puas
68	3	3	6	cukup puas
69	3	2	5	cukup puas
70	3	4	7	puas
71	2	4	6	cukup puas
72	4	3	7	puas
73	4	4	8	puas
74	3	3	6	cukup puas
75	2	4	6	cukup puas
76	3	3	6	cukup puas

1	2	3	4	5
77	4	3	7	puas
78	3	4	7	puas
79	4	3	7	puas
80	2	2	4	kurang puas
81	2	3	5	cukup puas
82	2	1	3	kurang puas
83	3	4	7	Puas
84	1	2	3	kurang puas
85	2	3	5	cukup puas
86	5	2	7	Puas
87	4	3	7	Puas

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 13 diketahui :

Nilai Tertinggi = 10

Nilai Terendah = 2

Kategori (K) = 5

Kemudian untuk mengetahui interval dari skor angket digunakan rumus interval, yaitu sebagai berikut:

$$I = \frac{\text{Range}}{K}$$

$$I = \frac{10 - 2}{5}$$

I = 1,6 dibulatkan menjadi 2

Setelah itu dapat diperoleh jarak interval dari indikator memberi jadwal menonton televisi sebagai berikut:

- a. Skor antara 9-10 termasuk kategori sangat puas
- b. Skor antara 7-8 termasuk kategori puas
- c. Skor antara 5-6 termasuk cukup puas
- d. Skor antara 3-4 termasuk kurang puas
- e. Skor antara 1-2 termasuk sangat tidak puas

Kemudian skor digolongkan menurut interval yang diperoleh, dan hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 14. Kondisi Kepuasan Masyarakat Terhadap kedisiplinan petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran

Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
Sangat Puas	1	1.14%
Puas	33	37.93%
Cukup Puas	42	48.27%
Kurang Puas	8	9.19%
Sangat Tidak Puas	3	3.44%
Jumlah	87	100%

Sumber : Analisis Data Angket Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 87 responden: sebanyak 1 (1,14%) responden menyatakan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan menyatakan sangat puas. Sebanyak 33 (37,93%) responden menyatakan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan menyatakan puas, sebanyak 42 (48,27%) responden menyatakan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan menyatakan cukup puas. Sebanyak 8 (9,19%) responden menyatakan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan menyatakan kurang puas, dan sebanyak 3 (3,44%) responden menyatakan kedisiplinan petugas pelayanan menyatakan tidak puas. Dengan demikian responden dalam penelitian menyatakan sebanyak 42 (48,27%) menyatakan cukup puas sehingga ini bermakna bahwa sebagian besar masyarakat telah memahami kinerja dari para pegawai dalam memberikan pelayanan akan tingkat kedisiplinan petugas pelayanan telah memberikan kepuasan terhadap masyarakat pengguna jasa layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran.

Secara keseluruhan tingkat kepentingan untuk penilaian indikator dalam kedisiplinan petugas layanan mempunyai bobot nilai sebesar 526 dan bila di bandingkan dengan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh responden mempunyai bobot nilai sebesar 0,429 Artinya 42,9 % persen keinginan ataupun harapan masyarakat mengenai kedisiplinan petugas pelayanan telah mampu dijalankan cukup baik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran sehingga ini bias menjadi harapan besar bagi peguna jasa pelayanan sehingga masyarakat menjadi puas. Hal tersebut sudah sesuai dengan apa yang dituangkan dalam standar operasional prosedur (SOP) Disdukcapil mengenai waktu pelayanan dalam setiap tindakan penyelesaian pelayanan. Tingkat kepuasan masyarakat yang cukup baik akan indikator ini menandakan bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran sudah memenuhi standar kedisiplinan terhadap petugas pelayanan.

5. Tanggungjawab Petugas Pelayanan

Berdasarkan data hasil sebaran angket pada 87 responden dengan jumlah soal 3 yang berisikan item pertanyaan tentang sub 1 kejelasan tanggungjawab petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran, sub 2 Tingkat kepastian tanggungjawab petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran dan sub 3 tingkat keterbukaan tanggungjawab petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran , diperoleh skor tertinggi 15 dan terendah 3. Sedangkan kategorinya adalah 5. Untuk lebih jelasnya berikut ini peneliti sampaikan jumlah skor masing-masing responden dari penyebaran angket dengan 3 kelompok pertanyaan mengenai dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 15 : Hasil Sebaran Angket Indikator Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

No Resp	Nomor			Skor	Kategori
	1	2	3		
1	2	3	4	5	6
1	3	3	4	10	cukup puas
2	3	4	4	11	cukup puas
3	3	3	4	10	cukup puas
4	5	5	5	15	sangat puas
5	1	2	3	6	kurang puas
6	3	3	3	9	cukup puas
7	1	5	3	9	cukup puas
8	1	1	1	3	sangat tidak puas
9	3	4	3	10	cukup puas
10	3	3	2	8	kurang puas
11	1	4	2	7	kurang puas
12	2	2	3	7	kurang puas
13	4	3	3	10	cukup puas
14	4	3	2	9	cukup puas
15	3	4	4	11	cukup puas
16	5	3	3	11	cukup puas
17	4	3	2	9	cukup puas
18	3	3	4	10	cukup puas
19	4	4	4	12	puas
20	3	3	3	9	cukup puas
21	3	4	3	10	cukup puas
22	4	3	3	10	cukup puas
23	4	4	4	12	puas
24	4	5	5	14	puas
25	4	4	4	12	puas
26	4	3	3	10	cukup puas
27	4	4	4	12	puas
28	3	2	2	7	kurang puas
29	3	3	4	10	cukup puas
30	3	3	4	10	cukup puas
31	3	4	3	10	cukup puas
32	2	4	3	9	cukup puas
33	3	4	4	11	cukup puas
34	3	3	3	9	cukup puas
35	3	3	3	9	cukup puas
36	5	3	4	12	puas
37	4	2	2	8	kurang puas
38	3	3	2	8	kurang puas
39	3	3	3	9	cukup puas
40	2	2	1	5	sangat tidak puas
41	2	3	3	8	kurang puas
42	2	2	4	8	kurang puas

1	2	3	4	5	6
43	1	1	3	5	sangat tidak puas
44	2	2	2	6	kurang puas
45	2	2	2	6	kurang puas
46	3	4	4	11	cukup puas
47	3	4	1	8	kurang puas
48	2	3	4	9	cukup puas
49	1	1	1	3	sangat tidak puas
50	3	3	3	9	cukup puas
51	3	3	3	9	cukup puas
52	4	4	1	9	cukup puas
53	2	3	3	8	kurang puas
54	1	2	2	5	sangat tidak puas
55	3	3	3	9	cukup puas
56	3	4	2	9	cukup puas
57	3	3	2	8	kurang puas
58	3	3	4	10	cukup puas
59	3	4	3	10	cukup puas
60	4	3	3	10	cukup puas
61	2	3	2	7	kurang puas
62	3	3	3	9	cukup puas
63	3	3	4	10	cukup puas
64	3	3	3	9	cukup puas
65	4	3	3	10	cukup puas
66	3	3	2	8	kurang puas
67	3	3	4	10	cukup puas
68	4	3	3	10	cukup puas
69	3	3	2	8	kurang puas
70	3	3	4	10	cukup puas
71	3	3	4	10	cukup puas
72	3	4	4	11	cukup puas
73	3	3	3	9	cukup puas
74	3	3	2	8	kurang puas
75	4	4	4	12	puas
76	3	3	3	9	cukup puas
77	4	4	4	12	puas
78	4	4	4	12	puas
79	3	4	4	11	cukup puas
80	2	2	2	6	kurang puas
81	2	3	2	7	kurang puas
82	1	3	1	5	sangat tidak puas
83	3	3	3	9	cukup puas
84	3	2	2	7	kurang puas
85	2	3	3	8	kurang puas
86	3	2	2	7	kurang puas
87	3	3	3	9	cukup puas

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 15 diketahui :

Nilai Tertinggi = 15

Nilai Terendah = 3

Kategori (K) = 5

Kemudian untuk mengetahui interval dari skor angket digunakan rumus interval, yaitu sebagai berikut:

$$I = \frac{\text{Range}}{K}$$

$$I = \frac{15 - 3}{5}$$

I = 2,4 dibulatkan menjadi 3

Setelah itu dapat diperoleh jarak interval dari indikator memberi jadwal menonton televisi sebagai berikut:

- a. Skor antara 15 termasuk kategori sangat puas
- b. Skor antara 12-14 termasuk kategori puas
- c. Skor antara 9-11 termasuk cukup puas
- d. Skor antara 6-8 termasuk kurang puas
- e. Skor antara 3-5 termasuk sangat tidak puas

Kemudian skor digolongkan menurut interval yang diperoleh, dan hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 16. Kondisi Kepuasan Masyarakat Terhadap Tanggungjawab Petugas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran

Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
Sangat Puas	1	1.14%
Puas	9	10.34%
Cukup Puas	48	55.17%
Kurang Puas	23	26.43%
Sangat Tidak Puas	6	6.89%
Jumlah	87	100%

Sumber : Analisis Data Angket Hasil Penelitian Tahun 2012

Indikator tanggung jawab petugas pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari 3 sub indikator yaitu tingkat kejelasan tanggung jawab petugas pelayanan untuk pertanyaan nomor 11, tingkat kepastian tanggung jawab petugas pelayanan untuk pertanyaan nomor 12, dan tingkat keterbukaan tanggung jawab petugas pelayanan untuk pertanyaan nomor 13.

Berdasarkan tabel diatas maka diketahui dari 87 responden : menyatakan sebanyak 1 (1,14%) responden yang menyatakan tanggungjawab petugas layanan di Disdukcapil Kabupaten Pesawaran menyatakan sangat puas. sebanyak 9 (10,34%) responden menyatakan bahwa tanggungjawab petugas layanan menyatakan jelas, sebanyak 48 (55,17%) responden menyatakan bahwa tanggungjawab petugas layanan menyatakan cukup puas , sebanyak 23 (26,43%) responden menyatakan tanggungjawab petugas layanan menyatakan kurang puas dan sebanyak 6 (6,89%) responden menyatakan bahwa petugas menyatakan tidak puas . Dengan demikian juga untuk indikator yang lain seperti tingkat kepastian dan keterbukaan tanggung jawab, menurut responden sudah jelas dan baik. Hal ini mengidentifikasi

tanggung jawab petugas pelayanan akan fungsi dan tugasnya masing-masing sudah dilaksanakan dengan baik.

Bila dilihat dari tingkat kepentingan dari indikator tanggung jawab petugas pelayanan, semua responden menyatakan penting hingga sangat penting baik dari kejelasan, kepastian hingga keterbukaan tanggung jawab mengingat tanggung jawab pelayanan akan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pelayanan yang berkualitas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam Lampiran Output hasil penelitian mengenai tingkat kepentingan tanggung jawab petugas pelayanan. Dari ketiga indikator ini diperoleh rata-rata bobot nilai sebesar 784 dengan rentang skor sebesar 63,9% yang berarti menurut responden tanggung jawab petugas pelayanan adalah cukup jelas .

6. Kemampuan Petugas Pelayanan

Berdasarkan data hasil sebaran angket pada 87 responden dengan jumlah soal 2 yang berisikan item pertanyaan tentang sub 1 Tingkat Kemampuan intelektual petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran, sub 2 Tingkat kemampuan administrasi petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran, diperoleh skor tertinggi 10 dan terendah 2. Sedangkan kategorinya adalah 5. Untuk lebih jelasnya berikut ini peneliti sampaikan jumlah skor masing-masing responden dari penyebaran angket dengan 2 kelompok pertanyaan mengenai dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran.

Tabel 17 : Hasil Sebaran Angket Indikator Kemampuan Petugas Pelayanan

No Resp	Nomor		Skor	Kategori
	1	2		
1	2	3	4	5
1	5	5	10	sangat puas
2	4	4	8	Puas
3	3	4	7	Puas
4	4	4	8	Puas
5	2	5	7	Puas
6	3	3	6	cukup puas
7	5	3	8	Puas
8	2	3	5	cukup puas
9	4	3	7	Puas
10	2	3	5	cukup puas
11	3	3	6	cukup puas
12	1	1	2	sangat tidak puas
13	4	3	7	Puas
14	2	2	4	kurang puas
15	3	3	6	cukup puas
16	2	2	4	kurang puas
17	3	3	6	cukup puas
18	3	3	6	cukup puas
19	3	3	6	cukup puas
20	3	4	7	Puas
21	3	4	7	Puas
22	5	4	9	sangat puas
23	4	2	6	cukup puas
24	4	4	8	Puas
25	3	4	7	Puas
26	3	3	6	cukup puas
27	3	3	6	cukup puas
28	2	3	5	cukup puas
29	3	3	6	cukup puas
30	3	3	6	cukup puas
31	4	4	8	Puas
32	3	4	7	Puas
33	3	3	6	cukup puas
34	4	4	8	Puas
35	4	3	7	puas
36	1	3	4	kurang puas
37	3	3	6	cukup puas
38	3	4	7	puas
39	4	3	7	puas
40	2	2	4	kurang puas
41	4	3	7	puas
42	3	4	7	puas
43	2	3	5	cukup puas

1	2	3	4	5
44	3	4	7	puas
45	4	4	8	puas
46	3	3	6	cukup puas
47	4	2	6	cukup puas
48	3	1	4	kurang puas
49	1	4	5	cukup puas
50	4	2	6	cukup puas
51	2	2	4	kurang puas
52	4	2	6	cukup puas
53	2	2	4	kurang puas
54	3	3	6	cukup puas
55	4	3	7	puas
56	4	3	7	puas
57	3	3	6	cukup puas
58	2	3	5	cukup puas
59	4	4	8	puas
60	4	3	7	puas
61	3	3	6	cukup puas
62	3	3	6	cukup puas
63	3	3	6	cukup puas
64	3	3	6	cukup puas
65	3	4	7	puas
66	3	4	7	puas
67	2	4	6	cukup puas
68	4	4	8	puas
69	3	4	7	puas
70	3	3	6	cukup puas
71	3	3	6	cukup puas
72	3	4	7	puas
73	3	4	7	puas
74	3	3	6	cukup puas
75	4	3	7	puas
76	3	3	6	cukup puas
77	3	3	6	cukup puas
78	4	2	6	cukup puas
79	3	3	6	cukup puas
80	2	2	4	kurang puas
81	2	2	4	kurang puas
82	3	3	6	cukup puas
83	4	3	7	puas
84	3	2	5	cukup puas
85	4	2	6	cukup puas
86	3	3	6	cukup puas
87	3	2	5	cukup puas

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 17 diketahui :

Nilai Tertinggi = 10

Nilai Terendah = 2

Kategori (K) = 5

Kemudian untuk mengetahui interval dari skor angket digunakan rumus interval, yaitu sebagai berikut:

$$I = \frac{\text{Range}}{K}$$

$$I = \frac{10 - 2}{5}$$

I = 1,6 dibulatkan menjadi 2

Setelah itu dapat diperoleh jarak interval dari indikator kemampuan petugas pelayanan sebagai berikut:

- a. Skor antara 9-10 termasuk kategori sangat puas
- b. Skor antara 7-8 termasuk kategori puas
- c. Skor antara 5-6 termasuk cukup puas
- d. Skor antara 3-4 termasuk kurang puas
- e. Skor antara 1-2 termasuk sangat tidak puas

Kemudian skor digolongkan menurut interval yang diperoleh, dan hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 18. Kondisi Kepuasan Masyarakat Terhadap kemampuan petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran

Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
Sangat Puas	2	2.29%
Puas	33	37.93%
Cukup Puas	42	48.27%
Kurang Puas	9	10.34%
Sangat Tidak Puas	1	1.14%
Jumlah	87	100%

Sumber : Analisis Data Angket Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 87 responden : sebanyak 2 (2,29%) responden menyatakan kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan layanan menyatakan sangat puas, sebanyak 33 (37,93%) responden menyatakan bahwa kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan layanan menyatakan puas, sebanyak 42 (48,27 %) responden menyatakan bahwa petugas pelayanan dalam memberikan layanan menyatakan cukup puas, ini menunjukkan bahwa pegawai yang melayani masyarakat berusaha untuk menjadi yang terbaik dan membuat masyarakat menjadi puas dengan kinerja yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran serta memberikan respon yang baik , sehingga sebanyak 9 (10,34%) responden menyatakan bahwa petugas pelayanan yang memberikan pelayanan menyatakan kurang puas, dengan nilai sekian persen berate pegawai Disdukcapil harus berusaha memperbaiki kinerja mereka sehingga tidak ada lagi masyarakat bisa menjadi lebih puas terhadap kinerja para pegawai, dan sebanyak 1 (1,14%) responden menyatakan kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan layanan menyatakan sangat tidak puas. Dengan demikian sebagian responden menyatakan bahwa kemampuan petugas pelayanan yang memberikan

layanan menyatakan baik terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran.

Bila dilihat dari tingkat kepentingan responden akan kemampuan petugas pelayanan maka hampir semua responden menyatakan penting bahkan sangat penting mengingat kemampuan tersebut sangat diperlukan dalam menangani masalah-masalah penyelesaian pelayanan. Dengan rata-rata bobot nilai sebesar 539 dan hal ini berarti untuk indikator kemampuan petugas oleh responden dinilai sangat penting. Sehingga bila dilihat dari tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dengan kepuasan responden diperoleh nilai sebesar 0,439 yang berarti 43,9% tingkat kepentingan responden sudah terlayani dalam hal kemampuan petugas pelayanan. Disdukcapil sudah cukup baik. Namun masih harus perlu peningkatan kemampuan sumber daya manusia agar dikemudian hari keraguan masyarakat akan kemampuan petugas dapat diminimalkan.

7. Kecepatan Pelayanan

Berdasarkan data hasil sebaran angket pada 87 responden dengan jumlah soal 2 yang berisikan item pertanyaan tentang sub 1 Tingkat ketepatan waktu pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran, sub 2 tingkat keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran, diperoleh skor tertinggi 10 dan terendah 2. Sedangkan kategorinya adalah 5. Untuk lebih jelasnya berikut ini peneliti sampaikan jumlah skor masing-masing responden dari penyebaran angket dengan 2 kelompok pertanyaan mengenai dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran.

Tabel 19 : Hasil Sebaran Angket Indikator Kecepatan Petugas Pelayanan

No Resp	Nomor		Skor	Kategori
	1	2		
1	2	3	4	5
1	3	3	6	cukup puas
2	2	3	5	cukup puas
3	2	3	5	cukup puas
4	3	3	6	cukup puas
5	1	1	2	sangat tidak puas
6	3	3	6	cukup puas
7	5	3	8	Puas
8	3	2	5	cukup puas
9	3	3	6	cukup puas
10	2	1	3	kurang puas
11	2	2	4	kurang puas
12	2	1	3	kurang puas
13	4	4	8	Puas
14	2	3	5	cukup puas
15	3	3	6	cukup puas
16	4	4	8	Puas
17	3	3	6	cukup puas
18	4	3	7	Puas
19	4	4	8	Puas
20	4	3	7	Puas
21	3	4	7	Puas
22	4	4	8	Puas
23	3	4	7	Puas
24	3	4	7	Puas
25	3	4	7	Puas
26	3	2	5	cukup puas
27	2	2	4	kurang puas
28	3	2	5	cukup puas
29	3	3	6	cukup puas
30	2	3	5	cukup puas
31	3	3	6	cukup puas
32	4	2	6	cukup puas
33	4	3	7	puas
34	3	3	6	cukup puas
35	2	3	5	cukup puas
36	4	3	7	Puas

1	2	3	4	5
37	3	2	5	cukup puas
38	2	3	5	cukup puas
39	2	3	5	cukup puas
40	2	3	5	cukup puas
41	2	2	4	kurang puas
42	3	2	5	cukup puas
43	2	3	5	cukup puas
44	3	2	5	cukup puas
45	2	2	4	kurang puas
46	2	2	4	kurang puas
47	3	3	6	cukup puas
48	2	1	3	kurang puas
49	4	4	8	Puas
50	2	2	4	kurang puas
51	1	2	3	kurang puas
52	2	1	3	kurang puas
53	2	2	4	kurang puas
54	2	1	3	kurang puas
55	3	2	5	cukup puas
56	2	4	6	cukup puas
57	4	2	6	cukup puas
58	3	3	6	cukup puas
59	2	3	5	cukup puas
60	2	3	5	cukup puas
61	2	2	4	kurang puas
62	2	3	5	cukup puas
63	3	2	5	cukup puas
64	2	3	5	cukup puas
65	2	2	4	kurang puas
66	3	2	5	cukup puas
67	3	3	6	cukup puas
68	3	2	5	cukup puas
69	3	2	5	cukup puas
70	3	2	5	cukup puas
71	2	3	5	cukup puas
72	4	2	6	cukup puas
73	4	3	7	Puas
74	3	3	6	cukup puas
75	2	4	6	cukup puas
76	2	3	5	cukup puas
77	2	2	4	kurang puas
78	3	4	7	Puas
79	3	2	5	cukup puas
80	2	1	3	kurang puas
81	2	2	4	kurang puas
82	3	2	5	cukup puas
83	3	2	5	cukup puas

1	2	3	4	5
84	2	2	4	kurang puas
85	5	5	10	sangat puas
86	5	5	10	sangat puas
87	3	3	6	cukup puas

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 19 diketahui :

Nilai Tertinggi = 10

Nilai Terendah = 2

Kategori (K) = 5

Kemudian untuk mengetahui interval dari skor angket digunakan rumus interval, yaitu sebagai berikut:

$$I = \frac{\text{Range}}{K}$$

$$I = \frac{10 - 2}{5}$$

I = 1,6 dibulatkan menjadi 2

Setelah itu dapat diperoleh jarak interval dari indikator kecepatan petugas pelayanan sebagai berikut:

- a. Skor antara 9-10 termasuk kategori sangat puas
- b. Skor antara 7-8 termasuk kategori puas
- c. Skor antara 5-6 termasuk cukup puas
- d. Skor antara 3-4 termasuk kurang puas
- e. Skor antara 1-2 termasuk sangat tidak puas

Kemudian skor digolongkan menurut interval yang diperoleh, dan hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 20. Kondisi Kepuasan Masyarakat Terhadap kecepatan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran

Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
Sangat Puas	2	2.29%
Puas	16	18.39%
Cukup Puas	49	56.32%
Kurang Puas	19	21.83%
Sangat Tidak Puas	1	1.14%
Jumlah	87	100%

Sumber : Analisis Data Angket Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui dari 87 responden : sebanyak 2 (2,29%) responden menyatakan bahwa tingkat ketepatan waktu proses pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran menyatakan sangat puas, sebanyak 16 (18,39%) responden menyatakan bahwa tingkat ketepatan waktu proses pelayanan dalam memberikan layanan menyatakan puas, sebanyak 49 (56,32%) responden menyatakan bahwa tingkat ketepatan waktu proses pelayanan dalam memberikan layanan menyatakan cukup tepat waktu , berarti ini para pegawai yang memberikan layanan sudah maksimal untuk memberikan yang terbaik guna kepuasan masyarakat sehingga system yang diberikan kepada pegawainya untuk memaksimalkan waktu penyelesaian layanan sudah cukup baik, sehingga sebanyak 19 (21,83%) responden menyatakan bahwa tingkat ketepatan waktu proses pelayanan menyatakan kurang baik, ini berarti disini cukup kepuasan masyarakat masih ada 21,83% dan 1,14% menyatakan kurang puas, sehingga para pegawai harus segera memperbaikinya, dan memperbaiki keadaan waktu yang sudah ditentukan dalam waktu penyelesaian.

Tingkat kepentingan terhadap indikator ini oleh responden dinilai sangat penting, hal ini dapat dipahami mengingat masyarakat yang datang ke Disdukcapil adalah orang yang mempunyai kepentingan membuat Kartu Pendudukan dan sebagainya yang digunakan untuk kebutuhan identitas. Namun bila waktunya hanya dihabiskan untuk menunggu giliran saja sudah cukup lama maka akan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Bila dilihat dari tingkat kesesuaian antara kepuasan dengan kepentingan masyarakat akan pelayanan khususnya dari indikator ini akan diperoleh nilai bobot rata-rata dari 461 yang artinya 37,6 % kepentingan masyarakat sudah mampu terlayani dengan baik ini berarti pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran terbilang cukup tepat waktu.

8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Berdasarkan data hasil sebaran angket pada 87 responden dengan jumlah soal 2 yang berisikan item pertanyaan tentang sub 1 Tingkat ketepatan Kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran, sub 2 Tingkat Kemerataan jangkauan atau cakupan dalam pelaksanaan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran, diperoleh skor tertinggi 10 dan terendah 2. Sedangkan kategorinya adalah 5. Untuk lebih jelasnya berikut ini peneliti sampaikan jumlah skor masing-masing responden dari penyebaran angket dengan 2 kelompok pertanyaan mengenai dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 21 : Hasil Sebaran Angket Indikator Keadilan Mendapatkan Pelayanan

No Resp	Nomor		Skor	Kategori
	1	2		
1	2	3	4	5
1	3	2	5	cukup puas
2	3	2	5	cukup puas
3	2	3	5	cukup puas
4	2	3	5	cukup puas
5	1	1	2	sangat tidak puas
6	2	3	5	cukup puas
7	5	3	8	puas
8	2	2	4	kurang puas
9	3	3	6	cukup puas
10	3	2	5	cukup puas
11	2	2	4	kurang puas
12	2	2	4	kurang puas
13	4	3	7	puas
14	2	3	5	cukup puas
15	3	2	5	cukup puas
16	3	2	5	cukup puas
17	3	3	6	cukup puas
18	3	3	6	cukup puas
19	4	4	8	puas
20	2	3	5	cukup puas
21	4	4	8	puas
22	4	3	7	puas
23	4	3	7	puas
24	4	3	7	puas
25	4	3	7	puas
26	4	2	6	cukup puas
27	3	2	5	cukup puas
28	2	2	4	kurang puas
29	3	2	5	cukup puas
30	3	2	5	cukup puas
31	3	3	6	cukup puas
32	4	3	7	puas
33	2	2	4	kurang puas
34	2	3	5	cukup puas
35	2	3	5	cukup puas
36	3	2	5	cukup puas
37	3	2	5	cukup puas
38	2	3	5	cukup puas
39	4	2	6	cukup puas
40	1	4	5	cukup puas
41	2	3	5	cukup puas
42	2	4	6	cukup puas
43	2	2	4	kurang puas

1	2	3	4	5
44	2	1	3	kurang puas
45	2	3	5	cukup puas
46	2	3	5	cukup puas
47	2	3	5	cukup puas
48	2	4	6	cukup puas
49	3	3	6	cukup puas
50	1	2	3	kurang puas
51	3	2	5	cukup puas
52	3	2	5	cukup puas
53	4	2	6	cukup puas
54	3	2	5	cukup puas
55	2	2	4	kurang puas
56	3	3	6	cukup puas
57	2	3	5	cukup puas
58	2	3	5	cukup puas
59	3	2	5	cukup puas
60	3	3	6	cukup puas
61	2	3	5	cukup puas
62	2	4	6	cukup puas
63	2	2	4	kurang puas
64	2	4	6	cukup puas
65	3	3	6	cukup puas
66	2	4	6	cukup puas
67	3	3	6	cukup puas
68	2	4	6	cukup puas
69	2	2	4	kurang puas
70	2	3	5	cukup puas
71	2	2	4	kurang puas
72	4	3	7	puas
73	3	3	6	cukup puas
74	2	3	5	cukup puas
75	3	3	6	cukup puas
76	3	4	7	puas
77	3	3	6	cukup puas
78	4	3	7	puas
79	3	2	5	cukup puas
80	2	3	5	cukup puas
81	5	5	10	sangat puas
82	1	2	3	kurang puas
83	2	2	4	kurang puas
84	1	3	4	kurang puas
85	2	3	5	cukup puas
86	2	3	5	cukup puas
87	3	2	5	cukup puas

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 21 diketahui :

Nilai Tertinggi = 10

Nilai Terendah = 2

Kategori (K) = 5

Kemudian untuk mengetahui interval dari skor angket digunakan rumus interval, yaitu sebagai berikut:

$$I = \frac{\text{Range}}{K}$$

$$I = \frac{10 - 2}{5}$$

I = 1,6 dibulatkan menjadi 2

Setelah itu dapat diperoleh jarak interval dari indikator keadilan mendapatkan pelyanan sebagai berikut:

- a. Skor antara 9-10 termasuk kategori sangat puas
- b. Skor antara 7-8 termasuk kategori puas
- c. Skor antara 5-6 termasuk cukup puas
- d. Skor antara 3-4 termasuk kurang puas
- e. Skor antara 1-2 termasuk sangat tidak puas

Kemudian skor digolongkan menurut interval yang diperoleh, dan hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 22. Kondisi Kepuasan Masyarakat Terhadap Keadilan Mendapatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran

Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
Sangat Puas	1	1.14%
Puas	12	13.79%
Cukup Puas	58	66.66%
Kurang Puas	15	17.24%
Sangat Tidak Puas	1	1.14%
Jumlah	87	100%

Sumber : Analisis Data Angket Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel diatas maka diketahui bahwa diketahui dari 87 responden: sebanyak 1 (1,14%) responden menyatakan bahwa tingkat keadilan mendapatkan pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran menyatakan sangat puas, sebanyak 12 (13,79%) responden menyatakan bahwa tingkat keadilan petugas pelayanan dalam memberikan layanan menyatakan puas, ini berarti masih ada masyarakat yang belum merasakan keadilan dalam pelayanan, sebanyak 58 (66,66%) responden menyatakan bahwa tingkat keadilan petugas pelayanan dalam memberikan layanan menyatakan cukup puas, dalam hal ini masyarakat menyatakan cukup adil berarti selama ini dalam melakukan layanan masyarakat diperlakukan sama namun masih ada masyarakat yang menyatakan sebanyak 15(17,24%) responden menyatakan bahwa tingkat keadilan petugas pelayanan dalam memberikan layanan menyatakan kurang puas, ini berarti bahwa masyarakat masih banyak yang tidak mendapatkan keadilan dalam melakukan pelayanan , masih ada perbedaan yang terjadi dari berbagai kalangan dalam proses pelayanan. Dan sebanyak 1 (1,14%) responden menyatakan pelayanan dalam memberikan layanan menyatakan sangat tidak puas

Berdasarkan hasil tabulasi data diperoleh informasi bahwa mayoritas responden memberikan penilaian yang **baik/adil** untuk indikator keadilan mendapatkan pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari penilaian mereka terhadap masing-masing indikator kesamaan perlakuan dan pemerataan dalam pelayanan. Jadi petugas pelayanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat adalah sama tanpa membedakan status mereka, apakah dari warga mampu ataupun tidak mampu. Keadilan pelayanan ini oleh responden merupakan hal yang sangat penting bila dilihat dari tingkat kepentingannya. Hal ini tentunya akan meningkatkan kepuasan bagi masyarakat pengguna jasa layanan karena sebagian adalah masyarakat menengah ke bawah.

9. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan

Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat

Berdasarkan data hasil sebaran angket pada 87 responden dengan jumlah soal 2 yang berisikan item pertanyaan tentang sub 1 Tingkat kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran, sub 2 Tingkat penghormatan dan penghargaan antara petugas dengan masyarakat, diperoleh skor tertinggi 10 dan terendah 2. Sedangkan kategorinya adalah 5. Untuk lebih jelasnya berikut ini peneliti sampaikan jumlah skor masing-masing responden dari penyebaran angket dengan 2 kelompok pertanyaan mengenai dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 23 : Hasil Sebaran Angket Indikator kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan

No Resp	Nomor		Skor	Kategori
	1	2		
1	2	3	4	5
1	4	3	7	puas
2	3	4	7	puas
3	4	3	7	puas
4	4	3	7	puas
5	5	2	7	puas
6	3	3	6	cukup puas
7	5	3	8	puas
8	2	2	4	kurang puas
9	1	1	2	sangat tidak puas
10	2	3	5	cukup puas
11	3	2	5	cukup puas
12	2	2	4	kurang puas
13	4	3	7	puas
14	4	3	7	puas
15	4	3	7	puas
16	2	2	4	kurang puas
17	4	3	7	puas
18	4	3	7	puas
19	1	2	3	kurang puas
20	2	4	6	cukup puas
21	5	5	10	sangat puas
22	3	4	7	puas
23	3	3	6	cukup puas
24	3	3	6	cukup puas
25	4	4	8	puas
26	3	3	6	cukup puas
27	2	4	6	cukup puas
28	2	2	4	kurang puas
29	4	3	7	puas
30	4	3	7	puas
31	5	3	8	puas
32	4	3	7	puas
33	2	4	6	cukup puas
34	4	3	7	puas
35	3	3	6	cukup puas
36	3	3	6	cukup puas
37	4	4	8	puas
38	3	3	6	cukup puas
39	3	4	7	puas
40	3	1	4	kurang puas
41	4	3	7	puas
42	4	3	7	puas

1	2	3	4	5
43	3	2	5	cukup puas
44	4	3	7	puas
45	4	3	7	puas
46	4	4	8	puas
47	3	3	6	cukup puas
48	2	3	5	cukup puas
49	4	1	5	cukup puas
50	3	4	7	puas
51	3	4	7	puas
52	2	2	4	kurang puas
53	2	3	5	cukup puas
54	3	2	5	cukup puas
55	2	3	5	cukup puas
56	4	3	7	puas
57	3	3	6	cukup puas
58	3	4	7	puas
59	4	3	7	puas
60	3	3	6	cukup puas
61	4	4	8	puas
62	2	2	4	kurang puas
63	3	3	6	cukup puas
64	3	3	6	cukup puas
65	4	3	7	puas
66	4	3	7	puas
67	2	4	6	cukup puas
68	2	3	5	cukup puas
69	4	4	8	puas
70	4	2	6	cukup puas
71	4	3	7	puas
72	3	4	7	puas
73	3	3	6	cukup puas
74	3	3	6	cukup puas
75	3	4	7	puas
76	2	2	4	kurang puas
77	2	2	4	kurang puas
78	4	3	7	puas
79	3	2	5	cukup puas
80	2	1	3	kurang puas
81	2	2	4	kurang puas
82	2	2	4	kurang puas
83	3	2	5	cukup puas
84	3	3	6	cukup puas
85	4	2	6	cukup puas
86	5	5	10	sangat puas
87	2	3	5	cukup puas

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 23 diketahui :

Nilai Tertinggi = 10

Nilai Terendah = 2

Kategori (K) = 5

Kemudian untuk mengetahui interval dari skor angket digunakan rumus interval, yaitu sebagai berikut:

$$I = \frac{\text{Range}}{K}$$

$$I = \frac{10 - 2}{5}$$

I= 1,6 dibulatkan menjadi 2

Setelah itu dapat diperoleh jarak interval dari indikator kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sebagai berikut:

- a. Skor antara 9-10 termasuk kategori sangat puas
- b. Skor antara 7-8 termasuk kategori puas
- c. Skor antara 5-6 termasuk cukup puas
- d. Skor antara 3-4 termasuk kurang puas
- e. Skor antara 1-2 termasuk sangat tidak puas

Kemudian skor digolongkan menurut interval yang diperoleh, dan hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 24. Kondisi Kepuasan Masyarakat Terhadap Kesopanan dan Keramahan Petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran

Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
Sangat Puas	2	2.29%
Puas	38	43.67%
Cukup Puas	33	37.93%
Kurang Puas	13	14.94%
Sangat Tidak Puas	1	1.14%
Jumlah	87	100%

Sumber : Analisis Data Angket Hasil Penelitian Tahun 2012

Kesopanan dan keramahan petugas adalah bentuk penghargaan mereka terhadap pegawai atau masyarakat. Hal semacam ini sangat dirasakan sekali oleh masyarakat, bila mereka dilayani dengan baik dan sopan serta menghargai masyarakat maka tingkat kepuasan masyarakat di wilayah kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran.

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 87 responden : sebanyak 2 (2,29%) responden yang menyatakan tingkat kesopanan dan keramahan petugas pelayanan menyatakan sangat puas , sebanyak 38 (43,67%) responden menyatakan tingkat kesopanan dan keramahan petugas pelayanan menyatakan puas, dengan demikian peraturan yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran terhadap para pegawainya dalam memberikan layanan harus menunjukkan sikap yang baik, jujur, sopan dan ramah terhadap para penerima layanan, sebanyak 33 (37,93%) responden menyatakan tingkat kesopanan dan keramahan petugas pelayanan menyatakan cukup baik terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga masyarakat menjadi puas, sebanyak

13(14,94%) responden menyatakan tingkat kesopanan dan keramahan petugas pelayanan menyatakan kurang puas, dengan demikian masyarakat masih mendapatkan perlakuan yang tidak baik dari petugas pelayanan dalam memberikan layanan dan sebanyak 1 (1,14%) tidak ada responden menyatakan tingkat kesopanan dan keramahan petugas pelayanan menyatakan sangat tidak puas. Dengan demikian maka sebagian besar responden menyatakan kesopanan dan keramahan petugas pelayanan dalam memberikan layanan cukup baik.

Hasil dari Penilaian indikator maka jika bobot nilai dirata-rata akan diperoleh bobot sebesar 527 sehingga diperoleh rentang skor sebesar 43,0% dan dapat dikatakan bahwa penilaian masyarakat akan indikator kinerja kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di Puskesmas Ngesrep Semarang berada dalam kondisi cukup baik. Demikian halnya dengan tingkat kepentingan masyarakat akan indikator pelayanan ini. Mereka menganggap kesopanan dan keramahan petugas pelayanan adalah hal yang sangat penting karena secara tidak langsung dapat membantu proses pelayanan.

Penilaian masyarakat akan indikator kinerja kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Disdukcapil Kabupaten Pesawaran berada dalam kondisi baik. Demikian halnya dengan tingkat kepentingan masyarakat akan indikator pelayanan ini. Mereka menganggap kesopanan dan keramahan petugas pelayanan adalah hal yang sangat penting karena secara tidak langsung dapat membantu proses pelayanan yang baik.

10. Kewajaran Biaya Pelayanan

Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Berdasarkan data hasil sebaran angket pada 87 responden dengan jumlah

soal 2 yang berisikan item pertanyaan tentang sub 1 Tingkat keterjangkauan biaya pelayanan oleh kemampuan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran, sub 2 Tingkat kewajaran biaya pelayanan dengan hasil yang di peroleh masyarakat, diperoleh skor tertinggi 10 dan terendah 2. Sedangkan kategorinya adalah 5. Untuk lebih jelasnya berikut ini peneliti sampaikan jumlah skor masing-masing responden dari penyebaran angket dengan 2 kelompok pertanyaan mengenai dalam bentuk tabel sebagai berikut.

Tabel 25: Hasil Sebaran Angket Indikator Kewajaran Biaya Pelayanan

No Resp	Nomor		Skor	Kategori
	1	2		
1	2	3	4	5
1	3	2	5	cukup puas
2	5	5	10	sangat puas
3	2	2	4	kurang puas
4	2	3	5	cukup puas
5	3	4	7	Puas
6	5	3	8	Puas
7	2	4	6	cukup puas
8	4	3	7	Puas
9	3	4	7	Puas
10	2	2	4	kurang puas
11	1	2	3	kurang puas
12	2	3	5	cukup puas
13	1	3	4	kurang puas
14	1	1	2	sangat tidak puas
15	3	1	4	kurang puas
16	3	1	4	kurang puas
17	3	2	5	cukup puas
18	3	3	6	cukup puas
19	4	4	8	Puas
20	2	2	4	kurang puas
21	4	4	8	Puas
22	4	4	8	Puas
23	4	3	7	Puas
24	5	4	9	sangat puas
25	4	3	7	Puas
26	3	3	6	cukup puas
27	3	4	7	Puas
28	2	3	5	cukup puas
29	3	3	6	cukup puas
30	2	3	5	cukup puas
31	3	3	6	cukup puas

1	2	3	4	5
32	2	3	5	cukup puas
33	3	4	7	Puas
34	2	2	4	kurang puas
35	2	2	4	kurang puas
36	4	3	7	Puas
37	2	2	4	kurang puas
38	4	1	5	cukup puas
39	1	1	2	sangat tidak puas
40	1	1	2	sangat tidak puas
41	2	2	4	kurang puas
42	2	2	4	kurang puas
43	3	3	6	cukup puas
44	2	2	4	kurang puas
45	2	2	4	kurang puas
46	2	2	4	kurang puas
47	2	2	4	kurang puas
48	3	2	5	cukup puas
49	4	1	5	cukup puas
50	4	3	7	Puas
51	4	3	7	Puas
52	3	5	8	Puas
53	2	2	4	kurang puas
54	2	1	3	kurang puas
55	2	3	5	cukup puas
56	2	2	4	kurang puas
57	2	2	4	kurang puas
58	3	2	5	cukup puas
59	3	3	6	cukup puas
60	2	2	4	kurang puas
61	3	3	6	cukup puas
62	2	2	4	kurang puas
63	3	3	6	cukup puas
64	2	3	5	cukup puas
65	4	2	6	cukup puas
66	2	3	5	cukup puas
67	3	3	6	cukup puas
68	2	2	4	kurang puas
69	2	2	4	kurang puas
70	2	2	4	kurang puas
71	3	2	5	cukup puas
72	3	2	5	cukup puas
73	3	2	5	cukup puas
74	2	2	4	kurang puas
75	4	4	8	Puas
76	2	3	5	cukup puas
77	2	3	5	cukup puas
78	2	4	6	cukup puas

1	2	3	4	5
79	2	2	4	kurang puas
80	2	3	5	cukup puas
81	1	1	2	sangat tidak puas
82	2	2	4	kurang puas
83	2	2	4	kurang puas
84	2	2	4	kurang puas
85	3	3	6	cukup puas
86	2	3	5	cukup puas
87	3	3	6	cukup puas

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 25 diketahui :

Nilai Tertinggi = 10

Nilai Terendah = 2

Kategori (K) = 5

Kemudian untuk mengetahui interval dari skor angket digunakan rumus interval,

yaitu sebagai berikut:

$$I = \frac{\text{Range}}{K}$$

$$I = \frac{10 - 2}{5}$$

I= 1,6 dibulatkan menjadi 2

Setelah itu dapat diperoleh jarak interval dari indikator Kewajaran Biaya Pelayanan sebagai berikut:

- a. Skor antara 9-10 termasuk kategori sangat puas
- b. Skor antara 7-8 termasuk kategori puas
- c. Skor antara 5-6 termasuk cukup puas
- d. Skor antara 3-4 termasuk kurang puas
- e. Skor antara 1-2 termasuk sangat tidak puas

Kemudian skor digolongkan menurut interval yang diperoleh, dan hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 26. Kondisi Kepuasan Masyarakat Terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran

Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
Sangat Puas	2	2.29%
Puas	16	18.39%
Cukup Puas	35	40.22%
Kurang Puas	30	34.48%
Sangat Tidak Puas	4	4.59%
Jumlah	87	100%

Sumber : Analisis Data Angket Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 87 responden: sebanyak 2 (2,29%) responden menyatakan bahwa tingkat kewajaran biaya pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran menyatakan sangat puas, sebanyak 16 (18,39%) responden menyatakan bahwa tingkat kewajaran biaya pelayanan adalah puas, dari sekian persen menyatakan bahwa kewajaran biaya sesuai, sebanyak 35 (40,22%) responden menyatakan bahwa tingkat kewajaran biaya pelayanan adalah cukup puas namun dalam hal ini sebanyak 30 (34,48%) responden menyatakan kurang puas ini berarti bahwa tingkat kesesuaian kewajaran biaya pelayanan masih belum memenuhi kesetandaran dalam proses pelayanan ini dikarenakan masih banyak masyarakat yang mendapatkan biaya yang tidak sesuai atau lebih, dan sebanyak 4(4,59%) responden menyatakan bahwa kewajaran biaya pelayanan adalah sangat tidak puas, ini dikarenakan masih banyak yang memperoleh biaya lebih atau tambahan dan tidak sesuai dengan prosedur.

Mayoritas responden menyatakan bahwa biaya yang mereka keluarkan adalah cukup sesuai dengan jenis tindakan yang dilakukan. Sehingga untuk tingkat keterjangkauan dan kewajaran besarnya biaya pelayanan dengan hasil pelayanan oleh responden dinilai berada dalam kategori yang cukup sesuai. Hal ini dirunjukkan dengan mayoritas responden memberikan penilaian yang baik dalam hal keterjangkauan dan kewajaran biaya.

Indikator kewajaran biaya pelayanan dapat dikatakan berada dalam kondisi yang cukup baik karena bobot yang diperoleh dari rata-rata kedua sub indikator menunjukkan angka 449 sehingga skor nilai yang diperoleh sebesar 36,6%. Hal ini mengindikasikan kekonsistensi petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar biaya pelayanan menjadi terjangkau, dan sesuai dengan prosedur tanpa ada pengecualian sehingga masih sering terjadi pungutan atau biaya tambahan jika pelayanan ingin dipercepat sehingga penilaian ini terbilang tidak baik atau tidak sesuai .

11. Kepastian Biaya Pelayanan

Kesesuaian antara biaya yang dibayar dengan biaya yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran . Berdasarkan data hasil sebaran angket pada 87 responden dengan jumlah soal 2 yang berisikan item pertanyaan tentang sub 1 Tingkat kejelasan rincian biaya pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran, sub 2 Tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan, diperoleh skor tertinggi 10 dan terendah 2. Sedangkan kategorinya adalah 5. Untuk lebih jelasnya berikut ini peneliti sampaikan jumlah skor masing-masing responden dari penyebaran angket dengan 2 kelompok pertanyaan mengenai dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 27: Hasil Sebaran Angket Indikator Kepastian Biaya Pelayanan

No Resp	Nomor		Skor	Kategori
	1	2		
1	2	3	4	5
1	2	2	4	kurang puas
2	2	2	4	kurang puas
3	2	2	4	kurang puas
4	3	3	6	cukup puas
5	3	1	4	kurang puas
6	5	2	7	puas
7	2	3	5	cukup puas
8	3	2	5	cukup puas
9	3	3	6	cukup puas
10	3	3	6	cukup puas
11	1	1	2	sangat tidak puas
12	2	3	5	cukup puas
13	4	4	8	puas
14	2	2	4	kurang puas
15	4	3	7	puas
16	4	3	7	puas
17	3	3	6	cukup puas
18	2	2	4	kurang puas
19	4	3	7	puas
20	2	2	4	kurang puas
21	4	4	8	puas
22	4	4	8	puas
23	2	4	6	cukup puas
24	5	4	9	sangat puas
25	4	4	8	puas
26	4	4	8	puas
27	4	4	8	puas
28	2	2	4	kurang puas
29	2	2	4	kurang puas
30	2	3	5	cukup puas
31	1	3	4	kurang puas
32	2	2	4	kurang puas
33	3	2	5	cukup puas
34	2	2	4	kurang puas
35	2	2	4	kurang puas
36	3	4	7	puas
37	2	2	4	kurang puas
38	4	1	5	cukup puas
39	3	3	6	cukup puas
40	2	2	4	kurang puas
41	2	2	4	kurang puas
42	2	2	4	kurang puas
43	3	3	6	cukup puas

1	2	3	4	5
44	2	2	4	kurang puas
45	2	2	4	kurang puas
46	2	2	4	kurang puas
47	2	2	4	kurang puas
48	2	3	5	cukup puas
49	2	1	3	kurang puas
50	2	4	6	cukup puas
51	2	1	3	kurang puas
52	4	1	5	cukup puas
53	3	3	6	cukup puas
54	1	1	2	sangat tidak puas
55	4	2	6	cukup puas
56	2	2	4	kurang puas
57	3	3	6	cukup puas
58	2	2	4	kurang puas
59	5	5	10	sangat puas
60	2	2	4	kurang puas
61	2	2	4	kurang puas
62	3	2	5	cukup puas
63	3	3	6	cukup puas
64	2	2	4	kurang puas
65	2	2	4	kurang puas
66	2	2	4	kurang puas
67	3	4	7	puas
68	2	2	4	kurang puas
69	3	2	5	cukup puas
70	2	2	4	kurang puas
71	2	2	4	kurang puas
72	2	2	4	kurang puas
73	2	2	4	kurang puas
74	2	2	4	kurang puas
75	4	4	8	puas
76	3	3	6	cukup puas
77	3	3	6	cukup puas
78	4	3	7	puas
79	2	4	6	cukup puas
80	3	2	5	cukup puas
81	2	3	5	cukup puas
82	2	1	3	kurang puas
83	2	2	4	kurang puas
84	3	2	5	cukup puas
85	2	2	4	kurang puas
86	3	3	6	cukup puas
87	3	3	6	cukup puas

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 27 diketahui :

Nilai Tertinggi = 10

Nilai Terendah = 2

Kategori (K) = 5

Kemudian untuk mengetahui interval dari skor angket digunakan rumus interval, yaitu sebagai berikut:

$$I = \frac{\text{Range}}{K}$$

$$I = \frac{10 - 2}{5}$$

I = 1,6 dibulatkan menjadi 2

Setelah itu dapat diperoleh jarak interval dari indikator Kepastian Biaya Pelayanan sebagai berikut:

- a. Skor antara 9-10 termasuk kategori sangat puas
- b. Skor antara 7-8 termasuk kategori puas
- c. Skor antara 5-6 termasuk cukup puas
- d. Skor antara 3-4 termasuk kurang puas
- e. Skor antara 1-2 termasuk sangat tidak puas

Kemudian skor digolongkan menurut interval yang diperoleh, dan hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 28. Kondisi Kepuasan Masyarakat Terhadap Kepastian Biaya Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran

Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
Sangat Puas	2	2.29%
Puas	14	16.09%
Cukup Puas	30	34.48%
Kurang Puas	39	44.82%
Sangat Tidak Puas	2	2.29%
Jumlah	87	100%

Sumber : Analisis Data Angket Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 87 responden: sebanyak 2 (2,29%) responden menyatakan kejelasan kepastian biaya pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran adalah sangat puas, sebanyak 14 (16,09%) responden menyatakan kejelasan kepastian biaya pelayanan adalah puas, sebanyak 30 (34,48%) responden menyatakan kejelasan kepastian biaya pelayanan adalah cukup puas namun dalam hal ini sebanyak 39 (44,82%) responden menyatakan kurang puas tentang kepastian besaran biaya yang ditentukan oleh Disdukcapil karena masih sering terjadinya pungutan biaya lebih yang dilakukan oleh pegawai dan sebanyak 2 (2,29%) responden menyatakan kepastian biaya pelayanan adalah sangat tidak puas.

Dalam penilaian indikator selanjutnya bila dirata-rata, maka akan diperoleh bobot sebesar 446, sehingga diperoleh rentang skor 36,3%. Berdasarkan rentang skor tersebut menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat akan kinerja kepastian biaya pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran berada dalam kondisi tidak baik. Kinerja mengenai kepastian biaya menunjukkan hasil yang positif (baik) namun hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden

berpendapat bahwa kejelasan dan keterbukaan mengenai rincian biaya sudah dilaksanakan dengan baik sebagaimana yang telah ditetapkan dalam standar operasional prosedur pelayanan di Disdukcapil masih terbilang kurang baik karena masih sering terjadinya pungutan liar atau biaya tambahan dan masih sering terjadinya diskriminasi terhadap pelayanan.

12. Kepastian Jadwal Pelayanan

Pelaksanaan waktu pelayanandan sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran dalam memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

Berdasarkan data hasil sebaran angket pada 87 responden dengan jumlah soal 2 yang berisikan item pertanyaan tentang sub 1 Tingkat kejelasan jadwal pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran, sub 2 Tigkat keandalanjadwal pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran, diperoleh skor tertinggi 10 dan terendah 2. Sedangkan kategorinya adalah 5. Untuk lebih jelasnya berikut ini peneliti sampaikan jumlah skor masing-masing responden dari penyebaran angket dengan 2 kelompok pertanyaan mengenai dalam bentuk tabel sebagai berikut.

Tabel 29: Hasil Sebaran Angket Indikator Kepastian Biaya Pelayanan

No Resp	Nomor		Skor	Kategori
	1	2		
1	2	3	5	6
1	3	3	6	cukup puas
2	3	4	7	puas
3	3	3	6	cukup puas
4	3	3	6	cukup puas
5	1	1	2	sangat tidak puas
6	3	3	6	cukup puas
7	4	3	7	puas
8	2	2	4	kurang puas
9	3	4	7	puas

1	2	3	4	5
10	2	2	4	kurang puas
11	1	2	3	kurang puas
12	3	2	5	cukup puas
13	4	3	7	puas
14	2	2	4	kurang puas
15	2	4	6	cukup puas
16	3	3	6	cukup puas
17	2	3	5	cukup puas
18	3	3	6	cukup puas
19	3	3	6	cukup puas
20	3	3	6	cukup puas
21	3	4	7	puas
22	3	4	7	puas
23	4	4	8	puas
24	4	4	8	puas
25	3	2	5	cukup puas
26	3	4	7	puas
27	4	4	8	puas
28	2	3	5	cukup puas
29	3	3	6	cukup puas
30	3	4	7	puas
31	4	4	8	puas
32	3	2	5	cukup puas
33	3	4	7	puas
34	3	4	7	puas
35	3	4	7	puas
36	4	4	8	puas
37	2	2	4	kurang puas
38	1	2	3	kurang puas
39	3	3	6	cukup puas
40	3	3	6	cukup puas
41	3	2	5	cukup puas
42	4	3	7	puas
43	2	2	4	kurang puas
44	4	3	7	puas
45	4	3	7	puas
46	1	3	4	kurang puas
47	3	3	6	cukup puas
48	1	2	3	kurang puas
49	1	4	5	cukup puas
50	3	3	6	cukup puas
51	1	4	5	cukup puas
52	1	3	4	kurang puas
53	2	2	4	kurang puas
54	2	2	4	kurang puas
55	3	3	6	cukup puas
56	2	4	6	cukup puas

1	2	3	4	5
57	4	4	8	puas
58	3	3	6	cukup puas
59	2	4	6	cukup puas
60	3	3	6	cukup puas
61	4	4	8	puas
62	3	3	6	cukup puas
63	3	4	7	puas
64	2	2	4	kurang puas
65	2	2	4	kurang puas
66	2	2	4	kurang puas
67	3	3	6	cukup puas
68	3	4	7	puas
69	2	3	5	cukup puas
70	3	3	6	cukup puas
71	2	2	4	kurang puas
72	2	4	6	cukup puas
73	2	4	6	cukup puas
74	2	2	4	kurang puas
75	3	3	6	cukup puas
76	3	4	7	puas
77	5	5	10	sangat puas
78	3	2	5	cukup puas
79	4	4	8	puas
80	2	3	5	cukup puas
81	3	2	5	cukup puas
82	2	2	4	kurang puas
83	2	4	6	cukup puas
84	2	2	4	kurang puas
85	1	1	2	sangat tidak puas
86	2	2	4	kurang puas
87	3	4	7	puas

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 28 diketahui :

Nilai Tertinggi = 10

Nilai Terendah = 2

Kategori (K) = 5

Kemudian untuk mengetahui interval dari skor angket digunakan rumus interval, yaitu sebagai berikut:

$$I = \frac{\text{Range}}{K}$$

$$I = \frac{10 - 2}{5}$$

I= 1,6 dibulatkan menjadi 2

Setelah itu dapat diperoleh jarak interval dari indikator Kepastian Jadwal Pelayanan sebagai berikut:

- a. Skor antara 9-10 termasuk kategori sangat puas
- b. Skor antara 7-8 termasuk kategori puas
- c. Skor antara 5-6 termasuk cukup puas
- d. Skor antara 3-4 termasuk kurang puas
- e. Skor antara 1-2 termasuk sangat tidak puas

Kemudian skor digolongkan menurut interval yang diperoleh, dan hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 30. Kondisi Kepuasan Masyarakat Terhadap Kepastian Jadwal Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran

Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
Sangat Puas	1	1.14%
Puas	26	29.88%
Cukup Puas	38	43.67%
Kurang Puas	20	22.98%
Sangat Tidak Puas	2	2.29%
Jumlah	87	100%

Sumber : Analisis Data Angket Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 87 responden; sebanyak 1(1,14%) responden yang menyatakan kepastian jadwal pelayanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran menyatakan sangat puas , sebanyak 26 (27,55%) responden menyatakan bahwa kepastian jadwal

pelayanan adalah puas, sebanyak 38 (43,67%) responden menyatakan kepastian jadwal pelayanan adalah cukup puas dengan demikian masyarakat dapat mengetahui pelaksanaan waktu pelayanan dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak Disdukcapil, sebanyak 20 (22,98%) responden menyatakan bahwa kepastian jadwal pelayanan adalah kurang puas, ini dikarenakan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga mereka menjadi kurang paham dan sebanyak 2 (2,29%) responden menyatakan bahwa kepastian jadwal pelayanan adalah tidak jelas.

Berdasarkan tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa baik kejelasan maupun kehandalan jadwal pelayanan dapat dikategorikan dalam kondisi yang baik atau cukup jelas, karena adanya jadwal pelayanan yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu apabila indikator tersebut dirata-rata, maka akan diperoleh bobot sebesar 495 dan berdasarkan nilai tersebut diperoleh skor sebesar 40,3% dengan begitu penilaian terhadap kepastian jadwal pelayanan masih perlu diperbaiki dalam meningkatkan pelayanan sehingga masyarakat menjadi puas sehingga dikategorikan pelayanan tidak puas, karena waktu penyelesaian yang belum tepat waktu sering terjadinya kendala dalam proses penyelesaian.

13. Kenyamanan Lingkungan

Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapih, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran. Berdasarkan data hasil sebaran angket pada 87 responden dengan jumlah soal 3 yang berisikan item pertanyaan tentang sub 1 tentang Tingkat kebersihan dan kerapihan lingkungan tempat pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Pesawaran, sub 2 Tingkat ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan dan sub 3 Tingkat kelengkapan dan kemutakhiran sarana dan prasarana pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran, diperoleh skor tertinggi 15 dan terendah 3. Sedangkan kategorinya adalah 5. Untuk lebih jelasnya berikut ini peneliti sampaikan jumlah skor masing-masing responden dari penyebaran angket dengan 3 kelompok pertanyaan mengenai dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 31: Hasil Sebaran Angket Indikator Kenyamanan Lingkungan

No Resp	Nomor			Skor	Kategori
	1	2	3		
1	2	3	4	5	6
1	4	3	3	10	cukup puas
2	4	4	3	11	cukup puas
3	3	3	5	11	cukup puas
4	4	4	4	12	puas
5	5	4	4	13	puas
6	3	4	3	10	cukup puas
7	4	3	3	10	cukup puas
8	3	2	3	8	kurang puas
9	4	4	3	11	cukup puas
10	3	2	4	9	cukup puas
11	5	4	3	12	puas
12	3	3	4	10	cukup puas
13	3	4	3	10	cukup puas
14	3	2	2	7	kurang puas
15	4	4	2	10	cukup puas
16	3	2	3	8	kurang puas
17	3	2	3	8	kurang puas
18	4	3	4	11	cukup puas
19	3	4	3	10	cukup puas
20	4	4	3	11	cukup puas
21	4	3	4	11	cukup puas
22	4	4	4	12	puas
23	4	4	5	13	puas
24	4	4	3	11	cukup puas
25	4	4	3	11	cukup puas
26	3	4	3	10	cukup puas
27	3	4	3	10	cukup puas
28	3	3	3	9	cukup puas
29	3	4	3	10	cukup puas
30	3	3	3	9	cukup puas

1	2	3	4	5	6
31	4	3	3	10	cukup puas
32	3	5	3	11	cukup puas
33	2	3	4	9	cukup puas
34	4	4	3	11	cukup puas
35	3	3	3	9	cukup puas
36	3	4	4	11	cukup puas
37	3	3	3	9	cukup puas
38	3	3	2	8	kurang puas
39	3	2	2	7	kurang puas
40	3	3	2	8	kurang puas
41	4	3	3	10	cukup puas
42	4	3	3	10	cukup puas
43	2	4	3	9	cukup puas
44	4	4	4	12	Puas
45	4	4	3	11	cukup puas
46	4	2	3	9	cukup puas
47	3	3	2	8	kurang puas
48	2	3	3	8	kurang puas
49	3	2	3	8	kurang puas
50	3	3	3	9	cukup puas
51	3	2	2	7	kurang puas
52	5	3	2	10	cukup puas
53	2	2	3	7	kurang puas
54	2	2	3	7	kurang puas
55	3	1	3	7	kurang puas
56	4	2	2	8	kurang puas
57	4	4	4	12	Puas
58	3	2	3	8	kurang puas
59	4	4	3	11	cukup puas
60	3	3	3	9	cukup puas
61	4	2	2	8	kurang puas
62	3	2	3	8	kurang puas
63	4	4	3	11	cukup puas
64	3	3	3	9	cukup puas
65	4	3	2	9	cukup puas
66	4	4	3	11	cukup puas
67	3	2	3	8	kurang puas
68	3	3	3	9	cukup puas
69	3	3	3	9	cukup puas
70	3	3	3	9	cukup puas
71	3	3	3	9	cukup puas
72	3	4	3	10	cukup puas
73	3	3	3	9	cukup puas
74	2	3	3	8	kurang puas
75	3	4	3	10	cukup puas
76	3	3	3	9	cukup puas
77	3	3	3	9	cukup puas

1	2	3	4	5	6
78	2	2	2	6	kurang puas
79	4	3	3	10	cukup puas
80	3	4	3	10	cukup puas
81	2	3	3	8	kurang puas
82	5	5	5	15	sangat puas
83	3	3	3	9	cukup puas
84	4	4	2	10	cukup puas
85	1	1	1	3	sangat tidak puas
86	2	2	2	6	kurang puas
87	3	4	3	10	cukup puas

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 30 diketahui :

Nilai Tertinggi = 15

Nilai Terendah = 3

Kategori (K) = 5

Kemudian untuk mengetahui interval dari skor angket digunakan rumus interval, yaitu sebagai berikut:

$$I = \frac{\text{Rang}}{K}$$

$$I = \frac{15 - 3}{5}$$

I = 2,4 dibulatkan menjadi 3

Setelah itu dapat diperoleh jarak interval dari indikator Kenyamanan Lingkungan sebagai berikut:

a. Skor antara 15 termasuk kategori sangat puas

b. Skor antara 12-14 termasuk kategori puas

c. Skor antara 9-11 termasuk cukup puas

d. Skor antara 6-8 termasuk kurang puas

e. Skor antara 3-5 termasuk sangat tidak puas

Kemudian skor digolongkan menurut interval yang diperoleh, dan hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 32. Kondisi Kepuasan Masyarakat Terhadap Kenyamanan Lingkungan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran

Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
Sangat Puas	1	1.14%
Puas	7	8.04%
Cukup Puas	55	63.21%
Kurang Puas	23	26.43%
Sangat Tidak Puas	1	1.14%
Jumlah	87	100%

Sumber : Analisis Data Angket Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 87 responden; sebanyak 1(1,14%) responden menyatakan bahwa kenyamanan lingkungan dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran adalah sangat puas , sebanyak 7 (8,04%) responden menyatakan bahwa kenyamanan lingkungan dalam pelaksanaan pelayanan adalah puas, sebanyak 55 (63,21%) responden menyatakan bahwa kenyamanan lingkungan dalam pelaksanaan pelayanan adalah cukup puas, sebanyak 23 (26,43%) responden menyatakan bahwa kenyamanan lingkungan dalam pelaksanaan pelayanan adalah kurang puas, dan sebanyak 1(1,14%) responden menyatakan bahwa kenyamanan lingkungan dalam pelaksanaan pelayanan adalah sangat tidak puas . Dengan demikian maka sebagian besar responden menyatakan bahwa kenyamanan lingkungan dalam pelaksanaan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran adalah cukup baik , dilihat dari kondisi sarana dan prasarana pelayanan

yang yang bersih dan rapih serta teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

Hasil penelitian dari responden menunjukkan cukup baik indikator pertama, kedua dan ketiga menunjukkan nilai yang negatif (tidak bagus). Hal ini dikarenakan kebanyakan responden mengeluhkan tentang kondisi kenyamanan lingkungan baik itu ruang tunggu dan ketersediaan tempat duduk yang layak. Ruang tunggu dianggap kurang luas dan bersih sedangkan tempat duduk masih kurang. Kemudian kondisi toilet yang kurang bersih juga mengurangi kenyamanan dalam memperoleh layanan.

Tingkat kepentingan akan indikator ini oleh responden dinilai sebagai hal yang sangat penting karena dapat menunjang kenyamanan responden dalam memperoleh layanan yang baik. Selain itu pula ditunjukkan dengan rata-rata bobot nilai dari indikator yang mencapai 819 sehingga diperoleh 66,8%. berdasarkan hasil penilaian dari tingkat kepuasan dan kepentingan maka dapat diperoleh nilai tingkat kesesuaian sebesar 0,668 yang berarti hanya 66,8% kepentingan masyarakat akan kenyamanan lingkungan dapat dipenuhi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran .

Hasil wawancara dengan responden menunjukkan indikator pertama, kedua dan ketiga menunjukkan nilai yang negatif (tidak bagus). Hal ini dikarenakan kebanyakan responden mengeluhkan tentang kondisi kenyamanan lingkungan baik itu ruang tunggu dan ketersediaan tempat duduk yang layak. Ruang tunggu dianggap kurang luas dan bersih sedangkan tempat duduk masih kurang. Kemudian kondisi toilet yang kurang bersih juga mengurangi kenyamanan dalam memperoleh layanan. Karena sarana dan prasarana yang kurang memadai dilihat kondisi tempat

kantor yang masih menggunakan system kontrak terhadap rumah warga karena belum adanya persediaan kantor yang bias dipakai untuk Disdukcapil. Tidak jarang penerima layanan yang datang harus menunggu sambil berdiri karena kehabisan tempat duduk sehingga mereka merasa tidak nyaman. Selain itu sarana dan prasaranan penunjang pelayanan juga dianggap kurang lengkap sehingga memperlambat proses penyelesaian pelayanan.

14. Keamanan Lingkungan

Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan yang digunakan , sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko- resiko yang diakibatkan dari pelaksana.

Berdasarkan data hasil sebaran angket pada 87 responden dengan jumlah soal 2 yang berisikan item pertanyaan tentang sub 1 Tingkat keamanan lingkungan tempat pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran, sub 2 Tigkat keamanan dalam penggunaan sarana dan prasarana pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran, diperoleh skor tertinggi 10 dan terendah 2. Sedangkan kategorinya adalah 5. Untuk lebih jelasnya berikut ini peneliti sampaikan jumlah skor masing-masing responden dari penyebaran angket dengan 2 kelompok pertanyaan mengenai dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 33: Hasil Sebaran Angket Indikator Kepastian Biaya Pelayanan

No Resp	Nomor		Skor	Kategori
	1	2		
1	2	3	4	5
1	4	4	8	puas
2	4	4	8	puas
3	4	4	8	puas
4	4	4	8	puas
5	3	5	8	puas
6	4	4	8	puas

1	2	3	4	5
7	3	2	5	cukup puas
8	3	3	6	cukup puas
9	3	3	6	cukup puas
10	3	3	6	cukup puas
11	3	2	5	cukup puas
12	2	3	5	cukup puas
13	4	4	8	puas
14	3	3	6	cukup puas
15	3	3	6	cukup puas
16	3	3	6	cukup puas
17	3	3	6	cukup puas
18	4	4	8	puas
19	4	4	8	puas
20	3	3	6	cukup puas
21	3	4	7	puas
22	4	4	8	puas
23	4	3	7	puas
24	3	3	6	cukup puas
25	3	3	6	cukup puas
26	3	3	6	cukup puas
27	3	4	7	puas
28	3	3	6	cukup puas
29	4	4	8	Puas
30	3	3	6	cukup puas
31	3	3	6	cukup puas
32	3	4	7	Puas
33	3	2	5	cukup puas
34	4	4	8	Puas
35	3	3	6	cukup puas
36	3	3	6	cukup puas
37	4	4	8	Puas
38	3	3	6	cukup puas
39	2	3	5	cukup puas
40	3	2	5	cukup puas
41	4	3	7	Puas
42	4	4	8	Puas
43	3	3	6	cukup puas
44	4	3	7	Puas
45	4	3	7	Puas
46	4	4	8	Puas
47	4	3	7	Puas
48	3	3	6	cukup puas
49	3	3	6	cukup puas
50	3	2	5	cukup puas
51	3	3	6	cukup puas
52	2	4	6	cukup puas
53	3	4	7	puas

1	2	3	4	5
54	2	3	5	cukup puas
55	3	3	6	cukup puas
56	4	3	7	puas
57	4	4	8	puas
58	3	3	6	cukup puas
59	4	3	7	Puas
60	3	3	6	cukup puas
61	4	4	8	Puas
62	3	3	6	cukup puas
63	4	4	8	Puas
64	3	3	6	cukup puas
65	4	4	8	Puas
66	4	4	8	Puas
67	2	3	5	cukup puas
68	3	3	6	cukup puas
69	3	3	6	cukup puas
70	2	3	5	cukup puas
71	3	2	5	cukup puas
72	5	5	10	sangat puas
73	4	3	7	Puas
74	4	4	8	Puas
75	3	3	6	cukup puas
76	3	3	6	cukup puas
77	3	3	6	cukup puas
78	3	3	6	cukup puas
79	3	3	6	cukup puas
80	1	1	2	sangat tidak puas
81	3	3	6	cukup puas
82	2	3	5	cukup puas
83	3	3	6	cukup puas
84	3	4	7	Puas
85	3	3	6	cukup puas
86	3	4	7	Puas
87	3	3	6	cukup puas

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 32 diketahui :

Nilai Tertinggi = 10

Nilai Terendah = 2

Kategori (K) = 5

Kemudian untuk mengetahui interval dari skor angket digunakan rumus interval, yaitu sebagai berikut:

$$I = \frac{\text{Range}}{K}$$

$$I = \frac{10 - 2}{5}$$

I = 1,6 dibulatkan menjadi 2

Setelah itu dapat diperoleh jarak interval dari indikator Keamanan Lingkungan Pelayanan sebagai berikut:

- a. Skor antara 9-10 termasuk kategori sangat puas
- b. Skor antara 7-8 termasuk kategori puas
- c. Skor antara 5-6 termasuk cukup puas
- d. Skor antara 3-4 termasuk kurang puas
- e. Skor antara 1-2 termasuk sangat tidak puas

Kemudian skor digolongkan menurut interval yang diperoleh, dan hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 34. Kondisi Kepuasan Masyarakat Terhadap Keamanan Lingkungan Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten pesawaran

Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
Sangat Puas	1	1.14%
Puas	35	40.22%
Cukup Puas	50	57.47%
Kurang Puas	0	0%
Sangat Tidak Puas	1	1.14%
Jumlah	87	100%

Sumber : Analisis Data Angket Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 87 responden: sebanyak 1(1,14%) responden yang menyatakan bahwa tingkat keamanan yang dilakukan

oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran adalah sangat puas, sebanyak 35 (40,22%) responden menyatakan bahwa tingkat keamanan adalah puas, sebanyak 50 (57,47%) responden menyatakan bahwa tingkat keamanan yang dilakukan oleh Disdukcapil adalah cukup puas , sebanyak 1 (1,14%) responden menyatakan bahwa tingkat keamanan yang dilakukan Disdukcapil adalah kurang baik , dan sebanyak 0 (0%) tidak ada responden menyatakan bahwa tingkat keamanan yang dilakukan oleh Disdukcapil adalah sangat tidak puas. Dengan demikian maka sebagian besar responden menyatakan bahwa tingkat keamanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran menyatakan cukup baik, sehingga terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan atau pun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang , untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko- resiko yang diakibatkan dari pelaksana.

Sementara tingkat kepentingan dari indikator ini berada pada level yang cukup tinggi yaitu dengan bobot nilai 566 dan maka dinyatakan oleh responden adalah sangat penting. Dengan demikian dapat dihitung tingkat kesesuaiannya yaitu sebesar 0,461 yang berarti 46,1% keepentingan masyarakat akan keamanan pelayanan mampu dipenuhi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran.

C. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran

Untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran , maka dilakukan analisis statistik dengan menggunakan rumus interval untuk mengkategorikan jawaban responden pada kuesioner penelitian , kedalam lima kategori kepuasan masyarakat yaitu , sangat memuaskan, memuaskan. Cukup memuaskan, kurang memuaskan dan sangat tidak memuaskan .

Tabel. 35 Nilai Rata-rata Unsur dari Masing-masing Unit Pelayanan pada

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran

No	Unsur Pelayanan	Bobot Rata-rataUnsur	Nilai Rata-rataUnsur	Keterangan
1	Prosedur Pelayanan	868	7,08	Puas
2	Persyaratan pelayanan	824	6,72	Puas
3	Kejelasan pelayanan	543	4,43	Cukup puas
4	Kedisiplinan pelayanan	526	4,29	Cukup puas
5	Tanggung jawab pelayanan	784	6,39	puas
6	Kemampuan pelayanan	539	4,39	Cukup puas
7	Kecepatan pelayanan	461	3,76	Tidak puas
8	Keadilan pelayanan	467	3,81	Tidak puas
9	Kesopanan dan keramahan pelayanan	527	4,30	Cukup puas
10	Besaran biaya layanan	449	3,66	Tidak puas
11	Kepastian biaya layanan	446	3,63	Tidak puas
12	Kepastian jadwal layanan	495	4,09	Cukup puas
13	Kenyamanan layanan	819	6,68	Puas
14	Keamanan layanan	566	4,61	Cukup puas

Sumber : *Diolah dari data primer*

Dalam Tabel 35 merupakan gambaran hasil penilaian seluruh indikator yang diteliti dalam penelitian ini. Dari keempat belas indikator penelitian tersebut terdapat Sembilan indikator yang dapat dikatakan dalam kategori yang baik dan cukup baik, kesembilan indikator tersebut adalah : Prosedur pelayanan, Persyaratan pelayanan, kejelasan pelayanan, Tanggungjawab pelayanan Kemampuan petugas pelayanan, Kesopanan dan Keramahan petugas pelayanan, Kenyamanan dan Kenyamanan lingkungan pelayanan. Sementara terdapat lima indikator yang menurut responden kategorinya tidak baik yaitu kecepatan petugas pelayanan, keadilan petugas pelayanan, besaran biaya layanan, kepastian biaya layanan dan kepastian jadwal biaya layanan.

Berdasarkan data dalam tabel. 35 .maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(7,08 \times 0,071) + (6,72 \times 0,071) + (4,43 \times 0,071) + (4,29 \times 0,071) + (6,39 \times 0,071) + (4,39 \times 0,071) + (3,76 \times 0,071) + (3,81 \times 0,071) + (4,30 \times 0,071) + (3,66 \times 0,071) + (3,63 \times 0,071) + (4,09 \times 0,071) + (6,68 \times 0,071) + (4,61 \times 0,071) = \text{Nilai Indeks adalah } \mathbf{4,75}$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan

sebagai berikut :

a. **Nilai IKM** setelah dikonversi = **Nilai Indeks x Nilai penimbang =**

$$4,75 \times 25 = \mathbf{118}$$

b. Mutu pelayanan **A**

c. Kinerja Unit pelayanan Sangat Puas

Berdasarkan perhitungan di atas, secara keseluruhan indeks kepuasan masyarakat akan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran dapat dikatakan dalam kondisi yang baik, namun perlu digaris bawahi bahwa kualitas pelayanan masih “**harus ditingkatkan**” karena masih ada beberapa indikator maupun sub indikator yang indeksnya menunjukkan kinerja yang tidak baik.

Dari 14 indikator yang diteliti ada 9 indikator dengan kategori pelayanan yang baik dan mampu memuaskan penggunaan jasa sedangkan 5 indikator lainnya masuk dalam kategori tidak baik sehingga perlu adanya pembenahan dalam hal pelayanan.

Kesembilan indikator yang masuk dalam kategori baik adalah :

- Prosedur pelayanan,
- Persyaratan pelayanan,
- Kejelasan petugas pelayanan,
- kedisiplinan petugas,
- tanggung jawab petugas,
- kesopanan dan keramahan petugas,
- kenyamanan dan
- keamanan lingkungan

Sedangkan 5 indikator dalam kategori tidak baik adalah :

- kecepatan layanan
- keadilan mendapatkan pelayanan
- kewajaran biaya pelayanan
- kepastian biaya pelayanan dan
- kepastian jadwal pelayanan

D. Analisis Hasil Penelitian

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas Pelayanan di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran

Setelah menganalisis indikator-indikator kinerja di atas, berikut ini akan dianalisis indeks kepuasan masyarakat (IKM) atas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran secara keseluruhan. Analisis ini dapat dilakukan dengan cara menghitung nilai indeks dari unit pelayanan kinerja secara keseluruhan, adapun nilai indeks dapat diperoleh dengan cara mengalikan masing-masing nilai rata-rata unsur dengan bobot nilai rata-rata tertimbang, kemudian untuk menentukan kinerja setiap item adalah dengan menentukan intervalnya terlebih dahulu, rumus yang dipakai adalah :

$$I = \frac{R_{age}}{K}$$

$$= \frac{121 - 67}{5} = \frac{54}{5} = 10,8 \text{ dibulatkan menjadi } 11$$

Berdasarkan nilai interval tersebut maka kategorisasi tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran adalah sebagai berikut :

114 - 125 termasuk dalam kategori sangat puas

102 – 113 termasuk dalam kategori puas

90 – 101 termasuk dalam kategori cukup puas

79 – 90 termasuk dalam kategori kurang puas

67 – 78 termasuk dalam kategori sangat tidak puas

Tabel 36 : Kondisi Keseluruhan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
1	Sangat Puas	6	6.89%
2	Puas	20	22.98%
3	Cukup Puas	39	44.82%
4	Kurang Puas	14	16.09%
5	Sangat Tidak Puas	8	6.89%
Jumlah		87	100%

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel kondisi akhir indeks kepuasan masyarakat dari 87 responden sebanyak 6 (6,89%) responden / masyarakat menyatakan bahwa penilaian indeks kepuasan masyarakat adalah sangat puas, sebanyak 20 (22,98%) responden / masyarakat menyatakan puas, sebanyak 39 (44,82%) responden/ masyarakat menyatakan cukup puas, sebanyak 14 (16,09%) responden/masyarakat menyatakan kurang puas, dan sebanyak 8 (6,89%) responden menyatakan sangat tidak puas. Berkaitan dengan hasil kondisi keseluruhan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran , dapat kita lihat pada tabel 36 diatas menyatakan bahwa penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh pihak instansi terkait dalam pelayanan dapat dilihat yaitu dalam kondisi “cukup puas “ yaitu 39 (44,82%) ini berarti pelayanan yang dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten dalam taraf ‘baik”, namun disisi lain masih terdapat 14 (16,09%) masyarakat menyatakan “kurang puas” dan 8 (6,89%) masyarakat menyatakan “sangat tidak puas”. Dalam hal ini system pelayanan yang dilakukan

birokrasi pemerintahan terutama dalam pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran harus lebih ditingkatkan kembali guna memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga masyarakat bisa menjadi lebih puas.

Berkaitan dengan hasil penelitian diatas banyak yang diharapkan untuk dipenuhi adalah karena bagi mereka sangat lah penting dalam pelaksanaan pelayanan jika berjalan baik dan sangat penting untuk diprioritaskan dalam upaya perbaikan, karena kinerja dari aspek- aspek yang dingginkan masih jauh dari harapan.

Apabila dilihat dari banyaknya keseluruhan sub indikator, maka dari 32 sub indikator yang ada 24 sub indikator tergolong bagus dan 8 sub indikator tergolong tidak bagus.

Berkaitan dengan hasil penelitian ini, yang diharapkan masyarakat untuk dipenuhi adalah yang menurut mereka sangat penting untuk diprioritaskan dalam upaya perbaikan karena kinerja dari aspek tersebut jauh dari harapan. Aspek-aspek yang berada di atas adalah apa yang menurut konsumen sangat penting dalam rangka memenuhi kepuasannya. Oleh karena itu, aspek-aspek tersebut harus mendapat perhatian yang serius dari pihak Pemerintah Kabupaten Pesawaran dari Aspek- aspek yang menurut masyarakat sangat penting guna memenuhi kepuasannya, kinerjanya bisa berada pada kondisi bagus dan atau sebaliknya. Aspek-aspek yang bagus dan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat dan perlu dipertahankan kinerjanya ,Sebaliknya, aspek-aspek yang menurut konsumen sangat penting tetapi kinerjanya tidak memuaskan seharusnya mendapatkan perhatian serius dan menjadi prioritas utama untuk segera diperbaiki kinerjanya.