

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRIK (E-KTP)
(Studi Kasus di Kecamatan Bunga Mayang Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur)**

(Skripsi)

Oleh

Retno Septiani



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2017**

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRIK (E-KTP)

**(Studi Kasus di Kecamatan Bunga Mayang Kabupaten Ogan Komering Ulu
Timur)**

Oleh :

Retno Septiani

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-KTP) di kecamatan Bunga Mayang Ogan Komering Ulu Timur. Penelitian ini diharapkan dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan pelayanan yang sudah diberikan oleh kantor kecamatan Bunga Mayang. Tingkat kepuasan masyarakat diukur menggunakan 5 dimensi, yaitu dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Hasil penelitian terhadap 100 responden dianalisa dengan menggunakan metode *SERVQUAL*. Berdasarkan hasil penelitian, dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* secara keseluruhan sudah cukup memuaskan. Dengan tingkat kesesuaian keseluruhan sebesar 63,58 persen dan rata-rata kesenjangan (gap) sebesar -1,87. Indikator yang diprioritaskan untuk meningkatkan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-KTP) yaitu solusi yang diberikan petugas untuk masyarakat yang menyampaikan keluhan, kecepatan petugas dalam melayani masyarakat, kesabaran petugas, profesionalitas petugas, perilaku petugas, pemahaman petugas, keramahan petugas, dan kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi.

Kata kunci: analisis *SERVQUAL*, kepuasan masyarakat, pelayanan publik.

ABSTRACT

ANALYSIS SATISFACTION OF RESIDENTS AGAINST MAKING ELECTRIC IDENTITY CARD (Case Study In The Bunga Mayang Ogan Komering Ulu Timur)

By :

Retno Septiani

This research aims to analyze the level of satisfaction of the public against making electric card identity in Bunga Mayang Ogan Komering Ulu Timur. This research is expected to know the level of residents satisfaction based on services that are already given by Bunga Mayang subdistrict office. Level of residents satisfaction was measured using five dimensions, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The results of the study of 100 respondents were analyzed using Service Quality Dimension method. Based on research result, using five dimensions as a whole been quite satisfaction. With the overall level of suitability of 63,58 percent and the mean gap of -1,87. The priority of indicator to improve against making electric identity card giving solution that provided officers to the residents that convey the complaints, being fast to response in services, patience, professional, behavior, understanding, hospitality, and easy to get information.

Keywords: public services, the satisfaction of the residents, *SERVQUAL analysis*.

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRIK (E-KTP)
(Studi Kasus di Kecamatan Bunga Mayang Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur)**

**Oleh
Retno Septiani**

**Skripsi
Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar
SARJANA EKONOMI
pada
Jurusan Ekonomi Pembangunan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2017**

Judul Skripsi : **ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRIK (E-KTP)(Studi Kasus di Kecamatan Bunga Mayang Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur)**

Nama Mahasiswa : **Retno Septiani**

No. Pokok Mahasiswa : **1311021075**

Jurusan : **Ekonomi Pembangunan**

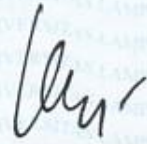
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**



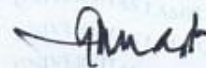
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji


Ketua : Moneyzar Usman, S.E., M.Si.



Penguji I : Dr. Toto Gunarto, S.E., M.Si.



Penguji II : Dr. Marselina, S.E., M. P. M.



2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Prof. Dr. H. Satria Bangsawan, S.E., M.Si.

NIP 19610904 198703 1 001



Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 30 Oktober 2017

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saya ini telah ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak merupakan penjiplakan hasil karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi sesuai peraturan yang berlaku.”

Bandar Lampung, 30 Oktober 2017



Penulis

Retno Septiani

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR RUMUS	vi
I. PENDAHULUAN	1
A. LatarBelakang	1
B. RumusanMasalah Penelitian	5
C. TujuandanManfaatPenelitian	5
1. TujuanPenelitian.....	5
2. ManfaatPenelitian.....	6
II. KAJIAN PUSTAKA	7
A. LandasanTeori.....	7
1. Pengertian e-KTP	7
2. Standar Pelayanan Minimal	9
3. Kepuasan Masyarakat	11
4. Indeks Kepuasan Masyarakat	12
5. Teori Pelayanan Publik	14
a. Pengertian Pelayanan Publik	17
b. Klasifikasi Pelayanan Publik	18
c. Karakteristik Pelayanan	20
d. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	22
e. Pengertian Kualitas Pelayanan	23
6. Penelitian Sebelumnya	24
B. KerangkaPemikiran.....	26
III. METODE PENELITIAN	28
A. JenisPenelitian.....	28
B. Definisi dan OperasionalVariabel	29

1. Operasional Variabel.....	29
2. Devinisi Variabel.....	29
C. Pengukuran Variabel.....	30
D. Populasi dan Sampel	31
1. Populasi	31
2. Sampel.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	33
1. Kuesioner	33
2. Dokumentasi.....	35
F. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	35
1. Uji Validitas	35
2. Uji Reliabilitas.....	38
G. Alat Analisis.....	39
1. Analisis SERVQUAL	39
2. Analisis Interpretasi Rata-rata Skor	39
3. Analisis Interpretasi Rata-rata Persentase	40
4. Interval Kelas dengan Rumus	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A. Hasil Penelitian	42
1. Karakteristik Responden	42
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
c. Karakteristik Responden Menurut Pendidikan.....	43
d. Karakteristik Responden Menurut Jenis Pekerjaan.....	44
2. Frekuensi Responden Berdasarkan Jawaban Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Bunga Mayang.....	46
3. Analisis <i>SERVQUAL</i>	49
4. Analisis Interpretasi Rata-rata Skor	50
5. Analisis Interpretasi Rata-rata Persentase	52
B. Pembahasan.....	53
a. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	54
b. <i>Reliability</i> (Keandalan)	54
c. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	55
d. <i>Assurance</i> (Jaminan).....	56
e. <i>Empathy</i> (Empati)	57
f. Implikasi	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	59

A. KESIMPULAN.....	59
B. SARAN	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Jumlah Penduduk Kecamatan Bunga Mayang Kabupaten OganKomeri ng Ulu Timur Tahun 2016.....	4
2.1 Standar Operasional Prosedur Penerbitan E-KTP.....	8
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	24
3.1 Jumlah Penduduk di Kecamatan Bunga Mayang yang Sudah Melakukan Proses Perekaman E-KTP	32
3.2 Jumlah Sampel Per Desa/ Kelurahan.....	33
3.3 Kisi-kisi Instrumen Kuesioner	34
3.4 Skala Bobot Penilaian	35
3.5 Uji Validitas Kuesioner	37
3.6 Kriteria Kategori Berdasarkan Interval Skor	40
3.7 Kriteria Kategori Berdasarkan Interval Persentase.....	41
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
4.3 Karakteristik Responden Menurut Pendidikan	43
4.4 Karakteristik Responden Menurut Jenis Pekerjaan.....	44
4.5 Frekuensi Penilaian Tingkat Kenyataan Responden Terhadap <i>Tangible</i> Pada Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Bunga Mayang	45
4.6 Frekuensi Penilaian Responden Tingkat Kenyataan Mengenai <i>Reliability</i> Pada Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Bunga Mayang	46
4.7 Frekuensi Penilaian Responden Tingkat Kenyataan Mengenai <i>Responsiveness</i> Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Bunga Mayang	47
4.8 Frekuensi Penilaian Responden Tingkat Kenyataan Mengenai <i>Assurance</i> Pada Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Bunga Mayang	48
4.9 Frekuensi Penilaian Responden Tingkat Kenyataan Mengenai <i>Empathy</i> Pada Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Bunga Mayang	49
4.10 Analisis <i>SERVQUAL</i>	50
4.11 Analisis Interpretasi Rata-rata Skor.....	51
4.12 Kriteria Kategori Berdasarkan Interval Skor.....	51
4.13 Analisis Interpretasi Rata-rata Persentase.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Teori Bowen.....	16
2.2 Kerangka Pemikiran	27

DAFTAR RUMUS

Rumus	Halaman
3.1 Rumus Slovin.....	32
3.2 Rumus perhitungan jumlah sampel per Desa.....	33
3.3 Uji Validitas	35
3.4 Uji Reliabilitas.....	38
3.5 Interval Kelas (Skor).....	39
3.6 Persentase Terendah.....	40
3.7 Interval Kelas (Persentase).....	40
3.8 Nilai Prediksi Rata-rata Persentase.....	41

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu Undang-Undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pesatnya pertumbuhan perekonomian dan kesejahteraan yang mengakibatkan masyarakat menginginkan pelayanan yang lebih baik. Pelayanan masyarakat mencerminkan pendekatan seutuhnya dari aparatur pemerintah. Inti dari pelayanan masyarakat adalah sikap menolong, bersahabat, dan profesional dalam memberikan pelayanan jasa atau produk.

Fungsi pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan publik pada gilirannya akan tersedia dan terselenggara dengan baik dan memuaskan masyarakat. Dalam pelayanan publik pada umumnya pemerintah melakukan pengaturan terhadap barang publik maupun barang setengah publik. Secara umum penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik mencakup lingkungan pelaksanaan yang luas dan kompleks, rumit serta dalam prosesnya mengandung kegiatan yang saling berkait dengan kegiatan atau tugas dan fungsi antara unit/instansi yang satu dengan yang lain (Bambang, 2011).

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Salah satunya adalah pelayanan publik pembuatan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-KTP) di kecamatan. E-KTP atau Kartu Tanda Penduduk Elektrik (Nurul, 2015) adalah nama baru dari Kartu Tanda penduduk yang datanya diambil langsung di kecamatan menggunakan komputer. Pada pembuatannya data dikirim ke Jakarta kemudian dicetak dan dibagikan kemasyarakat sebagai kartu identitas baru, tujuannya agar tidak ada penggandaan kartu identitas.

Pembuatan E-KTP tidak dipungut biaya dan terbuka lebar bagi penduduk. Namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan E-KTP di beberapa daerah di Indonesia masih mengalami kendala. Kendala tersebut antara lain masih ada masyarakat yang belum mendapatkan E-KTP karena prosesnya lama, berbelit/susah, adanya struktur birokrasi pada prosedur dalam penerbitan E-KTP, sistem server yang bermasalah, sarana dan prasarana yang kurang memadai, kurangnya perhatian dan tanggapan yang baik bagi pegawai, dan lain-lain.

Citra layanan publik aparat pemerintahan bisa dinilai dari hal-hal yang kecil. Misalnya ketika kita sedang membuat atau mengurus E-KTP, bisa menjadi indikator awal bagaimana kualitas layanan kependudukan dari lembaga pemerintah tingkat kecamatan. Kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan

yang sesuai dengan prosedur dalam pelayanan yang sudah ditetapkan yaitu dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam pembuatan E-KTP tersebut. Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang baik dapat menjadi panduan bagi petugas kecamatan dalam memberikan pelayanan dan untuk menjaga konsistensi, sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan, dan menghindari kesalahan atau kegagalan dalam petugas kecamatan memberikan pelayanan.

Untuk mengukur suatu kepuasan masyarakat terhadap pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-KTP), maka terdapat beberapa dimensi yaitu; dimensi *Tangible* (bukti fisik), dimensi *Reliability* (keandalan), dimensi *Responsiveness* (daya tanggap), dimensi *Assurance* (jaminan), dan dimensi *Empathy* (empati). Dimensi *Tangible* yaitu ditandai dengan penyediaan pelayanan yang memadai sumber daya lainnya. Dimensi *Reliability* yaitu suatu pelayanan yang baik ialah ditandai dengan pelayanan yang tepat dan benar. Dimensi *Responsiveness* ditandai dengan keinginan petugas untuk melayani masyarakat. Dimensi *Assurance* ditandai dengan perilaku petugas dalam melayani kepentingan masyarakat dan mampu menumbuhkan kepercayaan dari masyarakat. Dimensi *Empathy* ditandai dengan kemauan petugas pelayanan untuk memahami masalah dan bertindak demi kepentingan masyarakat serta memberikan perhatian personal bagi masyarakat.

Kecamatan Bunga Mayang yang terletak di jln.Raya Muara Dua Km13 Negeri Ratu adalah kecamatan yang luas wilayahnya 113,54 Km dengan jumlah penduduk 17.283 jiwa yang masuk dalam kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

yang tugasnya adalah melayani masyarakat umum di bidang pemerintahan seperti pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-KTP), Surat Nikah, dan sebagainya. Peneliti memilih kecamatan Bunga Mayang yaitu karena populasi di kecamatan tersebut mayoritas memiliki pekerjaan sebagai petani, dan ingin melihat ukuran kepuasan masyarakat desa dari pelayanan yang telah diberikan oleh kantor kecamatan, dan periode dalam penelitian ini yaitu pada saat periode serentak pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik pada Tahun 2013. Berikut pada Tabel 1.1 adalah jumlah penduduk dan penduduk yang wajib E-KTP.

TABEL 1.1 JUMLAH PENDUDUK KECAMATAN BUNGA MAYANG KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR TAHUN 2016

NO	Desa / Kelurahan	Jumlah Penduduk (Jiwa)	Wajib KTP (Jiwa)	Kepemilikan KTP (Jiwa)	Persentase (%)
1	Peracak	3.383	2.357	2.172	92,2
2	Tunas Peracak	1.492	1.216	1.041	85,7
3	Negeri Ratu Baru	1.533	1.181	1.006	85,1
4	Negeri Ratu	1.772	1.501	1.038	69,2
5	Sabahlioh	1.521	933	825	88,4
6	Tulang Bawang	2.545	1.790	1.324	74,0
7	Sukabaru	2.032	1.526	1.078	70,7
8	Baturaja Bungin	3.005	2.627	2.121	80,7
JUMLAH		17.283	13.131	10.605	80,8

Sumber : Kantor Kecamatan Bunga Mayang, 2017

Dari Tabel 1.1 terdapat selisih angka sebesar 2.525 atau 19,2 % penduduk yang belum mempunyai E-KTP. Dalam hal ini, sebagai salah satu tugas kecamatan Bunga Mayang yang memiliki 8 kelurahan / desa dalam pelayanan terhadap masyarakat, pembuatan E-KTP sangat penting untuk identitas diri dan data sebagai warga negara tentu pelayanan yang mudah dan cepat akan memberikan kepuasan bagi masyarakat.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-KTP) dilihat dari dimensi *Tangible*?
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-KTP) dilihat dari dimensi *Reliability*?
3. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-KTP) dilihat dari dimensi *Responsiveness*?
4. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-KTP) dilihat dari dimensi *Assurance*?
5. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-KTP) dilihat dari dimensi *Empathy*?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-KTP) dilihat dari dimensi *Tangible*.
2. Mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-KTP) dilihat dari dimensi *Reliability*.

3. Mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-KTP) dilihat dari dimensi *Responsiveness*.
4. Mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-KTP) dilihat dari dimensi *Assurance*.
5. Mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-KTP) dilihat dari dimensi *Empathy*.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian yang telah dilaksanakan diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi semua pihak. Adapun manfaat dari penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

- a. Manfaat praktik, yaitu agar penelitian ini menjadi gambaran nyata bagi kecamatan Bunga Mayang sebagai pemberi pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.
- b. Manfaat kebijakan, yaitu penelitian bermanfaat bagi pemerintah dalam membuat kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan publik yang ada di kecamatan Bunga Mayang agar ketika kebijakan tersebut kurang baik, maka penelitian ini bisa menjadi acuan dalam memperbaikinya.
- c. Manfaat pengembangan ilmu pengetahuan dan teori, yaitu hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti sejenis dimasa yang akan datang dan diharapkan menjadi kajian administrasi khususnya dalam pelayanan publik.

II. KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori



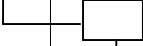

1. Pengertian *E-KTP*

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, Kartu Tanda Penduduk, selanjutnya disingkat KTP, adalah identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sedangkan E-KTP Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Online, yang dimaksud dengan E-KTP adalah Elektronik Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaan berfungsi secara komputerisasi.

Menurut Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia mengatakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dijadikan dasar penerbitan paspor, NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), polis asuransi, sertifikathak atas tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya. Jadi yang dimaksud dengan E-KTP ialah Kartu Tanda Penduduk berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) secara nasional yang dibuat secara elektronik dan berfungsi secara komputerisasi sertamemiliki spesifikasi dan Format KTP Nasional yang dilindungi dengan sistem pengamanan khusus sebagai identitas resmi penduduk yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

Menurut Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 tentang pedoman penerbitan kartu tanda penduduk berbasis Nomor Induk kependudukan secara Nasional dalam pasal 2 ayat (1) menjelaskan tujuan pemerintahan menerbitkan KTP Elektronik untuk mewujudkan kepemilikan satu KTP untuk satu penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan yang berbasis NIK secara Nasional (Haq, 2014).

TABEL 2.1 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENERBITAN E-KTP

No	Uraian prosedur	Pelaksanaan			Mutu Buku			Ket
		Penduduk	Petugas pendukung	Operator kecamatan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengisi formulir permohonan dan menyerahkan ke petugas				- Fotokopi - Surat pengantar dari RT / RW	2 menit	- Nomor antrian - Surat panggilan pembuatan KTP Elektronik	Tempat pelayanan
2	Menerima formulir permohonan dan melakukan perekaman pas foto, tanda tangan, sidik jari dan iris penduduk, dan meminta penduduk melakukan pengesahan hasil verifikasi dan perekaman data dengan membubuhkan tanda tangan secara elektronik, selanjutnya operator merekam sidik jari telunjuk kanan.				- Formulir Permohonan - Aplikasi SIAK - Aplikasi AFIS	4 menit	File Data penduduk terkirim ke pusat data	Tempat pelayanan

No	Uraian prosedur	Pelaksanaan			Mutu Buku			Ket
		Penduduk	Petugas pendukung	Operator kecamatan	Kelengkapan	Waktu	Output	
3	Menerima dan membaca hasil proses pemadanan ketunggalan sidik jari 1: N dan memberikan notifikasi data tunggal yang siap dipersonalisasi dan dikirim secara online kepada petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.				- Server DC - Jarkomdat	24 jam	- File Data tunggal	Pusat data

Sumber : *Ditjen Kependudukan dan Catatan Sipil, 2012*

2. Standar Pelayanan Minimal

Persyaratan Pelayanan

Perekaman dan Pencetakan KTP Elektronik (e-KTP)

- KK dan KTP Siak lama

Sistem Mekanisme dan Prosedur :

1. Penduduk membawa KK dan KTP di TPDK Kecamatan untuk perekaman KTP-el.
2. Petugas melakukan verifikasi bio data yang bersangkutan apabila ada kekeliruan maka dilakukan edit data dengan dilampiri bukti pendukung (akte kelahiran/ akta nikah/akta cerai/ ijazah).
3. Apabila perubahan biodata menyangkut perubahan tanggal lahir dan jenis kelamin maka edit data harus dilakukan di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan sipil tetapi apabila di luar hal tersebut edit data bisa langsung dilakukan di Kecamatan.

4. Pemohon melakukan perekaman data e- KTP, sidik jari iris mata di Kecamatan.
5. Petugas di Dinas dan tenaga perbantuan kecamatan melakukan pencetakan e-KTP.
6. Pemohon bisa mengambil e-KTP di Disdukcapil dengan membawa resitanda bukti sudah perekaman dari Kecamatan.

Sistem Mekanisme dan Prosedur sebagai berikut :

1. Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan KTP WNI.
2. Penduduk membawa surat pengantar dari RT.
3. Petugas registrasi kelurahan melakukan verifikasi dan validasi data.
4. Petugas registrasi mencatat dalam Buku Harian Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting (Buku Register).
5. Lurah/ Kasi Kelurahan menandatangani formulir permohonan KTP.
6. Petugas registrasi menyerahkan formulir permohonan KTP kepada Penduduk untuk dilaporkan kepada Kecamatan / Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Pelaksanaannya dilakukan di Kecamatan / Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan cara :

- a. Penduduk menyampaikan formulir permohonan KTP yang dilampiri dengan kelengkapan berkas persyaratan sebagai dasar penerbitan KTP.
- b. Petugas verifikator melakukan verifikasi dan validasi data penduduk.

- c. Petugas operator melakukan entry perekaman data ke dalam data base kependudukan.
- d. Petugas operator melakukan pencetakan KTP.
- e. Kasi KK dan KTP melakukan paraf KTP samping kiri.
- f. Kabid Pendaftaran dan Pendataan Penduduk melakukan paraf KTP samping kanan.
- g. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menandatangani dan menerbitakn KTP.
- h. Petugas menyerahkan KTP kepada pemohon.

Dalam hal KTP diterbitkan karena pindah datang atau perpanjangan atau adanya perubahan data bagi WNI atau WNA, KTP lama ditarik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam hal KTP dimuat pas photo berwarna dari penduduk yang bersangkutan ketentuannya :

- a. Penduduk yang lahir pada tahun ganjil , latar belakang pas photo berwarna merah.
- b. Penduduk yang lahir genap pada tahun genap, latar belakang pas photo berwarna biru.
- c. Pas photo berukuran 2x3 dengan ketentuan 70 % tampak wajah dan dapat menggunakan jilbab.

3. Kepuasan Masyarakat

Ada beberapa devinisi tentang kepuasan menurut As'ad (2002) dalam penelitian Nurul (2015) yaitu:

- a. Menurut Wexley dan Yuki: kepuasan ialah *is the way an employee feels about his or her job* (perasaan seorang terhadap perhatian / pelayanan yang diberikan).
- b. Menurut Athanasion: kepuasan sebagai *Positif emotional state*.
- c. Menurut Vroom: kepuasan sebagai refleksi dari job attitude yang bernilai positif.
- d. Menurut Hopeck: kepuasan merupakan penilaian dari seorang yaitu seberapa jauh pelayanan secara keseluruhan memuaskan mereka.

4. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid, dan reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

4. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
5. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
6. Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
7. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
8. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
11. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
12. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

13. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
14. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
15. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

5. Teori Pelayanan Publik

Adam Smith (Djayasinga, 2006), menyatakan bahwa sekapitalis apapun suatu negara peran pemerintah untuk mengatur perekonomian masih sangat diperlukan karena pemerintah mempunyai 3 persen yang hakiki yang tidak dapat dilakukan oleh pihak manapun. Menurut Sadono Sukirno (Djayasinga, 2006), kepincangan-kepincangan dalam mekanisme pasar menimbulkan kebutuhan akan campur tangan pemerintah.

Tujuan dari campur tangan pemerintah adalah:

1. Menjamin agar pemenuhan hak untuk setiap individu tetap terwujud dan penindasan dapat dihindari.
2. Menjaga agar perekonomian dapat tumbuh dan mengalami perkembangan yang teratur dan stabil.
3. Mengawasi kegiatan-kegiatan perusahaan, terutama perusahaan besar yang bisa mempengaruhi pasar, agar tidak menjalankan praktek-praktek monopoli yang merugikan.

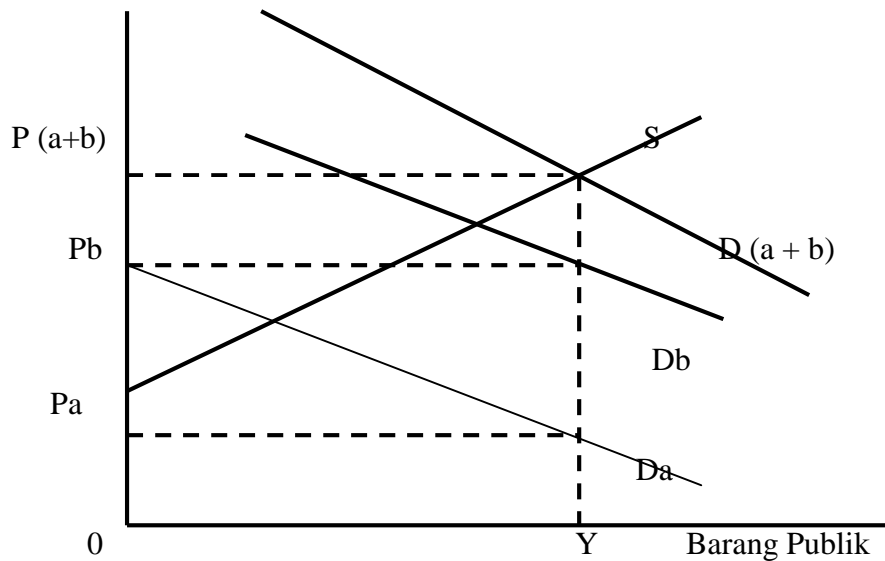
4. Menyediakan barang bersama (*commons goods*) yaitu barang-barang yang penggunaannya dilakukan secara kolektif oleh masyarakat agar tercipta kesejahteraan sosial.
5. Mengawasi agar eksternalitas kegiatan ekonomi yang merugikan dapat dihindari atau dikurangi.

Bentuk campur tangan pemerintah :

1. Membuat peraturan
2. Menjalankan kebijakan fiskal dan moneter
3. Secara langsung menjalankan kegiatan ekonomi.

Teori Bowen (Basrin,2012), teori yang didasarkan pada teori harga sama halnya pada penentuan harga pada barang swasta. Bowen mendefinisikan barang publik sebagai barang dimana pengecualian tidak dapat ditentukan. Jadi sekali suatu barang publik sudah tersedia maka tidak ada seorang pun yang dapat dikecualikan dari manfaat barang tersebut.

D_a dan D_b merupakan kurva permintaan individu A dan B akan barang publik. Garis D ($a + b$) diperoleh dari menjumlahkan secara vertikal kurva D_a dan D_b . Jumlah barang yang disediakan oleh pemerintah OY. Barang publik yang dinikmati oleh individu A dan B sama besar akan tetapi kepuasan berbeda diantara keduanya, tergantung dari kegunaan atau manfaat barang publik tersebut bagi dirinya. Individu A tidak terlalu memerlukan barang publik tersebut dibandingkan B, maka A hanya bersedia membayar sebanyak OPA dan B yang memerlukan barang tersebut bersedia membayar OPB. Teori Bowen dapat dilihat pada Gambar 2.1 berikut:



GAMBAR 2.1 TEORI BOWEN

Dalam sebuah sistem perekonomian modern, peran pemerintah dapat diklasifikasikan menjadi tiga kategori yaitu sebagai berikut:

1) Peran Alokasi

Barang swasta (*private goods*) adalah barang yang ketersediaannya dapat dipenuhi oleh sistem pasar, yaitu melalui transaksi antara penjual dan pembeli. Namun tidak semua kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa dapat disediakan oleh sektor swasta. Peran pemerintah di bidang alokasi sumber daya ekonomi, adalah mengusahakannya agar alokasinya dilakukan secara efisien.

2) Peran Distribusi

Keberhasilan distribusi pendapatan tergantung dari pemilikan faktor-faktor produksi, permintaan/penawaran faktor produksi, sistem warisan, dan kemampuan memperoleh pendapatan. Pemerintah secara tidak langsung bisa mempengaruhi distribusi pendapatan melalui kebijakan anggaran (*government expenditure*),

misalnya dengan memberi kredit perumahan murah untuk golongan berpendapatan rendah, subsidi pupuk untuk petani, dan seterusnya.

3) Peran Stabilisasi

Gangguan di satu sektor tentu akan mempengaruhi sektor yang lain, yang akhirnya akan bermuara pada terciptanya atau meningkatnya pengangguran dan terganggunya stabilitas ekonomi. Fungsi stabilitas berkaitan dengan upaya menjaga stabilitas dan akselerasi kinerja ekonomi, sehingga perekonomian tetap pada kesempatan kerja penuh (*full employment*) dengan harga yang stabil.

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya. Menurut Kotler (Ahaditya, 2015), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Mahmudi, 2010).

Tekanan terhadap organisasi sektor publik, khususnya organisasi pemerintah baik pusat maupun daerah serta perusahaan milik pemerintah, dan organisasi publik lainnya untuk memperbaiki kinerjanya mendorong dibangunnya sistem manajemen organisasi sektor publik yang berbasis kinerja.

Menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu, Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya (Ahaditya, 2015).

b. Klasifikasi Pelayanan Publik

Selanjutnya harus ketahuilah pemahaman terhadap klasifikasi pelayanan publik. Menurut Mahmudi (2010), pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum.

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar

a. Kesehatan

Merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Tingkat kesehatan masyarakat akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kesejahteraan masyarakat, karena tingkat kesehatan memiliki keterkaitan yang erat dengan tingkat kemiskinan.

b. Pendidikan Dasar

Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya. Tingkat pendidikan juga berpengaruh terhadap tingkat kemiskinan karena pendidikan merupakan salah satu komponen utama dalam lingkaran setan kemiskinan.

c. Bahan Kebutuhan Pokok

Selain kesehatan dan pendidikan yang tersebut di atas, pemerintah juga harus memberikan pelayanan kebutuhan dasar yang lain, yaitu kebutuhan pokok. Dalam hal penyediaan kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjamin stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediaannya dipasar maupun di gudang dalam bentuk cadangan atau persediaan.

2. Pelayanan Umum

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1. Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, akta kelahiran, akta kematian, pembuatan Kartu Tanda Penduduk, dll.

2. Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
3. Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran (Mahmudi, 2010).

c. Karakteristik Pelayanan

Pada dasarnya cukup banyak karakteristik suatu pelayanan dimana karakteristik pelayanan mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi tingkat kepuasan dan penampilan kerja karyawan. Hal ini dapat dilihat pada berbagai perumusan karakteristik yang dibuat oleh para ahli. Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003) mengidentifikasi lima karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:

a. Bukti langsung (*tangible*)

Bukti Fisik adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dari segi visual (berhubungan dengan lingkungan fisik). Bukti fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek

tangible ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Aspek *tangible* meliputi fasilitas, perlengkapan kantor, dan cara berpakaian pegawai.

b. Keandalan (*reliability*)

Keandalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Keandalan berarti perusahaan menepati apa yang dijanjikan, baik mengenai pengantaran, pemecahan masalah, dan harga. Reliabilitas meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan atau instansi mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal, memenuhi kebutuhan masyarakat secara akurat dan andal, menyampaikan data secara tepat.

c. Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Beberapa contohnya adalah ketepatan waktu pelayanan, kecepatan memanggil kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat. Dimensi ini menegaskan perhatian dan kecepatan waktu dalam hubungannya dengan permintaan pelanggan, pelayanan, komplain dari masalah yang terjadi.

d. Jaminan (*assurance*)

Jaminan yang dimaksud adalah perilaku karyawan atau petugas pelayanan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.

Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menanggapi setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Jaminan ini mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

e. Empati (*Empaty*)

Empaty berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Empati dalam pelayanan meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan (Ahaditya, 2015).

d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Menurut Kasmir (2005), Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Menurut Atep Adya Barata (2003), “Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal”. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut:

- a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal(interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja.

- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Menurut Vincent Gaspersz (2011) dalam penelitian Ahaditya 2015, terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu:

- Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
- Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
- Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
- Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, ketrampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan. Selain itu faktor internal dan eksternal juga menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

e. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut American Society for Quality Control (Kotler, 2008) kualitas (*quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada

kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Menurut mantan pemimpin GE, John F. Welch Jr (kontler, 2008) kualitas adalah jaminan terbaik kami atas pelanggan, pertahanan terkuat kami menghadapi persaingan luar negeri, dan satu-satunya jalan untuk mempertahankan pertumbuhan dan penghasilan.

Kasmir (2005), mengatakan bahwa “Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau masyarakat”. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan atau masyarakat sudah tahu tempat atau pelayanan secara tidak langsung. Tindakan tersebut dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan (Ahaditya, 2015).

6. Penelitian Sebelumnya

TABEL 2.2 PENELITIAN SEBELUMNYA

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Jenis data dan alat analisis	Hasil Penelitian
1.	Siti Nor Hidayati dan Aris Puji Prasetyo	Analisis Kualitas Pelayanan e-KTP Menggunakan Metode <i>Customer Satisfaction Indeks, Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis</i>	Variabel bebas : <i>Assurance, Reliability, Responsiveness, Tangible</i> , dan Variabel terikat : Kepuasan Masyarakat	Jenis Data: Data Kuantitatif. Alat analisis: Statistik deskriptif	Menunjukkan bahwa nilai CSI = 53,7% karena nilainya sudah di atas 50% maka kepuasan masyarakat secara keseluruhan sudah termasuk kriteria cukup baik. Hasil uji <i>ServQual</i> masih ada kesenjangan (gap) negatif dengan rata-rata -1,68. Hasil analisis <i>IPA</i> Di kuadran I ada 8 indikator atau 40%, prioritas utama untuk ditingkatkan, di kuadran II dipertahankan, kuadran III diabaikan, dan kuadran IV berlebihan masing-masing ada 4 indikator atau 20%.

Lanjutan

Lanjutan

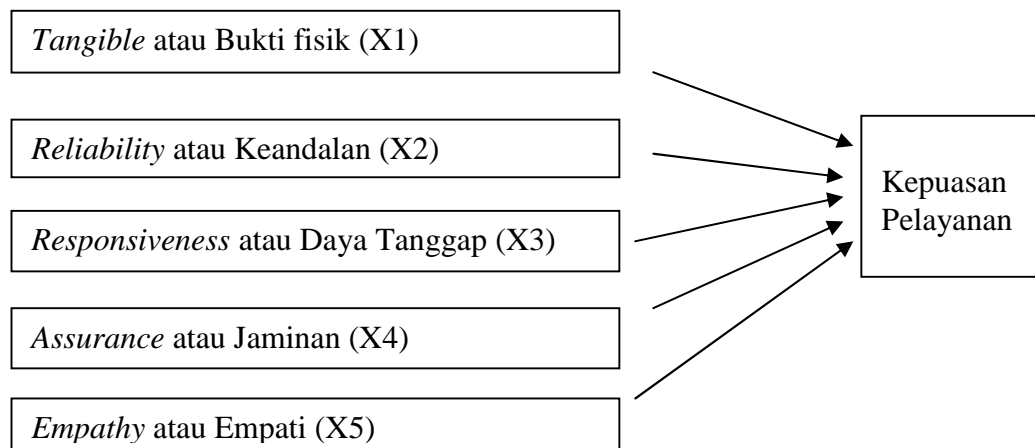
No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Jenis data dan alat analisis	Hasil Penelitian
2.	Zulfi Ahaditya Arif Nugraheni (2015)	Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang.	Variabel bebas: Indikator Indeks Kepuasan Masyarakat. Variabel Terikat: Kepuasan Masyarakat.	Jenis Data: penelitian deskriptif. Alat analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat	Hasil dari penelitian ini yaitu berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, maka diperoleh angka indeks sebesar 71,83 yang berada pada interval 62,51 – 81,25, sehingga kualitas pelayanan publik berada pada tingkat “B”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid pada tahun 2015 secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik.
3.	Ni Luh Putu Puspitasari (2015)	Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung.	Variabel bebas: bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empati. Variabel terikat : kualitas pelayanan publik.	Jenis penelitian yaitu deskriptif kuantitatif. Teknik penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis faktor.	Hasil analisis menunjukkan bahwa faktor kesediaan meliputi variabel kesediaan petugas, kelancaran komunikasi, pemberian solusi, kepastian jadwal, kejelasan Informasi, dan kecepatan proses, dengan nilai <i>eigen</i> sebesar 6,36 yang mampu menjelaskan indikator sebesar 42,37 persen.
4.	Wawan Hermawan, Dedi Budiman, dan Parulian Hutagaol (2016)	Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Pendaftaran Tanah Pertama Kali Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor	Variabel bebas: bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empati. Variabel terikat: kepuasan masyarakat	Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dan menggunakan metode pengujian <i>IPA</i> yang digunakan mengukur perbedaan antara tingkat persepsi dan harapan .	Hasil perhitungan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan dinilai tidak memuaskan. Hal ini ditunjukkan nilai rata-rata kinerja lebih rendah dibandingkan dengan nilai harapan.

B. Kerangka Pemikiran

Kantor kecamatan merupakan instansi pemerintah yang berperan penting bagi masyarakat. Peran dari kantor kecamatan salah satunya ialah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan seharusnya dapat menjamin agar pemenuhan kebutuhan hak masyarakat dapat terpenuhi.

Pelayanan di kantor kecamatan merupakan bagian dimana berlangsungnya hubungan antara pemberi pelayanan dan penerima pelayanan yaitu petugas kantor kecamatan dan masyarakat. Selain itu, kesejahteraan masyarakat tidak hanya di ukur melalui kesejahteraan fisik, namun di ukur juga melalui kesejahteraan nonfisik. Kesejahteraan fisik yaitu bersifat material, sedangkan nonfisik bersifat pelayanan.

Kegiatan pelayanan merupakan ujung tombak kinerja kantor kecamatan dalam memberikan kesejahteraan nonfisik bagi masyarakat karena kantor kecamatan merupakan bagian yang sering berhubungan langsung dengan masyarakat. Guna mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan, maka perlu diketahui sejauh mana kualitas yang diberikan oleh pihak kantor kecamatan Bunga Mayang dengan melihat elemen kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 kriteria pelayanan, yang mana kelima elemen tersebut sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan. Berikut ini Gambar 2.2 merupakan Kerangka Pikir yang telah dipaparkan sebelumnya:



GAMBAR 2.2 KERANGKA PEMIKIRAN

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemerintah sebagai penyedia jasa layanan publik, harus senantiasa meningkatkan kualitasnya. Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan (Puspitasari, 2015).

III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. Sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara. Data primer digunakan untuk memperoleh data dari masyarakat di kecamatan Bunga Mayang dengan cara melakukan sebar kuesioner. Data sekunder yaitu mencakup data jumlah penduduk, jumlah penduduk yang wajib E-KTP, dan jumlah penduduk yang sudah melakukan perekaman data E-KTP di kecamatan Bunga Mayang kabupaten Ogan Komering Ulu Timur tahun 2016.

Penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif menurut Sidik (2009), adalah penelitian yang bertujuan untuk menyatakan suatu situasi secara sistematis dalam bidang tertentu yang menjadi pusat pemikiran si peneliti secara fakta. Sedangkan pendekatan kuantitatif menurut Margareta (2013), adalah pendekatan yang digunakan dalam penelitian dengan cara mengukur indikator-indikator variabel penelitian sehingga diperoleh gambaran diantara variabel-variabel tersebut.

B. Definisi dan operasional variabel

1. Operasional variabel

Variabel dependen dan variabel independen yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

- a. Variabel bebas (*independent variable*) pada penelitian ini adalah adalah *Tangible* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness*(X3), *Assurance* (X4), dan *Emphaty* (X5).
- b. Variabel terikat (*dependent variable*) pada penelitian ini adalah kepuasan masyarakat (Y).

2. Definisi variabel

a. *Tangible* atau Bukti fisik (X4)

Tangible adalah penampilan fasilitas fisik dan kenyamanan yang ditawarkan kepada pelanggan berkaitan dengan *layout* fasilitas fisik (misalnya fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan-bahan komunikasi).

b. *Reliability* atau Keandalan (X2)

Reliability adalah kemampuan yang dapat diandalkan, akurat, konsisten dalam memberikan jasa yang dijanjikan. Adapun indikatornya adalah sebagai berikut: kecepatan dan ketepatan waktu , konsistensi terhadap sikap dan janji, kecakapan dalam memberikan penjelasan, dan pemberian keterangan secara akurat.

c. *Responsiveness* atau Daya Tanggap (X3)

Responsiveness adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan bantuan dan pelayanan yang tepat dan membantu pelanggan dengan

secepatnya, juga dapat memahami apa yang dimaksud oleh pemberi informasi.

d. Assurance atau Jaminan (X1)

Assurance adalah sikap yang dimiliki oleh para staf yang mencakup pengetahuan, kesopanan, kompetensi, dan sifat dapat dipercaya serta bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Adapun indikatornya adalah sebagai berikut: ketepatan dan kecepatan dalam melayani, memberikan perhatian pada konsumen, keramahan dan kesiapan karyawan terhadap konsumen, dan karyawan memiliki wawasan atau pengetahuan yang luas.

e. Empathy atau Empati (X5)

Empathy adalah kemudahan yang di dapat dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Adapun indikatornya adalah sebagai berikut: memberikan kemudahan dalam pelayanan, waktu beroperasi yang nyaman bagi pelanggan, mampu melakukan komunikasi yang efektif kepada pelanggan, dan memberikan perhatian penuh terhadap keluhan masyarakat.

C. Pengukuran variabel

Untuk mendapatkan data-data yang berkaitan dengan pelayanan petugas di kecamatan Bunga Mayang terhadap kepuasan digunakan instrumen berupa kuesioner dengan pengukuran skala menggunakan skala ordinal. Skala ordinal memiliki peringkat, tapi tidak ada jarak posisional objektif antar angka karena angka yang tercipta bersifat relatif subjektif. Skala ini menjadi dasar dalam skala likert. Menurut tingkatannya (Rahayu, 2016), data secara beruntut dari skala

terendah ke tertinggi adalah data nominal, ordinal, interval dan rasio. Dalam penggunaan analisis, minimal skala yang digunakan adalah skala interval.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi menurut Wijaya (2013), yaitu sekelompok orang, kejadian atau gejala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Menurut Sugiono (2006) dalam penelitian Nurul (2015), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diharapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, maka populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat di kecamatan Bunga Mayang yang sudah mempunyai E-KTP yang berjumlah 10.605 orang, atau masyarakat yang sudah melakukan proses pembuatan E-KTP.

2. Sampel

Sedangkan teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Proportionate Stratified Random Sampling* yaitu suatu teknik pengambilan sampel secara acak dengan jumlah proporsional untuk setiap sub populasi sesuai dengan ukuran populasinya. Menurut Arikunto (2002) dalam penelitian Nurul (2015), Jika populasi kurang dari 100 maka dapat diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian sensus. Jika populasi besar atau lebih dari 100 maka dapat diambil 10% sampai 15% atau 20% sampai 25% atau lebih.

TABEL 3.1. JUMLAH PENDUDUK di KECAMATAN BUNGA MAYANG YANG SUDAH MELAKUKAN PROSES PEMBUATAN E-KTP

NO	Desa / Kelurahan	Kepemilikan KTP
1	Peracak	2.172
2	Tunas Peracak	1.041
3	Negeri Ratu Baru	1.006
4	Negeri Ratu	1.038
5	Sabahlioh	825
6	Tulang Bawang	1.324
7	Sukabaru	1.078
8	Baturaja Bungin	2.121
JUMLAH		10.605

Sumber : Kantor Kecamatan Bunga Mayang, 2016

Penentuan jumlah sampel sangat bergantung dari karakteristik dan jumlah populasi. Apabila jumlah populasi di ketahui secara jelas jumlahnya maka dapat digunakan beberapa rumus atau tabel. Salah satu rumus yang sering digunakan adalah rumus Slovin (Wijaya, 2013) yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (3.1)$$

Keterangan :

N = Jumlah Sampel

N = Jumlah Total Populasi

e = error sample yaitu 0,10

Maka untuk perhitungan sampel dengan populasi yang sudah mempunyai E-KTP sebesar 10.605 jiwa dengan error sebesar 10%, maka ditentukan sebesar:

$$n = \frac{10605}{(1 + 10605 \cdot (0,10)^2)}$$

n= 99,06 atau dapat dibulatkan menjadi 100 sampel.

Hasil perhitungan sampel yaitu dengan nilai 100 yang berarti sampel akan di ambil sebanyak 100 responden. Jumlah sampel responden per Desa / Kelurahan dihitung menggunakan rumus:

$$\frac{\sum \text{seluruh penduduk per desa yang sudah melakukan perekaman E-KTP}}{\sum \text{seluruh jumlah penduduk yang sudah melakukan perekaman E-KTP}} \times \sum \text{Sampel responden} \quad (3.2)$$

Sumber: Taufik Tama, 2014

TABEL 3.2 JUMLAH SAMPEL Per DESA / KELURAHAN

Desa / Kelurahan	Sampel
Peracak	20 Sampel
Tunas Peracak	10 Sampel
Negeri Ratu Baru	10 Sampel
Negeri Ratu	10 Sampel
Sabahlioh	8 Sampel
Tulang Bawang	12 Sampel
Sukabaru	10 Sampel
Baturaja Bungin	20 Sampel
Total	100 Sampel

Sumber : Data Penelitian, 2017 (data diolah)

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Kuesioner

Data yang diperoleh dengan mengumpulkan menggunakan kuesioner atau angket dengan cara memberikan pertanyaan secara konsisten, terangkai dan tertulis yang ditunjukkan untuk memperoleh informasi dari responden. Pada penelitian ini, kuesioner atau angket digunakan untuk mengambil data tentang tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan dari pemberi pelayanan di kecamatan Bunga Mayang. Berikut Tabel 3.3 menunjukkan kisi-kisi Instrumen untuk kuesioner penelitian:

TABEL 3.3 KISI-KISI INSTRUMEN KUESIONER

Komponen	Indikator	Nomor Butir	Jumlah
<i>Tangible</i>	1. Komputer dalam kondisi baik	1, 2, 3, dan	4
	2. Alat deteksi retina dalam kondisi baik	4	
	3. Alat foto dalam kondisi baik		
	4. Tanda tangan dan sidik jari dalam kondisi baik.		
<i>Reliability</i> (Keandalan)	5. Petugas langsung menindaklanjuti formulir yang telah di isi oleh masyarakat	5, 6, 7, dan	4
	6. Petugas paham dalam perekaman deteksi retina, foto, tanda tangan, dan sidik jari	8	
	7. Tepat prosedur dalam artian sederhana dan tidak berbelit-belit.		
	8. Memproses perekaman E-KTP		
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	9. Petugas berusaha memberikan solusi terbaik terhadap keluhan masyarakat mengenai cara pembuatan E-KTP	9, 10, 11 dan 12	4
	10. Kecepatan petugas dalam menangani keluhan yang disampaikan masyarakat.		
	11. Petugas selalu siap membantu kebutuhan masyarakat.		
	12. Kesabaran petugas dalam melayani kepentingan masyarakat.		
<i>Assurance</i> (Jaminan)	13. Sikap profesional petugas dalam memproses perekaman E-KTP.	13, 14, dan	3
	14. Sikap dan perilaku petugas yang selalu mengutamakan kepentingan masyarakat.	15	
	15. Masyarakat merasa aman saat menyampaikan keinginan atau keluhan.		
<i>Empathy</i> (Empati)	16. Ramah serta perhatian petugas secara individual kepada masyarakat ketika melayani kepentingan masyarakat.	16, 17, dan	3
	17. Kemudahan masyarakat memperoleh informasi tentang cara dan syarat pembuatan E-KTP dari petugas.	18	
	18. Petugas tepat waktu dalam memenuhi jam kerja.		
Jumlah Butir		18	18

Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala ordinal sebagai dasar dalam skala likert dengan 5 skala pengukuran atau dengan 5 alternatif jawaban yaitu: SP = Sangat Puas, P = Puas, CP= Cukup Puas, TP = Tidak Puas, dan STP = Sangat Tidak Puas. Berikut ini Tabel 3.4 menunjukkan skala bobot penilaian yang digunakan:

TABEL 3.4 SKALA BOBOT PENILAIAN

No	Kriteria Penilaian	Bobot
1	Sangat Puas	5
2	Puas	4
3	Cukup Puas	3
4	Tidak Puas	2
5	Sangat Tidak Puas	1

2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dilakukan untuk memperoleh data jumlah penduduk di kecamatan Bunga Mayang. Dokumentasi memanfaatkan dokumen primer yaitu arsip jumlah penduduk, jumlah penduduk yang wajib KTP, jumlah KK, jumlah penduduk yang sudah mempunyai KTP di kecamatan Bunga Mayang Ogan Komering Ulu Timur.

F. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

1. Uji validitas

Uji validitas Wijaya (2013) yaitu menurut (Sekaran, 2003) adalah validitas menunjukkan ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam fungsi ukurannya. Suatu skala pengukuran disebut valid bila ia melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas digunakan untuk mendapatkan tingkat kevalidan/kesahihan instrumen. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan uji validitas *Product Moment Pearson Correlation*, yaitu sebagai berikut:

$$R_{xy} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \quad (3.3)$$

Keterangan:

R_{xy} = koefisien korelasi antara X dan Y

N = jumlah subyek

X = jumlah skor butir soal X

Y = jumlah skor total

X^2 = jumlah kuadrat skor butir soal X

Y^2 = jumlah kuadran skor total

XY = jumlah perkalian X dan Y

(Sugiyono, 2013 dalam penelitian Ahaditya 2015).

Secara teknis pengujian validitas dibantu dengan menggunakan kisi-kisi instrumen. Dalam kisi-kisi itu terdapat variabel yang diteliti, indikator sebagai tolok ukur dan nomor butir (item) pertanyaan yang telah dijabarkan dari indikator. Dalam penelitian ini dalam pengujian validitas terdapat $n=100$ dengan jumlah item pertanyaan sebanyak 18 pertanyaan.

Dalam rangka uji validitas kuesioner kriteria pengujian, apabila r hitung $>$ r tabel, dengan taraf signifikansi 0,05 dan $df = n-2$, maka alat ukur dinyatakan valid dan sebaliknya jika r hitung $<$ r tabel maka item pertanyaan tersebut tidak valid. Petanyaan yang tidak valid tidak akan disertakan pada pengolahan data selanjutnya, Sugiyono, 2004 dalam penelitian Rahayu 2016.

Uji validitas dilakukan terhadap 100 responden pada tingkat kepercayaan 95% dimana r tabel sebesar 1,660551. Pengujian validitas dilakukan dengan masing-masing item pertanyaan. Item pernyataan dinyatakan valid jika (r) *Pearson* menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*, dengan menggunakan *software* Microsoft Office Excel. Hasil korelasi (r) *Pearson* digunakan untuk mendeteksi validitas dari masing lebih besar dari nilai kritis pada tabel (r) *Product Moment*

korelasi Pearson sesuai dengan derajat kebebasan dan signifikansinya. Hasil pengujian uji validitas dapat dilihat pada Tabel 3.5 berikut:

Tabel 3.5 Uji Validitas Kuesioner

Item	Koefisien r-hitung	r tabel N=100; $\alpha=5\%$	Keterangan
1.	10,083	1,660	Valid
2.	1,867	1,660	Valid
3.	3,029	1,660	Valid
4.	1,944	1,660	Valid
5.	4,208	1,660	Valid
6.	3,949	1,660	Valid
7.	3,235	1,660	Valid
8.	3,252	1,660	Valid
9.	2,081	1,660	Valid
10.	3,795	1,660	Valid
11.	2,287	1,660	Valid
12.	4,158	1,660	Valid
13.	1,734	1,660	Valid
14.	2,964	1,660	Valid
15.	1,666	1,660	Valid
16.	3,352	1,660	Valid
17.	3,955	1,660	Valid
18.	1,700	1,660	Valid

Sumber : Hasil Penelitian (Data diolah, 2017)

Berdasarkan Tabel 3.5, butir pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner penelitian seluruhnya valid, karena memiliki r hitung korelasi $r_{hitung} > r_{tabel}$, yang sehingga pertanyaan *Tangible* (Bukti Fisik) yang merupakan pertanyaan 1-4, *Reliability* (Keandalan) yang merupakan pertanyaan 5-8, *Responsiveness* (Daya Tanggap yang merupakan pertanyaan 9-12, *Assurance* (Jaminan) yang merupakan pertanyaan 13-18, dapat diterima dan diikutsertakan dalam pengolahan berikutnya.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas menurut Priyatno (2014) yaitu digunakan untuk mengetahui keajegan atau konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuisioner. Maksudnya apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali. Skor dalam angket ini adalah 1 sampai 5, maka untuk uji reliabilitasnya digunakan rumus *Cronbach's Alpha* yaitu sebagai berikut:

$$r_{ii} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum r_b^2}{\sum r_1^2} \right) \quad (3.4)$$

Keterangan:

r_{ii} = reliabilitas instrumen

K = banyaknya butir soal

$\frac{\sum r_b^2}{b}$ = jumlah varians butir

$\frac{\sum r_1^2}{1}$ = varians total

(Sugiyono, 2013 dalam penelitian Ahaditya 2015).

Kriteria dari nilai *Croanbach's Alpha* adalah apabila didapatkan nilai *Croanbach's Alpha* kurang dari 0,600 berarti buruk, sekitar 0,700 diterima dan lebih dari atau sama dengan 0,800 adalah baik.

Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas di mana item yang masuk pengujian adalah item yang valid saja. Menggunakan batasan 0,6 dapat ditentukan apakah instrumen reliabel atau tidak. Menurut Sekaran (1992), reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima, dan di atas 0,8 adalah baik. Hasil pengujian Reliabilitas untuk jawaban responden tingkat kenyataan

sebesar 0,98 dengan N=100 dan 18 butir pertanyaan. Hasil uji reliabilitas dinyatakan reliabel karena $0,98 > 0,6$.

G. Analisis Data

1. Analisis *SERVQUAL*

Dalam model *SERVQUAL* (service quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry. Model yang dikenal dengan istilah Gap Analisis Model, ini sebagian besar didasarkan pada ancaman disconfirmation (Widyaningsih, 2010). Dalam pendekatan ini ditegaskan bahwa, bila kinerja pada suatu indikator atau indikator yang bersangkutan, maka kepuasan dan kualitas jasa pun akan meningkat begitu pula sebaliknya.

2. Analisis Interpretasi Rata-rata Skor

Dalam analisis ini ditentukan kriteria interpretasi skor yang diawali dengan menentukan interval kelas dari setiap gradian (alternatif jawaban yang disebut kategori) dengan rumus:

$$CI = \frac{Range}{C} \quad (3.5)$$

Keterangan :

CI = *Class Interval* (Interval Kelas)

Range = Skor Tertinggi – Skor Terendah; dan

C = Jumlah Kelas (umumnya sama dengan jumlah alternatif jawaban).

Dengan demikian interval kelas = $\frac{5-1}{5} = 0,8$

Kemudian dapat disusun tabel kriteria berdasarkan interval kelas, sebagai berikut:

TABEL 3.6 KRITERIA KATEGORI BERDASARKAN INTERVAL SKOR

No	Interval Kelas	Kategori
1.	1,00 – 1,79	Sangat Tidak Puas
2.	1,80 – 2,59	Tidak Puas
3.	2,60 – 3,39	Cukup Puas
4.	3,40 – 4,19	Puas
5.	4,20 – 5,00	Sangat Puas

Sumber : Widiyono, 2013

3. Analisis Interpretasi Rata-rata Persentase

Dalam analisis ini ditentukan kriteria interpretasi persentase yang diawali dengan menentukan interval kelas dalam persentase dari setiap kategori dengan rumus:

$$PR = \frac{S \cdot \sum F}{A \cdot n} \times 100\% \quad (3.6)$$

Keterangan :

PR = Persentase Terendah

S = Skor = 1

F = Jumlah Frekuensi

n = Jumlah sampel

A = Jumlah alternatif jawaban = 5

4. Interval Kelas dengan Rumus

$$CI = \frac{PT-PR}{C} \quad (3.7)$$

Keterangan:

CI = *Class Interval* (Interval Kelas)

C = Jumlah Kelas (umumnya sebanyak jumlah alternatif jawaban).

Dengan demikian interval kelas = $\frac{10 - 20}{5} = 16\%$

Kemudian dapat disusun tabel kriteria interpretasi persentase, sebagai berikut:

TABEL 3.7 KRITERIA KATEGORI BERDASARKAN INTERVAL PERSENTASE

No.	Interval Kelas	Kategori
1.	20% - 35,99%	Sangat Tidak Puas
2.	36% - 51,99%	Tidak Puas
3.	52% - 67,99%	Cukup Puas
4.	68% - 83,99%	Puas
5.	84% - 100%	Sangat Puas

Sumber : Widiyono, 2013.

Selanjutnya untuk menentukan prediksi skor persentase dari hasil jawaban responden digunakan rumus:

$$\bar{P} = \frac{\sum(F_i.S_i)}{C.n} \times 100\% \quad (3.8)$$

Keterangan :

\bar{P} = nilai prediksi rata-rata persentase

F_i = frekuensi baris ke-i

S_i = Skor baris ke-i

n = jumlah responden

C = Jumlah Kelas (umumnya sebanyak jumlah alternatif jawaban).

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

1. Peran pelayanan kecamatan terdapat pada bidang pelayanan administratif yaitu salah satunya adalah pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-KTP). Secara keseluruhan masyarakat di kecamatan Bunga Mayang sebagian besar cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Adanya kesenjangan (gap) terhadap kualitas pelayanan menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diberikan kantor kecamatan Bunga Mayang dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Kesenjangan terjadi pada semua dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*.
3. Hasil penelitian setiap dimensi yaitu:
 - a. Dimensi *Tangible* yaitu dengan nilai tingkat kesesuaian 64,20% adalah masuk dalam kategori cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan Bunga Mayang. Nilai kesenjangan (gap) sebesar -1,79 yaitu kesenjangan negatif menunjukkan bahwa harapan masyarakat akan dimensi *Tangible* lebih tinggi dari kenyataan.
 - b. Dimensi *Reliability* memiliki nilai tingkat kesesuaian 64,20% yaitu masuk dalam kategori cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan Bunga Mayang. Dengan nilai kesenjangan

(gap) sebesar -1,79 yaitu kesenjangan negatif menunjukkan bahwa harapan masyarakat akan dimensi *Reliability* lebih tinggi dari kenyataan.

- c. Dimensi *Responsiveness* dengan nilai kesesuaian sebesar 62,85% yaitu masuk dalam kategori cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan Bunga Mayang. Nilai kesenjangan (gap) sebesar -1,85 yaitu kesenjangan negatif menunjukkan bahwa harapan masyarakat akan dimensi *Responsiveness* lebih tinggi dari kenyataan.
- d. Dimensi *Assurance* dengan nilai kesesuaian sebesar 63,34% yaitu masyarakat cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan Bunga Mayang. Nilai kesenjangan (gap) yaitu sebesar -1,82 yang artinya harapan masyarakat akan dimensi *Assurance* lebih tinggi dari kenyataan.
- e. Dimensi *Empathy* dengan nilai kesesuaian sebesar 63,27% yang artinya masyarakat cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan Bunga Mayang. Dengan nilai kesenjangan sebesar -1,83 yaitu kesenjangan negatif menunjukkan bahwa harapan masyarakat lebih tinggi dari kenyataan.

B. SARAN

Dari hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka disimpulkan saran bagi aparaturnya kecamatan untuk meningkatkan pelayanan khususnya dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-KTP), diharapkan kedepannya dapat lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun saran-saran sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan pelayanan harus diberikan adil dan tidak membedakan sesuai perkembangan masyarakat.
2. Kepada aparaturnya di kecamatan Bunga Mayang sebaiknya meningkatkan pelayanan pada indikator yang memiliki gap negatif karena pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan masyarakat. Indikator yang perlu diperbaiki pelayanannya yaitu solusi yang diberikan petugas untuk masyarakat yang menyampaikan keluhannya, kecepatan petugas dalam melayani masyarakat, kesabaran petugas, profesionalitas petugas, sikap dan perilaku petugas yang mengutamakan kepentingan masyarakat dalam mengurus pembuatan E-KTP, pemahaman petugas, keramahan petugas, dan kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi.
3. Terapkan budaya transparansi (memberikan informasi) tentang waktu dan biaya penyelesaian pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-KTP) sebagaimana yang telah ditetapkan oleh Peraturan Daerah (Perda).
4. Perlu mengadakan pelatihan bagi aparaturnya guna menambah wawasan sesuai dengan tugas dan bidangnya.
5. Agar kecamatan Bunga Mayang dapat terus berupaya untuk memberikan yang terbaik untuk masyarakat sesuai visi, misi, dan tujuan yang telah ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahaditya, Zulfi.2015.Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang.*Tugas Akhir Skripsi*
- Arif,Soffan dan Prijati.2013.*Kualitas Pelayanan Pengelolaan ATM dan Kepuasan Nasabah : Studi Pada Bank BNI Pasuruan*.STIESIA.Surabaya
- Basrin.2012. Efektivitas Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin di Kecamatan Balik Bukit Kabupaten Lampung Barat. *Tugas Akhir Skripsi*. Bandar Lampung
- Djayasinga, Marselina.2006.*Ekonomi Publik Suatu Pengantar*.Penerbit Universitas Lampung.Bandar Lampung.
- Haq, Saiful, dkk.2014.Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Pada Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo.*Tugas Akhir Skripsi*.
- Istianti, Bambang.2011.*Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik Edisi 2*.Mitra Wacana Media dengan STIAMI.Jakarta.
- Ketrin, Merlinda.2017.Estimasi Permintaan Obyek Wisata Pulau Pahawang Dengan Pendekatan Hedonic Pricing Method.*Tugas Akhir Skripsi*
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller.2008.*Manajemen Pemasaran edisi 13 Jilid 1*.Penerbit Erlangga.Jakarta.

- Mahmudi.2010.*Edisi Kedua Manajemen Kinerja Sektor Publik*.Unit Penerbit dan Percetakan.Yogyakarta
- Mangkoesoebroto, Guritno. 1994. *Kebijakan Ekonomi Publik di Indonesia Substansi dan Urgensi*. PT Gramedia Pustaka Utama.Jakarta
- Margareta, Shinta. 2013. *Hubungan Pelaksanaan Sistem Kearsipan Dengan Efektivitas Pengambilan Keputusan Pimpinan Universitas Pendidikan Indonesia*.repositori.upi.edu
- Masrin. 2013. “Studi Tentang Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda”.*eJurnal Pemerintahan Integratif*.ISSN 0000-0000.
- Morissan. 2012. *Metode Penelitian Survei*. Prenada Media Group.Jakarta.
- Nugrahini, Yuli.2012.*Analisis Kinerja Pelaksanaan Kewajiban Pelayanan Publik di Bidang Angkutan Kereta API Penumpang Kelas Ekonomi*.Jakarta
- Nurul ulfa, Anisa.2015.”Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Kelurahan Sukodadi Palembang Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pembuatan E-KTP)”.*e-Jurnal/indeks.php/ekonomi.article*.
- Puspitasari, Ni Luh Putu.2015.*Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung*.Universitas Udayana.Denpasar
- Priyatno, Duwi.2014.*SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*.ANDI OFFSET.Yogyakarta
- Rahayu, Selvi. 2016. *Penaksiran Nilai Ekonomi Taman Wisata Lembah Hijau Dengan Pendekatan: Contingent Valuation Method*.Universitas Lampung. *Tugas Akhir Skripsi*

Sidik P, H.Moh, dan Saludin.2009. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*.Graha Ilmu.Yogyakarta

Susanto Wibowo, Ari. *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan di Kota Purwokerto*.Universitas Negeri Semarang.*Tugas Akhir Skripsi*

Taufik Tama, Ridony.2014.Pengeluaran Konsumsi Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.*Tugas Akhir Skripsi*

Wijaya, Tony. 2013. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis Teori dan Praktik*. Graha Ilmu. Yogyakarta