

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA
PENDUDUK (KTP) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT:
STUDI DI KABUPATEN LAMPUNG UTARA**



**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Magister Administrasi Publik**

**Disusun Oleh
Hidayatullah
NIM 014833222**

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2008**

ABSTRAK**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP)
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT: STUDI DI KABUPATEN
LAMPUNG UTARA**

Hidayatullah
Universitas Terbuka
hdl_1960@yahoo.co.id

Kata Kunci: kartu tanda penduduk (KTP), kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat.

Salah satu pelayanan pemerintah yang dibutuhkan masyarakat adalah pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). KTP merupakan dokumen bukti kependudukan di satu daerah yang disyaratkan dimiliki oleh anggota masyarakat. Adanya keluhan sebagian masyarakat dan anggota DPRD Kabupaten Lampung Utara terhadap pelayanan KTP mendorongnya penelitian ini, dengan tujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan KTP di Kantor Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian ini termasuk dalam lingkup studi pemerintahan daerah dan manajemen pelayanan publik, dengan analisis kausalitas yang datanya dikumpulkan melalui survei dengan pengambilan sampel sebanyak 50 orang dari populasi anggota masyarakat yang sedang membuat atau mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kantor Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Lampung Utara pada periode bulan Oktober 2007.

Kualitas pelayanan yang diteliti atas empat variabel yaitu (X_1) kecepatan, (X_2) ketepatan, (X_3) kemudahan, dan (X_4) keadilan) diukur melalui kuesioner dengan 14 butir pernyataan sedangkan kepuasan masyarakat atau Variabel (Y) melalui kumpulan/kompilasi nilai faktor kualitas pelayanan. Selanjutnya frekuensi tanggapan responden ditabulasikan dalam bentuk skor, kemudian dilakukan perhitungan berdasarkan metode *Service Quality* yaitu membandingkan kinerja kualitas pelayanan yang diterima dengan nilai harapan yang diinginkan konsumen/masyarakat. Sedangkan untuk pembuktian hipotesis dilakukan Uji F dan Regresi Berganda untuk mengetahui besaran pengaruh/determinasi dari masing-masing variabel bebas (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Angka *Service Quality* kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan KTP yang diperoleh dari penelitian mencerminkan ketidakpuasan masyarakat (dengan nilai 51,5% dari nilai minimal 52%.) hal tersebut disebabkan karena dari empat variabel kualitas pelayanan ternyata variabel kecepatan dan ketepatan termasuk kedalam kategori buruk, sedangkan untuk variabel kemudahan dan keadilan termasuk kategori cukup/biasa saja. Hasil uji hipotesis menunjukkan

bahwa kualitas pelayanan KTP mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat, yaitu 78,1% sedangkan sisanya (21,9 %) dipengaruhi oleh faktor lain. Jadi secara empirik hipotesis yang diajukan terbukti atau dapat diterima. Berdasarkan model persamaan regresi empat variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan KTP ternyata variabel keadilan memberikan kontribusi terbesar terhadap rasa kepuasan masyarakat yaitu sebesar 40,3%, sedangkan variabel lainnya yaitu: kemudahan memberikan kontribusi 34,0%, ketepatan (14,7%), dan kecepatan (11,0%).

UNIVERSITAS TERBUKA

ABSTRACT**INFLUENCE OF QUALITY OF SERVICE OF IDENTITY CARD (KTP)
TOWARD SATISFACTION OF SOCIETY: A STUDY IN LAMPUNG
UTARA REGENCY**

Hidayatullah
Open University
hdl_1960@yahoo.co.id

Keyword: identity card (KTP), quality of service, satisfaction of society.

One of the government services required by society is the issuance of Identity Card (KTP). KTP is a residency document required to be owned by the society in a certain region. Considering the importance of KTP, complaints from part of the society and the legislative members (DPRD) of Lampung Utara Regency against the service of KTP, urged the need to conduct this research with the aim at knowing the people's perception toward the quality of the service of KTP at The Demography Service Office, Civil Service & Family Planning (*Kantor Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana*) toward the satisfaction of society.

Scope of this research included local government and public service management, with causality analysis, employing data collected through a survey with a sample of 50 people who applied their indentity card (KTP) at The Demography Service Office, Civil Service & Family Planning of Lampung Utara Regency during the period of October 2007.

The quality of service being surveyed consists of 4 variables namely: (X₁) speed, (X₂) Accuracy, (X₃) Ease or Amenity, and (X₄) Justice. They are measured through a questionnaire with 14 items of statements while the society satisfaction or variable (Y) through compilation asses service quality factor. Then the data were tabulated in the form of scores and calculated based on the method of service quality, comparing the sinergy of the accepted service quality with the expectation value wanted by the consumers/society. The verification of hypothesis is conducted with Test F and Double Regression to find out the influence weight from each free variable (X) toward the society satisfaction (Y).

Based on the score of service quality, the society satisfaction toward the KTP service is low (51,5% from a minimum 52%.) This is due to the speed and accuracy which rated very bad. Whereas the ease/amenity and justice variable are significant relatively. From the result of hypothesis test, service quality of KTP has a positive and significant influence toward the society satisfaction which reaches 78,1% while the rest of 21,9% is influenced by other factors. Thus, empirically the proposed hypothesis is proved and accepted. According to the model of regression equation, of

four variables of the KTP service quality, the justice variable turned out as the biggest share toward the satisfaction of society which reaches 40,3%. Meanwhile 34,0%; 14,7% and 11,0% go to the variables of amenity/ease, accuracy and speed respectively.

UNIVERSITAS TERBUKA

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan KIP Terhadap Kepuasan Masyarakat: Studi Di Kabupaten Lampung Utara adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (*plagiat*), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Bandar Lampung , Januari 2008
Yang Menyatakan

Hidayatullah
NIM 014833222

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Pengaruh Kualitas Pelayanan KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat:
Studi Di Kabupaten Lampung Utara

Penyusun TAPM : Hidayatullah
N I M : 014833222
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Hari/Tanggal : Kamis, 31 Januari 2008

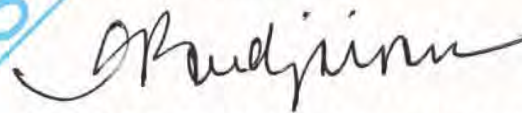
Pembimbing II,



Ir. Durri Andriani, M.Ed. Ph.D.
NIP 131.569.965

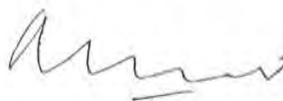
Menyetujui,

Pembimbing I,



Prof. S.S.P. Pandjaitan, S.E. M.Sc.Ph.D.
NIP 130327885

Mengetahui,
Direktur Program Pascasarjana



Prof. Dr. H. Udin S. Winataputra, M.A
NIP 130.367.151

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

Nama : Hidayatullah
NIM : 014833222
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul TAPM : Pengaruh Kualitas Pelayanan KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat:
Studi Di Kabupaten Lampung Utara

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji TAPM Program Pascasarjana, Program Studi Administrasi Publik, Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal : Senin, 26 Mei 2008
W a k t u : 11.00 s.d 13.00 WIB
Dan telah dinyatakan : **LULUS**

PANITIA PENGUJI TAPM

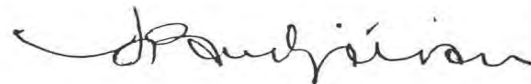
Ketua Komisi Penguji:
Prof. Dr. H. Udin S. Winataputra, M.A
NIP 130.367.151



Penguji Ahli :
Prof. Dr. Eko Prasajo, Mag.rer.publ.
NIP. 132.158.425



Pembimbing I:
Prof. S.S.P. Pandjaitan, S.E. M.Sc.Ph.D.
NIP 130.327.885



Pembimbing II:
Ir. Durri Andriani, M.Ed., Ph.D
NIP 131.569.965



KATA PENGANTAR

Salah satu kewajiban mahasiswa pascasarjana bidang studi administrasi publik Universitas Terbuka adalah melakukan penelitian dengan produk berupa tesis sebagai tugas akhir program magister (TAPM). Tema TAPM adalah masalah pelayanan publik dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat: Studi di Kabupaten Lampung Utara.

Tujuan penulis mengangkat tema ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis faktor kualitas pelayanan KTP terhadap kepuasan masyarakat, serta bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang ada. Selain itu penulis juga berharap bahwa penelitian ini dapat mendorong terciptanya pengembangan konsep model pelayanan publik oleh pemerintah daerah yang berorientasi kepada harapan dan kepuasan masyarakat.

Selanjutnya dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Prof. S.S.P. Pandjaitan, S.E. M.Sc. Ph.D., dan Ibu Durri Andriani, Ph.D., selaku dosen pembimbing I dan II, bapak dan ibu pengelola Universitas Terbuka UPBJJ 20 Bandar Lampung serta semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu untuk menyelesaikan studi akhir.

Kotabumi, Januari 2008.
Penulis

Drs. Hidayatullah

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak	i
Lembar Pernyataan	v
Lembar Persetujuan	vi
Lembar Pengesahan	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Tabel	xi
Daftar Lampiran	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian	5
E. Keterbatasan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Kajian Teoritik	7
B. Kerangka Berpikir	24
C. Definisi Operasional	25
E. Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Desain Penelitian	27
B. Populasi dan Sampel	27
C. Instrumen Penelitian	28
D. Prosedur Pengumpulan Data	29
E. Metode Analisis Data	29
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	33
A. Keadaan Wilayah Penelitian	33
B. Karakteristik Responden	35
C. Prosedur Pembuatan KTP	36
D. Temuan Penelitian	39
E. Pembahasan Penelitian.....	52
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	57
A. Simpulan	57
B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	24
Gambar 4.1 Alur Prosedur Pembuatan KTP	38

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR TABEL

	Halaman	
Tabel 2.1	Perbedaan Karakteristik antara Barang dan Jasa	10
Tabel 2.2	Pengelompokan Barang dan Jasa Berdasarkan Ciri Dasar	11
Tabel 4.1	Keadaan Wilayah Kabupaten Lampung Utara	34
Tabel 4.2	Jumlah Penduduk Kabupaten Lampung Utara	34
Tabel 4.3	Distribusi Responden Penelitian	35
Tabel 4.4	Distribusi Tanggapan Responden terhadap Variabel Kecepatan	39
Tabel 4.5	Distribusi Tanggapan Responden terhadap Variabel Ketepatan	41
Tabel 4.6	Distribusi Tanggapan Responden terhadap Variabel Kemudahan	43
Tabel 4.7	Distribusi Tanggapan Responden terhadap Variabel Keadilan.	46
Tabel 4.8	Distribusi Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Masyarakat	48
Tabel 4.9	Uji F/Anova	50
Tabel 4.10	Uji Korelasi/ Model Summary	51
Tabel 4.11	Uji Regresi/ Coefficients	51
Tabel 4.12	Kontribusi masing-masing Variabel Bebas terhadap Variabel Terikat	52

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman	
Lampiran 1	Kuisisioner	62
Lampiran 2	Data Hasil Uji Kuisisioner/Instrumen	64
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen	65
Lampiran 4	Data Hasil Survei Responden	68
Lampiran 5	Data Hasil Transformasi dari Data Ordinal ke Interval	69
Lampiran 6	Hasil Analisis Data Survei dengan Program SPSS 12	71

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban sehingga masyarakat bisa menjalani kehidupan secara wajar. Dengan demikian, pemerintahan pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama (Rasyid, 1996). Oleh karena itu, dalam pemerintahan modern pada era globalisasi dewasa ini, perlu semakin didekatkan kepada masyarakat sehingga pelayanan yang diberikannya menjadi semakin baik (*the closer the government, the better its services*) (Osborne & Gaebler 1992).

Dalam teori ilmu pemerintahan, salah satu cara untuk mendekatkan pemerintahan kepada masyarakat adalah dengan menerapkan kebijakan desentralisasi (Smith, 1985). Bentuknya bisa berupa dekonsentrasi, *medebewind*, atau devolusi. Asumsinya, kalau pemerintahan berada dalam jangkauan masyarakat maka pelayanan akan menjadi lebih cepat, hemat, murah, responsif, akomodatif, inovatif, dan produktif. Pemerintah Indonesia merespons kebutuhan ini dengan memberlakukan Undang-undang (UU) Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah junksi UU Nomor 32 Tahun 2004 yang dikenal juga dengan kebijakan otonomi daerah.

Penerapan kebijakan era otonomi daerah ini telah membawa implikasi baru bagi sistem pemerintahan di daerah karena melalui UU tersebut pemerintah daerah, baik pemerintah kabupaten/kota maupun provinsi mempunyai kewenangan yang sangat besar dibanding pada era sebelumnya untuk menyejahterakan masyarakatnya. Sebagai konsekuensi dari penerapan otonomi daerah maka pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat harus lebih baik dari era sebelumnya.

Berdasarkan definisinya pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu (Saefullah, 1999). Pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika dilakukan pemerintah maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Sementara itu jika dilakukan oleh non-pemerintah, pelayanan publik dilakukan oleh organisasi yang dapat berbentuk organisasi partai politik, organisasi keagamaan, lembaga swadaya masyarakat, maupun bentuk organisasi kemasyarakatan yang lain. Apapun bentuk institusi pelayanannya yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Pelayanan publik ini penting karena berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragaman kepentingan dan tujuan.

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan petugas pemerintah dalam bentuk barang dan/atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian,

pelayanan yang diberikan haruslah pelayanan yang memenuhi standar kualitas tertentu, yang disebut dengan paradigma pelayanan prima, sebagai suatu konsep pelayanan yang berwawasan masyarakat. .

Salah satu pelayanan pemerintah yang dibutuhkan masyarakat adalah pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). KTP merupakan dokumen bukti kependudukan di satu daerah yang disyaratkan dimiliki oleh anggota masyarakat. Ketidakmampuan menunjukkan kepemilikan KTP akan menyulitkan seseorang untuk berurusan dengan pemerintah. Namun sangat disayangkan pada saat masyarakat akan memperoleh pelayanan KTP yang diberikan oleh Kantor Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Lampung Utara banyak keluhan yang disampaikan oleh masyarakat . Hal ini dapat kita lihat dalam pemberitaan yang dimuat oleh Harian Lampung Post dan Radar Lampung dengan cuplikan sbb.

Ruwa Jurai Jum'at, 14 September 2007

Lampura - Warga Lampura Keluhkan Proses Pembuatan KTP

KOTABUMI (Lampost). Proses pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) di Kabupaten Lampung Utara terus dikeluhkan masyarakat. Pasalnya, hanya untuk menyelesaikan satu KTP, dibutuhkan waktu hampir dua bulan. Padahal, administrasinya sudah diselesaikan satu hari.

Ruwa Jurai Senin, 27 Agustus 2007

Lampura - Dewan Soroti Pembuatan KTP

KOTABUMI (Lampost): Pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) di Kabupaten Lampung Utara masih menjadi isu menarik bagi kalangan anggota DPRD setempat. Terbukti beberapa kali mereka menyampaikan pandangan umum pada rapat paripurna, persoalan itu terus diungkap.

Berita Kotabumi Bettah Kamis, 09 Agustus 2007

Sudah Lama Berbelit Lagi

KOTABUMI- (Radar Lampung) Membuat kartu tanda penduduk (KTP) di Lampung Utara (Lampura) selalu menjadi pokok utama pembahasan dalam setiap rapat biasa maupun dalam sidang paripurna DPRD setempat. Pada dasarnya, warga menolak pembuatan KTP yang sekarang berada di Dinas Kependudukan, Capil dan KB. Penyebabnya, selain peraturan daerah (Perda) mengenai KTP tersebut belum disahkan, juga birokrasinya rumit sehingga memakan waktu lama.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas maka dilakukan penelitian tugas akhir program magister (TAPM) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk terhadap Kepuasan Masyarakat: Studi di Kabupaten Lampung Utara".

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan analisis masalah yang ada bahwa isu aktual di masyarakat dan anggota DPRD Kabupaten Lampung Utara adalah ketidakpuasan masyarakat dalam pelayanan pengurusan KTP. Dengan demikian, permasalahan dalam penelitian ini akan difokuskan pada pengaruh kualitas pelayanan KTP terhadap kepuasan masyarakat. Secara khusus, dalam penelitian ini akan dianalisis dua hal berikut.

- 1) Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan kartu tanda penduduk terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Lampung Utara?
- 2) Seberapa besar faktor-faktor kualitas pelayanan KTP memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian selain untuk pengembangan ilmu pengetahuan dibidang administrasi publik, juga untuk tujuan sebagai berikut.

- 1) Menganalisis faktor-faktor kualitas pelayanan KTP oleh petugas di Kantor Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Lampung Utara

- 2) Mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pengurusan KTP yang diberikan petugas di Kantor Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Lampung Utara.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan konsep kualitas prima dalam pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan publik. Sementara itu, secara pragmatis, hasil penelitian diharapkan dapat dimanfaatkan untuk dua hal berikut ini.

- 1) Perumusan dan implementasi kebijakan pelayanan KTP oleh pemerintah daerah yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam memperoleh jasa pelayanan publik.
- 2) Pengembangan konsep model pelayanan oleh pemerintah daerah dalam melaksanakan fungsi pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat.

E. Keterbatasan Penelitian

Idealnya, penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan petugas pemerintah terhadap kepuasan publik dilakukan dengan melibatkan seluruh aspek dan tingkatan penyelenggaraan pemerintahan dalam pelayanan publik. Dalam penelitian ini, pelibatan dibatasi hanya pada pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah pada tingkat satuan kerja (*Satker*) saja yaitu Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Lampung Utara dengan fokus pelayanan KTP. Dengan demikian, kinerja unit penyelenggara

pemerintahan dalam pelayanan publik di luar Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, dan Keluarga Berencana dianggap tidak mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan KTP.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teoritik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia (1982:726) pelayanan diartikan sebagai “...suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain”. Sedangkan pengertian *service* dalam Oxford Dictionary yang dikutip dari Yogi & Ihksan (2006:1) adalah “... a system that provides something that the public needs, organized by the government or a private company”. Sedangkan menurut Moenir (2001), pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Dari tiga pengertian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan kegiatan atau usaha yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain

Sementara istilah publik memiliki beberapa pengertian, yaitu umum, masyarakat, dan negara. Publik dalam pengertian umum atau masyarakat dapat kita temukan dalam, misalnya, istilah *public offering* (penawaran umum), *public ownership* (milik umum), *public utility* (perusahaan umum), *public relations* (hubungan masyarakat), *public service* (pelayanan masyarakat), *public interest* (kepentingan umum). Sedangkan dalam pengertian negara, publik dapat ditemukan pada, misalnya, istilah *public authorities* (otoritas negara), *public building* (bangunan negara), *public revenue* (penerimaan negara), dan *public sector* (sektor negara). Dalam hal pelayanan publik, istilah publik lebih dekat pada pengertian masyarakat

atau umum. Namun demikian pengertian *publik* yang melekat pada pelayanan publik tidak sepenuhnya sama dan sebangun dengan pengertian masyarakat. Nurcholish (2005) mengartikan publik sebagai sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan pikir, perasaan, harapan, sikap, serta tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Sementara itu, Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya dalam Oxford Dictionary yang dikutip dari Yogi & Ihksan (2006:2) dijelaskan pengertian *public service* sebagai “...a service such as transport or health care that a government or an official organization provides for people in general in a particular society”. Dari dua definisi ini dapat disimpulkan bahwa fungsi pelayanan publik merupakan salah satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah.

2. Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Dalam konsep pelayanan, dikenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyedia pelayanan dan penerima pelayanan. Menurut Barata (2003), penyedia pelayanan (*service provider*) adalah pihak yang dapat memberikan suatu pelayanan tertentu kepada konsumen, baik berupa pelayanan dalam bentuk penyediaan maupun penyerahan barang atau jasa. Sementara itu, penerima pelayanan (*service receiver*)

adalah pelanggan (*customer*) atau konsumen (*consumer*) yang menerima pelayanan dari para penyedia pelayanan.

Berdasarkan status keterlibatannya dengan pihak yang melayani terdapat dua golongan pelanggan sebagai berikut.

- a. Pelanggan internal, yaitu orang-orang yang terlibat dalam proses penyediaan jasa atau proses produksi barang, sejak dari perencanaan, penciptaan jasa atau pembuatan barang, sampai dengan pemasaran barang, penjualan dan pengadministrasiannya.
- b. Pelanggan eksternal, yaitu semua orang yang berada di luar organisasi yang menerima pelayanan penyerahan barang atau jasa (Barata, 2003).

Sedangkan berdasarkan wujudnya, pelayanan terbagi atas barang yang nyata (*tangible*), barang tidak nyata (*intangible*), dan jasa. Jenis-jenis pelayanan ini memiliki perbedaan mendasar, misalnya bahwa pelayanan barang sangat mudah diamati dan dinilai kualitasnya, sedangkan pelayanan jasa relatif lebih sulit untuk dinilai. Walaupun demikian, dalam praktiknya, keduanya sulit untuk dipisahkan. Suatu pelayanan jasa biasanya diikuti dengan pelayanan barang, misalnya jasa pemasangan telepon berikut pesawat teleponnya, demikian pula sebaliknya pelayanan barang selalui diikuti dengan pelayanan jasanya.

Namun demikian, secara garis besar, pelayanan dibedakan menjadi dua jenis saja, yaitu barang dan jasa. Tabel 2.1 memberikan karakteristik pelayanan dari Gronroos (dalam Yogi & Ihksan, 2006) yang menjelaskan perbedaan antara pelayanan barang dan jasa.

Tabel 2.1 Perbedaan Karakteristik antara Barang dan Jasa

Karakteristik	Barang	Jasa
Wujud	Sesuatu yang berwujud	Sesuatu yang tidak berwujud
Sifat keberlakuan	Satu jenis barang dapat berlaku untuk banyak orang (homogen)	Satu bentuk pelayanan kepada seseorang belum tentu sesuai/sama dengan bentuk jasa pelayanan kepada orang lain (heterogen)
Hubungan proses produksi, distribusi, dan konsumsi	Proses produksi dan distribusinya terpisah dengan proses konsumsi	Proses produksi dan distribusi pelayanan berlangsung bersamaan pada saat dikonsumsi
Bentuk	Berupa barang/benda	Berupa proses/kegiatan
Sumber nilai utama	Nilai utamanya dihasilkan di perusahaan	Nilai utamanya dihasilkan dalam proses interaksi antara penjual dan pembeli.
Keterlibatan pembeli	Pembeli pada umumnya tidak terlibat dalam proses produksi	Pembeli terlibat dalam proses produksi
Lama penyimpanan	Dapat disimpan sebagai persediaan	Tidak dapat disimpan
Kepemilikan	Dapat terjadi perpindahan kepemilikan	Tidak ada perpindahan kepemilikan

Sumber: Gronroos (dalam Yogi & Ihksan, 2006)

Lebih lanjut Savas (dalam Yogi & Ihksan, 2006) mengelompokkan jenis barang dan jasa yang dibutuhkan masyarakat dan individu ke dalam empat kelompok berdasarkan konsep *exclusion* dan *consumption* dalam hal pengelolaan penyediaan pelayanan publik. Ciri dari *exclusion* akan melekat pada barang/jasa jika pengguna potensialnya dapat ditolak menggunakannya kecuali kalau yang bersangkutan dapat memenuhi persyaratan yang ditentukan penyediaannya. Barang/jasa tersebut hanya dapat dipindah-tangankan apabila terjadi kesepakatan antara pembeli dan pemasok.

Sedangkan dari segi *consumption*, barang konsumsi merupakan barang atau

jasa yang dapat dipergunakan secara bersama-sama atau kolektif oleh banyak orang tanpa ada pengurangan kualitas maupun kuantitasnya (rincian lihat Tabel 2.2).

Tabel 2.2 Pengelompokan Barang dan Jasa Berdasarkan Ciri Dasar *Exclusion* dan *Consumption*

<i>Exclusion</i>	<i>Consumption</i>	
	Konsumsi Individual	Konsumsi Kolektif
Mudah mencegah orang lain untuk ikut menikmati	Barang privat	Barang semi publik
Sulit mencegah orang lain untuk ikut menikmati	Barang semi privat	Barang publik

Sumber: Savas, (dalam Yogi & Ihksan, 2006)

Dari Tabel 2.2 dapat dilihat bahwa barang privat adalah barang dan jasa yang dikonsumsi secara individual dan tidak dapat diperoleh oleh si pemakai tanpa persetujuan pemasoknya. Bentuk persetujuan biasanya dilakukan dengan penetapan dan negosiasi harga tertentu, serta transaksi pembelian. Contoh barang privat antara lain makanan dan pakaian.

Barang semi privat adalah barang dan jasa yang dikonsumsi secara individual, namun sulit mencegah siapapun untuk memperolehnya meskipun mereka tidak mau membayar, atau biasa disebut juga sebagai barang semiprivat. Contoh barang semiprivat adalah radio, ketika dinyatakan si pemilik tidak dapat mencegah orang lain untuk tidak ikut mendengarkan.

Barang semi publik adalah barang dan jasa yang umumnya digunakan secara bersama-sama, namun si pengguna harus membayar dan mereka yang tidak dapat/mau membayar dapat dengan mudah dicegah dari kemungkinan menikmati barang tersebut. Semakin sulit atau mahal mencegah seseorang konsumen potensial dari pemanfaatan *toll goods* semakin serupa barang tersebut dengan ciri barang publik

(*collective goods*) atau biasa disebut juga dengan barang semi publik. Contoh barang semi publik antara lain jalan Tol dan Jembatan Timbang

Barang publik adalah barang dan jasa ini yang umumnya digunakan secara bersama sama dan tidak mungkin mencegah siapapun untuk menggunakannya sehingga masyarakat (pengguna) pada umumnya tidak bersedia membayar berapapun tanpa dipaksa untuk memperoleh barang ini. Contoh barang publik antara lain jalan raya dan taman

Dari aspek penyediaan keempat kelompok barang tersebut, penyediaan barang privat dan semi privat dapat murni dilakukan oleh swasta. Sedangkan penyediaan barang semi publik dapat dilakukan baik oleh pemerintah maupun swasta. Khusus untuk penyediaan jenis barang publik harus dilakukan oleh pemerintah.

Sementara itu, Saefullah (1999) menyatakan bahwa secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu (1) pelayanan umum yang diberikan tanpa memperhatikan orang perorang tetapi diberikan untuk memenuhi keperluan masyarakat secara umum (antara lain meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat kesehatan) dan (2) pelayanan yang diberikan secara orang perorang (antara lain meliputi kemudahan dalam memperoleh pemeriksaan kesehatan, memasuki lembaga pendidikan, memperoleh kartu tanda penduduk dan surat-surat lainnya, pembelian karcis perjalanan).

Selanjutnya Nurcholis (2005) secara rinci membagi fungsi pelayanan publik ke dalam 11 bidang, yaitu (1) Pendidikan, (2) Kesehatan, (3) Keagamaan, (4) Lingkungan: tata kota, kebersihan, sampah, penerangan, (5) Rekreasi: taman, teater,

musium, turisme, (6) Sosial, (7) Perumahan, (8) Pemakaman/krematorium, (9) Registrasi penduduk: kelahiran, kematian, (10) Air minum, dan (11) Legalitas (hukum), seperti KTP, paspor, dan sertifikat.

Adapun pengelompokan pelayanan publik berdasarkan Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, secara garis besar dibagi menjadi (1) pelayanan administratif, (2) pelayanan barang, dan (3) pelayanan jasa.

3. Kualitas Pelayanan Publik

Gaspersz (1997) menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Sedangkan, kualitas seperti dijelaskan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia (1982: 545) diartikan sebagai "tingkat baik buruknya sesuatu atau pribadi dalam bentuk tingkah laku seseorang yang baik yang dapat dijadikan teladan dalam hidup bermasyarakat dan bernegara".

Kualitas juga dapat diartikan sebagai kesesuaian dengan persyaratan, kesesuaian dengan pihak pemakai, atau bebas dari kerusakan/cacat. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prinsip: lebih mudah, lebih baik, cepat, tepat, akurat, ramah, dan sesuai dengan harapan pelanggan. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi, mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik suatu produk seperti: kinerja, keandalan, mudah dalam

penggunaan, dan estetika. Sementara itu, dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis, Gaspersz (1977) menyatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan sehingga memberikan kepuasan atas penggunaan produk. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Berkaitan dengan kualitas dan pelayanan dapat dijelaskan pada situasi ketika pelanggan mempunyai suatu urusan/keperluan pada sebuah organisasi, baik organisasi pemerintah maupun swasta, ia dapat merasa senang atau tidak senang saat dilayani oleh petugas. Jika pelanggan merasa senang dilayani oleh petugas tersebut maka pelayanan petugas sangat memuaskan atau pelayanan petugas berkualitas. Sebaliknya, ketika pelanggan merasa dirugikan petugas akibat pelayanan yang misalnya saja berbelit-belit, tidak terbuka/transparan tentang apa yang diinginkan oleh petugas itu maka dapat dikatakan pelayanan yang diberikan petugas tidak berkualitas.

Suatu pertanyaan yang perlu mendapatkan jawaban ialah mengapa pelanggan tidak mendapatkan pelayanan seperti yang diharapkan? Apakah semua persyaratan yang diperlukan telah dilengkapi? Jika semua persyaratan telah dilengkapi tetapi pelanggan tidak mendapatkan pelayanan yang memuaskan maka dapat disimpulkan bahwa mungkin terdapat sesuatu yang belum terbaca/atau belum terdapat dalam suatu *memorandum of understanding* antara pelayan di suatu pihak dan pelanggan yang

sedang dalam proses pelayanan di lain pihak. Untuk mendapatkan jawaban kepastian kualitas pelayanan, diperlukan kesepahaman tentang aturan main pelayanan yang diberikan, baik dari sisi petugas/ pelayan maupun pelanggan.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu suatu sikap atau cara petugas melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Sebagaimana dikemukakan Trigono (1997: 76), bahwa pelayanan yang terbaik adalah "...melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional dan mampu".

Sementara itu, Yamit (2001) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran penilaian menyeluruh antara harapan konsumen dan sistem kinerja cara pelayanan yang baik. Jadi kualitas pelayanan merujuk pada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan kebutuhan masyarakat, baik melalui pelayanan teknis maupun pelayanan administrasi. Lebih jauh, Cristopher (dalam Juliantara, 2005) menyatakan bahwa pelayanan pelanggan dapat diartikan sebagai suatu sistem manajemen, diorganisir untuk menyediakan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemasaran dan waktu barang atau jasa itu diterima, dan digunakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan atau harapan pelanggan dalam jangka waktu panjang.

Pakar lain, Lukman (2000: 10) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah:

"... suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prinsip: lebih murah, lebih baik, cepat, tepat, akurat, ramah, sesuai dengan harapan pelanggan".

Jadi kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang diberikan kepada seseorang atau orang lain, organisasi pemerintah atau swasta (sosial,

politik, LSM, dll) sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan dan azas-azas pelayanan publik.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh pemerintah berupa barang dan jasa, dimana pemerintah berkewajiban untuk menyediakannya sesuai tuntutan, keinginan, kebutuhan, harapan, situasi, dan kondisi masyarakat yang dapat menciptakan kepuasan masyarakat yang dapat diukur melalui dimensi kualitas pelayanan. Artinya, bila pelayanan oleh petugas yang diterima atau dirasakan masyarakat sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan yang diterima dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya bila pelayanan oleh petugas yang diterima atau dirasakan oleh masyarakat lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

4. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Sebagaimana dijelaskan pada Subbab 3 Kualitas Pelayanan Publik, kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat diukur setelah masyarakat menerima dan merasakan pelayanan dan membandingkan dengan harapan sebelumnya. Parasuraman (dalam Tjiptono 1996:69) mengidentifikasi sepuluh faktor atau dimensi utama yang menentukan kualitas pelayanan sebagai berikut.

- a. *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya. Dalam hal ini, perusahaan pemberi memenuhi janji dalam

- memberikan jasanya secara tepat sejak saat pertama. Misalnya menyampaikan jasa sesuai dengan jadwal yang disepakati.
- b. *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para petugas untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
 - c. *Competence*, artinya setiap petugas dalam perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa yang ditawarkan.
 - d. *Access*, yaitu kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi, fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, dan saluran komunikasi mudah untuk dihubungi.
 - e. *Courtesy*, yaitu sikap yang sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan para (seperti resepsionis dan operator telepon).
 - f. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat dipahami serta mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
 - g. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya, kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik *contact person*, dan interaksi dengan pelanggan.
 - h. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik, keamanan finansial, serta kerahasiaan.
 - i. *Understanding knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
 - j. *Tangible*, yaitu bukti fisik dari jasa yang bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, dan representasi fisik dari jasa.

Kemudian menurut Trigono (1997 : 58) unsur-unsur pokok yang terkandung dalam pelayanan yang unggul (*service excellence*), ada empat yaitu: Kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Keempat komponen tersebut merupakan suatu kesatuan yang integrasi, artinya pelayanan menjadi tidak *excellence* bila ada komponen yang kurang. Kualitas jasa atau layanan yang baik akan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat terhadap unit organisasi pemerintah yang memberikan layanan secara khusus serta pemerintahan pada umumnya.

Sedangkan menurut Ndraha yang dikutip dari Made Karepesina (2007:45) bahwa:

“Jasa pelayanan atau pelayanan publik (civil) dipandang sebagai deviden yang wajib didistribusikan kepada rakyat oleh pemerintah dengan semakin baik, semakin tepat waktu, semakin mudah diperoleh dan semakin adil. Tekanan kepada aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan dalam pelayanan publik (civil) tersebut berkaitan dengan sifat monopoli dari pelayanan publik dimana masyarakat tidak memiliki pilihan untuk mengharapkan pelayanan yang sama pada insitusi lain diluar pemerintah. Kualitas pelayanan bukan hanya mengacu pada kualitas produk, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai konsumen. Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hal ini berarti, pemerintah melalui aparat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan”.

Berdasarkan uraian tersebut di atas maka kualitas pelayanan akan diukur untuk melihat kepuasan masyarakat dari empat dimensi yaitu **kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan** pada saat mereka memperoleh pelayanan dari petugas pemerintah. Selanjutnya yang akan dijadikan dasar dalam pengukuran kualitas pelayanan KTP adalah keempat dimensi tersebut dengan uraian sebagai berikut.

a. Dimensi Kecepatan

Kecepatan dalam memberikan pelayanan adalah suatu keniscayaan yang harus diberikan oleh petugas. Hal itu sejalan dengan yang disampaikan oleh Moenir (2002 : 22) bahwa:

“proses penanganan surat keluar harus cepat, hari itu diterima petugas, hari itu juga harus sudah dikirim ke alamat yang bersangkutan, karena kalau tidak cepat akibatnya data berganda yaitu :surat tertumpuk, kemungkinan hilang atau terselip, penanganan masalah menjadi terlambat”.

Pelayanan sebagai aktivitas yang berlangsung berurutan dapat diukur dari segi penggunaan waktu. Dengan demikian kecepatan dari suatu pelayanan rutin dapat diambil dari waktu rata-rata yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu rangkaian kegiatan (proses) dan menjadi standar. Pada dasarnya proses pelayanan harus cepat dan lebih cepat lebih baik. Dimensi kecepatan diturunkan dalam tiga indikator yaitu (a) cepat tanggap, (b) cepat menyelesaikan pekerjaan, dan (c) cepat memproses pelayanan.

b. Dimensi ketepatan

Ketepatan sebagai dimensi kualitas pelayanan berkaitan dengan kewajiban dan pemenuhan janji, tujuan yang ingin dicapai, sasaran atau obyek yang menjadi fokus perhatian, keinginan atau kepentingan yang ingin diperoleh, prosedur yang dilalui, maupun waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan. Hal itu sejalan dengan pendapat Ndraha dalam Made Karepesina (2007 : 30) bahwa lembaga yang

disebut pemerintah terbentuk berdasarkan komitmen dan bila dilihat dari sudut pandang ini maka pemerintahan adalah proses penepatan janji.

Selanjutnya antara ketepatan dengan janji secara rinci diuraikan oleh Ndraha dalam Made Karepesina (2007 :24) sebagai berikut:

”Janji wajib dipenuhi (penuh, total, lengkap, sempurna), ditepati (tepat persis) dan ditunaikan (tunai, bukan hutang, sebab *the stomach cannot wait*). Dalam Bahasa Belanda *prestatie* (prestasi) berarti penunaian, pelunasan. Seseorang disebut berprestasi jika ia berhasil menepati janji, jika tidak, ia dianggap *wanprestatie*. Jika ia berprestasi ia bisa mendapat *tegenprestatie* (in balan) atau *contraprestatie*. Jika pemerintahan dianggap sebagai proses penepatan atau penunaian janji, maka konsep *prestatie* dapat digunakan sebagai instrumen evaluasi kinerja pemerintahan”.

Kemudian untuk mengukur dimensi ketepatan diturunkan dalam tiga indikator yaitu (a) kesiapan pegawai, (b) tepat waktu, dan (c) kesesuaian prosedur.

c. Dimensi Kemudahan

Penyediaan pelayanan yang mudah dan biaya yang diminta sesuai tarif dan tidak ada biaya tambahan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang harus mendapat prioritas utama. Hal ini sejalan dengan pendapat Gasperz (1997 : 73) menyatakan bahwa: “pelanggan selalu mengharapkan biaya pelayanan yang lebih murah, selain pelayanan yang semakin cepat dan lebih baik”. Penyediaan fasilitas dan informasi pelayanan yang dengan mudah dapat diakses akan menimbulkan persepsi yang positif bagi pelanggan terhadap pelayanan yang disediakan. Dimensi kemudahan diturunkan dalam empat indikator yaitu (a) sarana informasi yang lengkap, (b) pemahaman informasi melalui bahasa yang

sederhana, (c) ketaatan pada prosedur yang telah ditetapkan dan, (d).standar pembiayaan yang jelas.

d. Dimensi Keadilan

Rasa keadilan dapat dilihat melalui kegiatan operasional pelayanan seperti siapa yang datang lebih dahulu akan dilayani lebih dahulu juga, dan tegaknya budaya antri di loket pelayanan tanpa ada perantara, semua dilayani dengan prosedur yang sama tanpa kecuali. Dalam kondisi demikian, berarti prinsip keadilan dan persamaan hak bagi semua orang dalam masyarakat untuk mendapatkan pelayanan sudah terpenuhi dengan baik. Kegagalan memberikan pelayanan secara adil kepada masyarakat dapat dianggap sebagai tindakan diskriminatif dan dalam jangka panjang berakibat pada meningkatnya kecemburuan sosial dan terganggunya integritas sosial.

Hal itu sejalan dengan pendapat Rasyid dalam Made Karepesina (2007 : 32) mengemukakan bahwa: “fungsi pelayanan pemerintah terkandung tujuan untuk mewujudkan keadilan dalam masyarakat”. Pernyataan ini menegaskan seyogianya setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil dari pemerintah berdasarkan nilai-nilai etika dan hukum yang berlaku.

Kemudian dalam penelitian ini dimensi keadilan diturunkan dalam empat indikator yaitu (a) adanya perlakuan adil kepada setiap orang, (b) waktu pelayanan yang sama, (c) pemberlakuan prosedur sesuai dengan ketentuan, dan (d). kesamaan biaya.

5. Tingkat Kepuasan

Kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) atau sering disebut juga dengan Total Customer Satisfaction menurut Barklay dan Saylor (1994:82) merupakan fokus dari proses Customer-Driven Project Management (CDPM), bahkan dinyatakan pula bahwa kepuasan pelanggan adalah kualitas. Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (1996:146) bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan

Kemudian Lamb, Hair, & Daniels (2000) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari kualitas pelayanan dikurangi harapan pelanggan.

Secara ringkas dapat dirumuskan sebagai berikut.

$$Satisfaction = f(Service\ Quality - Expectation)$$

Persamaan tersebut memiliki tiga kemungkinan hasil, yaitu:

- Service quality* lebih rendah dari *expectation*. Keadaan ini terjadi apabila pelayanan yang diberikan perusahaan menurut pelanggan tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Dalam penilaian pelanggan pelayanan seperti ini termasuk kedalam kriteria tidak puas atau sangat tidak memuaskan.
- Service quality* sama dengan *expectation*. Keadaan ini terjadi apabila pelayanan yang diberikan dinilai oleh pelanggan biasa-biasa saja. Di mata pelanggan kenyataan yang terjadi pada kinerja perusahaan dalam memberikan pelayanan tidak ada yang istimewa dan dianggap sudah seharusnya begitu. Dalam penilaian pelanggan pelayanan seperti ini termasuk kedalam kriteria biasa saja atau cukup.

- c. *Service quality* lebih besar *expectation*. Kondisi ini terjadi bila pelanggan merasakan pelayanan yang diberikan tidak hanya sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan tetapi sekaligus memuaskan atau sangat memuaskan dan menyenangkan pelanggan. Pelayanan tersebut biasanya disebut prima (*excellence service*) yang selalu diharapkan semua pelanggan .

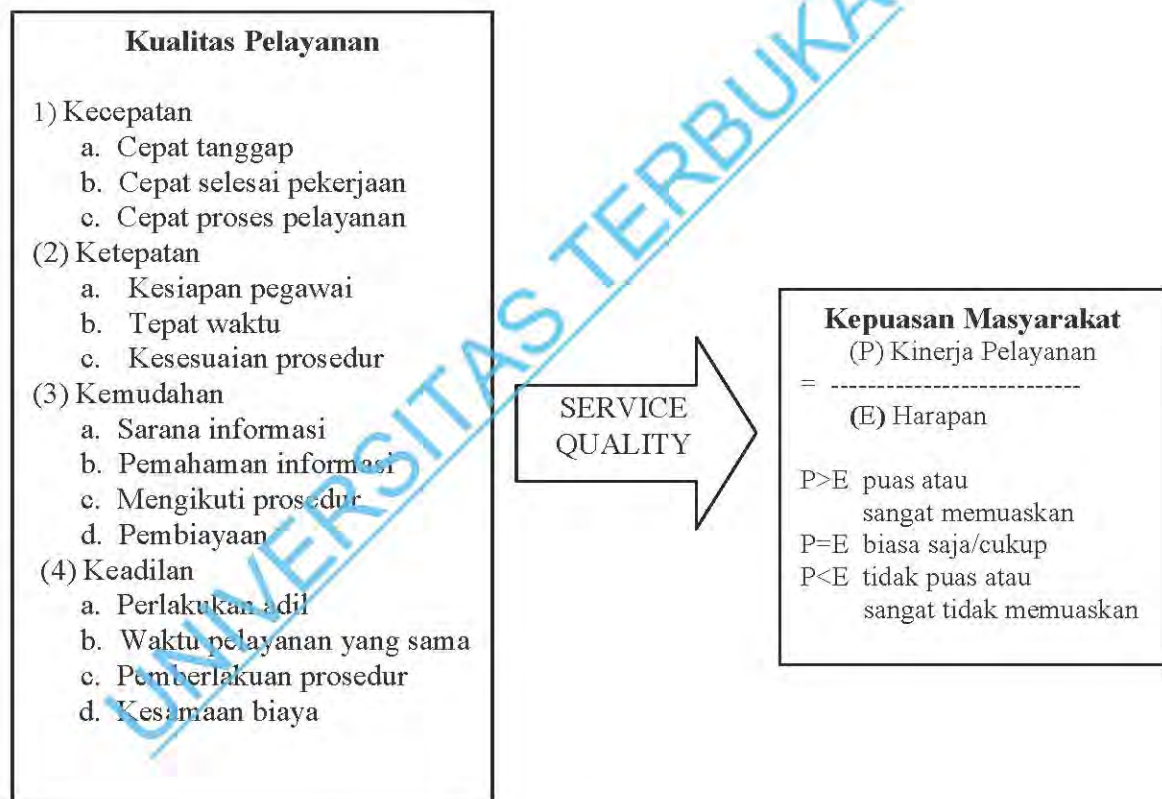
6. Signifikansi dengan Penelitian Sebelumnya

Beberapa penelitian yang terkait dengan kepuasan pelanggan menemukan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Wiyono & Wahyudin (2005) menemukan pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan medis, pelayanan paramedis, pelayanan penunjang medis di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten terhadap kepuasan konsumen. Selanjutnya penelitian yang dilakukan Sutardji & Sri Ismi Maulidyah (2006) menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara kepuasan pengunjung perpustakaan dengan sistem pelayanan, biaya atau jasa perpustakaan, kemudahan dan kecepatan memperoleh informasi, serta pelayanan pemberian informasi di Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Kacang-Kacangan dan Umbi-Umbian. Demikian pula penelitian yang dilakukan oleh Ni Nyoman Yuliarmi & Putu Riyasa (2007) bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan PDAM terhadap kepuasan pelanggan di Kota Denpasar .

Sedangkan penelitian ini sendiri menekankan pengaruh kualitas pelayanan KTP terhadap kepuasan masyarakat dengan pendekatan Service Quality melalui empat variabel kualitas pelayanan yaitu ketepatan, kecepatan, kemudahan dan keadilan.

B. Kerangka Berpikir

Kajian teoritik dan hasil penelitian memperlihatkan adanya hubungan yang signifikan antara faktor kualitas pelayanan yang diberikan dengan kepuasan konsumen/masyarakat atas dasar hal tersebut, maka dikembangkan kerangka berpikir penelitian sebagaimana tertera pada Gambar 2.1



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

C. Definisi Operasional

1. Petugas adalah pegawai Kantor Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Lampung Utara yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
2. Pelayanan KTP adalah pelayanan yang diberikan oleh petugas Kantor Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Lampung Utara baik berupa barang maupun jasa, sesuai tuntutan, keinginan, kebutuhan, harapan, situasi, dan kondisi masyarakat yang kemudian diukur melalui 4 variabel kualitas pelayanan (ketepatan, kecepatan, kemudahan, dan keadilan).
3. Kinerja pelayanan adalah tingkat capaian dari suatu standar pelayanan yang diterima oleh masyarakat pada saat ia memperoleh pelayanan dari suatu instansi yang diberikan oleh petugas.
4. Harapan pelayanan adalah suatu bentuk pelayanan yang diinginkan atau diharapkan oleh masyarakat berdasarkan di atas standar kualitas pelayanan yang telah ditetapkan.
5. Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah berupa barang dan jasa, dimana pemerintah berkewajiban untuk menyediakannya sesuai tuntutan, keinginan, kebutuhan, harapan, situasi, dan kondisi masyarakat yang dapat menciptakan kepuasan masyarakat.
6. Tingkat kepuasan masyarakat adalah pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh petugas Kantor Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Lampung Utara yang dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan publik, diukur berdasarkan perbandingan antara

kinerja pelayanan yang diterima dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan maka pelanggan akan kecewa (tidak puas atau sangat tidak puas), bila kinerja sama dengan harapan maka pelanggan akan merasa biasa saja/cukup sedangkan bila kinerja di atas harapan maka pelanggan akan merasa senang (puas atau sangat puas).

D. Hipotesis

Berdasarkan rumusan permasalahan dan kerangka berpikir maka hipotesis kerja dirumuskan bahwa faktor kualitas pelayanan KTP berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Topik penelitian ini termasuk dalam lingkup studi pemerintahan daerah dan manajemen pelayanan publik, yaitu mempelajari pengaruh faktor kualitas pelayanan petugas pemerintah daerah pada tingkat satuan kerja (SATKER) terhadap kepuasan masyarakat dalam bidang pelayanan KTP. Tipe penelitian adalah sebab akibat (kausalistik) dengan cara survei untuk mengetahui pengaruh antar variabel, mengukur fenomena dan menemukan ciri pokok, memecahkan masalah dengan teori, serta menguji hipotesis.

B. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini mencakup seluruh anggota masyarakat Kabupaten Lampung Utara yang sedang membuat atau mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kantor Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Lampung Utara pada periode bulan Oktober 2007.

Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan metode contoh acak sederhana (*simple random sampling*) karena anggota populasi dianggap homogen. Hal ini didasarkan pada asumsi bahwa anggota populasi adalah seluruh masyarakat yang datang ke Kantor Kependudukan Catatan Sipil, dan Keluarga Berencana untuk mendapatkan pelayanan KTP tanpa ada perbedaan strata pelayanan. Jumlah sampel

ditetapkan minimal 50 orang/responden, dengan dasar perhitungan jumlah variabel bebas (X) dan terikat (Y) sebanyak 5 variabel x 10 responden = 50.

C. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, digunakan kuesioner (daftar pertanyaan dalam bentuk pernyataan) untuk mendapatkan data mengenai persepsi masyarakat penerima pelayanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan petugas. Jawaban dalam kuesioner menggunakan Skala Likert dengan lima nilai (Sangat Tidak Setuju-Sangat Setuju).

Kuesioner yang dikembangkan untuk penelitian dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas terhadap setiap butir pertanyaan dalam kuisioener menggunakan korelasi *Kendal Tau* (τ) karena data yang dikumpulkan bersifat data ordinal dengan nilai minimal 0,3. Sedangkan uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, dengan nilai minimal 0,70 (Kaplan dalam Karepesina. 2007).

Uji validitas terhadap kuesioner dilakukan dengan melibatkan 30 orang responden di luar sampel penelitian (Lampiran 2). Hasil uji korelasi *Kendal Tau* (τ) terhadap semua butir pertanyaan mempunyai nilai antara 0,358 (terendah) dan 0,675 (tertinggi), yang berarti setiap pertanyaan yang ada dalam kuisioener termasuk kategori valid, sedangkan hasil uji reliabilitas sebesar 0,763 yang bahwa instrumen yang digunakan adalah reliabel (Lampiran 3).

D. Prosedur Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data melalui kuesioner dilakukan terhadap 50 orang yang dipilih secara acak sederhana (*simple random sampling*) pada saat yang bersangkutan sedang mengurus KTP pada periode bulan Oktober 2007 di Kantor Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Lampung Utara. Sebelum responden mengisi kuesioner, terlebih dahulu dijelaskan butir-butir pernyataan dalam Kuesioner agar tidak menimbulkan salah persepsi yang dapat mempengaruhi pengisian Kuesioner. Selanjutnya dilakukan wawancara tidak terstruktur yang dilakukan kepada 3 orang petugas (1 orang Kasubdin Pelayanan KTP dan 2 staf) serta 10 orang masyarakat untuk mengelaborasi permasalahan pelayanan KTP.

E. Metode Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan dua cara, analisis deskriptif dan analisis inferensial. Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui besaran frekuensi kinerja kualitas pelayanan (yang meliputi kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan) terhadap kinerja harapan. Frekuensi tanggapan responden penelitian untuk setiap dimensi Kualitas Pelayanan ditabulasikan dalam bentuk skor. Selanjut, atas dasar skor serta persentase yang dicapai untuk setiap dimensi/variabel, dilakukan perhitungan berdasarkan metode *Service Quality* yaitu membandingkan kinerja kualitas pelayanan yang diterima dengan nilai harapan yang diinginkan konsumen/masyarakat. Untuk mengetahui nilai kualitas pelayanan yang diberikan atas nilai harapan maka dibuat kategori berdasarkan penentuan kriteria. Kriteria

ditetapkan dengan menghitung skor maksimum/harapan setiap kuesioner (5 atau 100%) dan skor minimum (1 atau 20%) dari skor maksimum. Jarak antara skor yang berdekatan adalah satu per lima dari selisih nilai maksimum dengan nilai minimum atau sama dengan 16% dari nilai maksimum 100%. Dengan demikian interval persentase skor untuk setiap kategori adalah sebagai berikut.

- 1) 84% sampai dengan 100% dikategorikan sangat baik/sangat memuaskan
- 2) 68% sampai dengan 83,99% dikategorikan baik/memuaskan
- 3) 52% sampai dengan 67,99% dikategorikan biasa saja/cukup.
- 4) 36% sampai dengan 51,99% dikategorikan tidak baik/tidak memuaskan
- 5) 20% sampai dengan 35,99% dikategorikan sangat tidak baik/sangat tidak memuaskan

Kualitas pelayanan yang diukur dari empat dimensi yaitu kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan. Keempat dimensi tersebut diukur melalui kuesioner dengan 14 butir pertanyaan. Sedangkan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan adalah kompilasi dari semua penilaian kualitas pelayanan yang ada.

Sementara itu, analisis inferensial dilakukan untuk pembuktian hipotesis melalui uji F dan regresi berganda untuk mengetahui besaran pengaruh/determinasi dari masing-masing variabel bebas (X_1 =kecepatan, X_2 =ketepatan, X_3 =kemudahan, dan X_4 =keadilan) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Dari kuesioner diperoleh data ordinal yang kurang tepat digunakan untuk uji regresi/statistik parametrik (Sugiyono,1999) sehingga data tersebut perlu ditransformasi menjadi data interval. Metode transformasi data yang digunakan

adalah *Method of Successive Interval* (Hays dalam Waryanto & Millafati, 2006) dengan bantuan Makro Minitab. Jawaban responden yang diukur dengan menggunakan skala likert (dalam nilai numerikal 1, 2, 3, 4 dan 5) memberikan tingkat pengukuran ordinal. Nilai numerikal tersebut dianggap sebagai objek dan selanjutnya melalui proses transformasi ditempatkan ke dalam interval dengan langkah sebagai berikut.

- 1) Untuk setiap pertanyaan, hitung frekuensi jawaban setiap kategori (pilihan jawaban).
- 2) Berdasarkan frekuensi setiap kategori dihitung proporsinya.
- 3) Dari proporsi yang diperoleh, hitung proporsi kumulatif untuk setiap kategori.
- 4) Tentukan pula nilai batas Z untuk setiap kategori.
- 5) Hitung *scale value* (interval rata-rata) untuk setiap kategori melalui persamaan berikut:

$$\text{Scale} = \frac{\text{Kepadatan Batas Bawah} - \text{Kepadatan Batas Atas}}{\text{Daerah Di Bawah Batas Atas} - \text{Daerah Di Bawah Batas Bawah}}$$

- 6) Hitung *score* (nilai hasil transformasi) untuk setiap kategori melalui persamaan:

$$\text{Nilai Transformasi} = \text{Nilai Skala} - |\text{Nilai Skala Minimal}| + 1$$

Selanjutnya setelah data ditransformasi ke dalam data interval untuk memudahkan perhitungan statistik digunakan alat bantu komputer dengan program SPSS. Version 12 For Windows.

Persamaan yang akan diteliti adalah sebagai berikut.

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k + \epsilon$$

Dimana:

- Y: Tingkat kepuasan masyarakat
- a : Konstanta/intersept
- β : Koefisien/besarnya pengaruh
- X: Dimensi Kualitas Pelayanan
- ϵ : Error, yaitu variabel lain yang tidak masuk ke dalam model tetapi ikut mempengaruhi kepuasan masyarakat

Dengan Kriteria pengujian hipotesis :

- 1) Jika $f_h < f_t$ maka H_0 diterima, H_1 ditolak yang menyatakan tidak ada pengaruh, dengan $\alpha=0,05$ dan dk (k;n-k-1)
- 2) Jika $f_h > f_t$ maka H_0 ditolak, H_1 diterima yang menyatakan ada pengaruh, dengan $\alpha=0,05$ dan dk (k;n-k-1)

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Keadaan Wilayah Penelitian

Secara geografis wilayah Kabupaten Lampung Utara terletak pada $4,34^{\circ} - 5,06^{\circ}$ Lintang Selatan dan $104,30^{\circ} - 105,08^{\circ}$ Bujur Timur dengan luas wilayah $2.725,63 \text{ Km}^2$ atau $7,72\%$ dari luas wilayah Provinsi Lampung. Wilayah Kabupaten Lampung Utara sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Way Kanan, sebelah selatan dengan Kabupaten Lampung Tengah, sebelah Barat dengan Kabupaten Lampung Barat, dan sebelah Timur dengan Kabupaten Tulang Bawang. Secara administratif, wilayah Kabupaten Lampung Utara terdiri atas 16 kecamatan (kini dimekarkan menjadi 23 kecamatan) dengan 247 desa dan kelurahan. Secara rinci, luas wilayah per kecamatan, jumlah desa, dan kelurahan dapat dilihat pada Tabel 4.1

Dari hasil registrasi penduduk oleh Kantor Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana sampai dengan Desember 2006 jumlah penduduk Kabupaten Lampung Utara adalah 562.444 jiwa, yang terdiri dari 138.522 Kepala Keluarga, (267.122 laki-laki dan 295.322 perempuan). Secara rinci keadaan jumlah penduduk Kabupaten Lampung Utara berdasarkan wilayah kecamatan (masih 16 kecamatan) dapat dilihat pada Tabel 4.2

Tabel 4.1 Keadaan Wilayah Kabupaten Lampung Utara

No	Kecamatan	Luas (Km2)	Kelurahan	Desa
1	Kotabumi	59,11	9	4
2	Kotabumi Selatan	179,41	5	9
3	Kotabumi Utara	100,00	0	8
4	Abung Barat	114,98	1	7
5	Abung Kunang	133,06	0	8
6	Abung Pekurun	331,70	0	19
7	Abung Selatan	60,26	0	14
8	Abung Semuli	114,16	0	9
9	Abung Surakarta	35,25	0	7
10	Abung Tengah	161,24	0	11
11	Abung Timur	191,40	0	16
12	Abung Tinggi	141,35	0	7
13	Hulu Sungkai	96,88	0	7
14	Blambangan Pagar	110,51	0	9
15	Bukit Kemuning	104,47	0	12
16	Bunga Mayang	118,69	0	11
17	Muara Sungkai	125,76	0	11
18	Sungkai Barat	94,95	0	11
19	Sungkai Jaya	114,60	0	8
20	Sungkai Selatan	55,21	0	9
21	Sungkai Tengah	65,42	0	10
22	Sungkai Utara	127,59	0	15
23	Tanjung Raja	92,63	0	10
	Jumlah	2.725,63	15	232

Sumber Data : Kantor Kependudukan, Capil, dan KB Kabupaten Lampung Utara

Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Kabupaten Lampung Utara Tahun 2006

NO	KECAMATAN	JUMLAH KK	JUMLAH PENDUDUK		
			Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Bukit Kemuning	7.888	1.790	18.545	19.335
2	Abung Tinggi	3.946	8.214	8.269	16.483
3	Tanjung Raja	6.994	14.219	13.488	27.707
4	Abung Barat	8.701	16.608	1.595	32.558
5	Abung Tengah	7.361	16.100	16.255	32.355
6	Kotabumi	11.385	26.076	20.474	52.555
7	Kotabumi Utara	7.081	13.848	13.423	27.271
8	Kotabumi Selatan	12.950	31.299	31.437	62.736
9	Abung Selatan	14.855	30.279	30.485	60.764
10	Abung Semuli	5.783	11.080	11.969	23.049
11	Abung Timur	9.087	20.950	21.086	42.036
12	Abung Surakarta	6.599	14.233	1.431	28.543
13	Sungkai Selatan	10.628	10.655	21.734	32.399
14	Bunga Mayang	7.465	16.010	17.389	33.399
15	Muara Sungkai	3.774	7.674	7.431	14.105
16	Sungkai Utara	14.025	28.077	28.077	56.154
	Jumlah	138.522	267.122	295.322	562.444

Sumber Data : Kantor Kependudukan, Capil, dan KB Kabupaten Lampung Utara,

B Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 50 orang, 27 (54%) laki-laki dan 23 (46%) perempuan. Berdasarkan kelompok umur, 5 (10%) berumur antara 17-20, 24 (48,0%) berumur 21-40 tahun, 20 (40,0%) berumur 41-60, dan 1 (2%) berumur lebih dari 60 tahun. Sementara itu, dilihat dari latar belakang pendidikan, 7 (14%) berpendidikan SD ke bawah sebanyak 7 orang atau 14,0%, 13 (26%) SLTP, 18 (36%) SLTA, 7 (14%) diploma dan 5 (10%) S1. Tidak ada responden dengan latar belakang pendidikan S2 ke atas. Sebaran responden berdasarkan jenis pekerjaan adalah 14(28%) PNS/TNI/POLRI, 5 (10%) Swasta, 13 (26%) Wiraswasta/Usahawan 6 (12%) Pelajar/Mahasiswa, dan 12 (24%) lainnya adalah kelompok masyarakat petani, buruh, dan ibu rumah tangga. Secara rinci karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dilihat di Tabel 4.3

Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Kelompok Umur, Tingkat Pendidikan dan Pekerjaan

Uraian	Laki-laki		Perempuan		Total	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Kelompok Umur						
a. 17-20	3	6,0	2	4,0	5	10,0
b. 21-40	15	30,0	9	18,0	24	48,0
c. 41-60	9	18,0	11	22,0	20	40,0
d. >60	0	0,0	1	2,0	1	2,0
Tingkat Pendidikan						
a. SD ke bawah	5	10,0	2	4,0	7	14,0
b. SLTP	8	16,0	5	10,0	13	26,0
c. SLTA	10	20,0	8	16,0	18	36,0
d. D1-D3-D4	1	2,0	6	12,0	7	14,0
e. S1	3	6,0	2	4,0	5	10,0
f. S-2 ke atas	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Pekerjaan						
a. PNS/TNI/Polri	8	16,0	6	12,0	14	28,0
b. Petugas Swasta	4	8,0	1	2,0	5	10,0
c. Wiraswasta/Usahawan	5	10,0	8	16,0	13	26,0
d. Pelajar/Mahasiswa	4	8,0	2	4,0	6	12,0
e. Lainnya*	6	12,0	6	12,0	12	24,0

Sumber : Hasil pengolahan data sekunder

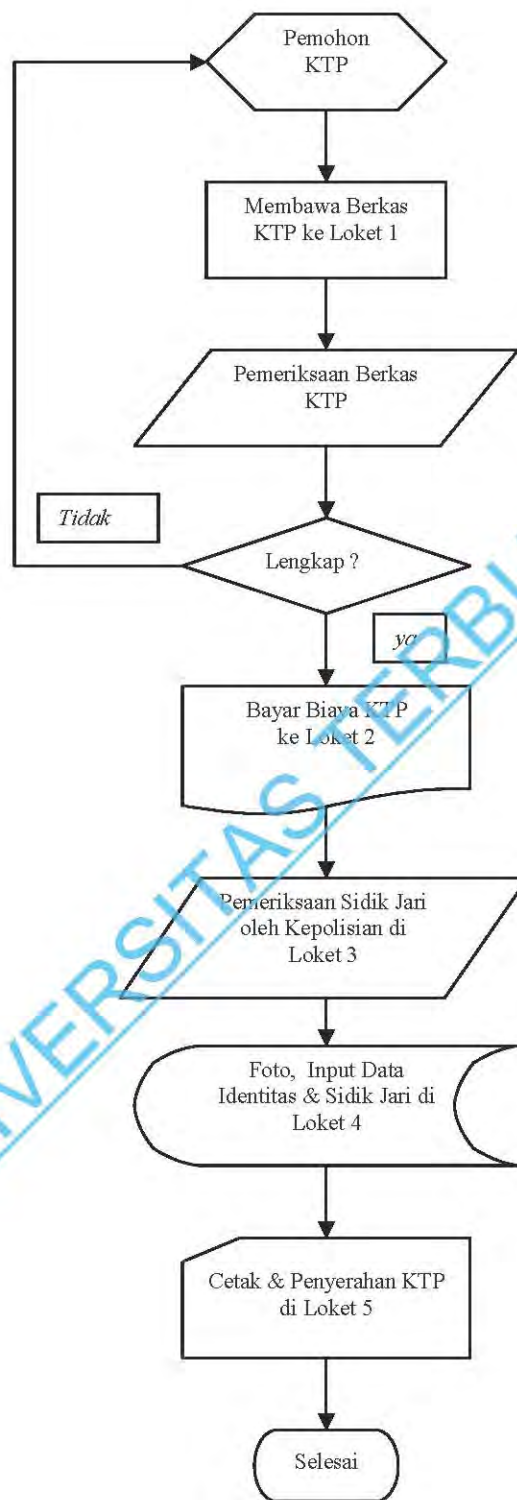
C. Prosedur Pembuatan KTP

Sejak diterapkannya program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam rangka pembuatan KTP Nasional, maka bagi masyarakat yang akan memperoleh pelayanan KTP haruslah datang ke Kantor Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Lampung Utara yang terletak di ibu kota kabupaten (Kotabumi) dengan terlebih dahulu menempuh prosedur berikut:

1. Datang sendiri atau berwakil ke kantor desa/kelurahan untuk mengisi Formulir F-107 (Form kependudukan) dengan membawa berkas sebagai berikut:
 - a. Surat pengantar dari RT/RW.
 - b. Foto copy kartu keluarga.
 - c. Menyerahkan KTP lama.
 - d. Foto copy akta nikah/akta kawin termasuk bagi penduduk yang belum berumur 17 tahun tapi sudah menikah.
 - e. Bagi pemohon yang mengajukan perubahan biodata penduduk melampirkan surat bukti/keterangan atas peristiwa penting atau peristiwa kependudukan bagi yang mengalami.
 - f. Bagi WNA tinggal tetap melampirkan foto copy dokumen imigrasi (Paspor, Kitap) dan SKTI
 - g. Pas foto 3 X 4 sebanyak 3 lembar.

2. Datang sendiri atau berwakil ke kantor kecamatan untuk memperoleh cap dan tanda tangan atas form kependudukan yang telah diisi di kantor desa/kelurahan setempat.
3. Harus datang sendiri ke Kantor Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Lampung Utara untuk difoto dan sidik jari dengan membawa semua berkas yang lengkap untuk selanjut dibuatkan KTP oleh petugas sebagaimana dapat dilihat pada Gambar 4.1

UNIVERSITAS TERBUKA



Gambar 4.1 Alur Prosedur Pembuatan KTP

D. Temuan Penelitian

Pada sub bab ini dikemukakan deskripsi dan analisis temuan penelitian yang diperoleh melalui pengukuran dan pengujian terhadap hipotesis penelitian yang telah ditetapkan terdahulu. Analisis akan disajikan dalam dua bagian yaitu deskripsi variabel penelitian, dan pengujian model hipotesis penelitian.

1. Deskripsi Variabel Penelitian

Variabel-variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel (X) kualitas pelayanan KTP yang terdiri dari (X_1) kecepatan pelayanan, (X_2) ketepatan pelayanan, (X_3) kemudahan pelayanan, (X_4) keadilan pelayan, dan variabel kepuasan masyarakat(Y).

a. Variabel Kecepatan (X1)

Variabel kecepatan dilihat berdasarkan 3 indikator yaitu cepat tanggap, cepat selesaikan pekerjaan, dan cepat proses pelayanan. Jawaban 50 orang responden terhadap 3 item pernyataan yang terkait dengan variabel kecepatan dapat dilihat pada Tabel 4.4

Tabel 4.4 Distribusi Tanggapan Responden terhadap Variabel Kecepatan

Skor (S)	Nomor pernyataan kecepatan								
	1		2		3		Total		
	f	%	f	%	f	%	$\sum f$	$\sum f \times S$	%
1	5	10	8	16	6	12	19	19	5,19
2	23	46	22	44	22	44	67	134	36,61
3	13	26	15	30	15	30	43	129	35,25
4	9	18	5	10	7	14	21	84	22,95
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Jumlah	50	100	50	100	50	100	150	366	100,00

Dari Tabel 4.4 dapat dilihat skor aktual/kinerja (total skor yang diperoleh) dari tanggapan responden sebesar 366 dari skor tertinggi yang mungkin dicapai (skor ideal/harapan) $150 \times 5 = 750$. Dengan demikian, nilai *Service Quality* untuk variabel kecepatan adalah $366/750 \times 100\% = 48,8\%$ yang berarti berada pada kriteria tidak baik/tidak memuaskan. Hasil itu menunjukkan bahwa dilihat dari variabel kecepatan, kualitas pelayanan dalam pembuatan KTP di Kantor Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana tidak baik/tidak memuaskan. Bila kita analisis lebih lanjut berdasarkan hasil kuisioner diperoleh informasi bahwa kecepatan petugas menanggapi keluhan masyarakat dinilai responden masih rendah hal ini ditunjukkan oleh perolehan nilai kinerja hanya 126 dari nilai ideal/harapan 250 atau 50,4%. Berdasarkan hasil wawancara kepada 10 orang responden bahwa keluhan-keluhan yang disampaikan kepada petugas tidak langsung ditanggapi atau ditindak lanjuti bahkan cenderung diabaikan. Padahal sebagai pelayan masyarakat semestinya petugas berkewajiban untuk menanggapi keluhan tersebut secara cepat sehingga masyarakat merasa dilayani dengan baik dan tidak berlama-lama untuk memperoleh solusinya.

Akan halnya indikator kecepatan petugas menyelesaikan pekerjaan menurut penilaian responden juga masih kurang cepat hal ini ditunjukkan oleh perolehan nilai kinerja hanya 117 dari nilai ideal/harapan 250 atau 46,8%. Dari hasil wawancara dengan responden didapatkan informasi bahwa walaupun standar pelayanan KTP telah dibakukan, namun pada kenyataannya masih terdapat aparat yang berkerja dengan lambat. Selain itu kendala yang ada ialah masih rendahnya tingkat keseriusan petugas melaksanakan pekerjaan, sehingga mereka bekerja apa adanya, tanpa ada

dorongan yang kuat untuk lebih serius mempercepat penyelesaian pekerjaan yang ada.

Demikian halnya dengan indikator kecepatan petugas dalam memproses setiap urusan masih belum maksimal hal ini ditunjukkan oleh perolehan nilai kinerja hanya 123 dari nilai ideal/harapan 250 atau 49,2%. Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara diperoleh informasi bahwa untuk mempercepat pengurusan KTP perlu biaya tambahan. Akan tetapi kondisi ini tidak berarti semata-mata petugas yang mengharuskan atau meminta biaya tambahan tersebut, berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa petugas diperoleh keterangan bahwa kadangkala pemohon ingin diperlakukan lebih sehingga mereka rela membayarkan sejumlah biaya tertentu secara tersembunyi.

b. Variabel Ketepatan

Variabel ketepatan dilihat berdasarkan 3 indikator yaitu kesiapan petugas, tepat waktu dan kesesuaian prosedur. Hasil tanggapan 50 orang responden terhadap 3 item pernyataan yang digunakan dapat dilihat pada Tabel 4.5

Tabel 4.5 Distribusi Tanggapan Responden terhadap Variabel Ketepatan

Skor (s)	Nomor pernyataan ketepatan								
	1		2		3		Total		
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	$\sum f$	$\sum f \times S$	%
1	5	10	5	10	4	8	14	14	3,60
2	22	44	25	50	20	40	67	134	34,45
3	11	22	9	18	19	38	39	117	30,08
4	12	24	9	18	5	10	26	104	26,74
5	0	0	2	4	2	4	4	20	5,14
<i>Jumlah</i>	50	100	50	100	50	100	150	389	100,00

Dari Tabel 4.5 dapat diketahui skor aktual (total skor yang diperoleh) dari tanggapan responden sebesar 389 dan skor tertinggi yang mungkin dicapai (skor ideal) adalah $150 \times 5 = 750$. Dengan demikian nilai *Service Quality* adalah 51,9% yang berarti berada pada kriteria tidak baik/tidak memuaskan. Hasil ini menunjukkan bahwa dilihat dari Variabel Ketepatan, kualitas pelayanan dalam pembuatan KTP di Kantor Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana dinilai kurang baik/tidak memuaskan dan perlu dilakukan perbaikan agar menjadi lebih baik.

Indikator kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan oleh responden dinilai masih rendah hal ini ditunjukkan oleh perolehan nilai kinerja hanya 126 dari nilai ideal/harapan 250 atau 50,4%, artinya kesiapan dari petugas dalam memberikan pelayanan perlu ditingkatkan. Dari hasil pengamatan di lapangan diketahui bahwa kekurangsiapan para petugas pada loket-loket pelayanan masih ditemukan. Petugas sesampainya di kantor belum sepenuhnya siap untuk memberi pelayanan kepada masyarakat, padahal masyarakat sudah menunggu lebih awal.

Indikator ketepatan waktu petugas memproses pelayanan menurut jawaban responden masih rendah hal ini ditunjukkan oleh perolehan nilai kinerja hanya 117 dari nilai ideal/harapan 250 atau 46,8%, artinya sebagian besar responden memberi jawaban kurang tepat. Berdasarkan pengamatan hal ini terjadi karena petugas dalam memproses pelayanan sering tidak tepat waktu, rentang waktu yang diperlukan untuk memproses pelayanan cenderung dikorupsikan. Standar pelayanan tidak sepenuhnya diikuti oleh petugas dalam melaksanakan pekerjaannya.

Sama halnya indikator kesesuaian prosedur dan mekanisme pelayanan KTP menurut responden masih rendah. Hal itu ditunjukkan oleh perolehan nilai kinerja

hanya 123 dari nilai ideal 250 atau 49,2%. Sebagian besar responden memberi jawaban kurang sesuai. Hal ini menggambarkan bahwa prosedur dan mekanisme pelayanan yang berlaku cenderung dilanggar oleh petugas. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden prosedur dan mekanisme pelayanan tidak sepenuhnya diterapkan dan bisa diatur sesuai dengan kebutuhan dan kesepakatan. Kesepakatan yang dimaksud adalah bagaimana si pemohon dapat memberi biaya tambahan maka prosedur dan mekanisme yang ada tidak perlu lagi dipikirkan oleh si pemohon, hal yang demikian akan diurus oleh petugas yang bersangkutan hal ini seringkali terjadi manakala menyangkut orang-orang berpengaruh pada tingkat kabupaten.

c. Variabel Kemudahan

Variabel kemudahan dilihat berdasarkan 4 indikator yaitu sarana informasi, pemahaman informasi, mengikuti prosedur dan pembiayaan. Tanggapan responden terhadap 4 item pernyataan tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.6

Tabel 4.6 Distribusi Tanggapan Responden terhadap Variabel Kemudahan

Skor (s)	Nomor pernyataan kemudahan										
	1		2		3		4		Total		
	f	%	f	%	f	%	f	%	$\sum f$	$\sum f \times S$	%
1	7	14	2	4	1	2	6	2	16	16	3,06
2	23	46	19	38	21	42	20	42	83	166	31,74
3	9	18	20	40	19	38	16	38	64	192	36,71
4	10	20	9	18	9	18	8	18	36	144	27,53
5	1	2	0	0	0	0	0	0	1	5	0,96
Jumlah	50	100	50	100	50	100	50	100	200	523	100,00

Dari Tabel 4.6 dapat diketahui skor aktual (total skor yang diperoleh) dari tanggapan responden sebesar 523 dan skor tertinggi yang mungkin dicapai (skor ideal) adalah $200 \times 5 = 1.000$ Dengan demikian, nilai *Service Quality* adalah 52,3 %.

termasuk kriteria biasa saja Hasil ini menunjukkan bahwa dilihat dari Variabel kemudahan, kualitas pelayanan dalam pembuatan KTP di Kantor Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana dinilai biasa saja yang memang seharusnya diterima oleh masyarakat dan belum memberikan pelayanan yang prima .

Berdasarkan jawaban yang diajukan kepada responden maka indikator kemudahan memperoleh sarana informasi masih kurang baik hal ini ditunjukkan oleh perolehan nilai kinerja hanya 125 dari nilai ideal/harapan 250 atau 50%. artinya sarana informasi yang disediakan oleh petugas masih kurang mudah. Hal ini menunjukkan bahwa informasi pelayanan KTP tidak mudah diakses dan belum tersebar secara umum. Informasi baru dapat diperoleh bilamana masyarakat mendatangi langsung ke Kantor Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana khususnya bagian loket pelayanan. Padahal pengenalan akan informasi pelayanan KTP oleh masyarakat cukup penting guna memudahkan pemahaman akan karakteristik pelayanan yang tersedia dan dibutuhkan oleh masing-masing warga masyarakat.

Indikator kemudahan memahami informasi pelayanan menurut jawaban responden sudah cukup baik hal ini ditunjukkan oleh perolehan nilai kinerja 136 dari nilai ideal/harapan 250 atau 54,4%. artinya data ini mengindikasikan bahwa informasi pelayanan yang ada cukup dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat sehingga masyarakat dengan mudah memahami pesan-pesan atau isi dari informasi tersebut. Namun walaupun demikian sejogya pihak petugas tidak cepat puas mengingat masyarakat yang berhak memiliki KTP belum tentu mempunyai kemampuan yang sama baiknya untuk mencerna informasi pelayanan untuk itu informasi yang

disediakan kepada masyarakat lebih ditingkatkan dan didesain sesederhana mungkin sehingga dapat dipahami dengan sempurna oleh masyarakat.

Indikator kemudahan mengikuti prosedur dan mekanisme pelayanan menurut jawaban responden sudah cukup baik hal itu ditunjukkan oleh perolehan nilai kinerja 136 dari nilai ideal/harapan 250 atau 54,4%. artinya prosedur yang dibuat telah cukup baik namun perlu ditingkatkan agar lebih mudah. Berdasarkan hasil wawancara, baik dengan petugas maupun responden yang membuat pengurusan KTP agak rumit adalah kebijakan Pemerintah Daerah yang bekerjasama dengan pihak Kepolisian untuk mengharuskan masyarakat membuat KTP bersidik jari, sehingga masyarakat membutuhkan waktu yang relatif lama untuk melengkapi persyaratan dan mendatangi kantor-kantor yang berwenang menerbitkan atau melegalisir berkas yang mesti diserahkan di loket pelayanan. Hal itu disebabkan karena aturan yang ada mengharuskan demikian untuk menghindari terjadinya pemalsuan identitas serta kepemilikan bukti diri secara ganda. akibat dari ketatnya prosedur dan mekanisme pelayanan menimbulkan dampak terjadinya *inefisiensi* pelayanan.

Indikator kemudahan pembiayaan dalam dalam pengurusan KTP berdasarkan hasil penilaian oleh responden masih rendah hal ini ditunjukkan oleh nilai kinerja 126 dari nilai ideal/harapan 250 atau 50,4%, artinya dalam pembuatan KTP masih dianggap mahal, hal tersebut terjadi karena dan belum adanya kesesuaian biaya antara angka yang tertera di loket dengan yang dibayarkan oleh responden. Berdasarkan hasil wawancara, dengan masyarakat bahwa petugas beralasan tidak ada pengembalian uang kecil karena biaya pembuatan KTP berdasarkan Perda hanya Rp4.200,00 saja. Di samping itu dengan adanya kebijakan KTP bersidik jari

masyarakat dipaksa diharuskan mengeluarkan biaya tambahan sebesar Rp6.000,00 per KTP namun dalam praktiknya mereka selalu membayar Rp10.000,00 kepada petugas kepolisian yang memberikan pelayanan sidik jari. Selain biaya tersebut di atas, masyarakat juga banyak mengeluarkan uang untuk biaya transportasi dan makan minum selama membuat/mengurus KTP karena mereka harus menunggu seharian penuh dan perlu datang dua sampai tiga kali ke Kantor Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana.

d. Variabel Keadilan

Variabel keadilan dilihat berdasarkan 4 indikator yaitu perlakuan adil, waktu pelayanan yang sama, pemberlakuan prosedur dan kesamaan biaya. Hasil tanggapan 50 orang responden terhadap 4 item pernyataan yang digunakan dapat dilihat pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7 Distribusi Tanggapan Responden terhadap Variabel Keadilan

Skor (s)	Nomor pernyataan keadilan										
	1		2		3		4		Total		
	f	%	f	%	f	%	f	%	Σf	$\Sigma f \times S$	%
1	6	12	6	12	5	10	4	8	21	21	4,00
2	17	34	23	46	20	40	13	26	73	146	27,81
3	17	34	13	26	15	30	22	44	67	201	38,29
4	10	20	7	14	10	20	11	22	38	152	28,95
5	0	0	1	2	0	0	0	0	1	5	0,95
Jumlah	50	100	50	100	50	100	50	100	200	525	100,00

Dari Tabel 4.7 dapat diketahui skor aktual (total skor yang diperoleh) dari tanggapan responden sebesar 525 dan skor tertinggi yang mungkin dicapai (skor ideal) adalah $200 \times 5 = 1.000$. Dengan demikian, nilai *Service Quality* adalah 52,5 %.. termasuk pada kriteria biasa saja/cukup. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dilihat

dari variabel keadilan, kualitas pelayanan dalam pembuatan KTP di Kantor Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana dinilai biasa saja/cukup dan belum memenuhi harapan dari masyarakat secara maksimal oleh karenanya masih diperlukan perbaikan agar menjadi lebih baik.

Indikator perlakuan adil kepada setiap orang yang ingin mendapatkan pelayanan KTP oleh petugas maka berdasarkan jawaban yang diperoleh dari responden bahwa masyarakat merasakan perlakuan yang cukup adil oleh petugas hal itu ditunjukkan oleh perolehan nilai kinerja 131 dari nilai ideal/harapan 250 atau 52,4 %. artinya petugas telah memberikan perlakuan yang cukup adil kepada setiap masyarakat yang menginginkan memperoleh pelayanan. Namun berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan di lapangan yaitu masih ditemukan perlakuan kurang adil, hal itu terjadi karena ada orang-orang tertentu ingin mendapatkan prioritas dalam pelayanan terutama bila adanya ikatan emosional dengan petugas.

Indikator waktu pelayanan yang diluapkan atau diberikan oleh petugas dalam pengurusan KTP masih kurang baik, ditunjukkan oleh perolehan nilai kinerja hanya 124 dari nilai ideal/harapan 250 atau 49,6 %. artinya petugas cenderung melakukan diskriminasi dan subjektif dalam meluapkan waktunya terhadap pelayanan yang diberikan.

Indikator pemberlakuan prosedur dan mekanisme pelayanan menurut responden cukup adil, ditunjukkan oleh perolehan nilai kinerja 130 dari nilai ideal/harapan 250 atau 52%. Karena dengan model pembuatan KTP yang telah menggunakan sistem komputer sulit bagi petugas saat melayani seseorang yang tidak

mempunyai data yang lengkap, karena tidak dapat dimasukkan ke dalam format dalam komputer.

Indikator kesamaan biaya kepada setiap orang menurut responden cukup adil hal ini ditunjukkan oleh perolehan nilai kinerja 140 dari nilai ideal/harapan 250 atau 56%, pada dasarnya pembiayaan terhadap KTP berlaku sama pada setiap orang, hanya saja kadangkala ada warga yang berurusan memberikan biaya lebih sebagai ucapan terima kasih atau dengan kata lain berusaha untuk menarik hati petugas agar memperoleh pelayanan lebih atas tips yang ia berikan.

e. Variabel Kepuasan Masyarakat

Variabel kepuasan masyarakat adalah hasil perhitungan kompilasi semua variabel kualitas pelayanan yang meliputi variabel kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan. Hasil tanggapan 50 orang responden terhadap 4 item pernyataan yang digunakan dapat dilihat pada Tabel 4.8

Tabel 4.8 Distribusi tanggapan Responden terhadap Kepuasan Masyarakat

Skor (s)	Nomor pernyataan dimensi kualitas pelayanan											
	Kecepatan (1)		Ketepatan (2)		Kemudahan (3)		Keadilan (4)		Total			
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	$\sum f$	$\sum f \times S$	%	
1	19	13	14	9	16	8	21	11	70	70	3,9	
2	67	45	67	45	83	42	73	37	290	580	32,2	
3	43	29	39	26	64	32	67	34	213	639	35,4	
4	21	14	26	17	36	18	38	19	121	484	26,8	
5	0	-	4	3	1	1	1	1	6	30	1,7	
Jumlah	150	100	150	100	200	100	200	100	700	1803	100,0	

Dari Tabel 4.8 dapat diketahui skor aktual (total skor yang diperoleh) dari tanggapan responden sebesar 1803 dan skor tertinggi yang mungkin dicapai (skor ideal) adalah $700 \times 5 = 3500$ maka nilai *Service Quality* adalah 51,5%. berada pada kriteria tidak baik atau tidak memuaskan. Hasil ini menunjukkan bahwa dilihat dari kepuasan masyarakat dalam pembuatan KTP di Kantor Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana dinilai kurang baik/tidak memuaskan dan perlu dilakukan perbaikan agar menjadi lebih baik dan dapat memuaskan masyarakat.

Bila dikaji lebih lanjut bahwa dari semua indikator kualitas layanan yang diberikan oleh petugas dalam memberikan pelayanan KTP belum ada yang memuaskan sesuai dengan harapan masyarakat terutama variabel kecepatan (48,8%) dan ketepatan (51,9%) yang masih dibawah nilai standar minimal 52%, sedangkan dua variabel lainnya yaitu kemudahan (52,3 %) dan keadilan (52,5%). masih dalam kriteria penilaian masyarakat biasa saja/cukup yang memang seharusnya diterima oleh masyarakat.

2. Pengujian Model Hipotesis Penelitian

Pengujian terhadap model persamaan struktural untuk melihat pengaruh signifikan dari Variabel kualitas pelayanan KTP terhadap kepuasan masyarakat, maka hipotesis tersebut diturunkan menjadi hipotesis statistik sbb:

- Jika $f_h < f_i$ maka H_0 diterima, H_1 ditolak yang menyatakan tidak ada pengaruh, dengan $\alpha=0,05$ dan dk $(k;n-k-1)$

- Jika $f_{i1} > f_t$ maka H_0 ditolak, H_1 diterima yang menyatakan ada pengaruh, dengan $\alpha=0,05$ dan dk ($k;n-k-1$)

Kemudian dari pengolahan hasil data variabel bebas yang meliputi (X_1 =kecepatan, X_2 =ketepatan, X_3 =kemudahan, dan X_4 =keadilan) terhadap variabel terikat (Y), yang sebelumnya data hasil penelitian ditransformasi dari skala ordinal ke interval dengan menggunakan teknik *Method Successive Interval* (MSI) lihat lampiran 5, setelah itu data tersebut dianalisis dengan bantuan program SPSS. Version 12 For Windows (Lampiran 6) dengan hasil berikut

- Untuk pembuktian hipotesis bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan KTP terhadap kepuasan masyarakat maka dilakukan uji F sebagaimana tertera pada Tabel 4.9

Tabel 4.9 Uji F/Anova (b)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	235,333	4	58,833	40,124	,000(a)
Residual	65,983	45	1,466		
Total	301,317	49			

a Predictors: (Constant), keadilan, ketepatan, kecepatan, kemudahan
b Dependent Variable: kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Table 4.9 bahwa angka F_{hitung} 40,124 sedangkan F_{tabel} 3,77 arti $F_{hitung} >$ dari F_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_1 diterima dengan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan KTP mempengaruhi kepuasan masyarakat jadi secara empirik hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terbukti.

- b. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan KTP yang terdiri Variabel kecepatan, ketepatan, kemudahan dan keadilan terhadap kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel 4.10

Tabel 4.10 Uji korelasi (R^2)/Model summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,884(a)	,781	,762	1,21090784

a Predictors: (Constant), keadilan, ketepatan, kecepatan, kemudahan

Berdasarkan Tabel 4.10 besarnya angka R square (r^2) 0.781 jadi koefisien determinasi (KD) adalah 78,1% artinya pengaruh kualitas pelayanan KTP terhadap kepuasan masyarakat sebesar 78,1% sedangkan sisanya atau 21,9% dipengaruhi oleh faktor lain.

- c. Untuk melihat seberapa besar kontribusi dari masing-masing Variabel kualitas pelayanan KTP (ketepatan, kecepatan, kemudahan dan keadilan) terhadap kepuasan masyarakat maka dapat dilihat pada Tabel 4.11.

Tabel 4.11 Uji regresi/ Coefficients(a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1,698	,769		-2,207	,032
kecepatan	,131	,119	,123	1,104	,276
ketepatan	,098	,136	,091	,716	,477
kemudahan	,302	,112	,344	2,691	,010
keadilan	,357	,095	,423	3,759	,000

a : kepuasan Dependent Variable Masyarakat

Berdasarkan Tabel 4.11 maka model persamaan regresi berganda menjadi berikut:

$$Y = -1.698 + 0.131X_1 + 0.098X_2 + 0.302X_3 + 0.357X_4 + \epsilon$$

dari persamaan tersebut bila dihitung besarnya nilai kontribusi setiap variabel bebas terhadap variabel terikat dengan cara membagi setiap nilai koefisien regresi terhadap total nilai koefisien regresi (kecuali nilai konstan) dikalikan 100 maka besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat pada Tabel 4.12

Tabel 4.12 Kontribusi Setiap Variabel Bebas Terhadap Variabel Terikat

Variabel bebas	Nilai koefisien regresi	Kontribusi (%)
Ketepatan (X_1)	0,131	14,7
Kecepatan (X_2)	0,098	11,0
Kemudahan (X_3)	0,302	34,0
Keadilan (X_4)	0,357	40,3
Total	0,888	100,0

Berdasarkan Tabel 4.12 maka kontribusi terbesar terhadap kepuasan masyarakat atas variabel kualitas pelayanan adalah sebagai berikut: a) variabel keadilan 40,3%, b) kemudahan 34,0%, c) ketepatan 14,7% dan d) kecepatan 11,0%.

E. Pembahasan Penelitian

Pada bagian ini akan dilakukan pembahasan atas hasil analisis penelitian di bab sebelumnya, yang dipadukan dengan landasan teori yang ada sehingga diperoleh suatu konsep pengembangan implementasi dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan.

Menurut Tjiptono (1996 : 54), "kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan/masyarakat". Sedangkan kepuasan pelanggan/masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya. (Kotler dalam Tjiptono 1996:146).

Berdasarkan ketentuan yang dikeluarkan oleh pemerintah melalui Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 telah disyaratkan 14 kriteria yang harus dipenuhi oleh setiap pelayanan masyarakat agar kepuasan masyarakat terpenuhi yang meliputi.

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. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
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. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. 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.

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan KTP yang diberikan petugas Kantor Dinas Kependudukan, Catatan Sipil

dan Keluarga Berencana termasuk dalam kategori tidak memuaskan dengan perolehan nilai Service Quality hanya 51,5% atau di bawah standar minimal yaitu 52% dan bila kita bahas lebih lanjut bahwa ketidakpuasan masyarakat tersebut disebabkan oleh faktor kualitas pelayanan KTP yang tidak baik terutama pada dimensi kecepatan (48,8%), dan ketepatan (51,9%) yang kedua-duanya termasuk dalam kriteria buruk/kurang baik. Sedangkan untuk variabel kemudahan (52,3 %) dan keadilan (52,5 %) termasuk kriteria biasa saja/cukup. Dari uraian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas Kantor Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Lampung Utara masih belum memenuhi harapan masyarakat, oleh karenanya kualitas pelayanan perlu diperbaiki atau ditingkatkan lagi terutama pada variabel kecepatan dengan cara memberikan target waktu pelaksanaan pekerjaan yang jelas disertai dengan penghargaan bagi yang dapat menyelesaikan suatu pekerjaan dengan cepat dan cekatan berupa insentif sedangkan bagi yang lambat perlu diberikan pelatihan secara khusus untuk menangani pekerjaan. Masalah ketepatan yang rendah berdasarkan hasil kajian dapat ditingkatkan manakala petugas dapat memahami dengan benar sistem dan prosedur pekerjaan yang ada maka sejojanya dibuatkan petunjuk teknis dan pelaksanaan yang sederhana dan mudah dimengerti oleh setiap pegawai.

Berdasarkan hasil analisis statistik dengan menggunakan metode korelasi bahwa faktor kualitas pelayanan KTP mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 78,1% sedangkan sisanya atau 21,9% dipengaruhi oleh faktor lain. Jadi hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini teruji secara empirik. Selanjutnya dari hasil analisis regresi diketahui variabel keadilan memberikan kontribusi terbesar terhadap

kepuasan masyarakat yaitu sebesar 40,3%, sedangkan variabel kemudahan 34,0%, variabel ketepatan 14,7% dan kecepatan 11,0%.

Berdasarkan angka regresi yang diperoleh dari hasil penelitian pemerintah daerah dalam hal ini Kantor Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Lampung Utara kira dapat membuat terobosan pelayanan yang KTP dengan model *on line* komputer sehingga dapat mengeleminir petugas yang mempunyai hasrat untuk melakukan perlakuan yang tidak adil dalam memproses pelayanan KTP, di samping itu dengan adanya sistim komputer yang *on line* antar kecamatan dan kabupaten dapat mempermudah si pemohon KTP untuk membuat KTP cukup hanya datang ke kantor camat tempat ia berdomisili dan tidak harus ke ibu kota kabupaten seperti yang dilakukan selama ini. Bahkan bila dimungkinkan pemerintah daerah dapat menyediakan pelayanan mobil keliling dalam rangka memberikan kecepatan dan kemudahan bagi penduduk yang bertempat tinggal/domisili jauh dari jangkauan ibu kota kecamatan maupun ibu kota kabupaten untuk pembuatan maupun perpanjangan KTP.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

1. Berdasarkan penilaian responden pelayanan KTP di Kantor Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Lampung Utara dipandang tidak memuaskan. Hal itu dibuktikan dengan nilai *Service Quality* 51,5% dari nilai minimal 52%. Dari empat macam variabel kualitas pelayanan KTP ternyata variabel kecepatan dan ketepatan berdasarkan persepsi masyarakat termasuk kedalam kategori buruk, sedangkan untuk variabel kemudahan dan keadilan termasuk kategori biasa saja/cukup.
2. Berdasarkan uji hipotesis, faktor kualitas pelayanan KTP mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat sebesar 78,1% sedangkan sisanya sebesar 21,9 % dipengaruhi oleh faktor lain jadi secara empirik hipotesis yang diajukan terbukti atau diterima.
3. Berdasarkan model persamaan regresi, dari empat variabel/faktor kualitas pelayanan KTP ternyata variabel keadilan memberikan kontribusi yang terbesar terhadap rasa kepuasan masyarakat yaitu sebesar 40,3%, sedangkan variabel lainnya yaitu: kemudahan 34,0%, ketepatan 14,7% dan kecepatan 11,0%.

B. Saran

1. Kepada Kepala Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Lampung Utara, khususnya Subdin yang melakukan pelayanan KTP yang menjadi lokasi penelitian ini dilakukan, untuk dapat lebih meningkatkan orientasi pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan cara meningkatkan kecakapan petugas pada kecepatan, ketepatan, kemudahan dan rasa keadilan dalam pemberian pelayanan .
2. Dalam rangka memberikan kemudahan bagi masyarakat yang berdomisili jauh dari ibu kota kabupaten, patut dipertimbangkan penggunaan pelayanan KTP mobil keliling, dan atau pemanfaatan teknologi informasi yaitu dengan cara pelayanan KTP secara *on line* di setiap ibu kota kecamatan.
3. Penelitian/survei kepuasan pelanggan perlu dilanjutkan dan dikembangkan oleh peneliti lain dengan cara menambah dan mengembangkan parameter yang telah ada dalam rangka mendukung pelayanan publik yang berorientasi kepada pelanggan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A.A. . (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*, Jakarta: Gramedia
- Barkley, B.T. and Saylor, J.H. (1994). *Customer driven project management, a new paradigm in total quality implementation*. Singapore
- Gaspersz, V. (1977). *Manajemen Kualitas*. Jakarta : Yayasan Indonesia Emas dan PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gasperz, V. 2001. *Total quality management (TQM)*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Irawan, P. (2006). *Metode penelitian administrasi*, Jakarta Universitas Terbuka
- Pemerintah Republik Indonesia. (1998) Undang-undang Nomor 22 tahun 1998 tentang pemerintahan daerah.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2004). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah.
- Karepesina, M. (2007). Pengaruh motivasi kerja aparat terhadap kualitas pelayanan civil (Studi mengenai pelayanan Kartu Tanda Penduduk di dua Kecamatan Kabupaten Halmahera Barat Maluku Utara). *Tesis Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran Bandung*.
- Keputusan MENPAN RI Nomor. 81 Tahun 1993 tentang *Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*.
- Keputusan MENPAN RI Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- Keputusan MENPAN RI Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi pelayanan publik*, Yogyakarta: Pembaharuan
- Lamb, C., Joseph Hair and Me Daniel. (2000) . *Marketing* (edisi Indonesia oleh David Octavia). Jakarta: Salemba Empat.

- Lukman, S. (2000). *Manajemen kualitas pelayanan*, Jakarta: STIA-LAN Press.
- Moenir, H.A.S. (2001). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurcholis, H. (2005). *Teori dan praktik pemerintahan dan otonomi daerah*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Rasyid, M. R. (1996). *Makna pemerintahan: Tinjauan dari segi etika kepemimpinan*. Jakarta: PT. Yarsif Watampone.
- Rasyid, M. R. (1997). *Kajian awal birokrasi pemerintahan dan politik orde baru*, Jakarta : PT. Yarsif Watampone
- Rasyid, M. R. (1997) . *Kualitas profesional pamong praja yang responsif terhadap globalisasi*. Makalah Seminar Kepemimpinan Pan ong Praja, 20 Maret 1997. Jakarta: IIP.
- Saefullah, D. (1999). *Konsep dan metode pelayanan umum yang baik*, Dalam Jurnal Publik Volume Nomor 1, Bandung. UNPAD
- Sugiyono. (1999). *Statistika untuk penelitian*, Bandung: Alfabeta
- Smith, B. C. (1985) . *Decentralization: The territorial dimension of the state*. Winchester, Massachusetts: Allen & Unwin, Inc.
- Slamet Wiyono, Azis dan M. Wahyuddin, (2004) Studi tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten. *Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta*:. [digital library.ums.ac.id](http://digital.library.ums.ac.id)
- S. Yogi, dan M. Ikhsan (2006) *Standar pelayanan publik di daerah* Tulisan ini dimuat dalam salah satu Bab pada Handbook Manajemen Pemerintahan Daerah. terbitan PKKOD-LAN, dalam [pkai.org/pdf/standar pelayanan publik.pdf](http://pkai.org/pdf/standar_pelayanan publik.pdf)
- Sutardji dan Sri Ismi Maulidiah (2006). *Analisis beberapa faktor yang berpengaruh pada kepuasan pengguna perpustakaan. Studi kasus di Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Kacang-kacangan dan Umbi-umbian*. Jurnal Perpustakaan Pertanian Vol. 15, Nomor 2, 2006
- Trigono. (1997). *Budaya kerja, meningkatkan lingkungan yang kondusif untuk meningkatkan produktifitas kerja*, Jakarta: Golden Terayon Press.

- Tjiptono Fandy. (1996). *Manajemen jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Waryanto , B dan Millafati, Y. A. (2006). *Transformasi data skala ordinal ke interval dengan menggunakan makro minitab*. Informatika Pertanian Volume 15
- Osborne, D. & Ted, Gaebler.(1992). *Reinventing government: how the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company.
- Yamit, Zulian. (2001). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta: Ekonista
- Yuliarmi, N. N dan Riyasa, P (2007) *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar*. Buletin Studi Ekonomi Volume 12 No. 1 Tahun 2007, Denpasar: Universitas Udayana.
- <http://radarlampung.co.id/web/Home> Written by Administrator Tuesday, 09 August 2007 Laporan Kohar Mega, Radar Utara - *Sudah Lama Berbelit Lagi*.
- <http://www.lampungpost.com/cetak/> Ruwa Jurai Jum'at, 14 September 2007 Lampura - *Warga keluhkar pembuatan KTP*.
- <http://www.lampungpost.com/cetak/> Ruwa Jurai Senin, 27 Agustus 2007 Lampura - *Dewan Sorot Pembuatan KTP*.

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Kepada Yth. :

Bapak/Ibu/Sdr/i.....

di –

Tempat.

Dengan hormat,

Dengan segala kerendahan hati dan harapan kami mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I untuk menjawab pertanyaan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.

Daftar Pertanyaan ini dikembangkan untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan Tesis yang merupakan tugas akhir perkuliahan pada Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan KTP terhadap Kepuasan Masyarakat: Studi di Kabupaten Lampung Utara”.

Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu/Sdr/I. kami ucapkan terima kasih

Hormat Saya,

Drs. Hidayatulah

Lanjutan Lampiran 1

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) <i>(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>	
Nomor Responden	...
Umur	... Tahun
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1-D3-D4 2. SLTP 5. S-1 3. SLTA 6. S-2 ke Atas
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/Mahasiswa 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN KTP *)
(Beri tanda v pada alternatif jawaban sesuai dengan perasaan Anda)

PERNYATAAN		JAWABAN				
		SS	S	TAP	TS	STS
Kecepatan	1. Pegawai dalam menanggapi keluhan masyarakat untuk mengurus KTP umumnya cepat					
	2. Pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan untuk pelayanan KTP umumnya cepat					
	3. Pegawai dalam memproses KTP umumnya tanggap dan cepat					
Ketepatan	1. Pegawai dalam memberikan pelayanan KTP selalu siap					
	2. Pegawai dalam memproses pelayanan KTP selalu tepat waktu					
	3. Pegawai dalam pelayanan KTP selalu sesuai prosedur dan mekanisme yang ada					
Kemudahan	1. Sarana informasi pelayanan KTP selalu tersedia dan terjangkau dengan mudah					
	2. Informasi pelayanan KTP yang tersedia mudah untuk dimengerti dan dipahami					
	3. Prosedur dan mekanisme pelayanan KTP mudah untuk diikuti					
	4. Biaya yang dikeluarkan terhadap pelayanan KTP relatif murah					
Keadilan	1. Setiap pemohon pelayanan KTP memperoleh perlakuan yang adil/sama					
	2. Waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada setiap pemohon KTP adalah sama					
	3. Prosedur dan mekanisme Pelayanan yang diberikan petugas kepada setiap pemohon KTP adalah sama					
	4. Adanya Kesamaan biaya terhadap pelayanan yang sejenis					

Keterangan:

SS : Sangat Setuju S: Setuju TAP: Tidak ada pendapat TS: Tidak setuju STS: Sangat tidak setuju *) Kuisisioner adalah Modifikasi dari hasil Penelitian Karepesina, M. (2007)

Lampiran 2: Data hasil uji kuisioner

Nomor Res ponden	Pernyataan Nomor														Total X
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	4	3	4	38
2	2	2	3	2	2	2	4	2	3	4	2	4	2	4	38
3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	4	2	2	3	39
4	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	26
5	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	49
6	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	39
7	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	27
8	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	55
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
10	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2	2	35
11	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	37
12	2	2	2	2	2	2	3	4	2	3	4	2	4	4	38
13	2	2	2	2	3	3	4	2	4	3	2	4	4	4	41
14	2	3	2	2	3	3	4	3	3	4	2	2	2	2	37
15	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	25
16	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	52
17	3	3	2	2	2	2	3	4	2	3	2	4	4	4	40
18	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	50
19	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	53
20	2	2	2	2	2	3	4	4	1	2	2	2	4	3	35
21	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	41
22	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	2	2	4	4	39
23	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	51
24	2	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	4	4	4	40
25	2	2	2	2	2	3	3	4	3	2	4	4	4	2	39
26	2	2	2	2	2	3	3	4	3	4	4	4	2	4	41
27	2	3	2	2	2	4	3	4	3	3	2	4	2	2	38
28	2	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	2	4	4	41
29	2	4	2	2	2	3	3	4	3	4	2	4	2	4	41
30	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	25

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

A. Uji Validitas

Correlations			Pernyataan 1	Pernyataan 2	Pernyataan 3	Pernyataan 4	Pernyataan 5	Pernyataan 6	Pernyataan 7	Pernyataan 8
Kendall's tau_b	Pernyataan 1	Correlation Coefficient	1,000	,758(***)	,552(***)	,813(***)	,652(***)	,354(*)	,257	,306
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,001	,000	,000	,039	,131	,072
	Pernyataan 2	Correlation Coefficient	,758(***)	1,000	,530(***)	,632(***)	,552(***)	,558(***)	,398(**)	,416(**)
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,001	,000	,001	,001	,017	,012
	Pernyataan 3	Correlation Coefficient	,552(***)	,530(***)	1,000	,505(***)	,478(***)	,374(*)	,526(***)	,146
		Sig. (2-tailed)	,001	,001	.	,003	,005	,026	,002	,379
	Pernyataan 4	Correlation Coefficient	,813(***)	,632(***)	,505(***)	1,000	,727(***)	,376(*)	,302	,321
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,003	.	,000	,027	,073	,057
	Pernyataan 5	Correlation Coefficient	,652(***)	,552(***)	,478(***)	,727(***)	1,000	,543(***)	,443(***)	,122
		Sig. (2-tailed)	,000	,001	,005	,000	.	,002	,009	,469
	Pernyataan 6	Correlation Coefficient	,354(*)	,558(***)	,774(***)	,376(*)	,543(***)	1,000	,526(***)	,316
		Sig. (2-tailed)	,039	,001	,000	,027	,002	.	,002	,061
	Pernyataan 7	Correlation Coefficient	,257	,398(**)	,526(***)	,302	,443(***)	,526(***)	1,000	,155
		Sig. (2-tailed)	,131	,017	,002	,073	,009	,002	.	,352
	Pernyataan 8	Correlation Coefficient	,306	,416(**)	,146	,321	,122	,316	,155	1,000
		Sig. (2-tailed)	,072	,012	,379	,057	,469	,061	,352	.
	Pernyataan 9	Correlation Coefficient	,455(***)	,514(***)	,589(***)	,555(***)	,588(***)	,471(***)	,469(***)	,183
		Sig. (2-tailed)	,007	,002	,000	,001	,000	,005	,004	,264
	Pernyataan 10	Correlation Coefficient	,335(*)	,505(***)	,500(***)	,397(*)	,424(*)	,427(*)	,502(***)	,233
		Sig. (2-tailed)	,047	,002	,002	,018	,012	,011	,003	,161
	Pernyataan 11	Correlation Coefficient	,427(*)	,321	,425(*)	,414(*)	,194	,247	,157	,309
		Sig. (2-tailed)	,014	,058	,012	,016	,259	,150	,356	,069
	Pernyataan 12	Correlation Coefficient	,281	,329(*)	,465(***)	,190	,171	,335(*)	,257	,095
		Sig. (2-tailed)	,101	,049	,005	,262	,316	,048	,125	,571
	Pernyataan 13	Correlation Coefficient	,412(*)	,271	,483(***)	,313	,379(*)	,288	,463(***)	,286
		Sig. (2-tailed)	,020	,117	,005	,074	,031	,101	,008	,099
	Pernyataan 14	Correlation Coefficient	,253	,247	,417(*)	,168	,165	,227	,477(***)	,167
		Sig. (2-tailed)	,134	,134	,012	,315	,327	,176	,004	,313
	Kualitas Layanan	Correlation Coefficient	,626(***)	,657(***)	,575(***)	,568(***)	,527(***)	,549(***)	,474(***)	,358(**)
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,002	,017

Lanjutan lampiran 3.

Correlations			Pernyataan 9	Pernyataan 10	Pernyataan 11	Pernyataan 12	Pernyataan 13	Pernyataan 14	Kualitas Layanan	Keterangan
Kendall's tau_b	Pernyataan 1	Correlation Coefficient	,455 ^(***)	,335 ^(**)	,427 ^(**)	,281	,412 ^(**)	,253	,626 ^(***)	valid
		Sig. (2-tailed)	,007	,047	,014	,101	,020	,134	,000	
	Pernyataan 2	Correlation Coefficient	,514 ^(***)	,505 ^(***)	,321	,329 ^(**)	,271	,247	,657 ^(***)	valid
		Sig. (2-tailed)	,002	,002	,058	,049	,117	,134	,000	
	Pernyataan 3	Correlation Coefficient	,589 ^(***)	,500 ^(***)	,425 ^(**)	,465 ^(***)	,483 ^(***)	,417 ^(**)	,575 ^(***)	valid
		Sig. (2-tailed)	,000	,002	,012	,005	,005	,012	,000	
	Pernyataan 4	Correlation Coefficient	,555 ^(***)	,397 ^(**)	,414 ^(**)	,190	,313	,168	,568 ^(***)	valid
		Sig. (2-tailed)	,001	,018	,016	,262	,071	,315	,000	
	Pernyataan 5	Correlation Coefficient	,588 ^(***)	,424 ^(**)	,194	,171	,479 ^(**)	,165	,527 ^(***)	valid
		Sig. (2-tailed)	,000	,012	,259	,216	,031	,327	,001	
	Pernyataan 6	Correlation Coefficient	,471 ^(***)	,427 ^(**)	,247	,325 ^(**)	,288	,227	,549 ^(***)	valid
		Sig. (2-tailed)	,005	,011	,150	,048	,101	,176	,000	
	Pernyataan 7	Correlation Coefficient	,469 ^(***)	,502 ^(***)	,157	,257	,463 ^(***)	,477 ^(***)	,474 ^(***)	valid
		Sig. (2-tailed)	,004	,003	,356	,125	,008	,004	,002	
	Pernyataan 8	Correlation Coefficient	,153	,233	,309	,095	,286	,167	,358 ^(**)	valid
		Sig. (2-tailed)	,264	,161	,069	,571	,099	,313	,017	
	Pernyataan 9	Correlation Coefficient	1,000	,487 ^(***)	,392 ^(**)	,499 ^(***)	,351 ^(**)	,384 ^(**)	,675 ^(***)	valid
		Sig. (2-tailed)	.	,003	,019	,003	,040	,018	,000	
	Pernyataan 10	Correlation Coefficient	,487 ^(***)	1,000	,246	,443 ^(***)	,102	,597 ^(***)	,557 ^(***)	valid
		Sig. (2-tailed)	,003	.	,145	,008	,555	,000	,000	
	Pernyataan 11	Correlation Coefficient	,392 ^(**)	,246	1,000	,257	,380 ^(**)	,328	,444 ^(***)	valid
		Sig. (2-tailed)	,019	,145	.	,133	,031	,052	,004	
	Pernyataan 12	Correlation Coefficient	,499 ^(***)	,443 ^(***)	,257	1,000	,262	,416 ^(**)	,493 ^(***)	valid
		Sig. (2-tailed)	,003	,008	,133	.	,133	,013	,001	
	Pernyataan 13	Correlation Coefficient	,351 ^(**)	,102	,380 ^(**)	,262	1,000	,480 ^(***)	,515 ^(***)	valid
		Sig. (2-tailed)	,040	,555	,031	,133	.	,005	,001	
	Pernyataan 14	Correlation Coefficient	,384 ^(**)	,597 ^(***)	,328	,416 ^(**)	,480 ^(***)	1,000	,560 ^(***)	valid
		Sig. (2-tailed)	,018	,000	,052	,013	,005	.	,000	
	Kualitas Layanan	Correlation Coefficient	,675 ^(***)	,557 ^(***)	,444 ^(***)	,493 ^(***)	,515 ^(***)	,560 ^(***)	1,000	
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,004	,001	,001	,000	.	

*** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lanjutan lampiran 3.**B. Uji Reliabilitas untuk pernyataan kualitas layanan (X)****Warnings**

The space saver method is used. That is, the covariance matrix is not calculated or used in the analysis.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	81,1
	Excluded (a)	7	18,9
	Total	37	100,0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,763	15

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 4. Data Hasil Penelitian Survei Responden

No mor Responden	Pernyataaan														Total X
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	3	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	1	3	2	30
2	2	3	3	4	2	3	2	2	2	3	1	2	4	3	36
3	2	1	3	2	2	3	2	3	2	2	4	3	2	2	33
4	2	3	4	3	4	2	3	2	2	1	3	2	2	3	36
5	4	2	3	2	2	2	1	3	2	3	2	1	3	4	34
6	2	3	3	3	2	3	4	4	3	3	2	2	2	2	38
7	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	50
8	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	3	30
9	4	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	1	33
10	1	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	32
11	3	2	2	2	4	4	2	3	3	2	3	2	2	3	37
12	2	3	2	2	3	3	1	3	2	3	3	2	2	3	35
13	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	51
14	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	28
15	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	33
16	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	1	1	1	2	28
17	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	52
18	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	29
19	2	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	2	3	3	32
20	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	3	31
21	3	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	3	2	4	48
22	1	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	3	27
23	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	54
24	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	33
25	3	2	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	4	4	46
26	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	28
27	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	51
28	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	2	4	3	49
29	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	3	27
30	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	30
31	1	2	2	2	1	2	2	2	3	1	1	2	2	2	25
32	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	55
33	2	2	1	2	2	2	3	3	2	1	2	2	3	2	29
34	4	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	39
35	3	2	1	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	33
36	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	45
37	2	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	25
38	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	1	2	3	3	33
39	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	27
40	1	1	2	2	2	1	1	2	3	3	3	1	1	2	25
41	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	50
42	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	31
43	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	21
44	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	4	3	33
45	2	3	3	3	2	3	1	3	4	3	4	3	3	4	41
46	3	3	3	2	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	39
47	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	29
48	2	3	3	4	3	2	4	4	4	3	4	5	3	4	48
49	2	1	2	3	1	2	1	3	3	2	3	1	1	1	26
50	2	2	3	4	5	5	5	4	3	4	3	3	2	3	48

Lampiran 5 : Hasil Transformasi Data Ordinal ke Interval dengan Method Successive Interval (MSI)

Nomor Responden	Pernyataan						
	1	2	3	4	5	6	7
1	3,263	2,196	2,225	2,252	3,256	1,000	2,234
2	2,279	3,224	3,240	4,050	2,333	3,321	2,234
3	2,279	1,000	3,240	2,252	2,333	3,321	2,234
4	2,279	3,224	4,257	3,146	3,921	2,234	3,091
5	4,213	2,196	3,240	2,252	2,333	2,234	1,000
6	2,279	3,224	3,240	3,146	2,333	3,321	3,828
7	3,263	4,276	4,257	3,146	3,921	4,222	3,828
8	2,279	2,196	2,225	2,252	2,333	1,000	2,234
9	4,213	2,196	3,240	2,252	2,333	2,234	2,234
10	1,000	1,000	2,225	2,252	3,256	2,234	3,091
11	3,263	2,196	2,225	2,252	3,921	4,222	2,234
12	2,279	3,224	2,225	2,252	3,256	3,321	1,000
13	4,213	3,224	4,257	4,050	3,921	3,321	3,828
14	2,279	1,000	2,225	1,000	2,333	3,321	2,234
15	3,263	2,196	2,225	3,146	2,333	3,321	2,234
16	1,000	2,196	2,225	3,146	2,333	3,321	2,234
17	4,213	3,224	4,257	4,050	3,921	3,321	3,828
18	3,263	2,196	2,225	1,000	2,333	2,234	2,234
19	2,279	3,224	2,225	2,252	1,000	2,234	3,091
20	2,279	2,196	2,225	2,252	1,000	2,234	3,091
21	3,263	4,276	3,240	4,050	3,921	4,222	3,091
22	1,000	2,196	2,225	2,252	1,000	2,234	2,234
23	4,213	4,276	4,257	4,050	4,909	3,321	3,828
24	2,279	2,196	2,225	2,252	3,256	2,234	2,234
25	3,263	2,196	3,240	4,050	3,256	3,321	3,828
26	3,263	2,196	2,225	1,000	2,333	2,234	2,234
27	4,213	3,224	4,257	4,050	3,921	3,321	3,828
28	4,213	4,276	3,240	4,050	2,333	4,222	3,828
29	2,279	2,196	1,000	2,252	2,333	2,234	1,000
30	2,279	2,196	2,225	3,146	2,333	3,321	2,234
31	1,000	2,196	2,225	2,252	1,000	2,234	2,234
32	4,213	3,224	4,257	4,050	3,921	5,013	3,091
33	2,279	2,196	1,000	2,252	2,333	2,234	3,091
34	4,213	3,224	2,225	3,146	2,333	2,234	2,234
35	3,263	2,196	1,000	2,252	2,333	3,321	2,234
36	3,263	2,196	3,240	3,146	3,256	3,321	3,091
37	2,279	1,000	1,000	1,000	2,333	3,321	2,234
38	2,279	2,196	2,225	2,252	3,256	3,321	2,234
39	2,279	2,196	3,240	2,252	2,333	1,000	2,234
40	1,000	1,000	2,225	2,252	2,333	1,000	1,000
41	3,263	4,276	3,240	4,050	3,921	4,222	3,828
42	2,279	3,224	2,225	2,252	2,333	2,234	3,091
43	2,279	1,000	1,000	1,000	2,333	2,234	1,000
44	3,263	3,224	2,225	3,146	2,333	2,234	2,234
45	2,279	3,224	3,240	3,146	2,333	3,321	1,000
46	3,263	3,224	3,240	2,252	3,256	3,321	2,234
47	2,279	1,000	1,000	2,252	2,333	2,234	2,234
48	2,279	3,224	3,240	4,050	3,256	2,234	3,828
49	2,279	1,000	2,225	3,146	1,000	2,234	1,000
50	2,279	2,196	3,240	4,050	4,909	5,013	5,011

Lanjutan Lampiran 5

Nomor Responden	Pernyataan							TOTAL X
	8	9	10	11	12	13	14	
1	3,476	2,597	2,171	2,088	1,000	3,152	2,021	32,930
2	2,352	2,597	3,152	1,000	2,252	4,155	3,018	39,207
3	3,476	2,597	2,171	4,067	3,235	2,196	2,021	36,421
4	2,352	2,597	1,000	3,011	2,252	2,196	3,018	38,579
5	3,476	2,597	3,152	2,088	1,000	3,152	4,204	37,135
6	4,612	3,768	3,152	2,088	2,252	2,196	2,021	41,461
7	3,476	4,879	3,152	4,067	3,235	3,152	4,204	53,076
8	2,352	3,768	2,171	3,011	2,252	2,196	3,018	33,288
9	3,476	2,597	3,152	2,088	2,252	3,152	1,000	36,417
10	2,352	2,597	3,152	2,088	3,235	3,152	3,018	34,652
11	3,476	3,768	2,171	3,011	2,252	2,196	3,018	40,205
12	3,476	2,597	3,152	3,011	2,252	3,152	3,018	38,214
13	4,612	2,597	4,188	4,067	4,059	4,155	3,018	53,510
14	2,352	2,597	2,171	3,011	2,252	2,196	2,021	30,993
15	2,352	3,768	2,171	2,088	2,252	2,196	3,018	36,564
16	3,476	2,597	3,152	1,000	1,000	1,000	2,021	30,701
17	3,476	4,879	3,152	4,067	4,059	4,155	4,204	54,805
18	2,352	3,768	2,171	1,000	3,235	2,196	2,021	32,228
19	1,000	3,768	2,171	3,011	2,252	3,152	3,018	34,677
20	2,352	3,768	2,171	2,088	3,235	2,196	3,018	34,106
21	4,612	2,597	4,188	4,067	3,235	2,196	4,204	51,162
22	3,476	2,597	1,000	2,088	2,252	2,196	3,018	29,767
23	3,476	4,879	4,188	4,067	4,059	3,152	4,204	56,878
24	2,352	3,768	3,152	2,088	3,235	2,196	3,018	36,485
25	2,352	3,768	4,188	3,011	4,059	4,155	4,204	48,892
26	2,352	3,768	2,171	2,088	2,252	2,196	1,000	31,313
27	3,476	3,768	4,188	3,011	4,059	4,155	4,204	53,675
28	4,612	4,879	4,188	3,011	2,252	4,155	3,018	52,277
29	2,352	2,597	1,000	3,011	2,252	2,196	3,018	29,721
30	2,352	2,597	2,171	1,000	2,252	3,152	2,021	33,279
31	2,352	3,768	1,000	1,000	2,252	2,196	2,021	27,730
32	4,612	4,879	4,188	4,067	4,059	4,155	4,204	57,932
33	3,476	2,597	1,000	2,088	2,252	3,152	2,021	31,970
34	3,476	2,597	3,152	3,011	3,235	3,152	4,204	42,435
35	3,476	3,768	2,171	2,088	2,252	3,152	3,018	36,523
36	4,612	4,879	3,152	3,011	4,059	4,155	3,018	48,399
37	2,352	2,597	2,171	2,088	2,252	1,000	2,021	27,649
38	3,476	3,768	2,171	1,000	2,252	3,152	3,018	36,600
39	1,000	2,597	2,171	3,011	2,252	1,000	2,021	29,585
40	2,352	3,768	3,152	3,011	1,000	1,000	2,021	27,115
41	4,612	3,768	3,152	4,067	3,235	4,155	3,018	52,807
42	3,476	2,597	2,171	2,088	2,252	2,196	2,021	34,439
43	2,352	1,000	1,000	2,088	2,252	2,196	1,000	22,735
44	2,352	2,597	2,171	2,088	1,000	4,155	3,018	36,040
45	3,476	4,879	3,152	4,067	3,235	3,152	4,204	44,706
46	3,476	4,879	2,171	3,011	3,235	2,196	3,018	42,775
47	2,352	3,768	2,171	2,088	3,235	2,196	3,018	32,161
48	4,612	4,879	3,152	4,067	5,088	3,152	4,204	51,264
49	3,476	3,768	2,171	3,011	1,000	1,000	1,000	28,310
50	4,612	3,768	4,188	3,011	3,235	2,196	3,018	50,726

Lampiran 6. Hasil Analisis Data Survei dengan Program SPSS 12 ForWindows

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
kepuasan Msy	7,6454784	2,47978173	50
kecepatan	7,9426850	2,33742465	50
ketepatan	8,3682928	2,31639265	50
kemudahan	11,8320854	2,82206927	50
keadilan	10,9473170	2,93344969	50

Correlations

		kepuasan Msy	kecepatan	ketepatan	kemudahan	keadilan
Pearson Correlation	kepuasan Msy	1,000	,733	,753	,803	,818
	kecepatan	,733	1,000	,701	,704	,718
	ketepatan	,753	,701	1,000	,806	,706
	kemudahan	,803	,704	,806	1,000	,706
	keadilan	,818	,718	,706	,706	1,000
Sig. (1-tailed)	kepuasan Msy	.	,000	,000	,000	,000
	kecepatan	,000	.	,000	,000	,000
	ketepatan	,000	,000	.	,000	,000
	kemudahan	,000	,000	,000	.	,000
	keadilan	,000	,000	,000	,000	.
N	kepuasan Msy	50	50	50	50	50
	kecepatan	50	50	50	50	50
	ketepatan	50	50	50	50	50
	kemudahan	50	50	50	50	50
	keadilan	50	50	50	50	50

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,884 ^a	,781	,762	1,21090784

a. Predictors: (Constant), keadilan, ketepatan, kecepatan, kemudahan

Lanjutan Lampiran 6.

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	235,333	4	58,833	40,124	,000 ^a
	Residual	65,983	45	1,466		
	Total	301,317	49			

a. Predictors: (Constant), keadilan, ketepatan, kecepatan, kemudahan

b. Dependent Variable: kepuasan Masyarakat

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,698	,769		-2,207	,032
	kecepatan	,131	,119	,123	1,104	,276
	ketepatan	,098	,136	,091	,716	,477
	kemudahan	,302	,112	,344	2,691	,010
	keadilan	,357	,095	,423	3,759	,000

a. Dependent Variable: kepuasan Masyarakat



**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA**

Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe Ciputat 15418
Telp.021.7415050, Fax 021.7415588

Yang bertanda tangan di bawah ini, Saya selaku Pembimbing TAPM dari Mahasiswa,

Nama : Drs. Hidayatullah
Judul TAPM : Pengaruh Kualitas Layanan KTP terhadap Kepuasan Masyarakat: Studi di Kabupaten Lampung Utara

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa TAPM dari mahasiswa yang bersangkutan sudah selesai 100%, sehingga dinyatakan sudah layak uji dalam Ujian Sidang Tugas Akhir Program Magister (TAPM)

Demikian keterangan ini dibuat untuk menjadikan periksa.

Bandar Lampung, Februari 2008

Pembimbing I,

Prof. S.S.P. Pandjaitan, S.E. M.Sc.Ph.D.
NIP 130327885

Pembimbing II,

Ir. Durri Andriani, M.Ed. Ph.D
NIP 131569965



**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA**

Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe Ciputat 15418
Telp.021.7415050, Fax 021.7415588

BIODATA

Nama : Drs. Hidayatullah, M.Si
N I M : 014833222
Tempat dan Tgl Lahir : Kotabumi, 12 Desember 1960
Registrasi Pertama : 2006.1
Riwayat Pendidikan : 1. Lulus SD Negeri 13 Kotabumi Tahun 1973
2. Lulus SMP Negeri 1 Kotabumi Tahun 1976
3. Lulus SPMA Negeri Bogor Tahun 1980.
4. Lulus Fak. Ekonomi Jurusan Manajemen
Universitas Pakuan Bogor tahun 1987.
5. Lulus Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas
Terbuka, tahun 2008
Riwayat Pekerjaan : 1. Staf Peneliti Pusat Penelitian Tanah dan Agroklimat Bogor
Balitbang DEPTAN RI Tahun 1980 s.d 1999.
2. Staf Kanwil Deptan Provinsi Lampung Tahun 1999 s.d 2000
3. Kepala Subdin Perencanaan Dinas Pertanian dan Perkebunan
Kabupaten Lampung Utara tahun 2000 s.d 2002.
4. Kepala Subdin Program dan Penyuluhan Dinas Pertanian,
Peternakan dan Perikanan Kab. L.U Th. 2002 s.d 2006.
5. Kepala Bagian Tata Usaha Dinas Pertanian, Peternakan dan
Perikanan Kab. Lampung Utara tahun 2006 s.d sekarang.
Alamat Tetap : Jl. HOS. Cokroaminoto No. 35 Kotabumi, Lampung 34518
Telp/HP. : 0724-21119 HP 08127976348
email : hdl_1960@yahoo.co.id

Bandar Lampung, September 2008

Drs. Hidayatullah. M.Si
NIM 014833222



**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA**

Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe Ciputat 15418
Telp.021.7415050, Fax 021.7415588

**SURAT PERNYATAAN PERBAIKAN
DAN PENYERAHAN NASKAH TAPM**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Drs. Hidayatullah
NIM : 014833222
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul TAPM : Pengaruh Kualitas Layanan KTP terhadap Kepuasan Masyarakat: Studi di Kabupaten Lampung Utara

dengan ini menyatakan telah memperbaiki naskah TAPM menurut format PPs-UT dan bersama ini saya menyerahkan hasil perbaikan kepada Direktur PPs-UT selaku Panitia Ujian .

Atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Mengetahui
Kepala UPBJJ-UT 20 Bandar Lampung

Bandar Lampung, Mei 2008

Yang Menyerahkan

Drs. Sultan Djasmi, M.Pd
NIP 130784215

Drs. Hidayatullah
NIM 014833222

Ketua Bidang Ilmu/Program Admimistrasi Publik

Dra. Susanti, M.Si
NIP 130



**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA**

Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe Ciputat 15418
Telp.021.7415050, Fax 021.7415588

PENDAFTARAN WISUDA

Nama Lengkap : Drs. Hidayatullah, M.Si
Program : Magister Administrasi Publik
Tempat dan Tgl Lahir : Kotabumi, 12 Desember 1960
N I M : 14833222
Tanggal Ujian Sidang : 26 Mei 2008
Judul TAPM : Pengaruh Kualitas Layanan KTP terhadap Kepuasan Masyarakat: Studi di Kabupaten Lampung Utara
Dosen Pembimbing I : Prof. S.S.P. Pandjaitan, S.E. M.Sc Ph.D.
Dosen Pembimbing II : Ir. Durri Andriani, M.Ed. Ph.D
Instansi : Dinas Pertanian, Peternakan dan Perikanan Kabupaten Lampung Utara
Alamat Tetap : Jl. HOS. Cokroaminoto No. 35 Kotabumi, Lampung 34518
Telp/HP. : 0724-21119 HP 08127976348
email : hdl_1960@yahoo.co.id
Hadir dalam upacara wisuda: Ya

Bandar Lampung, September 2008

Mengetahui
Kepala UPBJJ-UT 20 Bandar Lampung

Yang Mendaftar

Drs. Sultan Djasmi, M.Pd
NIP 130.784.215

Drs. Hidayatullah, M.Si
NIM 014833222