

**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
PADA KANTOR KECAMATAN RANTAU  
KABUPATEN ACEH TAMIANG**



**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Magister Sains dalam Ilmu Administrasi**

**Disusun Oleh :**

**ASNIDAH  
NIM. 014827308**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA  
JAKARTA  
2011**



## ABSTRAK

### **Analisis Kualitas Pelayanan Pada Publik Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang**

**Asnidah**  
**Universitas Terbuka**  
**asnindahatam@gmail.com**

**Kata Kunci :** Pelayanan Publik, Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat.

Kantor kecamatan sebagai instansi pemerintah dituntut meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Baik buruknya kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh sejauhmana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan masyarakat.

Karena itu pengukuran kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan membandingkan harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh masyarakat. Penelitian untuk menganalisis kualitas pelayanan publik Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang. Sampel penelitian sebanyak 100 orang masyarakat yang memanfaatkan pelayanan publik dari instansi tersebut. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi dan wawancara. Selanjutnya peralatan analisis data yang digunakan adalah rata-rata hitung (*arimatic mean*) dan uji beda rata-rata (uji t) metode sampel berpasangan.

Penelitian ini menemukan bahwa harapan masyarakat terhadap pelayanan publik Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang lebih besar bila dibandingkan dengan kenyataan yang mereka rasakan. Artinya sekalipun pelayanan yang mereka terima sudah dipersepsikan relatif baik ditunjukkan oleh nilai rerata skor sebesar 3,8625, namun mereka masih mengharapkan adanya pelayanan yang lebih baik lagi. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rerata skor harapan sebesar 4,2887. Dengan demikian nilai kesenjangan antara harapan dan kenyataan sebesar -0,4261 yang berarti bahwa pelayanan yang diberikan belum mampu memenuhi seluruh harapan masyarakat. Hasil pengujian statistik menunjukkan nilai t hitung sebesar 6,757 lebih besar bila dibandingkan dengan nilai t tabel pada tingkat keyakinan 95 persen menunjukkan angka sebesar 1,984. Dengan demikian hipotesis penelitian diterima yang berarti pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat dari Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang belum sesuai dengan pelayanan yang mereka harapkan.

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dari Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang lebih besar bila dibandingkan dengan kinerja pelayanan yang mereka rasakan. Karena itu, kepala Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang harus memperbaiki kualitas pelayanan instansi tersebut guna memenuhi kebutuhan masyarakat.

## ABSTRACT

### Analysis of Public Service Quality on Rantau District Office of Aceh Tamiang District

**Asnidah**  
**Universitas Terbuka**  
**asnindahatam@gmail.com**

**Keywords:** Public Service, Service Quality Dimensions and Community Satisfaction.

District office as a government agency charged in improving the quality of public services to meet the needs of the community. Poor quality of public services is largely determined by the extent of services provided to meet community expectations. Therefore, measuring the quality of public services can be done by comparing the expectations and reality that is felt by the community.

Research was done to analyze the quality of public services Rantau District Office of Aceh Tamiang District. The sample of this research were 100 people who take advantage of community public services from that agency. The instruments used in this study was a questionnaire. Methods of data collection method observation and interview. Further data analysis tools used were the average count (arimatic mean) and the average difference test (t test) paired sample method.

The research found that public expectations of public services Rantau District Office District of Aceh Tamiang larger when compared with the fact that they feel. This means that even if the service they received was perceived as relatively well demonstrated by the average score of 3.8625, but they still expect a better service. This was indicated by the average expectation score of 4.2887. Thus the gap between expectation and reality of -0.4261 which means that the service provided has not been able to meet all the expectations of society. The test results showed statistical t value of 6.757 is larger than the table t value at 95 percent confidence level indicates the number of 1.984. Thus, the research hypothesis was accepted meaning of service perceived by the public of District Office District Rantau Aceh Tamiang was not in accordance with the service they expect.

This research conclusion the public expectation on public services quality of District Office Rantau Aceh Tamiang greater performance when compared to the services they feel. Therefore, the head of the Office District of Rantau Aceh Tamiang district must improve the quality of agency services to meet the needs of community.



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL RI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA**

**Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe Ciputat, 15418  
Telp 021. 74155050, Fak. 021. 7415588**

---

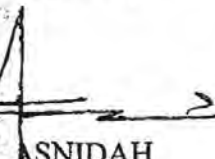
**PERNYATAAN**

TAPM yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang” 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.

Aceh Tamiang, 3 Januari 2011

Saya yang Menyatakan,

  
**METERAI  
TEMPEL**  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL  
E1580AAF773384366  
**6000** **DJP** **ASNIDAH**  
NIM. 014827308

**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**PENGESAHAN**

**N A M A** : **ASNIDAH**  
**N I M** : 014827308  
**PROGRAM STUDI** : **MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**  
**JUDUL** : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA  
KANTOR KECAMATAN RANTAU KABUPATEN ACEH  
TAMANG**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

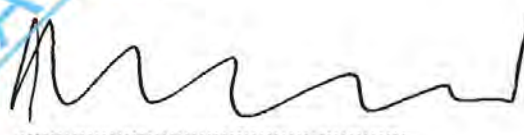
**Hari/Tanggal** : Sabtu / 16 Juli 2011  
**Waktu** : 14.30 s.d 16.30 WIB  
**Dan telah dinyatakan** : **L U L U S**

**PANITIA PENGUJI TAPM**

**Ketua Komisi Penguji** :

**Prof.Dr.Udin S Winataputra, MA**

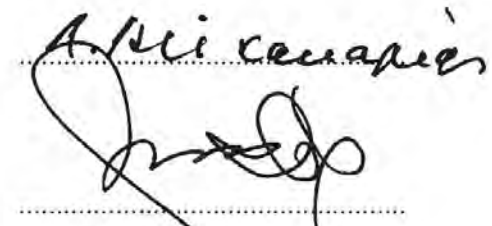
Nip. 19451007 197302 1 001



**Penguji Ahli** :

**Prof.A.Azis Sanandiah.....**

Nip. 19470120 197306 1 001



**Pembimbing I** :

**Prof.Dr.Syafei Ibrahim, M.Si**

Nip. 19550418 198502 1 001



**Pembimbing II** :

**Dr.Tri Darmayanti, MA**

Nip. 19600410 198903 2 001



## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER ( T A P M )

JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA  
KANTOR KECAMATAN RANTAU KABUPATEN ACEH  
TAMANG

N A M A : ASNIDAH

N I M : 014827308

PROGRAM STUDI : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

Menyetujui,

Pembimbing I

Prof. Dr. Syaefi Ibrahim, M.Si  
NIP. 19550418 198502 1 001

Pembimbing II

Dr. Tri Darmayanti, MA  
NIP. 19600410 198903 2 001

Mengetahui,

Ketua Bidang ISIP

Dra. Susanti, M.Si  
NIP. 19671214 199303 2 002



Direktur Program Pascasarjana,

Suciati, M.Sc, Ph.D  
NIP. 19520213 198503 2 001



## KATA PENGANTAR

Tiada kata yang patut diucapkan selain rasa syukur kehadiran Allah SWT, berkat Taufiq dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis berupa Tugas Akhir Program Magister (TAPM) yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang”**. Tesis ini sebagai kewajiban dan rangkaian terakhir dari proses menyelesaikan pendidikan pada Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik (MAP) Universitas Terbuka.

Penulis juga sangat menyadari sepenuhnya bahwa sejak awal mengikuti pendidikan pada Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik (MAP) Universitas Terbuka hingga tahap penyelesaian tesis ini banyak mendapat bantuan dan bimbingan yang menjadi pendorong semangat kepada penulis agar bisa melaluinya dengan baik. Untuk itu dengan segala kerendahan hati dari lubuk hati yang paling dalam, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

Pembimbing I Bapak Prof.Dr Syarei Ibrahim, M.Si dan Pembimbing II Ibu Dr.Tri Darmayanti, MA. Selaku Dosen Pembimbing yang selama proses bimbingan Tesis ini selalu berkenan meluangkan waktu, memberikan arahan, dan koreksi dengan penuh kesabaran . Dan saya ucapkan terima kasih kepada orang-orang yang telah memberikan dukungan dan sumber inspirasi kepada saya yaitu

1. Ibu Prof. Ir. Tian Belawati, M.Ed.,Ph.D selaku Rektor Universitas Terbuka.
2. Kedua orang tua yang mendidik dan membesarkan saya.
3. Seluruh civitas akademika dan Pengelola Pascasarjana Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka Jakarta dan UBJJ-UT Banda Aceh atas

pelayanan, dukungan, dan bekal pengetahuan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.

4. Seluruh rekan Mahasiswa MAP-Universitas Terbuka Jakarta UPBJJ-UT Banda Aceh Angkatan 2008.2, dimana selama mengikuti perkuliahan banyak mendapat dukungan, kritik, saran dan rasa kebersamaan, khususnya kepada Bapak Syaid Mahdi, T. Syirwan, T. Murad, Samsul Rizal, Zamhuri, Agustiar, Helmi, Fadli, dan Suhardi.
5. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis sadar bahwa tesis ini masih jauh dari yang diharapkan, dengan segala kerendahan hati penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan tesis ini. Akhirnya penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi kita semua, serta atas apa yang telah menjadi bantuan yang diberikan akan mendapatkan imbalan dari Allah SWT. Amiin...

Banda Aceh, Januari 2011

Penulis,



Asridah



## DAFTAR ISI

|                                                                           | Halaman |
|---------------------------------------------------------------------------|---------|
| Abstrak .....                                                             | ii      |
| Abstract .....                                                            | iii     |
| Lembaran Pernyataan .....                                                 | iv      |
| Lembaran Pengesahan .....                                                 | v       |
| Lembaran Persetujuan .....                                                | vi      |
| Kata Pengantar .....                                                      | vii     |
| Daftar Isi .....                                                          | ix      |
| Daftar Gambar .....                                                       | xi      |
| Daftar Tabel .....                                                        | xii     |
| Daftar Lampiran .....                                                     | xiv     |
| <br><b>BAB I    PENDAHULUAN</b>                                           |         |
| A. Latar Belakang Masalah .....                                           | 1       |
| B. Perumusan Masalah .....                                                | 7       |
| C. Tujuan Penelitian .....                                                | 7       |
| D. Kegunaan Penelitian .....                                              | 8       |
| <br><b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA</b>                                     |         |
| A. Pelayanan Publik .....                                                 | 9       |
| 1. Konsep Pelayanan Publik .....                                          | 9       |
| 2. Tujuan Pelayanan Publik .....                                          | 11      |
| B. Kualitas Pelayanan .....                                               | 12      |
| 1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....                                    | 12      |
| 2. Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Tolok Ukur Kualitas Pelayanan ..... | 14      |
| 3. Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan .....                          | 17      |
| C. Kepuasan Pelanggan .....                                               | 18      |
| 1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....                                    | 18      |
| 2. Teori Kepuasan Pelanggan .....                                         | 19      |
| 3. Mengukur Kepuasan Pelanggan .....                                      | 21      |
| D. Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat .....                    | 24      |
| E. Hasil Penelitian Sebelumnya .....                                      | 25      |
| F. Kerangka Berpikir .....                                                | 28      |
| G. Operasional .....                                                      | 30      |
| H. Hipotesis Penelitian .....                                             | 31      |
| <br><b>BAB III    METODE PENELITIAN</b>                                   |         |
| A. Desain Penelitian .....                                                | 33      |
| B. Lokasi dan Objek Penelitian .....                                      | 33      |
| C. Populasi dan Penarikan Sampel .....                                    | 33      |
| D. Instrumen Penelitian .....                                             | 34      |
| E. Metode Pengumpulan Data .....                                          | 40      |

|                                                                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Pengamatan (Observasi) .....                                                                                           | 40 |
| 2. Wawancara .....                                                                                                        | 41 |
| 3. Angket .....                                                                                                           | 41 |
| F. Teknik Analisis Data .....                                                                                             | 41 |
| 1. Statistik Deskriptif .....                                                                                             | 42 |
| 2. Statistik Inferensial .....                                                                                            | 44 |
| <b>BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN</b>                                                                                       |    |
| A. Gambaran Umum dan Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Rantau .....                                                    | 46 |
| B. Karakteristik Responden .....                                                                                          | 57 |
| C. Deskripsi Pelayanan Diharapkan dan Pelayanan Dirasakan Masyarakat dari Kantor Kecamatan Rantau Aceh Tamiang .....      | 60 |
| 1. Deskripsi Pelayanan Diharapkan dan Pelayanan Dirasakan Masyarakat Berkaitan Dengan Dimensi <i>Reliability</i> .....    | 60 |
| 2. Deskripsi Pelayanan Diharapkan dan Pelayanan Dirasakan Masyarakat Berkaitan Dengan Dimensi <i>Responsiveness</i> ..... | 65 |
| 3. Deskripsi Pelayanan Diharapkan dan Pelayanan Dirasakan Masyarakat Berkaitan Dengan Dimensi <i>Assurance</i> .....      | 70 |
| 4. Deskripsi Pelayanan Diharapkan dan Pelayanan Dirasakan Masyarakat Berkaitan Dengan Dimensi <i>Emphaty</i> .....        | 73 |
| 5. Deskripsi Pelayanan Diharapkan dan Pelayanan Dirasakan Masyarakat Berkaitan Dengan Dimensi <i>Tangible</i> .....       | 77 |
| D. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Rantau Aceh Tamiang .....                                          | 82 |
| E. Pembuktian Hipotesis .....                                                                                             | 86 |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>                                                                                           |    |
| A. Simpulan .....                                                                                                         | 95 |
| B. Saran .....                                                                                                            | 96 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....                                                                                               | 99 |
| <b>LAMPIRAN</b>                                                                                                           |    |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                     | Halaman |
|---------------------------------------------------------------------|---------|
| Gambar 2.1 Skema Kaitan Pelayanan Publik dengan Kepuasan Masyarakat | 29      |

UNIVERSITAS TERBUKA

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                                                                                                | <b>Halaman</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Tabel 2.1 Definisi Operasional, Indikator dan Skala Pengukuran .....                                                                                                           | 30             |
| Tabel 3.1 Alternatif Pilihan Tingkat Kesetujuan Berdasarkan Skor/Bobot Skala Likert.....                                                                                       | 35             |
| Tabel 3.2 Hasil Pengujian Reliabilitas.....                                                                                                                                    | 37             |
| Tabel 3.3 Hasil Pengujian Validitas .....                                                                                                                                      | 39             |
| Tabel 3.4 Katagori Harapan Masyarakat Terhadap Pelayanan Berdasarkan Interval Rata-rata Skor Jawaban .....                                                                     | 43             |
| Tabel 3.5 Katagori Penilaian Terhadap Kinerja Pelayanan (Pelayanan yang Dirasakan) Berdasarkan Interval Rata-rata Skor Jawaban .....                                           | 43             |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden .....                                                                                                                                        | 59             |
| Tabel 4.2 Nilai Rata-rata Skor Pelayanan Diharapkan dan Pelayanan Dirasakan Masyarakat Sehubungan Dengan Dimensi <i>Reliability</i> Pelayanan Kantor Kecamatan Rantau .....    | 63             |
| Tabel 4.3 Nilai Rata-rata Skor Pelayanan Diharapkan dan Pelayanan Dirasakan Masyarakat Sehubungan Dengan Dimensi <i>Responsiveness</i> Pelayanan Kantor Kecamatan Rantau ..... | 67             |
| Tabel 4.4 Nilai Rata-rata Skor Pelayanan Diharapkan dan Pelayanan Dirasakan Masyarakat Sehubungan Dengan Dimensi <i>Assurance</i> Pelayanan Kantor Kecamatan Rantau .....      | 72             |
| Tabel 4.5 Nilai Rata-rata Skor Pelayanan Diharapkan dan Pelayanan Dirasakan Masyarakat Sehubungan Dengan Dimensi <i>Emphaty</i> Pelayanan Kantor Kecamatan Rantau .....        | 76             |
| Tabel 4.6 Nilai Rata-rata Skor Pelayanan Diharapkan dan Pelayanan Dirasakan Masyarakat Sehubungan Dengan Dimensi <i>Tangible</i> Pelayanan Kantor Kecamatan Rantau .....       | 79             |
| Tabel 4.7 Nilai Rata-rata Skor Pelayanan Diharapkan dan Pelayanan Dirasakan Masyarakat Sehubungan Dengan Kualitas Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Rantau.....                | 84             |

|                                                                                                                                                                                        |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4.8 Uji Beda Rata-rata Pelayanan yang Diharapkan dan Pelayanan yang Dirasakan Masyarakat Sehubungan Dengan Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang ..... | 87 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|

UNIVERSITAS TERBUKA

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                                                               | <b>Halaman</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....                                                                          | 102            |
| Lampiran 2 Data Mentah Penelitian (Hasil Koding Kuesioner) .....                                              | 108            |
| Lampiran 3 Output SPSS Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pilihan Jawaban Kuesioner.....              | 111            |
| Lampiran 4 Output SPSS Hasil Uji Validitas.....                                                               | 121            |
| Lampiran 5 Output SPSS Hasil Uji Reliabilitas .....                                                           | 125            |
| Lampiran 6 Output SPSS Hasil Uji Beda Rata-rata (Uji T).....                                                  | 135            |
| Lampiran 7 Nilai statistik T Tabel .....                                                                      | 138            |
| Lampiran 8 Nilai Statistik Koefisien Korelasi (R) Product Moment atau R tabel pada tingkat keyakinan 95%..... | 139            |



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan yang baik menjadi harapan bagi setiap masyarakat sebagai pengguna layanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. Secara umum masyarakat menginginkan adanya pelayanan yang baik dan dapat memberikan kepuasan bagi mereka. Hal inilah yang membuat masyarakat selalu ingin agar instansi pemerintah dapat memberikan pelayanan terbaik kepada mereka. Akibatnya instansi yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat akan mendapatkan persepsi yang baik dikalangan masyarakat secara umum. Sebaliknya instansi yang tidak mampu memberikan pelayanan menyebabkan masyarakat merasa kecewa. Bahkan bisa membuat masyarakat memiliki persepsi yang tidak baik terhadap instansi tersebut.

Mengingat strategisnya fungsi pelayanan baik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, maka tidak salah kalau setiap pimpinan instansi pemerintah dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan instansi yang dipimpinnya, terutama bagi instansi yang terkait langsung dengan pelayanan publik seperti halnya pelayanan perizinan dan non perizinan. Dalam hal ini, baik buruknya persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh instansi terkait, tidak hanya berdampak pada minat mereka untuk memanfaatkan layanan yang diberikan. Akan tetapi juga dapat memberikan variasi pada persepsi masyarakat pada kemampuan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara umum. Karena itu, pemerintah sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik dituntut untuk mampu memenuhi harapan masyarakat melalui pelayanan yang diberikan.

Upaya untuk meningkatkan kemampuan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan dapat dilakukan dengan memperhatikan indikator pelayanan publik. Menurut Sinambela (2007: 7) terdapat lima indikator pelayanan publik meliputi:

*Reliability* yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar, *tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya, *responsiveness* yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat, *assurance* yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan *emphaty* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Semakin baik kemampuan instansi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang diberikan, akan semakin baik pula penilaian mereka terhadap instansi tersebut. Tinggi rendahnya kepuasan terhadap pelayanan sangat tergantung dari sejauhmana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi keputusan masyarakat sebagai pengguna layanan (Assauri, 2003: 26).

Salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang adalah Kantor Kecamatan Rantau. Menurut Peraturan Bupati Kabupaten Aceh Tamiang No. 10 Tahun 2009, seiring dengan diberlakukannya otonomi daerah dalam pelaksanaan tugasnya, camat memperoleh pelimpahan sebagian kewenangan dari Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Pelimpahan sebagian kewenangan dimaksud meliputi Perizinan; Penyelenggaraan; Rekomendasi; dan Kewenangan lainnya. Pelimpahan sebagian kewenangan tersebut disertai dengan penyediaan pembiayaan, sarana dan prasarana, pegawai dan dokumen/arsip sesuai dengan besaran kewenangan yang dilimpahkan.

Selanjutnya pelimpahan kewenangan dalam bidang perizinan yang dimaksudkan di atas merupakan kewenangan untuk memproses dan atau menandatangani beberapa

jenis perizinan meliputi: Surat Izin Tempat Usaha (SITU); Surat izin mendirikan bangunan (IMB) skala kecil (rumah berukuran luas < 200 M<sup>2</sup> dan toko/kios berkonstruksi sederhana satu lantai); Surat izin pemanfaatan daerah milik jalan (Damija); Surat izin operasional alat-alat/mesin pertanian; dan surat izin lainnya yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat luas khususnya di Kecamatan Rantau.

Seiring dengan semakin tingginya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik terutama bagi mereka yang bergerak dalam bidang dunia usaha, maka upaya peningkatan pelayanan publik menjadi suatu kebutuhan. Guna menjawab tuntutan tersebut, hingga saat ini Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang memiliki 18 orang pegawai. Masing-masing pegawai diharapkan mampu memberikan pelayanan secara cepat dan tepat waktu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Sehingga diharapkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hal inilah yang menyebabkan pegawai Kantor Kecamatan Rantau teralokasi dalam berbagai bidang pelayanan.

Keberhasilan Kantor Kecamatan Rantau dalam memberikan pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat tentunya tidak hanya dinilai dari seberapa banyak surat izin atau pun surat rekomendasi yang dikeluarkan bagi pengguna layanan. Akan tetapi juga didasarkan pada seberapa baik pelayanan yang diberikan mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat. Artinya, kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan merupakan indikator utama keberhasilan pelayanan publik. Sedangkan tinggi rendahnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan ditentukan oleh baik buruknya penilaian mereka terhadap kualitas pelayanan yang dapat dinilai dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* (Sinambela, 2007: 6). Hal ini mengisyaratkan bahwa tinggi rendahnya kepuasan masyarakat sebagai

pengguna layanan dari Kantor Kecamatan Rantau merupakan fungsi dari kualitas pelayanan yang diukur berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan tersebut.

Pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah sebagai lembaga yang memberikan pelayanan publik, diatur dalam Keputusan Menpan No. 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Dalam keputusan tersebut pengukuran kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan Terpadu dengan mengacu pada 14 (empat belas) indikator yang meliputi:

- (1) Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- (2) Persyaratan pelayanan, berkaitan dengan persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- (3) Kejelasan pegawai yang memberikan pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
- (4) Kedisiplinan pegawai, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- (5) Tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- (6) Kemampuan pegawai dalam memberikan 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 pegawai yang memberikan pelayanan, 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 pelayanan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan; dan
- (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.

Indikator-indikator pengukuran kepuasan masyarakat seperti tertuang dalam keputusan Menpan atas sebenarnya merupakan jabaran dari lima dimensi kualitas pelayanan sebagai tolok ukur penilaian kualitas pelayanan di mata pengguna layanan. Selama ini, upaya yang dilakukan Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang dalam memberikan pelayanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat senantiasa didasarkan pada indikator-indikator tersebut di atas, seperti adanya kepastian biaya pelayanan, jadwal pelayanan, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan yang jelas dan lain sebagainya.

Kendatipun Kantor Kecamatan Rantau sudah berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan kemampuan yang dimiliki, namun tidak dapat dipungkiri bahwa tidak semua masyarakat yang memanfaatkan pelayanan menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan instansi tersebut. Dalam dimensi *reliability* (kehandalan) pelayanan misalnya, masih terdapat indikasi adanya keluhan masyarakat terhadap beberapa hal seperti pelayanan yang kurang tepat waktu, ketidakmampuan pegawai dalam memberikan pelayanan secara cepat sesuai dengan keinginan masyarakat dan lain sebagainya. Mereka yang termasuk dalam katagori ini tentunya dapat dilihat sebagai kelompok yang kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Rantau. Disisi lain, banyak diantara masyarakat yang merasakan adanya perbaikan pelayanan sehubungan dengan adanya pelimpahan sebagian kewenangan bupati kepada camat untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

Dalam hal pengurusan perizinan misalnya atau pun rekomendasi tertentu yang dibutuhkan oleh masyarakat, hingga saat ini masyarakat terutama mereka yang bergerak dalam usaha kecil dapat mengurus perizinan pada kantor kecamatan. Mereka yang termasuk dalam kelompok ini dapat dikategorikan sebagai kelompok yang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Setidaknya mereka membuat suatu perbandingan tentang efisiensi waktu dan biaya yang harus mereka keluarkan untuk memperoleh pelayanan perizinan. Sebelum adanya pelimpahan sebagian kewenangan dari bupati kepada pihak kecamatan, mereka harus mendatangi kantor bupati untuk memperoleh layanan perizinan. Tetapi dengan adanya pelimpahan sebagian kewenangan dimaksud, mereka dapat mengurus surat izin tempat usaha (SITU), atau pun surat izin mendirikan bangunan tanpa harus mendatangi kantor bupati.

Fenomena yang berkaitan dengan penilaian masyarakat terhadap dimensi *responsiveness*, *assurance*, dan dimensi *emphaty* sehubungan dengan pelayanan publik diberikan Kantor Kecamatan Rantau juga mengindikasikan adanya persepsi yang berbeda. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat sebagai pengguna pelayanan ada diantara mereka yang menyatakan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Rantau selalu tanggap terhadap kebutuhan mereka. Selain itu pegawai instansi tersebut juga berupaya keras untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat dan memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan tanpa memandang status sosial. Sebaliknya juga ada diantara masyarakat yang merasa kecewa dengan sikap pegawai instansi tersebut. Mereka yang termasuk dalam kelompok ini menyatakan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Rantau tidak mampu memberikan pelayanan secara cepat dan tepat waktu. Bahkan ada diantara pegawai yang tidak mampu memenuhi janji mereka tentang penyelesaian surat tertentu sesuai waktu yang telah dijanjikan. Selain itu juga diantara masyarakat yang memiliki

penilaian bahwa pegawai instansi tersebut tidak ramah dan bersifat diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas dapat dipahami bahwa disatu sisi ada masyarakat yang sudah dipuaskan dengan pelayanan publik Kantor Kecamatan Rantau. Sementara disisi lain tidak sedikit diantara masyarakat yang juga kecewa terhadap pelayanan publik yang mereka terima dari instansi tersebut. Terjadinya perbedaan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima dari Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang tentunya tidak terlepas dari persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan instansi tersebut. Karena itu, dinilai perlu untuk mengadakan penelitian tentang upaya instansi dalam memberikan pelayanan publik sehingga mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat. Atas dasar alasan tersebut, penelitian ini memilih judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang”**

## **B. Perumusan Masalah**

Dari latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka yang menjadi permasalahan adalah bagaimana kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang didasarkan pada aspek harapan masyarakat terhadap pelayanan dengan pelayanan yang mereka rasakan berkaitan dengan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *dimensi tangible*.

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang didasarkan pada aspek harapan masyarakat terhadap pelayanan dengan pelayanan yang

mereka rasakan berkaitan dengan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *dimensi tangible*.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan teoritis dan kegunaan paraktis sebagai berikut:

1. Dapat menambah wawasan penulis tentang kepuasan masyarakat terhadap instansi pemerintah khususnya Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang sebagai salah satu instansi yang memberikan pelayanan publik bagi masyarakat di kecamatan tersebut.
2. Dapat dijadikan masukan bagi pihak terkait terutama Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tamiang dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di kabupaten.
3. Penelitian ini dapat memperbanyak temuan empiris mengenai penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan instansi pemerintah. Selain itu, penelitian ini juga dapat memperkaya teori-teori yang berkaitan dengan pengukuran kualitas pelayanan publik dari sudut pandang masyarakat sebagai pengguna layanan.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Pelayanan Publik

##### 1. Konsep Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (UU RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik).

Chitwood yang dikutip oleh Kajatmiko (2002) menyatakan sebagai berikut:

Apabila pelayanan publik dikaitkan dengan keadilan maka dapat dibagi ke dalam tiga bentuk dasar yaitu: (1) pelayanan yang sama bagi semua, misalnya pendidikan yang diwajibkan bagi penduduk usia mudah, (2) pelayanan yang sama secara proporsional bagi semua yaitu distribusi pelayanan yang didasarkan atas suatu ciri tertentu yang berhubungan dengan kebutuhan, (3) pelayanan yang tidak sama bagi individu karena disesuaikan dengan perbedaan yang relevan. Ada beberapa kriteria mengapa pelayanan itu tidak sama antara lain karena pelayanan yang diberikan berdasarkan kemampuan untuk membayar dari penerima pelayanan (sesuai prinsip retribusi) dan penyediaan layanan didasarkan atas kebutuhan subyek yang dilayani.

Cara lain dalam melihat pelayanan yang disediakan oleh pemerintah daerah didasarkan atas tiga jenis (Aritof dan Novack, 2002: 49):

- (1) Pelayanan aktif yang disediakan secara langsung bagi masyarakat;
- (2) Pelayanan pasif yang disediakan manakala dibutuhkan; dan

- (3) Pelayanan regulatori yang mencakup peraturan dan ketentuan yang membantu untuk menjamin keamanan, kesehatan dan daya tarik masyarakat.

Sawitri dan Halim (2003) menyatakan, “mengingat ruang lingkup layanan umum yang diberikan oleh aparatur pemerintah sangat luas dan kompleks, baik menurut bentuk, jenis maupun sifatnya, maka usaha mempolakan dasar-dasar proses layanan umum tersebut sangat diperlukan.”

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pemerintah dipandang perlu untuk membuat suatu kebijakan yang berhubungan dengan penyampaian layanan kepada masyarakat. Untuk itu berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh pemerintah sehubungan dengan penyampaian layanan (*service quality*) kepada masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 81/1993 menyebutkan, pola penyelenggaraan tatalaksana umum sesuai dengan bentuk dan sifatnya dapat menggunakan salah satu pola sebagai berikut:

- 1) Pola layanan fungsional, yaitu pola layanan umum yang diberikan oleh satu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
- 2) Pola layanan satu pintu, yaitu pola layanan umum yang diberikan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari instansi pemerintah terkait lainnya yang bersangkutan.
- 3) Pola layanan satu atap, yaitu pola layanan umum yang dilakukan secara terpadu pada satu tempat/lokasi oleh beberapa instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangannya masing-masing.
- 4) Pola layanan secara terpusat, yaitu pola layanan umum yang dilakukan oleh satu Instansi Pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap layanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang layanan umum yang bersangkutan.

Selanjutnya dijelaskan pula bahwa, untuk penyelenggaraan pola tatalaksana tersebut harus mengandung sendi-sendi:

- 1) Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tatacara layanan umum diselenggarakan secara mudah, lancar dan tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan dan kepastian, dalam arti bahwa ada kejelasan dan kepastian mengenai:

- Prosedur/tata cara layanan yang umum.
  - Persyaratan layanan umum, baik teknis maupun administratif.
  - Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan layanan umum.
  - Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya.
  - Jadwal waktu penyelesaian layanan umum.
  - Hak dan kewajiban baik bagi pemberi maupun penerima layanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan kelengkapannya, sebagai alat untuk memasikan pemrosesan layanan umum.
  - Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.
- 3) Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil layanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
  - 4) Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur/tatacar, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal yang berkaitan dengan proses layanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
  - 5) Efisien, dalam arti bahwa:
    - Persyaratan layanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran layanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan layanan umum yang diberikan.
    - Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses layanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari pemerintah lain yang terkait.
  - 6) Ekonomis, yang dalam arti bahwa pengenaan biaya layanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:
    - Nilai barang dan atau jasa layanan umum dan tidak menurut biaya yang tinggi diluar kewajaran.
    - Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum.
    - Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
  - 7) Keadilan yang merata, dalam arti bahwa cakupan/jangkauan layanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
  - 8) Ketepatan waktu, dalam arti bahwa pelaksanaan layanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

## 2. Tujuan Pelayanan Publik

Sinambela (2007: 6) menyatakan, secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Selanjutnya Fitzsimmon yang dikutip oleh Sinambela (2007: 7) berpendapat terdapat lima indikator pelayanan publik. Indikator-indikator tersebut terdiri dari *reliability* yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar, *tangible* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya, *responsiveness* yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat, *assurance* yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan *emphaty* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

## **B. Kualitas Pelayanan**

### **1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dia konsumsi dapat diterima atau dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan. Dengan perkataan lain para pelanggan menginginkan mutu pelayanan yang diberikan adalah baik dan memuaskan. Perusahaan harus memperhatikan mutu dari jasa

(*service quality*) dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaannya. Dalam hal ini perusahaan tentunya berupaya untuk memberikan jasa atau pelayanan (*service quality*) yang baik kepada pelanggannya. Hal ini merupakan upaya perusahaan untuk dapat tampil beda perusahaan tersebut dengan para pesaingnya.

Tjiptono (2005: 262) menyatakan sebagai berikut:

Kualitas pelayanan sebagai penilaian atau sikap global yang berkenaan dengan superioritas suatu layanan. Definisi ini didasarkan pada tiga landasan konseptual utama, yakni; (1) kualitas layanan lebih sukar dievaluasi konsumen daripada kualitas barang; (2) persepsi terhadap kualitas layanan merupakan hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual jasa; dan (3) evaluasi kualitas tidak hanya dilakukan atas hasil jasa, namun juga mencakup evaluasi terhadap proses penyampaian jasa.

Kualitas pelayanan sebenarnya merupakan perbandingan antara harapan konsumen dengan kenyataan yang dirasakan. Baik buruknya kenyataan yang dirasakan oleh pengguna layanan sangat tergantung pada kinerja aktual pelayanan itu sendiri. Apakah kenyataan yang mereka rasakan lebih tinggi, sama atau lebih kecil bila dibandingkan dengan harapan mereka terhadap layanan itu sendiri, akan sangat menentukan variasi baik buruknya persepsi terhadap pelayanan secara keseluruhan. Hal ini sesuai dengan pendapat Assauri (2003) menyatakan sebagai berikut:

Pelanggan menilai kualitas umumnya setelah pelanggan tersebut menerima pelayanan itu dari suatu perusahaan tertentu. Mereka menilai mutu pelayanan yang mereka terima dengan harapan mereka atas pelayanan tersebut. Pelanggan mempertimbangkan kualitas pelayanan tersebut dalam beberapa dimensi. Dimensi-dimensi dari pelayanan yang didapatkan atau diterima pelanggan, mereka nilai terhadap apa yang mereka harapkan atas dimensi tersebut.

Berdasarkan pendapat di atas jelaslah ada dua unsur utama dalam kualitas jasa yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika kualitas jasa yang diterima lebih rendah

daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa akan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pemakai jasa tersebut secara konsisten.

Dimensi mutu dari suatu jasa atau pelayanan tidak terlepas dari penilaian atas komponen jasa dari produk yang ditawarkan. Dimana di antaranya yang terpenting adalah sistem penyampaian tersebut atau *service delivery system*.

## 2. Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Tolak Ukur Kualitas Pelayanan

Parasuraman dkk yang dikutip oleh Tjiptono (2005:262-265) telah mengidentifikasi lima dimensi pelayanan yang berkualitas, yaitu.

### 1. Bukti Langsung (*Tangible*)

Menurut Lupiyoadi (2001: 148) menyatakan sebagai berikut:

Bukti langsung berhubungan dengan "kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya". Bukti langsung adalah "bukti fisik dari jasa, bisa berupa fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa (misalnya kartu kredit plastik)". Hal ini sesuai dengan pendapat Kotler (2003: 53) mengungkapkan bahwa bukti langsung adalah "fasilitas dan peralatan fisik serta penampilan karyawan yang professional".

### 2. Keandalan (*Reliability*)

Lupiyoadi (2001: 148) menyatakan sebagai berikut:

Keandalan berhubungan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi". Keandalan adalah "mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati".

Dengan kata lain, kehandalan berhubungan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

### 3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Lupiyoadi (2001: 148) menyatakan sebagai berikut.

Daya tanggap adalah "suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan". Daya tanggap juga berhubungan dengan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

### 4) Jaminan (*assurance*)

Lupiyoadi (2001: 148) menyatakan sebagai berikut:

Assurance berkaitan dengan "pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*)". Jaminan adalah "mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, risiko, atau keraguan ragu".

Definisi di atas juga sesuai dengan pendapat Kotler (2003: 53) yang menyatakan, "jaminan adalah "pengetahuan dan kesopanan dari karyawan, dan kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keyakinan".

### 5. Empati (*Emphaty*)

Lupiyoadi (2001: 148) menyatakan:

Empati adalah "memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan". Empati juga berhubungan dengan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dimensi-dimensi kualitas pelayanan seperti dijelaskan di atas oleh Parasuraman dan kawan-kawan seperti dikutip oleh Tjiptono (2005:262-265) di atas juga digunakan

sebagai alat ukur kualitas pelayanan yang disebut SERVQUAL (*Service Quality*). SERVQUAL ini merupakan skala multi item yang terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan. Menurut Parasuraman dan kawan-kawan yang dikutip oleh Tjiptono (2005: 273) kualitas pelayanan meliputi lima dimensi, yaitu:

1. *Realibility* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. *Assurance*, yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
4. *Emphaty*, yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.
5. *Tangible*, yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Baik buruknya kualitas pelayanan dapat diukur dari penilaian pengguna layanan terhadap masing-masing komponen kualitas pelayanan seperti dijelaskan di atas. Hal ini sesuai dengan pendapat Assauri (2003: 28) yang menyatakan bahwa dimensi kualitas dari suatu pelayanan tidak terlepas dari penilaian atas komponen jasa dari produk yang ditawarkan, dimana diantaranya yang terpenting adalah sistem penyampaian jasa tersebut (*service delivery system*). Terdapat lima dimensi yang penting dari kualitas pelayanan, yaitu: pertama adalah tampilan berwujud atau *tangible* yang berbentuk fasilitas fisik, peralatan, personalia dan bahan-bahan komunikasi. Kedua adalah sesuatu hal yang dapat dipercaya atau *realibility*, yaitu kemampuan untuk menyediakan jasa yang dijanjikan secara tepat dan dapat dipercaya. Ketiga adalah cepat tanggap atau *responsiveness*, yaitu keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa yang cepat dan tepat. Keempat adalah jaminan atau *assurance* yang berupa pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan untuk memberitahukan secara meyakinkan dan dapat dipercaya. Kelima adalah rasa yang terdapat pada diri seseorang untuk tidak

menggunakan emosinya, atau *emphaty*, karena sangat kuat menekankan perhatiannya kepada orang lain yang dapat diberikan perusahaan kepada pelanggan.

Kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh satu faktor seperti kemampuan pegawai ketika menghadapi masyarakat, akan tetapi lebih penting lagi bagaimana institusi terkait dengan segala sumber daya yang dimilikinya dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Selanjutnya kepuasan masyarakat akan muncul apabila sesuatu yang mereka harapkan dari layanan tertentu dapat dipenuhi dengan baik. Dengan kata lain, layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan mereka.

### 3. Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan

Dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang telah dijelaskan sebelumnya, harus diramu dengan baik. Apabila tidak, hal tersebut dapat menimbulkan kesenjangan antara penyedia jasa dengan penerima pelayanan jasa tersebut, karena perbedaan persepsi mereka tentang wujud layanan itu sendiri.

Lupiyoadi (2001: 150) menyatakan, lima kesenjangan (gap) yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi mengenai kualitas pelayanan adalah sebagai berikut.

1. Gap persepsi manajemen, yaitu adanya perbedaan antara penilaian pelayanan menurut pengguna jasa dan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa.
2. Gap spesifikasi kualitas, yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa dan spesifikasi kualitas jasa. Kesenjangan terjadi antara lain karena tidak memadainya komitmen manajemen terhadap kualitas jasa, persepsi mengenai ketidaklayakan, tidak memadainya standarisasi tugas, dan tidak adanya penyusunan tujuan.
3. Gap penyampaian pelayanan, yaitu kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*service delivery*). Kesenjangan ini terutama disebabkan oleh faktor-faktor; (a) ambiguitas peran, yaitu sejauh mana pegawai dapat melakukan tugas sesuai dengan harapan manajemen, tetapi memuaskan pelanggan, (b) konflik peran, yaitu sejauh mana pegawai meyakini bahwa mereka tidak memuaskan semua pihak, (c) kesesuaian pegawai dengan tugas yang harus dikerjakannya, (d) kesesuaian teknologi dengan yang digunakan

pegawai, (e) sistem imbalan, (f) *perceived control*, yaitu sejauh mana pegawai merasakan kebebasan atau fleksibilitas untuk menentukan cara pelayanan, dan (g) team work, yaitu sejauh mana pegawai dan manajemen merumuskan tujuan bersama di dalam memuaskan pelanggan secara bersama-sama dan terpadu.

4. Gap komunikasi, yaitu kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.
5. Gap dalam pelayanan yang dirasakan, adalah perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan yang diharapkan oleh penerima jasa. Jika keduanya terbukti sama, maka perusahaan akan memperoleh citra dan dampak positif. Namun bila yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kesenjangan ini akan menimbulkan permasalahan.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan dalam usaha memperbaiki kualitas pelayanan, penyedia pelayanan harus dapat memperkecil atau menghilangkan kesenjangan kualitas pelayanan itu sendiri. Kesenjangan yang dimaksudkan dalam hal ini yakni kesenjangan antara harapan masyarakat sebagai penerima pelayanan jasa dengan pelayanan nyata (kinerja pelayanan) yang diberikan oleh instansi pemerintah, yakni Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang.

### C. Kepuasan Pelanggan

#### 1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Masalah kepuasan adalah masalah perorangan yang sifatnya sangat subyektif karena hal ini tergantung pada masing-masing individu untuk merasakan dan menyatakan. Masalah kepuasan ini sangat sulit untuk diukur. Jika diusahakan untuk diukur, ukuran tersebut tetap akan banyak mengandung unsur-unsur yang bersifat subyektif. Untuk itu diasumsikan bahwa ukuran kepuasan dapat dinyatakan secara ordinal (urutan), yaitu: tidak puas, kurang puas, cukup puas, puas dan sangat puas.

Kotler (2001: 46) menyatakan, “kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan setelah membeli barang atau jasa tersebut”. Kotler juga menjelaskan kepuasan pelanggan adalah fungsi dari pengharapannya dan kualitas produk yang dirasakan oleh

pelanggan. Pengharapan pelanggan dibentuk berdasarkan pengalaman mereka, saran teman-teman dan iklan yang disampaikan perusahaan jasa. Pelanggan memilih memberi jasa berdasarkan harapan ini dan setelah menikmati jasa tadi mereka akan membandingkannya dengan apa yang mereka harapkan. Bila jasa yang mereka nikmati ternyata berada jauh dibawah yang mereka harapkan, maka mengakibatkan ketidakpuasan. Makin besar jurang harapan dengan kenyataan makin besar pula ketidakpuasan pelanggan.

Dalam literatur selanjutnya Kotler (2003: 70) menyatakan “kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau (hasil) yang diharapkan. jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang”.

## 2. Teori Kepuasan Pelanggan

Tjiptono (2008: 170) menyatakan setidaknya ada sepuluh teori kepuasan pelanggan yang terstruktur dalam tiga perspektif pokok: (1) perspektif psikologi, meliputi *cognitive dissonance theory*, *contrast theory*, *assimilation-contrast theory*, *adaptation-level theory*, *opponent-process theory*, dan *equity theory*; (2) perspektif ekonomi terdiri atas *consumer surplus* dan *utility theory*; serta (3) perspektif sosiologi, mencakup *alienation* dan *communication-effect theory*. Masing-masing teori tersebut dijelaskan sebagai berikut.

1. *Cognitive dissonance theory*. Berdasarkan teori ini, konsumen berusaha menekan disonansi yakni kesenjangan atau perbedaan antara ekspektasi dan kinerja produk/jasa. Apabila kinerja produk lebih buruk dibandingkan ekspektasi pelanggan, maka situasinya adalah negatif *disconfirmation*. Jika kinerja produk lebih bagus daripada ekspektasi pelanggan, maka situasinya disebut *positive*

*disconfirmation*. Sedangkan jika kinerja sama persis atau sesuai dengan harapan, situasinya dinamakan *simple confirmation*. Dengan demikian, kepuasan pelanggan dipandang sebagai “evaluasi” yang memberikan hasil di mana pengalaman atau kinerja yang dipersepsikan setidaknya sama baiknya (sesuai) dengan yang diharapkan”. Ekspektasi terhadap kinerja produk/jasa berlaku sebagai standar perbandingan terhadap kinerja aktual produk/jasa.

2. *Contrast theory*. Prediksi reaksi konsumen berdasarkan teori kontras justru berkebalikan dengan teori *cognitive dissonance*. Bukannya menekan disonansi, konsumen malah justru akan memperbesar perbedaan antara ekspektasi dan kinerja produk/jasa. Apabila kinerja produk melampaui ekspektasi, konsumen akan sangat puas; namun jika kinerja produk dibawah ekspektasi, ia akan sangat tidak puas. Hal ini menyiratkan bahwa konsumen sangat sensitif terhadap ekspektasi yang tidak terpenuhi dan bisa bereaksi secara berlebihan.
3. *Assimilation-contrast theory*. Menurut teori ini, konsumen mungkin menerima penyimpangan (deviasi) dari ekspektasinya dalam batas tertentu (*zone of acceptance*). Apabila produk atau jasa yang dibeli dan dikonsumsi tidak terlalu berbeda dengan apa yang diharapkan pelanggan, maka kinerja produk/jasa tersebut akan diasimilasi/diterima dan produk/jasa bersangkutan akan dievaluasi secara positif (dinilai memuaskan).
4. *Adaptation-level theory*. Menurut teori ini, individu hanya akan mempersepsikan stimuli berdasarkan standar yang diadaptasinya. Standar tersebut bergantung pada persepsinya terhadap stimulus, konteks, serta karakteristik psikologis dan fisiologis organisme. Apabila sudah terbentuk, “tingkat adaptasi” (*adaptation level*) tersebut akan menentukan evaluasi berikutnya dan memastikan bahwa setiap penyimpangan positif dan negatif bakal tetap berada dalam rentang posisi orisinal individu bersangkutan.
5. *Opponent-process theory*. Teori ini berusaha menjelaskan mengapa pengalaman konsumen yang pada mulanya sangat memuaskan cenderung dievaluasi kurang memuaskan pada kejadian atau kesempatan berikutnya. Dasar pemikirannya adalah pandangan bahwa organisme akan beradaptasi dengan stimuli di lingkungannya, sehingga stimuli berkurang intensitasnya sepanjang waktu.
6. *Equity theory*. Model yang dikenal pula dengan istilah keadilan distributif ini beranggapan bahwa orang menganalisis rasio input dan hasilnya (*outcome*) dengan rasio input dan hasil mitra pertukarannya. Jika ia merasa bahwa rasionya lebih kecil dibandingkan anggota lainnya dalam pertukaran tersebut, ia cenderung akan merasakan adanya ketidakadilan dan pada gilirannya timbul ketidakpuasan.
7. Surplus konsumen. Dalam teori ekonomi, konsumen rasional akan mengalokasikan sumber daya langka sedemikian rupa sehingga rasio antara utilitas marginal dan harga produk akan sama. Jadi, utilitas total yang didupatkannya dari semua produk akan maksimum.
8. Teori utilitas. Pada prinsipnya, teori utilitas berfokus pada cara konsumen memilih dan membuat keputusan berdasarkan preferensi dan penilaiannya terhadap nilai (*value*). Unsur pokok dalam teori ini adalah hubungan antara preferensi dan indifferensiasi individu terhadap serangkaian alternatif (misalnya, produk, merek, pemasok dan sebagainya).
9. *Alienation*. Konsep *alienation* digunakan untuk menginterpretasikan ketidakpuasan pelanggan. Pada umumnya konsep ini bisa diidentifikasi dalam empat bentuk yaitu: (a) *powerlessness*, dimana individu meyakini bahwa tindakannya sendiri tidak dapat

mempengaruhi atau menentukan hasil akhir. *Powerlessness* mencerminkan perasaan tidak mampu mempengaruhi perilaku pebisnis dalam rangka melindungi kepentingannya sebagai konsumen. (b) *meaninglessness* terjadi manakala konsumen merasa dirinya tidak mampu membuat keputusan pembelian secara bijaksana. (c) *normlessness* merefleksikan keyakinan sebagian (besar) konsumen bahwa para pelaku bisnis cenderung berperilaku tidak etis dan melakukan praktik pemasaran tidak adil, dan (d) *isolation* merupakan perasaan terpisah atau terabaikan dari kelompok atau dari standar kelompok.

10. *Communication-effect theory*. Teori ini menegaskan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan hasil dari respon konsumen terhadap perubahan komunikasi, namun bukan hasil evaluasi kognitif atau efektif terhadap produk/jasa. (Tjiptono, 2008: 170-173)

### 3. Mengukur Kepuasan Pelanggan

Tjiptono (2008: 175) menyatakan, secara garis besar ada empat metode yang sering digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yakni:

1. Sistem keluhan dan saran, seperti kotak saran di lokasi-lokasi strategis, kartu pos berperangko, saluran telepon bebas pulsa, website, email, blog, dan lain-lain.
2. *Ghost shopping (mystery shopping)*, yaitu salah satu bentuk riset observasi partisipatoris yang memakai jasa orang-orang yang “menyamar” sebagai pelanggan perusahaan dan pesaing sembari mengamati secara rinci aspek-aspek layanan dan kualitas produk.
3. *Lost customer analysis*, yakni menghubungi atau mewawancarai para pelanggan yang telah beralih pemasok dalam rangka memahami penyebabnya dan melakukan perbaikan layanan.
4. Survei kepuasan pelanggan, baik via pos, telepon, email, website, blog, maupun tatap muka langsung.

Sejalan dengan pendapat di atas, Kotler (2003: 38) mengidentifikasikan metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu (1) *Complaint and Suggestion System* (sistem keluhan dan saran), (2) *Customer Satisfaction Surveys* (survei kepuasan pelanggan), (3) *Ghost Shopping*, dan (4) *Lost Customers Analysis*. Pengukuran kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode complaint and suggestion system (sistem keluhan dan saran), perusahaan perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran, yang diletakkan di tempat-tempat strategis

(yang mudah dijangkau atau sering dilewati oleh pelanggan), kartu komentar (yang diisi langsung maupun dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa, dan lain-lain. Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga pada perusahaan, sehingga memungkinkan perusahaan untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat dalam mengatasi masalah-masalah yang timbul. Akan tetapi, karena metode ini bersifat pasif, maka sulit untuk mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan keluhannya, bisa saja mereka langsung beralih pemasok dan tidak akan membeli produk perusahaan itu lagi. Upaya mendapatkan saran yang barus dari pelanggan juga sulit diwujudkan dengan metode ini. Terlebih lagi bila perusahaan tidak memberikan timbal balik dan tindak lanjut yang memadai kepada mereka yang telah bersusah payah berfikir menyumbang ide kepada perusahaan.

Menurut Kotler (2003: 42) menyatakan, pengukuran kepuasan dengan metode survei kepuasan pelanggan. Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Pengukuran kepuasan pelanggan dengan metode *ghost shopping* adalah salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka melaporkan teman-temannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu, para *ghost shopper* tersebut juga dapat mengamati cara perusaan dan

pesaingnya melayani permintaan pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan (Kotler, 2003: 44).

Kotler (2003: 49) menyatakan dalam metode *lost customers analysis*, sebaiknya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil keputusan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi *customer lost rate* juga penting, dimana peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

Kepuasan pelanggan bukanlah konsep absolut, melainkan relatif atau tergantung pada apa yang diharapkan pelanggan. Martilla dan James yang dikutip oleh Tjiptono (2008: 176) menyatakan, operasionalisasi pengukuran kepuasan pelanggan bisa menggunakan sejumlah faktor, seperti ekspektasi, tingkat kepentingan (*importance*), kinerja dan faktor ideal. Kendati demikian, salah satu teknik pengukuran kepuasan pelanggan yang paling banyak dipakai adalah "*importance-performance analysis*", yakni menggunakan *importance rating* dan *performance rating*.

Menurut Tjiptono (2008: 181) Pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan dengan berbagai macam tujuan, diantaranya:

1. Mengidentifikasi keperluan (*requirement*) pelanggan (*importance ratings*), yakni aspek-aspek yang dinilai penting oleh pelanggan dan mempengaruhi apakah ia puas atau tidak.
2. Menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja organisasi pada aspek-aspek penting.
3. Membandingkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap perusahaan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap organisasi lain, baik pesaing langsung maupun tidak langsung.
4. Mengidentifikasi PFI (*priorities for improvement*) melalui analisis gap antara skor tingkat kepentingan (*importance*) dan kepuasan.
5. Menukur indeks kepuasan pelanggan yang bisa menjadi indikator andal dalam memantau kemajuan perkembangan dari waktu ke waktu.

#### **D. Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat**

Menurut Keputusan Menpan Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, terdapat 14 (empat belas) unsur yang menjadi indikator kepuasan masyarakat terhadap suatu bentuk pelayanan publik. Keempat belas indikator tersebut terdiri dari :

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.

Indikator-indikator pengukuran kepuasan masyarakat seperti dijelaskan di atas sebenarnya merupakan jabaran dari lima dimensi kualitas pelayanan sebagai tolok ukur penilaian kualitas pelayanan di mata pengguna layanan yang meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan dimensi *tangible* (Sinambela, 2007:6). Karena itu, pengukuran kualitas pelayanan dan sekaligus kajian kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang didasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan tersebut. Dengan demikian indikator-indikator kualitas pelayanan sebagai pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik seperti tertuang dalam Keputusan Menpan di atas merupakan bagian dari dimensi kualitas pelayanan.

#### **E. Hasil Penelitian Sebelumnya**

Penelitian mengenai kualitas pelayanan baik di instansi pemerintah maupun swasta/BUMN sebagai institusi yang memberikan pelayanan publik sudah dilakukan peneliti-peneliti sebelumnya. Sekalipun objek/tempat penelitian dilakukan pada instansi yang berbeda, namun pada prinsipnya penelitian sebelumnya juga menyoroti kualitas pelayanan berdasarkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan. Seperti halnya penelitian Atmoko dan kawan-kawan (2007) dengan judul Pengukuran Kualitas Pelayanan Administrasi Penanaman Modal di Kabupaten Garut. Penelitian tersebut menyimpulkan sebagai berikut:

1. Kondisi pelayanan administrasi penanaman modal di Kabupaten Garut belum dilaksanakan secara optimal karena urusan penanaman modal belum sepenuhnya terealisasi akibat tarik-menarik kewenangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah, namun Dinas Perindustrian, Perdagangan, dan Penanaman Modal telah berupaya melakukan perbaikan dalam pelayanan perizinan untuk meningkatkan minat

investasi di Kabupaten Garut. Pelayanan perizinan yang diberikan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan, dan Penanaman Modal Kabupaten Garut terdiri dari pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP); Tanda Daftar Perusahaan (TDP); Tanda Daftar Industri/Izin Usaha Industri (TDI/IUI); dan Tanda Daftar Gudang (TDG).

2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan yang diberikan Dinas Perindustrian, Perdagangan, dan Penanaman Modal adalah 71,16 yang termasuk dalam kategori “Baik”, di mana nilai kepuasan tertinggi adalah untuk unsur prosedur pelayanan (3.273) dan nilai kepuasan terendah adalah untuk unsur kepastian biaya pelayanan (2.455). Upaya untuk memperbaiki kinerja pelayanan terutama difokuskan untuk mengatasi kendala internal, yakni proses pelayanan yang masih parsial, sehingga menghambat kemudahan bagi masyarakat pelaku usaha dalam mengurus perizinan, serta kendala eksternal, yakni belum banyaknya masyarakat yang mengurus perizinan akibat lingkup usahanya yang masih terbatas sehingga merasa belum perlu mengurus perizinan.

Penelitian berikutnya dilakukan oleh Tamtina (2008) dengan judul Pengaruh Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Proses Pembuatan Surat Izin Usaha (SITU/HO) Pada Dinas Tata Kota Bandar Lampung. Peralatan analisis data yang digunakan adalah regresi binari logistik. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa pengaruh *Tangible*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* terhadap kepuasan pemohon SITU dilihat dari output regresi logistik binari adalah positif kecuali *Reliability* dengan nilai negatif. Koefisien regresi variabel *Tangible* sebesar 0,005 dengan  $Z \text{ hitung} < Z \text{ tabel}$  ( $0,066 < 1,4$ ), *Empathy* sebesar 0,007 dengan  $Z \text{ hitung} < Z \text{ tabel}$  ( $0,027 < 1,4$ ) tidak signifikan. *Reliability* sebesar -0,027 dengan  $Z \text{ hitung} > Z \text{ tabel}$

(1,690 > 1,4), *Responsiveness* sebesar 0,082 dengan  $Z$  hitung >  $Z$  tabel (3,456 > 1,4) dan *Assurance* sebesar 0,133 dengan  $Z$  hitung >  $Z$  tabel (5,414 > 1,4) signifikan. Walaupun variabel *tangible* dan *empathy* mempunyai nilai positif, namun pada tingkat kepercayaan 95% pengaruh keduanya tidak signifikan. Berdasarkan hasil analisis regresi logistik binari, dapat disimpulkan bahwa variabel *Tangible* (aspek bukti fisik), *Empathy* (aspek empati), *Reliability* (aspek keandalan), *Responsiveness* (aspek ketanggapan), dan *Assurance* (aspek jaminan) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pemohon SITU pada Dinas Tata Kota Bandar Lampung.

Sabihaini (2005) dalam penelitiannya yang berjudul analisis tingkat layanan pelanggan pada bank. Penelitian dilakukan pada empat bank yang meliputi Bank BCA, Bank BNI, Bank Bali dan Citibank di Yogyakarta. Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan pada  $p = 0,000$  yang berarti terdapat perbedaan tingkat layanan antara bank Citibank, BNI, BCA, dan Bank Bali berdasarkan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*. Analisis perbedaan tingkat layanan antara Bank Citibank, BNI, BCA, dan Bank Bali menunjukkan Citibank mempunyai tingkat layanan yang tinggi, Bank BCA dan Bali mempunyai tingkat layanan yang sedang, dan Bank BNI mempunyai tingkat layanan yang rendah.

Februadi, dkk (2000) dalam penelitiannya yang berjudul pengukuran kualitas jasa (*service quality*) bidang pengajaran yang disediakan oleh Politeknik Negeri Bandung menyimpulkan bahwa ekpektasi (harapan) mahasiswa Politeknik Negeri Bandung terhadap jasa pengajaran yang diberikan masih belum dapat dipenuhi oleh lembaga pendidikan tersebut. Apa yang sudah diterima oleh mahasiswa masih jauh dari harapan mereka, terutama untuk dimensi *tangible*, dimensi ini pula yang dianggap

paling penting oleh mahasiswa. Hal ini menyiratkan bahwa peralatan serta kebersihan dilingkungan Politeknik Negeri Bandung perlu segera dibenahi.

#### **F. Kerangka Berpikir**

Baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah didasarkan pada penilaian masyarakat sebagai pengguna pelayanan tersebut. Secara umum masyarakat ingin dipuaskan dengan pelayanan mereka terima. Hal ini berarti bahwa baik buruknya kualitas pelayanan suatu dapat dinilai dari sejauhmana pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat. Kepuasan pada dasarnya merupakan perasaan senang atau kecewa yang seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau (hasil) yang diharapkan (Kotler, 2003: 70). Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang”.

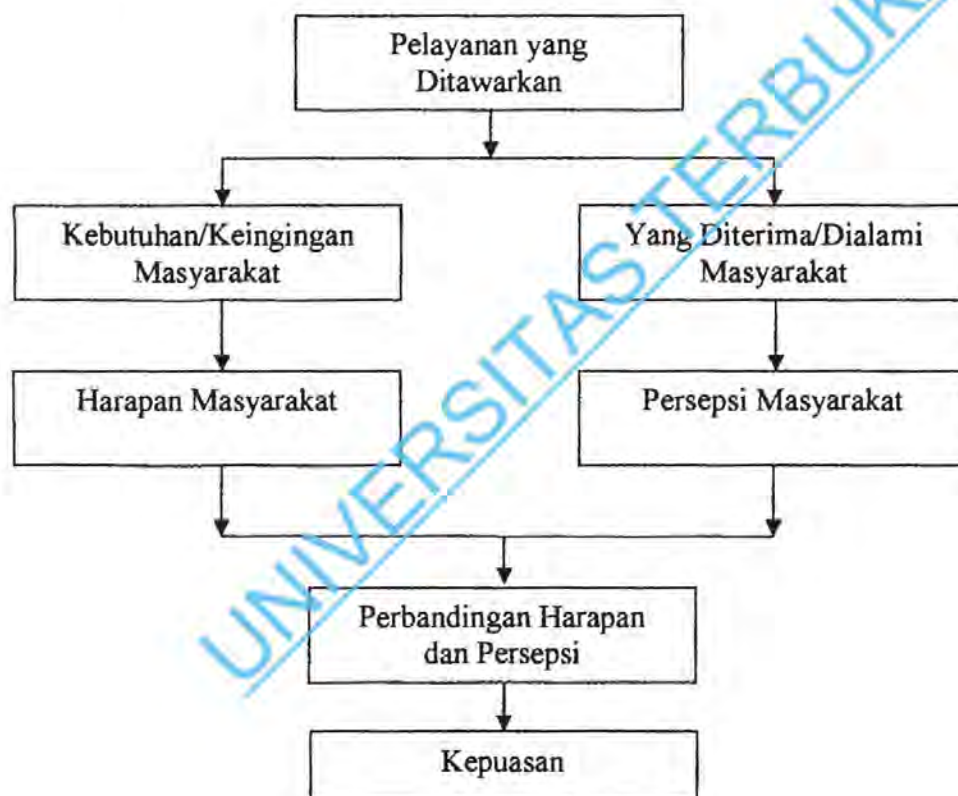
Dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan publik yang dalam hal ini adalah kualitas pelayanan publik Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang, tolok ukur baik buruknya kualitas pelayanan dapat didasarkan pada kepuasan masyarakat kecamatan tersebut sebagai pengguna pelayanan. Sedangkan kepuasan masyarakat ditentukan oleh sejauhmana pelayanan yang mereka terima sesuai dengan yang mereka harapkan. Karena itu, alur kerangka pemikiran penelitian dimulai dari pelayanan yang ditawarkan oleh Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang kepada masyarakat. Disatu sisi penggunaan layanan oleh masyarakat dimulai dengan adanya kebutuhan/ keinginan terhadap pelayanan. Semakin tinggi kebutuhan terhadap pelayanan, akan semakin pula harapan terhadap pelayanan tersebut. Sementara disisi lain, masyarakat sebagai pengguna pelayanan juga memberikan penilaian tersendiri

terhadap pelayanan yang mereka terima. Penilaian tersebut akan membentuk persepsi terhadap pelayanan. Pada gilirannya masyarakat sebagai pengguna pelayanan akan membandingkan antara harapan mereka terhadap pelayanan dengan pelayanan yang mereka persepsikan.

Berdasarkan ulasan di atas, maka kerangka pemikiran atau skema penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut.

Gambar 2.1

Skema Kaitan Pelayanan Publik dengan Kepuasan Masyarakat



Sumber: Ratnawati (2006), dimodifikasi oleh peneliti sesuai dengan kepentingan penelitian.

Berdasarkan skema di atas, terlihat bahwa persepsi masyarakat terhadap baik buruknya kualitas pelayanan publik Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang dapat didasarkan pada perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan

pelayanan yang mereka rasakan. Apabila pelayanan yang dirasakan (kinerja pelayanan) sama atau lebih dari pelayanan yang diharapkan, maka masyarakat akan memiliki persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima. Hal ini juga dapat diartikan bahwa masyarakat puas terhadap pelayanan publik instansi tersebut. Sebaliknya apabila pelayanan yang dirasakan lebih rendah bila dibandingkan dengan pelayanan yang diharapkan, maka masyarakat belum memiliki persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan tersebut yang berarti mereka belum puas terhadap pelayanan yang diberikan.

### G. Operasional

Variabel penelitian ini terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan. Hal ini disebabkan, penilaian terhadap kualitas pelayanan publik Kantor Kecamatan Rantau didasarkan pada perbandingan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang dirasakan masyarakat sebagai penerima layanan dari instansi tersebut. Selanjutnya indikator dan pengukuran masing-masing dimensi kualitas pelayanan tersebut diadopsi dari kuesioner yang dikembangkan oleh Parasuraman dan kawan-kawan yang dikutip oleh Tjiptono (2005: 262-265) yang disesuaikan dengan kepentingan penelitian, seperti terlihat dibawah ini

Tabel 2.1

Definisi Operasional, Indikator dan Skala Pengukuran

| No | Dimensi            | Definisi                                                                                              | Indikator                                                            | Pengukuran | Skala    | Item |
|----|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|------------|----------|------|
| 1  | <i>Reliability</i> | Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. (Tjiptono, 2005). | Kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan jadwal yang telah ditetapkan | 1-5        | Interval | A1   |
|    |                    |                                                                                                       | Kemudahan prosedur pelayanan                                         | 1-5        | Interval | A2   |
|    |                    |                                                                                                       | Kejelasan dan kepastian persyaratan teknis dan administratif         | 1-5        | Interval | A3   |
|    |                    |                                                                                                       | Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji diberikan              | 1-5        | Interval | A4   |

|   |                        |                                                                                                                                                   |                                                                         |     |          |    |
|---|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----|----------|----|
|   |                        |                                                                                                                                                   | Kejelasan biaya pelayanan                                               | 1-5 | Interval | A5 |
| 2 | <b>Responsive ness</b> | Kemampuan pegawai memberikan pelayanan dengan tanggap (Tjiptono, 2005).                                                                           | Kejelasan informasi penyampaian layanan                                 | 1-5 | Interval | B1 |
|   |                        |                                                                                                                                                   | Kesediaan pegawai dalam memberikan layanan dengan cepat                 | 1-5 | Interval | B2 |
|   |                        |                                                                                                                                                   | Kemudahan masyarakat menghubungi pegawai                                | 1-5 | Interval | B3 |
|   |                        |                                                                                                                                                   | Keluangan waktu pegawai menanggapi permintaan masyarakat                | 1-5 | Interval | B4 |
|   |                        |                                                                                                                                                   | Tindakan cepat tanggap pegawai ketika dibutuhkan                        | 1-5 | Interval | B5 |
| 3 | <b>Assurance</b>       | Mencakup pengetahuan, kemampuan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. (Tjiptono, 2005) | Kejelasan petugas pelayanan sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab | 1-5 | Interval | C1 |
|   |                        |                                                                                                                                                   | Petugas pelayanan memiliki tanggung jawab yang tinggi                   | 1-5 | Interval | C2 |
|   |                        |                                                                                                                                                   | Kesopanan pegawai                                                       | 1-5 | Interval | C3 |
|   |                        |                                                                                                                                                   | Perasaan nyaman saat memanfaatkan layanan                               | 1-5 | Interval | C4 |
|   |                        |                                                                                                                                                   | Perasaan aman dikalangan masyarakat saat memanfaatkan layanan           | 1-5 | Interval | C5 |
| 4 | <b>Emphaty</b>         | Kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan (Tjiptono, 2005).                   | Pelayanan secara individu                                               | 1-5 | Interval | D1 |
|   |                        |                                                                                                                                                   | Pemahaman pegawai akan kebutuhan dan perasaan masyarakat                | 1-5 | Interval | D2 |
|   |                        |                                                                                                                                                   | Kesungguhan pegawai terhadap kepentingan masyarakat                     | 1-5 | Interval | D3 |
|   |                        |                                                                                                                                                   | Masyarakat memiliki kesenangan hak dalam memperoleh pelayanan           | 1-5 | Interval | D4 |
|   |                        |                                                                                                                                                   | Pelayanan tanpa memandang status sosial                                 | 1-5 | Interval | D5 |
| 5 | <b>Tangible</b>        | Meliputi fasilitas fisik perlengkapan, pegawai dan sarana. (Tjiptono, 2005).                                                                      | Lokasi kantor kecamatan mudah dijangkau.                                | 1-5 | Interval | E1 |
|   |                        |                                                                                                                                                   | Ketersediaan ruangan pelayanan bagi masyarakat                          | 1-5 | Interval | E2 |
|   |                        |                                                                                                                                                   | Adanya kursi/tempat duduk bagi masyarakat yang memanfaatkan layanan     | 1-5 | Interval | E3 |
|   |                        |                                                                                                                                                   | Kebersihan dan kerapian ruangan                                         | 1-5 | Interval | E4 |
|   |                        |                                                                                                                                                   | Adanya areal parkir kendaraan mencukupi                                 | 1-5 | Interval | E5 |
|   |                        |                                                                                                                                                   | Adanya sarana dan prasarana penunjang layanan lainnya                   | 1-5 | Interval | E6 |

## H. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan landasan teoritis yang telah dikemukakan sebelumnya, maka yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat dari Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten

Aceh Tamiang belum sesuai dengan pelayanan yang mereka harapkan. Dengan kata lain, terdapat perbedaan yang signifikan antara pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat.

UNIVERSITAS TERBUKA



### **BAB III**

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Desain Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif yang dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya (Nawawi, 2003). Penelitian ini juga merupakan penelitian yang bersifat komperatif yaitu suatu metode untuk memahami objek penelitian (baik buruknya kualitas pelayanan publik) didasarkan pada perbandingan antara pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat dari Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang.

### **B. Lokasi dan Objek Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang. Objek penelitian berhubungan dengan penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik instansi tersebut yang diukur berdasarkan perbandingan antara pelayanan yang dirasakan di satu sisi, dengan pelayanan yang diharapkan masyarakat disisi lain.

### **C. Populasi dan Penarikan Sampel**

Populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang dapat digunakan untuk membuat beberapa kesimpulan. Kumpulan elemen tersebut pada hakekatnya merupakan objek dimana pengamatan akan dilakukan oleh peneliti. Jika populasi sangat besar maka perlu dilakukan pengambilan sampel (*sampling*). Ide dasar dari pengambilan sampel adalah

dengan memilih bagian dari elemen populasi, sehingga kesimpulan tentang keseluruhan populasi dapat diperoleh. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang memanfaatkan pelayanan Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang.

Keterwakilan populasi oleh sampel dalam penelitian merupakan syarat penting untuk melakukan interpretasi, maka Ferdinan yang dikutip oleh Lidia (2008: 37) menyatakan bahwa bila ukuran sampel terlalu besar maka model menjadi sangat sensitif sehingga sulit untuk mendapatkan *goodness of fit* yang baik. Untuk itu disarankan ukuran sampel adalah 100 responden mengikuti Sudman yang dikutip oleh Ma'ruf (2005), menyarankan bahwa untuk riset atau penelitian tentang sikap biasanya jumlah minimum yang menjadi responden penelitian adalah 100 orang. Dalam penelitian ini akan diambil sampel dari masyarakat yang memanfaatkan pelayanan publik Kantor Kecamatan Rantau. Penarikan sampel sejumlah tersebut dilakukan secara *purposive sampling*. Penggunaan metode *purposive sampling* didasarkan pada alasan bahwa masyarakat yang dijadikan responden penelitian adalah mereka yang sudah pernah memanfaatkan pelayanan publik dari instansi lain di Kabupaten Aceh Tamiang selain Kantor Kecamatan Rantau. Hal ini dimaksudkan agar kajian terhadap kepuasan seseorang responden dinilai lebih riil, karena mereka juga sudah pernah memanfaatkan layanan dari instansi lain.

#### **D. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk pengumpulan data yang diperlukan untuk memperoleh data yang sesuai dengan kepentingan penelitian. Instrumen penelitian ini adalah kuesioner atau daftar pertanyaan yang berisi pertanyaan/ Pernyataan yang berhubungan dengan lima dimensi kualitas pelayanan terdiri dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan dimensi

*tangible*. Karena pengukuran kualitas pelayanan didasarkan pada perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan, maka kuesioner penelitian terdiri dari dua belahan, yaitu belahan pelayanan yang diharapkan dan belahan layanan yang dirasakan.

Pertanyaan/ Pernyataan pada masing-masing dimensi kualitas pelayanan baik yang berhubungan dengan pelayanan diharapkan maupun pelayanan dirasakan dijabarkan dalam bentuk pernyataan positif. Setiap pernyataan diberikan alternatif pilihan jawaban dalam bentuk tingkat kesetujuan (tidak setuju, kurang setuju, ragu-ragu, setuju, dan sangat setuju). Untuk kepentingan analisis, maka masing-masing alternatif pilihan jawaban tersebut diberikan skor/bobot berdasarkan skala Likert (Likert scale) berkisar antara satu sampai lima seperti terlihat dalam Tabel 3.1 di bawah ini.

Tabel 3.1

Alternatif Pilihan Tingkat Kesetujuan Berdasarkan Skor/Bobot Skala Likert

| Alternatif jawaban | Skor/Bobot |
|--------------------|------------|
| Tidak setuju       | 1          |
| Kurang setuju      | 2          |
| Ragu-ragu          | 3          |
| Setuju             | 4          |
| Sangat setuju      | 5          |

Alternatif pilihan jawaban responden seperti terlihat di atas sengaja tidak memasukkan alternatif pilihan jawaban "netral" sebagaimana halnya beberapa penelitian/skripsi terdahulu. Hal ini didasarkan pada pendapat Umar (2005: 70) menyatakan, bahwa beberapa buku teks menganjurkan agar data pada katagori "netral" tidak dipakai dalam analisis selama responden tidak memberikan alasannya. Pegawai diminta untuk memberikan respon dengan cara memilih salah satu alternatif pilihan jawaban yang mereka anggap paling cocok.

Karena instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner maka diperlukan adanya uji reliabilitas dan validitas. Uji reliabilitas digunakan untuk menilai apakah instrumen (kuesioner) yang digunakan dalam pengumpulan data dinilai handal (*reliable*) atau tidak. Keandalan (*reliability*) suatu pengukuran menunjukkan sejauhmana pengukuran tersebut tanpa bias (bebas kesalahan-*error free*) dan karena itu menjamin pengukuran yang konsisten lintas waktu dan lintas beragam item dalam instrumen. Dengan kata lain, keandalan suatu pengukuran merupakan indikasi mengenai stabilitas dan konsistensi dimana instrumen mengukur konsep dan membantu menilai “ketepatan” sebuah pengukuran (Sekaran, 2006: 40). Dalam penelitian ini, tolok ukur reliabilitas suatu kuesioner adalah nilai *alfa cronbach* yang diperoleh melalui perhitungan statistik. Malhotra, (2007: 235) menyatakan nilai *alfa cronbach* minimum yang dapat adalah di atas 0,60. Hal ini berarti suatu kuesioner dinyatakan handal apabila nilai *alfa cronbach* yang diperoleh berada di atas 0,60.

Hasil pengolahan data menghasilkan nilai *alfa cronbach* untuk dimensi *reliability* pada pelayanan diharapkan sebesar 0,643. Angka ini lebih besar dari 0,60 sebagai nilai yang disarankan. Hal ini berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data berkaitan dengan pelayanan diharapkan pada dimensi *reliability* dinyatakan handal. Demikian pula halnya kuesioner yang berkaitan dengan pelayanan yang dirasakan juga dinyatakan handal dengan nilai *alfa cronbach* sebesar 0,838.

Selanjutnya nilai *alfa cronbach* untuk dimensi *responsiveness* menunjukkan angka sebesar 0,608 pada kolom pelayanan yang diharapkan dan sebesar 0,816 pada kolom pelayanan yang dirasakan. Kedua nilai *alfa cronbach* juga lebih besar dari 0,60 sehingga dapat diartikan kuesioner yang berkaitan dengan dimensi *responsiveness* baik pada pelayanan diharapkan maupun pelayanan dirasakan juga dinyatakan handal.

Untuk lebih jelasnya mengenai nilai *alfa cronbach* masing-masing variabel penelitian yang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan baik untuk kolom tingkat pelayanan yang diharapkan maupun untuk kolom kinerja pelayanan atau pelayanan yang dirasakan, dapat dilihat Tabel 3.2 berikut.

Tabel 3.2  
Hasil Pengujian Reliabilitas

| Dimensi                               | Jumlah Item | Nilai Cronbach Alpha | Ket    |
|---------------------------------------|-------------|----------------------|--------|
| <b>Pelayanan Diharapkan (Harapan)</b> |             |                      |        |
| • Reliability                         | 5           | 0,643                | Handal |
| • Responsiveness                      | 5           | 0,608                | Handal |
| • Assurance                           | 5           | 0,605                | Handal |
| • Emphaty                             | 5           | 0,618                | Handal |
| • Tangible                            | 6           | 0,651                | Handal |
| <b>Pelayanan Dirasakan (Persepsi)</b> |             |                      |        |
| • Reliability                         | 5           | 0,838                | Handal |
| • Responsiveness                      | 5           | 0,816                | Handal |
| • Assurance                           | 5           | 0,797                | Handal |
| • Emphaty                             | 5           | 0,792                | Handal |
| • Tangible                            | 7           | 0,896                | Handal |

Sumber: Data Primer (Diolah), 2010.

Berdasarkan Tabel 3.2 di atas dapat dilihat untuk setiap variabel yang berhubungan dengan dimensi kualitas pelayanan baik untuk pelayanan yang diharapkan, maupun pelayanan yang dirasakan menunjukkan nilai *cronbach alpha* di atas 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan memenuhi syarat kehandalan baik menurut Malhotra.

Selanjutnya uji validitas digunakan untuk mengukur validitas data yang diperoleh. Suatu skala pengukuran disebut valid apabila ia melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Bila skala pengukuran tidak valid, maka ia tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur apa yang seharusnya dilakukan (Kuncoro, 2003: 151). Dalam penelitian ini, penentuan

validitas dapat dilakukan dengan mencari nilai korelasi skor masing-masing item dengan skor total item untuk setiap variabel. Kemudian nilai  $r$  hitung yang diperoleh dari korelasi tersebut dibandingkan dengan nilai  $r$  tabel pada tingkat keyakinan 95 persen. Suliyanto (2006: 149) menyatakan, apabila nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel item pernyataan tersebut dinyatakan valid. Sebaliknya apabila nilai  $r$  hitung  $< r$  tabel maka item pernyataan tersebut tidak valid.

Hasil pengolahan data menunjukkan, nilai  $r$  hitung paling rendah untuk dimensi *reliability* pada kolom pelayanan diharapkan menunjukkan angka sebesar 0,292. Sedangkan nilai  $r$  kritis *r product moment* pada tingkat keyakinan 95 persen ( $n = 100$ ) menunjukkan angka sebesar 0,194. Dengan demikian dapat diartikan bahwa nilai  $r$  hitung untuk semua item pernyataan yang berhubungan dengan dimensi *reliability* pada kolom pelayanan diharapkan lebih besar bila dibandingkan dengan nilai  $r$  tabel, sehingga dapat diartikan bahwa seluruh item pernyataan yang dimuat dalam dimensi *reliability* pada kolom pelayanan diharapkan dinyatakan valid.

Selanjutnya nilai  $r$  hitung paling rendah untuk dimensi *reliability* pada kolom pelayanan dirasakan menunjukkan angka sebesar 0,688. Angka ini juga lebih besar bila dibandingkan dengan nilai  $r$  tabel. Dengan demikian dapat dipahami bahwa nilai  $r$  hitung masing-masing item pernyataan yang dimuat dalam dimensi *reliability* lebih besar bila dibandingkan dengan nilai  $r$  tabel, sehingga dapat diartikan seluruh item pernyataan kuesioner pada dimensi *reliability* tersebut dinyatakan valid.

Nilai  $r$  hitung terendah untuk dimensi *responsiveness* pada pelayanan diharapkan (dilambangkan dengan kode item B1-B5) sebesar 0,296. Selanjutnya nilai  $r$  hitung terendah untuk dimensi yang sama pada pelayanan dirasakan (dilambangkan dengan B11-B51) sebesar 0,586. Kedua nilai tersebut lebih besar bila dibandingkan dengan

nilai kritis  $r$  ( $n = 100$ ) menunjukkan angka sebesar 0,194. Dengan demikian dapat diartikan bahwa data yang diperoleh untuk semua item pernyataan yang berhubungan dimensi *responsiveness* pada pelayanan diharapkan dan pelayanan dirasakan dinyatakan valid.

Untuk lebih jelasnya mengenai perbandingan nilai  $r$  hitung dan nilai  $r$  tabel sebagai tolok ukur validitas item pernyataan yang dimuat dalam kuesioner penelitian dapat dilihat Tabel 3.3 berikut ini.

Tabel 3.3  
Hasil Pengujian Validitas

| Dimensi                                                                                                              | Item    | Nilai R<br>hitung<br>Terendah | Nilai R<br>Tabel | Ket   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------------------|------------------|-------|
| <b>Pelayanan Diharapkan (Harapan)</b><br>• Reliability<br>• Responsiveness<br>• Assurance<br>• Emphaty<br>• Tangible | A1-A5   | 0,292                         | 0,194            | Valid |
|                                                                                                                      | B1-B5   | 0,296                         | 0,194            | Valid |
|                                                                                                                      | C1-C5   | 0,253                         | 0,194            | Valid |
|                                                                                                                      | D1-D5   | 0,322                         | 0,194            | Valid |
|                                                                                                                      | E1-E6   | 0,557                         | 0,194            | Valid |
|                                                                                                                      |         |                               |                  |       |
| <b>Pelayanan Dirasakan(Persepsi)</b><br>• Reliability<br>• Responsiveness<br>• Assurance<br>• Emphaty<br>• Tangible  | A11-A51 | 0,688                         | 0,194            | Valid |
|                                                                                                                      | B11-B51 | 0,586                         | 0,194            | Valid |
|                                                                                                                      | C11-C51 | 0,558                         | 0,194            | Valid |
|                                                                                                                      | D11-D51 | 0,475                         | 0,194            | Valid |
|                                                                                                                      | E11-E61 | 0,560                         | 0,194            | Valid |
|                                                                                                                      |         |                               |                  |       |

Sumber: Data Primer (Diolah), 2010.

Berdasarkan Tabel 3.3 di atas dapat dilihat nilai  $r$  hitung terendah untuk dimensi *assurance* pada pelayanan diharapkan (dilambangkan dengan kode item C1-C5) sebesar 0,253. Selanjutnya nilai  $r$  hitung terendah untuk dimensi yang sama pada pelayanan dirasakan (dilambangkan dengan C11-C51) sebesar 0,558. Kedua nilai tersebut lebih besar bila dibandingkan dengan nilai kritis  $r$  ( $n = 100$ ) menunjukkan angka sebesar 0,194. Dengan demikian dapat diartikan bahwa data yang diperoleh untuk semua item pernyataan yang berhubungan dimensi *assurance* pada pelayanan diharapkan dan pelayanan dirasakan dinyatakan valid. Nilai  $r$  hitung untuk dimensi-dimensi kualitas

pelayanan lainnya seperti dimensi *emphaty* dan *tangible* baik untuk pelayanan yang diharapkan maupun untuk pelayanan yang dirasakan juga dinyatakan valid karena nilai  $r$  hitung masing-masing item pernyataan juga lebih besar bila dibandingkan dengan nilai  $r$  *product moment* pada tingkat keyakinan 95 persen.

#### E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data guna mendukung tercapainya tujuan penelitian dimulai dari pengumpulan data primer dan data sekunder. Pengumpulan data primer dilakukan melalui pengamatan (observasi) dan pengedaran angket..

##### 1. Pengamatan (observasi)

Pengamatan dilakukan terhadap hal-hal yang berkaitan dengan proses pemberian pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rantau, baik data yang berhubungan dengan ketersediaan pegawai, fasilitas yang digunakan dalam memberikan pelayanan, sikap pegawai dalam memberikan pelayanan serta fenomena yang berkaitan dengan pandangan masyarakat terhadap pelayanan publik instansi tersebut. Secara lebih konkrit dalam hal ini peneliti tidak hanya melakukan observasi langsung terhadap pelaksanaan tugas oleh pegawai terkait terutama untuk hal-hal yang berkaitan dengan kinerja mereka dalam memberikan pelayanan. Akan tetapi juga melakukan pengamatan dan mendengarkan secara langsung komentar masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik dari Kantor Kecamatan Rantau. Pengamatan dilakukan terhadap kelengkapan fasilitas fisik yang dimiliki instansi tersebut dalam memberikan pelayanan seperti ketersediaan ruangan pelayanan, kursi/tempat duduk bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan fasilitas fisik lainnya. Selain itu peneliti juga melakukan pengamatan secara langsung terhadap proses pemberian pelayanan oleh pegawai Kantor Kecamatan Rantau kepada masyarakat.

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan cara pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya jawab langsung dengan pihak-pihak yang dapat memberikan data penelitian. Dalam hal ini peneliti mengadakan tanya jawab dengan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang. Wawancara tersebut berkaitan dengan hal-hal yang berhubungan dengan harapan mereka terhadap pelayanan dan kinerja pelayanan mereka rasakan selama memanfaatkan pelayanan dari instansi tersebut.

## 3. Angket

Pengedaran angket merupakan kelanjutan dari pengamatan (observasi). Angket tersebut didesain dalam bentuk berpasangan (memuat harapan terhadap pelayanan dan kenyataan/kinerja pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat). Masyarakat diminta untuk memberikan respon terhadap masing-masing pernyataan sesuai dengan pilihan respon yang sudah disediakan.

Selanjutnya pengumpulan data sekunder dilakukan dengan cara dokumentasi terhadap data-data yang mendukung tercapainya tujuan penelitian seperti data pegawai Kantor Kecamatan Rantau sebagai "*service provider*" bagi kelancaran pelayanan publik instansi tersebut, data mengenai jenis pelayanan yang diberikan bagi masyarakat, jurnal-jurnal ilmiah dan literatur terkait yang berhubungan dengan pengukuran kualitas pelayanan publik.

## F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari statistik deskriptif dan statistik inferensial. Masing-masing teknik analisis tersebut dijelaskan sebagai berikut.

## 1. Statistik deskriptif

Statistik deskriptif adalah peralatan statistik yang digunakan untuk mendeskripsikan fenomena yang berhubungan dengan variabel penelitian tanpa melihat keterkaitan variabel tersebut dengan variabel lain. Dalam penelitian ini, statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan fenomena yang berkaitan dengan pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan masyarakat dari Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang. Peralatan statistik deskriptif yang digunakan adalah rata-rata hitung (*arimatic mean*) dengan rumus sebagai berikut. (Kirom, 2009: 78).

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

Dimana:

- $\bar{X}$  = Nilai rata-rata skor pilihan jawaban semua pertanyaan/ Pernyataan yang berhubungan dengan dimensi kualitas pelayanan.
- $\sum X$  = Total skor pilihan jawaban terhadap semua pernyataan.
- $n$  = Jumlah responden (100)

Selanjutnya untuk mengetahui tinggi rendahnya harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik Kantor Kecamatan Rantau dilakukan pengelompokan nilai rerata skor alternatif pilihan jawaban terhadap keseluruhan pertanyaan/ pernyataan terkait dengan masing-masing dimensi kualitas pelayanan. Sesuai dengan nilai skor tingkat kesetujuan yang telah diberikan untuk masing-masing alternatif jawaban yakni berkisar antara 1 sampai 5, maka tinggi rendahnya harapan terhadap pelayanan dikelompokkan sebagai berikut:

Tabel 3.4

Katagori Harapan Masyarakat Terhadap Pelayanan Berdasarkan Interval Rata-rata Skor Jawaban

| Rang Rata-rata Skor | Katagori Harapan |
|---------------------|------------------|
| 1,00 – 1,80         | Sangat rendah    |
| 1,81 – 2,60         | Rendah           |
| 2,61 – 3,40         | Biasa Saja       |
| 3,41 – 4,20         | Tinggi           |
| 4,21 – 5,00         | Sangat tinggi    |

Selanjutnya penilaian terhadap baik buruknya persepsi masyarakat terhadap pelayanan dirasakan (kinerja pelayanan) Kantor Kecamatan Rantau juga dapat didasarkan pada nilai rata-rata skor pilihan jawaban yang mereka berikan untuk masing-masing dimensi kualitas pelayanan. Pengelompokan persepsi masyarakat berdasarkan interval nilai rata-rata skor pilihan jawaban kuesioner seperti terlihat dalam Tabel 3.5 berikut.

Tabel 3.5

Katagori Penilaian Terhadap Kinerja Pelayanan (Pelayanan yang Dirasakan) Berdasarkan Interval Rata-rata Skor Jawaban

| Rang Rata-rata Skor | Katagori Penilaian/Persepsi Kinerja Pelayanan |
|---------------------|-----------------------------------------------|
| 1,00 – 1,80         | Tidak baik                                    |
| 1,81 – 2,60         | Kurang baik                                   |
| 2,61 – 3,40         | Biasa saja                                    |
| 3,41 – 4,20         | Baik                                          |
| 4,21 – 5,00         | Sangat baik                                   |

Karena kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan perbandingan antara pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan oleh penerima layanan, maka pengukuran kualitas pelayanan juga dilihat dari gap (selisih atau kesenjangan) antara layanan yang dirasakan dengan layanan yang diharapkan oleh masyarakat. Gap atau kesenjangan dimaksud dinyatakan dalam persamaan berikut.

$$\text{Sektor kesenjangan} = \text{sektor persepsi (pelayanan diharapkan)} - \text{sektor ekspektasi (pelayanan dirasakan)}$$

Ekspektasi (pelayanan diharapkan) dilihat dari tingkat kesetujuan masyarakat terhadap pernyataan yang berhubungan dengan pelayanan diharapkan, sedangkan persepsi ditunjukkan oleh tingkat kesetujuan masyarakat terhadap pernyataan yang berhubungan dengan pelayanan dirasakan. Febuadi, dkk (2000) menyatakan sektor kesenjangan (*gap score*) nol berarti pelayanan yang dirasakan masyarakat sama dengan pelayanan yang diharapkan yang berarti pelayanan instansi dipersepsikan baik (*excellent*).

Dari seluruh dimensi, dilakukan perhitungan untuk mencari nilai rerata dari setiap item pernyataan terhadap kedua bagian kuesioner (bagian ekspektasi dan persepsi). Kemudian dihitung nilai rerata untuk masing-masing dimensi/faktor, selanjutnya untuk mencari nilai *gap* antara persepsi dan ekspektasi, digunakan rumus di atas.

## 2. Statistik inferensial

Statistik inferensial adalah peralatan statistik yang digunakan untuk melihat keterkaitan antar variabel. Dalam penelitian ini, statistik inferensial digunakan untuk mengetahui signifikansi (nyata atau tidak nyata) perbedaan antara pelayanan yang diharapkan masyarakat di satu sisi, dengan pelayanan yang mereka rasakan di sisi lain. Karena itu, peralatan statistik yang digunakan adalah uji beda rata-rata (uji t) dengan metode sampel berpasangan (*paired sampel t test*), dirumuskan sebagai berikut (Rangkuti, 2003: 132).

$$t = \frac{\bar{D} - \mu D}{Sd / \sqrt{n}}$$

$$D = \frac{\sum_{i=1}^n Di}{n}$$

$$Sd = \sqrt{\sum_{i=1}^n \frac{(D_i - \bar{D})^2}{n-1}}$$

Dimana:

$D_i$  = Hasil pengurangan nilai skor pelayanan yang diharapkan dengan skor pelayanan yang dirasakan.

$Sd$  = Standar deviasi.

$n$  = Jumlah responden ( $n = 100$ )

Penerimaan atau pun penolakan hipotesis didasarkan pada perbandingan nilai  $t$  hitung dengan nilai  $t$  tabel pada tingkat keyakinan 95 persen, dengan ketentuan sebagai berikut :

- Apabila nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel, maka hipotesis penelitian diterima yang berarti pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat dari Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang belum sesuai dengan pelayanan yang mereka harapkan. Dengan kata lain, **terdapat perbedaan yang signifikan antara pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sehingga mereka belum puas terhadap pelayanan yang diberikan.**
- Apabila nilai  $t$  hitung  $< t$  tabel, maka hipotesis penelitian ditolak yang berarti pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat dari Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang sudah sesuai dengan pelayanan yang mereka harapkan. Dengan kata lain, **tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sehingga mereka sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan.**

Untuk mempercepat perhitungan dan mengurangi potensi terjadinya kesalahan maka pengolahan data menggunakan alat bantu komputer melalui software SPSS (*statistics package for social science*) versi 12.00



## BAB IV

### TEMUAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum dan Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Rantau

Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Aceh Tamiang Nomor 18 tahun 2009 tentang rincian tugas dan fungsi pemangku jabatan struktural kecamatan dalam Kabupaten Aceh Tamiang, maka organisasi kecamatan dinyatakan sebagai berikut:

(1) Susunan organisasi kecamatan terdiri dari:

- a. Camat;
- b. Sekretariat;
- c. Seksi tata pemerintahan;
- d. Seksi pemberdayaan masyarakat dan kampung;
- e. Seksi kesejahteraan rakyat dan syariat islam;
- f. Seksi pendapatan;
- g. Kelompok jabatan fungsional.

(2) Sekretariat terdiri dari:

- a. Sub bagian umum dan kepegawaian;
- b. Sub bagian program dan perencanaan;
- c. Sub bagian keuangan.

Camat menyelenggarakan tugas umum pemerintahan meliputi:

- a. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- b. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum;
- c. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
- d. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;

- e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat kecamatan;
- f. Membina penyelenggaraan pemerintahan kampung; dan
- g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan kampung.

Selain tugas di atas, Camat melaksanakan pemerintahan yang dilimpahkan oleh

Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah yang meliputi aspek:

- a. Perizinan;
- b. Rekomendasi;
- c. Koordinasi;
- d. Pembinaan;
- e. Pengawasan;
- f. Fasilitas;
- g. Penetapan;
- h. Penyelenggaraan; dan
- i. Kewenangan lain yang dilimpahkan.

Tugas Camat dalam mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat meliputi:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan lingkup kecamatan dalam forum musyawarah perencanaan dan pembangunan di kampung dan kecamatan;
- b. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap keseluruhan unit kerja baik pemerintahan maupun swasta yang mempunyai program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kerja kecamatan;

- c. Melakukan evaluasi terhadap berbagai kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kecamatan baik yang dilakukan oleh unit kerja pemerintah maupun swasta;
- d. Melakukan tugas-tugas lain di bidang pemberdayaan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- e. Melaporkan pelaksanaan tugas pemberdayaan masyarakat di wilayah kerja kecamatan kepada bupati dengan tembusan kepada satuan kerja perangkat daerah yang membidangi urusan pemberdayaan masyarakat.

Tugas camat dalam mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum meliputi:

- a. Melakukan koordinasi dengan kepolisian negara Republik Indonesia dan/atau tentera nasional indonesia mengenai program dan kegiatan penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum di wilayah kecamatan;
- b. Melakukan koordinasi dengan pemuka agama yang berada di wilayah kerja kecamatan untuk mewujudkan ketenteraman dan ketertiban umum masyarakat di wilayah kecamatan; dan
- c. Melaporkan pelaksanaan pembinaan ketenteraman dan ketertiban masyarakat kepada bupati.

Tugas Camat dalam mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan meliputi.

- a. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah yang tugas dan fungsinya dibidang penerapan peraturan perundang-undangan;
- b. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah yang tugas dan fungsinya dibidang penegakan perundang-undangan dan/atau kepolisian negara republik indonesia; dan

- c. Melaporkan pelaksanaan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan di wilayah kecamatan kepada bupati.

Tugas Camat dalam mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum meliputi.

- a. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan/atau instansi vertikal yang tuas dan fungsinya dibidang pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
- b. Melakukan koordinasi dengan pihak swasta dalam pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum; dan
- c. Melaporkan pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum di wilayah kecamatan kepada Bupati.

Tugas Camat dalam mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat kecamatan meliputi.

- a. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal dibidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan;
- b. Melakukan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal dibidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan;
- c. Melakukan evaluasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat kecamatan, dan
- d. Melaporkan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat kecamatan kepada Bupati.

Tugas Camat dalam Membina penyelenggaraan pemerintahan kampung meliputi.

- a. Melakukan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi pemerintahan kampung;

- b. Memberikan bimbingan, supervisi, fasilitasi dan konsultasi pelaksanaan administrasi kampung;
- c. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap datuk penghulu;
- d. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap perangkat kampung;
- e. Melakukan evaluasi penyelenggaraan pemerintahan kampung ditingkat kecamatan; dan
- f. Melaporkan pelaksanaan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan kampung ditingkat kecamatan kepada bupati.

Selanjutnya tugas Camat dalam melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan kampung, meliputi:

- a. Melakukan perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan;
- b. Melakukan percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di wilayahnya;
- c. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat kecamatan;
- d. Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kecamatan; dan
- e. Melaporkan pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kecamatan kepada Bupati.

Dalam pelaksanaan tugasnya, Camat memperoleh pelimpahan sebagian kewenangan Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Menurut Peraturan Bupati Aceh Tamiang Nomor: 10 Tahun 2009 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat, dijelaskan bahwa pelimpahan sebagian kewenangan dimaksud meliputi:

a. Perizinan.

Pelimpahan kewenangan dalam bidang perizinan yang dimaksudkan di atas merupakan kewenangan untuk memproses dan atau menandatangani beberapa jenis perizinan meliputi:

- Surat Izin Tempat Usaha (SITU) untuk warung makan (kedai kopi dan atau rumah makan berkapasitas < 20 kursi), usaha air minum isi ulang, industri rumah tangga dan UMKM (pengolahan roti/kue, makanan ringan/snack, limun, syrup, dll). Penjualan sarana produksi pertanian (Saprota) dan sarana produksi perikanan (budidaya, pengolahan dan perdagangan hasil perikanan, dan hasil perairan lainnya), pembuatan batu bata, rumah pangkas dan salon/pelaminan (termasuk taratak dan catering), usaha reklame/sablon;
- Surat izin mendirikan bangunan (IMB) skala kecil (rumah berukuran luas < 200 M<sup>2</sup> dan toko/kios berkonstruksi sederhana satu lantai);
- Surat izin pemanfaatan daerah milik jalan (Damija);
- Surat izin operasional alat-alat/mesin pertanian;
- Surat izin usaha perdagangan (skala kecamatan) kecuali kecamatan kota kuala simpang; dan
- Surat izin angkutan penyeberangan.

b. Penyelenggaraan

Bidang Penyelenggaraan meliputi:

- Pengelolaan Parkir (kecuali Kecamatan Kota Kualasimpang dan Kecamatan Karang Baru);
- Pengelolaan Terminal Tipe C (Kecamatan Seruway dan Kecamatan Tamiang Hulu);

- Pengelolaan dan Pemungutan Retribusi Sampah (Kecuali Kecamatan Kota Kualasimpang dan Kecamatan Karang Baru);
- Pengelolaan dan Pemungutan Retribusi Sampah Lingkungan di Kecamatan Kota Kualasimpang dan Kecamatan Karang Baru;
- Pengelolaan Pasar kecuali Kecamatan Kota Kualasimpang.

c. Rekomendasi.

Bidang Rekomendasi meliputi:

- Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Skala Non Kecil (bangunan berukuran luas  $> 200 \text{ M}^2$  dan bangunan khusus atau konstruksi rumit);
- Rekomendasi Izin Tempat Usaha untuk Badan Hukum;
- Rekomendasi Izin Pemakaian Kekayaan Daerah;
- Rekomendasi Izin Penambangan/Pengambilan Bahan Galian Golongan C;
- Rekomendasi Izin Gangguan Umum/HO

d. Kewenangan lainnya.

Bidang Kewenangan lainnya meliputi:

- Memungut Pajak dan Retribusi Daerah yang berkaitan dengan Izin dan Pelayanan yang diberikan;
- Memungut Pengenaan Leges;
- Memungut Retribusi Pasar (Kecuali Kecamatan Kota Kualasimpang);
- Legalisasi Dokumen Kependudukan;
- Legalisasi Surat Keterangan Asal Ternak;
- Legalisasi Surat Keterangan Asal Perikanan;
- Legalisasi Surat Keterangan Domisili Usaha, Industri atau Perdagangan;
- Legalisasi Surat Keterangan Ahli Waris dan Hubungan Waris;

Pelimpahan sebagian kewenangan seperti tersebut di atas disertai dengan penyediaan pembiayaan, sarana dan prasarana, pegawai dan dokumen/arsip sesuai dengan besaran kewenangan yang dilimpahkan.

### **Tugas Pokok dan Fungsi**

Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Aceh Tamiang Nomor 18 tahun 2009 tentang rincian tugas dan fungsi pemangku jabatan struktural kecamatan dalam Kabupaten Aceh Tamiang, dinyatakan bahwa tugas pokok dan fungsi masing-masing bidang dalam organisasi kecamatan sebagai berikut:

#### **1) Sekretariat**

Sekretariat adalah unsur staf dibidang pembinaan dan pengelolaan administrasi. Sekretariat dipimpin oleh seorang sekretaris yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat. Sekretaris kecamatan mempunyai tugas membantu camat dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan pemerintahan, pembinaan dan koordinasi administrasi/ketatausahaan dan memberi pelayanan teknis administrasi kepada seluruh perangkat aparaturnya kecamatan. Untuk melaksanakan tugas tersebut sekretaris kecamatan mempunyai tugas:

- a. Penyusunan rencana kerja di bidang administrasi dan pelayanan teknis administratif;
- b. Pelaksanaan pengelolaan administrasi pemerintahan kecamatan;
- c. Pengelolaan tata usaha, administrasi, kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan rumah tangga;
- d. Pengkoordinasian pelaksanaan dan pelayanan administrasi;
- e. Evaluasi dan pelaporan di bidang administrasi dan pelayanan administrasi; dan

- f. Pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan Camat sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

## 2) Seksi tata pemerintahan

Seksi Tata Pemerintahan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat melalui Sekretaris Kecamatan. Seksi Tata Pemerintahan adalah unsur pelaksana pemerintah Kecamatan yang mempunyai tugas penyelenggaraan pemerintahan umum, mukim dan kampung serta ketertiban umum. Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud, Seksi Tata Pemerintahan mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan pedoman dan petunjuk teknis dibidang pemerintahan umum, mukim, kampung dan ketertiban;
- b. Pelaksanaan penyusunan kebijakan teknis dibidang pemerintahan umum, mukim, kampung dan ketertiban;
- c. Pelaksanaan program kerja dibidang pemerintahan umum, mukim, kampung dan ketertiban.
- d. Pelaksanaan pemantauan, monitoring dan evaluasi program kerja dibidang pemerintahan umum, mukim, kampung dan ketertiban;
- e. Pelaksanaan pengelolaan data, informasi dan penyusunan laporan dibidang pemerintahan umum, mukim, kampung dan ketertiban;
- f. Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan instansi dan/atau lembaga lainnya dibidang pemerintahan umum, mukim, kampung dan ketertiban; dan
- g. Pelaksanaan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Camat melalui Sekretaris Kecamatan sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

### 3) Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung

Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung dipimpin oleh Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat melalui Sekretaris Kecamatan. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung adalah unsur pelaksana pemerintah kecamatan yang mempunyai tugas penyelenggaraan pemberdayaan masyarakat dan kampung. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan pedoman dan petunjuk teknis dibidang pemberdayaan masyarakat dan kampung;
- b. Pelaksanaan penyusunan kebijakan teknis dibidang pemberdayaan masyarakat dan kampung;
- c. Pelaksanaan program kerja dibidang pemberdayaan masyarakat dan kampung;
- d. Pelaksanaan pemantauan, monitoring dan evaluasi program kerja dibidang pemberdayaan masyarakat dan kampung;
- e. Pelaksanaan pengolahan data, informasi dan penyusunan laporan dibidang pemberdayaan masyarakat dan kampung;
- f. Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan instansi dan/atau lembaga lainnya dibidang pemberdayaan masyarakat dan kampung; dan
- g. Pelaksanaan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Camat melalui Sekretaris Kecamatan sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

### 4) Seksi Kesejahteraan Rakyat dan Syariat Islam

Seksi Kesejahteraan Rakyat dan Syariat Islam dipimpin oleh Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat melalui Sekretaris Kecamatan. Seksi Kesejahteraan Rakyat dan Syariat Islam adalah unsur pelaksana

pemerintah kecamatan yang mempunyai tugas penyelenggaraan kesejahteraan rakyat dan syariat Islam. Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud, Seksi Kesejahteraan Rakyat dan Syariat Islam mempunyai fungsi:

- a. Pelaksanaan pedoman dan petunjuk teknis dibidang kesejahteraan rakyat dan syariat Islam;
- b. Pelaksanaan penyusunan kebijakan teknis dibidang kesejahteraan rakyat dan syariat Islam.
- c. Pelaksanaan program kerja dibidang kesejahteraan rakyat dan syariat Islam;
- d. Pelaksanaan pemantauan, monitoring dan evaluasi program kerja dibidang kesejahteraan rakyat dan syariat Islam;
- e. Pelaksanaan pengelolaan data, informasi dan penyusunan laporan dibidang kesejahteraan rakyat dan syariat Islam;
- f. Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan instansi dan/atau lembaga lainnya dibidang kesejahteraan rakyat dan syariat Islam; dan
- g. Pelaksanaan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Camat melalui Sekretaris Kecamatan sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

#### 5) Seksi Pendapatan

Seksi Pendapatan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat melalui Sekretaris Kecamatan. Seksi Pendapatan adalah unsur pelaksana pemerintah kecamatan yang mempunyai tugas melakukan inventarisasi dan pendataan potensi dan sumber penerimaan daerah. Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud, Seksi Pendapatan mempunyai fungsi:

- a. Pelaksanaan pedoman dan petunjuk teknis bidang inventarisasi dan pendataan potensi dan sumber penerimaan daerah;
- b. Pelaksanaan penyusunan kebijakan teknis dibidang inventarisasi dan pendataan potensi dan sumber penerimaan daerah;
- c. Pelaksanaan program kerja dibidang inventarisasi dan pendataan potensi dan sumber penerimaan daerah;
- d. Pelaksanaan pemantauan, monitoring dan evaluasi program kerja dibidang inventarisasi dan pendataan potensi dan sumber penerimaan daerah;
- e. Pelaksanaan pengelolaan data, informasi dan penyusunan laporan dibidang inventarisasi dan pendataan potensi dan penerimaan daerah;
- f. Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan instansi dan/atau lembaga lainnya dibidang inventarisasi dan pendataan potensi dan sumber penerimaan daerah; dan
- g. Pelaksanaan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Camat melalui Sekretaris Kecamatan sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

#### 6) Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Camat sesuai dengan keahlian dan kebutuhan. Kelompok jabatan fungsional yang dimaksud terdiri dari sejumlah tenaga dalam jenjang jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok tenaga dalam jenjang jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai bidang keahliannya.

### B. Karakteristik Responden

Sesuai dengan rencana sampel, responden penelitian terdiri dari 100 orang anggota masyarakat yang memanfaatkan pelayanan Kantor Kecamatan Rantau

Kabupaten Aceh Tamiang. Guna mengantisipasi terjadinya kuesioner yang hilang atau rusak, peneliti sengaja mengedarkan 110 eksamplar kuesioner, namun yang dianalisis dalam penelitian ini tetap 100 eksamplar.

Pengedaran kuesioner berlangsung selama 2 (dua) minggu, tidak hanya dilakukan oleh peneliti akan tetapi juga memanfaatkan bantuan salah seorang pegawai Kantor Kecamatan Rantau. Hal ini bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam memperoleh data yang benar-benar sesuai dengan kepentingan penelitian yaitu penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan kantor kecamatan tersebut. Setelah kuesioner terkumpul dilanjutkan dengan proses pengkodean dan pengolahan data. Keseluruhan proses pengolahan data menggunakan alat bantu komputer melalui software SPSS (*statistics package for social science*) versi 12.00.

Bagian pertama kuesioner berisi informasi mengenai karakteristik responden. Karakteristik yang dimaksudkan meliputi jenis kelamin, usia, status perkawinan, tingkat pendidikan dan pekerjaan. Hasil penelitian menunjukkan, sebagian besar responden penelitian adalah laki-laki yaitu sebanyak 52 orang atau sebesar 52,00 persen dari jumlah keseluruhan responden. Dengan demikian perempuan hanya 48 orang.

Responden penelitian memiliki usia yang berbeda. Sebagian besar diantara mereka dengan usia relatif muda dibawah 35 tahun yaitu 62 orang atau sebesar 62,00 persen dari jumlah keseluruhan responden. Sebanyak 22 orang dengan usia berkisar antara 36-40 tahun, 6 orang dengan usia berkisar antara 41-45 tahun dan sisanya 10 orang lagi dengan usia relatif tua di atas 45 tahun.

Berdasarkan status perkawinan, sebagian besar diantara mereka sudah berkeluarga atau dengan status menikah yaitu sebanyak 60 orang. Sebanyak 38 orang dengan status belum menikah dan sisanya masing-masing 1 orang dengan status janda

dan duda. Untuk lebih jelasnya mengenai karakteristik responden dapat dilihat Tabel 4.1 di bawah ini (*output SPSS lampiran 3*).

Tabel 4.1  
Karakteristik Responden

| No | Uraian                     | Frekuensi (Orang) | Persentase (%) |
|----|----------------------------|-------------------|----------------|
| 1  | <b>Jenis Kelamin</b>       |                   |                |
|    | Laki-laki                  | 52                | 52,00          |
|    | Perempuan                  | 48                | 48,00          |
| 2  | <b>Usia</b>                |                   |                |
|    | < 35 tahun                 | 62                | 62,00          |
|    | 36-40 tahun                | 22                | 22,00          |
|    | 41-45 tahun                | 6                 | 6,00           |
|    | > 45 tahun                 | 10                | 10,00          |
| 3  | <b>Status Perkawinan</b>   |                   |                |
|    | Menikah                    | 60                | 60,00          |
|    | Belum Menikah              | 38                | 38,00          |
|    | Janda                      | 1                 | 1,00           |
|    | Duda                       | 1                 | 1,00           |
| 4  | <b>Pendidikan Terakhir</b> |                   |                |
|    | SLTA                       | 46                | 46,00          |
|    | Diploma                    | 36                | 36,00          |
|    | Sarjana (S1)               | 17                | 17,00          |
|    | Pascasarjana (S2)          | 1                 | 1,00           |
| 5  | <b>Pekerjaan</b>           |                   |                |
|    | PNS                        | 18                | 22,00          |
|    | Pegawai Swasta             | 11                | 7,00           |
|    | Pengusaha                  | 2                 | 2,00           |
|    | Wiraswasta/pedagang        | 41                | 43,00          |
|    | Petani                     | 28                | 26,00          |

Sumber: Data Primer (Diolah), 2010.

Tabel 4.1 di atas memperlihatkan bahwa responden penelitian juga memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda. Mereka dengan latar belakang pendidikan SLTA sebanyak 46 orang atau sebesar 46,00 persen dari jumlah keseluruhan responden. Sebanyak 36 orang dengan latar belakang pendidikan Diploma, 17 orang Sarjana dan hanya 1 orang dengan latar belakang pendidikan Pascasarjana.

Berdasarkan pekerjaan diketahui bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai wiraswasta/pedagang dan petani dengan rincian wiraswasta/pedagang

sebanyak 41 orang dan petani sebanyak 28 orang. Mereka dengan pekerjaan sebagai PNS hanya 18 orang. Pegawai swasta sebanyak 11 orang dan sisanya 2 orang lagi bekerja sebagai pengusaha.

### **C. Deskripsi Pelayanan Diharapkan dan Pelayanan Dirasakan Masyarakat dari Kantor Kecamatan Rantau Aceh Tamiang**

Pengukuran kualitas pelayanan publik didasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan yang meliputi dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan dimensi *tangible*. Paparan mengenai persepsi responden terhadap pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan didasarkan pada nilai rata-rata skor alternatif pilihan jawaban yang mereka berikan pada masing-masing pernyataan terkait. Nilai rata-rata skor yang dimaksudkan dapat dicari dengan membagi total skor alternatif pilihan jawaban pada item pernyataan tertentu dengan jumlah keseluruhan responden.

Deskripsi mengenai pelayanan yang diharapkan dan pelayanan dirasakan masyarakat berkaitan dengan pelayanan publik yang mereka terima dari Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang pada masing-masing dimensi tersebut dijelaskan dalam sub bab berikut.

#### **1. Deskripsi Pelayanan Diharapkan dan Pelayanan Dirasakan Masyarakat Berkaitan Dengan Dimensi *Reliability***

Dimensi *reliability* merupakan dimensi kualitas pelayanan yang melihat baik buruknya pelayanan dari segi kehandalan. Kehandalan yang dimaksudkan adalah kehandalan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan yang dalam hal ini adalah masyarakat yang memanfaatkan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang. Suatu pelayanan dinilai handal apabila pelayanan dapat dilaksanakan sesuai dengan jadwal ditentukan, prosedur pelayanan mudah dan

tidak berbelit-belit, adanya kejelasan dan kepastian persyaratan teknis dan administratif, pemberi layanan menepati janjinya, dan adanya kejelasan biaya pelayanan. Karena itu, pengukuran kualitas pelayanan dari dimensi *reliability* dilakukan dengan mengkaji harapan dan kenyataan yang dirasakan masyarakat berkaitan dengan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan jadwal yang telah ditetapkan, kemudahan prosedur pelayanan, kejelasan dan kepastian persyaratan teknis dan administratif, ketepatan waktu pelayanan dan kejelasan biaya pelayanan.

Pernyataan pertama berkaitan dengan harapan bahwa pelaksanaan pelayanan pada Kantor Kecamatan Rantau sudah sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Sebanyak 54 orang responden menyatakan sangat setuju, 30 orang menyatakan setuju dan hanya 16 orang dengan pilihan jawaban ragu-ragu. Sebaliknya tidak satu pun diantara mereka dengan pilihan jawaban kurang setuju dan tidak setuju. Nilai rata-rata skor harapan untuk pernyataan tersebut menunjukkan angka sebesar 4,380. (dicari melalui perhitungan  $((16 \times 3) + (30 \times 4) + (54 \times 5)) : 100$ ). Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat memiliki harapan yang besar terhadap kesesuaian antara waktu pelaksanaan pelayanan dengan jadwal yang telah ditentukan. Dengan kata lain, mereka mengharapkan agar waktu pelaksanaan pelayanan benar-benar sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Pada kenyataannya, kinerja pelayanan (pelayanan yang dirasakan) masyarakat belum seluruh sesuai dengan harapan mereka. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata skor pelayanan yang dirasakan sebesar 3,750 lebih kecil bila dibandingkan dengan nilai rata-rata skor pelayanan diharapkan sebesar 4,380, sehingga masih terdapat kesenjangan antara pelayanan diharapkan dengan pelayanan dirasakan.

Pernyataan berikutnya berhubungan dengan prosedur pelayanan. Secara umum masyarakat pengguna pelayanan memiliki harapan yang besar agar prosedur pelayanan yang diselenggarakan Kantor Kecamatan Rantau mudah dipahami dan dilaksanakan.

Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata skor harapan sebesar 4,010. Pada kenyataannya, kinerja pelayanan (pelayanan yang dirasakan) oleh masyarakat masih lebih rendah bila dibandingkan dengan pelayanan diharapkan, ditunjukkan oleh nilai rata-rata skor pelayanan dirasakan sebesar 3,810. Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat gap (kesenjangan) antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan masyarakat berkaitan dengan kemudahan prosedur pelayanan publik yang diselenggarakan Kantor Kecamatan Rantau, dimana pelayanan yang mereka rasakan belum sepenuhnya sesuai dengan pelayanan yang mereka harapkan. Dengan kata lain, seluruh masyarakat yang memanfaatkan pelayanan publik dari instansi tersebut mengharapkan agar prosedur pelayanan mudah dipahami dan dilaksanakan. Tetapi pada kenyataannya, tidak semua masyarakat sepakat bahwa prosedur pelayanan dimaksud mudah dipahami. Hal inilah yang menyebabkan terdapat gap antara pelayanan diharapkan dengan pelayanan dirasakan masyarakat berkaitan dengan kemudahan memahami dan melaksanakan prosedur pelayanan.

Pernyataan ketiga berkaitan dengan kejelasan dan kepastian persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif. Di satu sisi umum masyarakat yang menjadi responden penelitian memiliki harapan besar terhadap kejelasan dan kepastian persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif di Kantor Kecamatan Rantau. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata skor harapan sebesar 4,420 (berada pada interval 4,00-5,00; skor untuk pilihan jawaban setuju dan sangat setuju). Di sisi lain kenyataan yang dirasakan oleh masyarakat berkaitan dengan kepastian dan kejelasan persyaratan pelayanan masih lebih rendah bila dibandingkan dengan harapan, ditunjukkan oleh nilai rata-rata skor pelayanan dirasakan sebesar 3,690 (berada pada interval 3,00-4,00; skor untuk pilihan jawaban ragu-ragu dan setuju). Hal ini mengindikasikan bahwa kejelasan

dan kepastian prosedur pelayanan baik teknis maupun administratif pada Kantor Kecamatan Rantau belum sesuai dengan harapan masyarakat.

Tabel 4.2  
Nilai Rata-rata Skor Pelayanan Diharapkan dan Pelayanan Dirasakan Masyarakat  
Sehubungan Dengan Dimensi *Reliability* Pelayanan Kantor Kecamatan Rantau

| Pernyataan yang Berhubungan dengan <i>Reliability</i>                                                                                                    | Nilai Rata-rata Skor |                     | Keterangan                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                          | Pelayanan Diharapkan | Pelayanan Dirasakan |                                                                                     |
| (1) Pelaksanaan pelayanan pada Kantor Kecamatan Rantau sudah sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.                                                 | 4.380                | 3.750               | Harapan terhadap pelayanan lebih besar bila dibandingkan dengan pelayanan dirasakan |
| (2) Prosedur pelayanan yang diselenggarakan Kantor Kecamatan Rantau mudah dipahami dan dilaksanakan.                                                     | 4.010                | 3.810               |                                                                                     |
| (3) Persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif pada Kantor Kecamatan Rantau jelas dan pasti.                                                 | 4.420                | 3.690               |                                                                                     |
| (4) Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Rantau selalu tepat waktu dan sesuai dengan janji yang diberikan                                      | 4.290                | 3.900               |                                                                                     |
| (5) Biaya pelayanan yang dibayarkan oleh masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan pada Kantor Kecamatan Rantau sudah sesuai dengan yang telah ditetapkan. | 4.440                | 3.980               |                                                                                     |
| Rerata skor                                                                                                                                              | 4.308                | 3.826               |                                                                                     |

Sumber: Data Primer (Diolah), 2010

Indikator keempat pada dimensi *reliability* berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan oleh pegawai instansi tersebut. Secara umum masyarakat yang menjadi responden penelitian memiliki harapan yang besar agar pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Rantau selalu tepat waktu dan sesuai dengan janji yang diberikan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata skor harapan sebesar 4,290. Pada kenyataannya pelayanan yang dirasakan masyarakat berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan, lebih rendah bila dibandingkan dengan harapan mereka, ditunjukkan oleh nilai rata-rata skor sebesar 3,900 lebih kecil bila dibandingkan dengan nilai rata-rata skor harapan.

Dikaitkan dengan hasil wawancara dengan masyarakat yang memanfaatkan pelayanan Kantor Kecamatan Rantau diperoleh informasi bahwa tidak semua pegawai

instansi tersebut dapat memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan. Dalam hal pengurusan surat misalnya tidak jarang waktu penyelesaian surat lebih lama dari yang dijanjikan oleh pegawai. Akibatnya sebagian dari masyarakat yang memanfaatkan layanan pengurusan surat terpaksa bersabar.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang warga Paya Bedi Asnah, pekerjaan PNS menyebutkan “dalam pengurusan surat- surat lamban, adanya ketidakjelasan biaya administrasi”, ( hasil wawancara tanggal 10 Desember 2010 )

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas dapat dilihat bahwa secara umum masyarakat yang menjadi responden penelitian memiliki harapan yang besar terhadap kesesuaian biaya yang mereka bayarkan untuk memperoleh pelayanan dengan nilai nominal yang telah ditetapkan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata skor harapan sebesar 4,440 (berada pada interval 4,00-5,00; skor untuk pilihan jawaban setuju dan sangat setuju). Kenyataannya pelayanan yang dirasakan masyarakat berkaitan dengan kesesuaian biaya pelayanan dimaksud, masih jauh lebih rendah dari apa yang mereka harapkan, ditunjukkan oleh nilai rata-rata skor pelayanan dirasakan sebesar 3,980 lebih kecil dari 4,00; skor untuk pilihan jawaban setuju. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kenyataan yang dirasakan oleh masyarakat berkaitan dengan kesesuaian biaya pelayanan dengan biaya yang telah ditetapkan belum sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Adanya ketidaksesuaian antara biaya pelayanan yang dibayarkan masyarakat dengan biaya ditetapkan juga terungkap berdasarnya hasil wawancara dengan salah seorang responden penelitian. Ada diantara masyarakat yang sengaja membayarkan sejumlah uang lebih besar dari nilai nominal yang seharusnya agar pegawai Kantor Kecamatan Rantau dapat melayani mereka secepat mungkin. Hal ini mengindikasikan

bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, ada diantara pegawai instansi tersebut menerima pembayaran lebih besar bila dibandingkan dengan nilai nominal yang seharusnya.

Tabel 4.2 di atas memperlihatkan nilai rerata skor pelayanan diharapkan sebesar 4,308. Angka ini lebih besar bila dibandingkan dengan nilai rata-rata skor pelayanan dirasakan sebesar 3,826. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kinerja pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat berkaitan dengan pelayanan publik Kantor Kecamatan Rantau belum sepenuhnya sesuai dengan pelayanan yang mereka harapkan.

## **2. Deskripsi Pelayanan Diharapkan dan Pelayanan Dirasakan Masyarakat Berkaitan Dengan Dimensi *Responsiveness***

Dimensi kualitas pelayanan yang kedua setelah dimensi *reliability* adalah dimensi *responsiveness*. Dimensi ini berhubungan dengan daya tanggap penyedia layanan yang dalam melayani pengguna layanan. Sesuai dengan kajian penelitian ini, *responsiveness* yang dimaksudkan adalah daya tanggap pegawai dalam melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik dari kantor Kecamatan Rantau. Indikator dimensi *responsiveness* meliputi kejelasan informasi penyampaian layanan, kesediaan pegawai dalam memberikan layanan dengan cepat, kemudahan masyarakat menghubungi pegawai, kemauan pegawai untuk meluangkan waktunya guna menanggapi permintaan masyarakat, dan tindakan cepat tanggap pegawai ketika dibutuhkan.

Pernyataan pertama menyatakan, semua informasi yang disampaikan pegawai sehubungan dengan pelayanan pada Kantor Kecamatan Rantau sangat jelas dan dapat dimengerti. Hasil pengolahan data menunjukkan, nilai rata-rata skor harapan masyarakat untuk pernyataan tersebut menunjukkan angka sebesar 4,430. Sedangkan

nilai rata-rata skor kenyataan (pelayanan yang dirasakan) menunjukkan angka sebesar 4,050. Hal ini berarti bahwa kenyataan yang dirasakan oleh masyarakat sehubungan dengan kejelasan informasi yang disampaikan oleh pegawai ketika mereka memanfaatkan pelayanan dari Kantor Kecamatan Rantau, masih belum sesuai dengan harapan mereka. Sehingga harapan mereka terhadap kejelasan informasi berkaitan dengan pelayanan diberikan belum semuanya terpenuhi oleh kinerja pelayanan yang mampu diberikan oleh pegawai instansi tersebut.

Pernyataan berikutnya menyatakan, pegawai Kantor Kecamatan Rantau bersedia memberikan pelayanan dengan cepat. Nilai rata-rata skor harapan untuk pernyataan tersebut menunjukkan angka sebesar 4,110. Pada kenyataannya, kinerja pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat lebih rendah, ditunjukkan oleh nilai rata-rata skor pelayanan dirasakan sebesar 3,730. Dengan demikian dapat diartikan bahwa secara umum masyarakat sebagai pengguna pelayanan mengharapkan agar pegawai Kantor Kecamatan Rantau bersedia memberikan layanan dengan cepat. Tetapi pada kenyataannya kinerja pelayanan yang dirasakan masyarakat belum mampu memenuhi harapan tersebut, sehingga masih terdapat *gap* (kesenjangan) antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan masyarakat.

Pernyataan ketiga berkaitan dengan kemudahan masyarakat dalam menghubungi pegawai. secara umum masyarakat yang menjadi responden penelitian memiliki harapan yang besar agar dalam memanfaatkan pelayanan Kantor Kecamatan Rantau, mereka memiliki kemudahan dalam menghubungi pegawai instansi tersebut. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata skor harapan sebesar 4,380 (berada pada interval 4,00-5,00; skor untuk pilihan jawaban setuju dan sangat setuju). Pada kenyataannya pelayanan yang dirasakan berkaitan dengan kemudahan menghubungi pegawai, masih lebih rendah bila dibandingkan dengan harapan, ditunjukkan oleh nilai rata-rata skor

pelayanan dirasakan sebesar 3,890 (mendekati 4,00; skor untuk pilihan jawaban setuju). Dengan demikian sekalipun umumnya masyarakat cenderung setuju bahwa mereka memiliki kemudahan dalam menghubungi pegawai, namun mereka masih mengharapkan adanya pelayanan yang lebih baik lagi. Hal inilah yang menyebabkan adanya kesenjangan (*gap*) antara pelayanan diharapkan dengan pelayanan dirasakan berkaitan dengan kemudahan dalam menghubungi pegawai.

Tabel 4.3

Nilai Rata-rata Skor Pelayanan Diharapkan dan Pelayanan Dirasakan Masyarakat Sehubungan Dengan Dimensi *Responsiveness* Pelayanan Kantor Kecamatan Rantau

| Pernyataan yang Berhubungan dengan <i>Responsiveness</i>                                                                                                                                        | Nilai Rata-rata Skor |                     | Keterangan                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                 | Pelayanan Diharapkan | Pelayanan Dirasakan |                                                                                     |
| (1) Semua informasi yang disampaikan pegawai sehubungan dengan pelayanan pada Kantor Kecamatan Rantau sangat jelas dan dapat dimengerti.                                                        | 4.430                | 4.050               | Harapan terhadap pelayanan lebih besar bila dibandingkan dengan pelayanan dirasakan |
| (2) Pegawai Kantor Kecamatan Rantau bersedia memberikan layanan dengan cepat.                                                                                                                   | 4.110                | 3.730               |                                                                                     |
| (3) Masyarakat yang memanfaatkan pelayanan Kantor Kecamatan Rantau memiliki kemudahan menghubungi pegawai instansi tersebut.                                                                    | 4.380                | 3.890               |                                                                                     |
| (4) Ketika masyarakat meminta keluang waktu pegawai dalam memberikan pelayanan, Pegawai Kantor Kecamatan Rantau mau meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan masyarakat (pengguna layanan). | 4.430                | 3.770               |                                                                                     |
| (5) Pegawai Kantor Kecamatan Rantau mampu bertindak cepat secara tanggap ketika dibutuhkan oleh masyarakat (pengguna layanan).                                                                  | 4.320                | 3.970               |                                                                                     |
| Rerata skor                                                                                                                                                                                     | 4.334                | 3.882               |                                                                                     |

Sumber: Data Primer (Diolah), 2010

Pernyataan keempat dalam dimensi *responsiveness* berkaitan dengan kemauan pegawai menanggapi permintaan masyarakat ketika masyarakat meminta pegawai tersebut meluangkan waktu mereka untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang diinginkan. Secara umum masyarakat yang menjadi responden penelitian juga memiliki harapan yang besar pegawai Kantor Kecamatan Rantau mau meluangkan waktu untuk

menanggapi permintaan masyarakat (pengguna layanan). Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata skor harapan sebesar 4,430 (berada pada interval 4,00-5,00; skor untuk pilihan jawaban setuju dan sangat setuju). Namun pada kenyataannya, pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat berkaitan dengan kemauan pegawai untuk meluangkan waktu sesuai dengan usulan mereka, belum terpenuhi. Indikasi ini dapat dilihat dari nilai rata-rata skor pelayanan dirasakan sebesar 3,770. Sekalipun angka ini mendekati 4,00 (skor untuk pilihan jawaban setuju) dapat diartikan bahwa kenyataan yang mereka rasakan belum sesuai dengan yang mereka harapkan. Dengan kata lain, harapan mereka masyarakat terhadap respon pegawai agar mau meluangkan waktu sesuai dengan permintaan mereka belum sepenuhnya dapat dipenuhi oleh pegawai Kantor Kecamatan Rantau.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang anggota masyarakat sebagai pengguna layanan publik instansi tersebut, terungkap bahwa ada diantara anggota masyarakat yang memerlukan pelayanan yang sifatnya mendesak seperti pengurusan perizinan misalnya. Guna berbagai keperluan penyelesaian surat tersebut relatif mendesak sehingga mereka mengharapkan agar pegawai Kantor Kecamatan Rantau mau memberikan pelayanan sekalipun disela-sela waktu istirahat atau pada saat jam kantor akan berakhir. Dalam kondisi seperti ini tidak jarang pegawai instansi tersebut menolak memberikan pelayanan dengan alasan “lagi istirahat”, “kantor mau tutup dan ibu/bapak kembali saja besok”, (hasil wawancara tanggal 6 Desember 2010 ) dan alasan-alasan lainnya. Di satu sisi dilihat dari jadwal pelayanan yang ditentukan, masyarakat juga dapat memaklumi alasan pegawai tersebut, akan tetapi disisi lain mereka memiliki persepsi bahwa penyelesaian surat atau urusan yang mereka perlukan tidak akan menghabiskan waktu terlalu lama jika saja pegawai tersebut mau membantu

mereka. Apalagi kalau masyarakat yang menggunakan pelayanan hanya berkepentingan dengan “urusan stempel dan tanda tangan”. Hal-hal seperti inilah yang menyebabkan adanya kesenjangan (*gap*) antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan berkaitan dengan kemauan pegawai untuk meluangkan waktu guna menanggapi permintaan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

Seperti terlihat dalam Tabel 4.3 di atas, indikator terakhir dari dimensi *responsiveness* berkaitan dengan kemampuan pegawai Kantor Kecamatan Rantau untuk bertindak cepat secara tanggap ketika dibutuhkan oleh masyarakat (pengguna layanan). Umumnya masyarakat yang menjadi responden penelitian juga memiliki harapan yang besar agar pegawai instansi tersebut mampu bertindak cepat ketika mereka butuhkan. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata skor harapan sebesar 4,320 (berada pada interval 4,00-5,00; skor untuk pilihan jawaban setuju dan sangat setuju. Sedangkan nilai rata-rata skor pelayanan dirasakan berkaitan dengan pernyataan tersebut menunjukkan sebesar 3,970. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kenyataan yang dirasakan oleh masyarakat berkaitan dengan kemampuan pegawai bertindak cepat secara tanggap ketika mereka butuhkan, lebih rendah bila dibandingkan dengan pelayanan mereka harapkan. Hal ini berarti harapan mereka terhadap kemampuan pegawai bertindak cepat secara tanggap ketika mereka butuhkan belum terpenuhi.

Tabel 4.3 di atas memperlihatkan nilai rerata skor pelayanan diharapkan sebesar 4,334. Angka ini berada pada interval 4,00-5,00 (skor untuk pilihan jawaban setuju dan sangat setuju) yang bermakna masyarakat memiliki harapan relatif besar terhadap dimensi *responsiveness* sehubungan dengan pelayanan publik yang mereka terima dari Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang. Nilai rerata skor pelayanan dirasakan menunjukkan angka sebesar 3,882 lebih kecil bila dibandingkan dengan nilai

rata-rata skor pelayanan yang diharapkan. Hal ini bermakna bahwa kinerja pelayanan berkaitan dengan dimensi *responsiveness* sebagai salah satu dimensi pelayanan publik Kantor Kecamatan Rantau belum mampu memenuhi seluruh harapan masyarakat, sehingga masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan.

### **3. Deskripsi Pelayanan Diharapkan dan Pelayanan Dirasakan Masyarakat Berkaitan Dengan Dimensi *Assurance***

Dimensi *assurance* merupakan dimensi yang tidak kalah pentingnya dalam penilaian kualitas pelayanan publik. Dimensi *assurance* berhubungan dengan keyakinan penerima layanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan yang dalam hal ini adalah Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang. Indikator yang digunakan dalam mengukur dimensi *assurance* sebagai salah satu dimensi kualitas pelayanan publik meliputi kejelasan petugas pelayanan sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab, petugas pelayanan memiliki tanggung jawab yang tinggi, kesopanan pegawai, perasaan nyaman saat memanfaatkan layanan, dan perasaan aman dikalangan masyarakat saat memanfaatkan layanan. Karena pengukuran kualitas pelayanan dapat didasarkan pada perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat (pengguna layanan), maka kajian terhadap dimensi *assurance* juga dilihat dari perbandingan antara harapan masyarakat di satu sisi dengan kenyataan yang mereka rasakan disisi lain berkaitan dengan lima indikator tersebut.

Pernyataan pertama menyatakan, ketika memanfaatkan layanan dari Kantor Kecamatan Rantau, masyarakat (pengguna layanan) memperoleh informasi yang jelas tentang pegawai yang dapat melayani beserta kewenangan dan tanggung jawabnya. Nilai rata-rata skor harapan (pelayanan diharapkan) untuk pernyataan tersebut

menunjukkan angka sebesar 4,310. Sedangkan nilai rata-rata skor kenyataan (pelayanan dirasakan) menunjukkan angka sebesar 4,050. Dengan membandingkan kedua nilai rata-rata skor tersebut dapat diartikan bahwa kenyataan yang dirasakan oleh masyarakat berkaitan dengan kejelasan informasi tentang pegawai yang dapat melayani mereka beserta tanggung jawab dan kewenangan pegawai dimaksud, belum sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Pernyataan berikutnya menyatakan, dalam melayani masyarakat (pengguna layanan) pegawai Kantor Kecamatan Rantau mempunyai tanggung jawab yang tinggi. Nilai rata-rata skor pelayanan yang diharapkan untuk pernyataan tersebut menunjukkan angka sebesar 4,130. Hal ini berarti bahwa secara umum masyarakat mengharapkan agar pegawai kantor kecamatan tersebut mempunyai tanggung jawab yang tinggi dalam melayani mereka. Namun demikian harapan tersebut belum semuanya terpenuhi. Hal ini disebabkan, kinerja pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat dengan nilai rata-rata skor sebesar 3,730 jauh lebih rendah bila dibandingkan dengan pelayanan diharapkan. Dengan demikian masih terdapat kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang dirasakan masyarakat sehubungan dengan rasa tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan.

Pernyataan ketiga menyatakan, pegawai Kantor Kecamatan Rantau selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan. Nilai rata-rata skor pelayanan yang diharapkan untuk pernyataan tersebut menunjukkan angka sebesar 4,300. Hal ini berarti bahwa secara umum masyarakat mengharapkan agar pegawai kantor kecamatan tersebut mempunyai selalu ramah dan sopan dalam melayani mereka. Namun demikian harapan tersebut belum semuanya terpenuhi. Hal ini disebabkan, kinerja pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat dengan nilai rata-rata skor sebesar 3,890 jauh lebih

rendah bila dibandingkan dengan pelayanan diharapkan. Untuk lebih jelasnya mengenai nilai rata-rata skor pelayanan diharapkan dan pelayanan dirasakan masyarakat sehubungan dengan dimensi *assurance* pelayanan publik Kantor Kecamatan Rantau dapat dilihat Tabel 4.4 berikut.

Tabel 4.4  
Nilai Rata-rata Skor Pelayanan Diharapkan dan Pelayanan Dirasakan Masyarakat Sehubungan Dengan Dimensi *Assurance* Pelayanan Kantor Kecamatan Rantau

| Pernyataan yang Berhubungan dengan Dimensi <i>Assurance</i>                                                                                                                                   | Nilai Rata-rata Skor |                     | Keterangan                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                               | Pelayanan Diharapkan | Pelayanan Dirasakan |                                                                                     |
| (1) Ketika Anda memanfaatkan layanan dari Kantor Kecamatan Rantau, Anda dapat memperoleh informasi yang jelas tentang pegawai yang dapat melayani Anda beserta kewenangan dan tanggung jawab. | 4.310                | 4.050               | Harapan terhadap pelayanan lebih besar bila dibandingkan dengan pelayanan dirasakan |
| (2) Dalam melayani masyarakat (pengguna layanan) Pegawai Kantor Kecamatan Rantau mempunyai tanggung jawab yang tinggi.                                                                        | 4.130                | 3.730               |                                                                                     |
| (3) Pegawai Kantor Kecamatan Rantau selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.                                                                                                        | 4.300                | 3.890               |                                                                                     |
| (4) Masyarakat memiliki rasa nyaman saat memanfaatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Rantau.                                                                                                   | 4.400                | 3.770               |                                                                                     |
| (5) Masyarakat memiliki rasa aman saat memanfaatkan pelayanan baik dari lingkungan unit kerja maupun sarana yang digunakan.                                                                   | 4.300                | 3.900               |                                                                                     |
| Rerata skor                                                                                                                                                                                   | 4.288                | 3.868               |                                                                                     |

Sumber: Data Primer (Dielah), 2010

Tabel 4.4 di atas memperlihatkan nilai rerata skor pelayanan diharapkan sebesar 4,288. Angka ini berada pada interval 4,00-5,00 (skor untuk pilihan jawaban setuju dan sangat setuju) yang bermakna masyarakat memiliki harapan relatif besar terhadap dimensi *assurance* sehubungan dengan pelayanan publik yang mereka terima dari Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang. Nilai rerata skor pelayanan dirasakan menunjukkan angka sebesar 3,868 lebih kecil bila dibandingkan dengan nilai rata-rata skor pelayanan yang diharapkan. Hal ini bermakna bahwa kinerja pelayanan

berkaitan dengan dimensi *assurance* sebagai salah satu dimensi pelayanan publik Kantor Kecamatan Rantau belum mampu memenuhi seluruh harapan masyarakat, sehingga masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris desa Paya Bedi mengatakan bahwa, “kurang tanggung jawab Pegawai Kantor Camat dalam menjalankan tugasnya, dan adanya ketidaknyamanan mereka dalam mengurus Adminstrasinya”,.

( hasil wawancara tanggal 5 Desember 2010 ).

#### **4. Deskripsi Pelayanan Diharapkan dan Pelayanan Dirasakan Masyarakat Berkaitan Dengan Dimensi *Emphaty***

Dimensi *emphaty* berhubungan dengan sikap empati yang dimiliki pegawai (penyedia layanan) dalam memberikan pelayanan bagi pengguna layanan. Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pada dimensi *emphaty* meliputi pegawai memberikan pelayanan/perhatian secara individu, pemahaman pegawai akan kebutuhan dan perasaan masyarakat, kesungguhan pegawai terhadap kepentingan masyarakat, masyarakat memiliki kesamaan hak dalam memperoleh pelayanan, dan pelayanan tanpa memandang status sosial. Baik buruknya kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang dapat dilihat dari perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan masyarakat pada masing-masing indikator tersebut.

Pernyataan pertama menyatakan dalam melayani kepentingan masyarakat, pegawai Kantor Kecamatan Rantau mau memberikan pelayanan secara individu (orang per orang). Nilai rata-rata skor harapan untuk pernyataan tersebut menunjukkan angka sebesar 4,270. Sedangkan nilai rata-rata skor pelayanan yang dirasakan menunjukkan angka sebesar 3,920. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kenyataan yang dirasakan

oleh masyarakat sehubungan dengan kemauan pegawai dalam memberikan perhatian/pelayanan secara individu, masih lebih rendah bila dibandingkan dengan pelayanan yang diharapkan. Hal ini mengindikasikan bahwa harapan masyarakat agar pegawai Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang mau memberikan pelayanan/perhatian secara individu belum sepenuhnya sesuai dengan kenyataan yang dirasakan.

Pernyataan berikutnya menyatakan, pegawai Kantor Kecamatan Rantau selalu paham akan kebutuhan dan perasaan masyarakat khususnya mereka yang memanfaatkan pelayanan instansi tersebut. Nilai rata-rata harapan untuk pernyataan tersebut menunjukkan angka sebesar 4,040. Sedangkan nilai rata-rata skor pelayanan yang dirasakan (kenyataan) menunjukkan angka sebesar 3,970. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kenyataan yang dirasakan oleh masyarakat sehubungan dengan kemauan pegawai untuk selalu memahami kebutuhan dan perasaan mereka dalam memanfaatkan pelayanan, belum sepenuhnya sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Pernyataan ketiga menyatakan, dalam memberikan pelayanan pegawai Kantor Kecamatan Rantau memiliki kesungguhan terhadap kepentingan masyarakat. Nilai rata-rata skor pilihan jawaban untuk pelayanan yang diharapkan berkaitan dengan pernyataan tersebut menunjukkan angka sebesar 4,250. Sedangkan nilai rata-rata skor untuk pelayanan yang dirasakan menunjukkan angka lebih kecil yaitu sebesar 3,780. Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan yang dirasakan oleh responden lebih rendah bila dibandingkan dengan pelayanan yang diharapkan. Dengan kata lain, harapan responden agar pegawai Kantor Kecamatan Rantau memiliki kesungguhan terhadap kepentingan mereka jauh lebih tinggi bila dibandingkan dengan kenyataan yang mereka rasakan.

Pernyataan keempat berkaitan dengan kesamaan hak dalam memperoleh pelayanan dari Kantor Kecamatan Rantau. Secara umum masyarakat yang menjadi responden penelitian memiliki harapan yang besar terhadap hal tersebut. Mereka menginginkan agar pelayanan yang diberikan oleh pegawai instansi tersebut dilandasi oleh adanya kesamaan hak bagi setiap anggota masyarakat. Sehingga tidak ada diantara anggota masyarakat yang dinilai lebih memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan bila dibandingkan dengan anggota masyarakat lainnya. Besarnya harapan responden terhadap adanya kesamaan hak dalam memperoleh pelayanan ditunjukkan oleh nilai rata-rata skor pelayanan diharapkan sebesar 4,240. Kenyataan yang dirasakan oleh responden berkaitan dengan kesamaan hak dimaksud relatif lebih rendah bila dibandingkan dengan harapan mereka. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata skor pelayanan dirasakan sebesar 3,850. Berdasarkan kedua nilai rata-rata skor tersebut dapat diartikan terdapat kesenjangan antara pelayanan diharapkan dengan pelayanan dirasakan.

Hasil wawancara dengan salah seorang dari masyarakat Paya Bedi diperoleh informasi “,bahwa dalam memberikan pelayanan terkadang pegawai Kantor Kecamatan Rantau belum mampu berlaku adil bagi seluruh pengguna pelayanan. Pengguna pelayanan yang mereka nilai memiliki hubungan kekeluargaan, persahabatan atau pun hubungan non formal lainnya justru lebih mudah mendapatkan pelayanan bila dibandingkan dengan mereka yang sama sekali tidak memiliki hubungan”,. ( hasil wawancara tanggal 10 Desember 2010 ).

Bahkan pengguna pelayanan yang memiliki hubungan keluarga dengan pegawai instansi dapat dilayani lebih cepat bila dibandingkan dengan pengguna layanan lain. Di sisi lain pengguna layanan yang sama sekali tidak memiliki hubungan dengan pegawai

instansi tersebut dihadapkan pada persoalan lamanya waktu pelayanan seperti penyelesaian surat izin yang tidak tepat waktu dan persoalan lainnya yang mencerminkan tidak adanya kesamaan hak bagi setiap pengguna layanan.

Pelayanan tanpa memandang status sosial merupakan indikator kelima dalam pengukuran kualitas pelayanan pada dimensi *emphaty*. Secara umum masyarakat yang menjadi responden penelitian memiliki harapan yang besar agar pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Rantau tanpa memandang status sosial. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata skor pelayanan diharapkan sebesar 4,350. Kenyataannya pelayanan yang dirasakan oleh responden belum sesuai dengan yang diharapkan, ditunjukkan oleh nilai rata-rata skor pelayanan dirasakan sebesar 3,730 lebih kecil bila dibandingkan dengan nilai rata-rata skor pelayanan diharapkan. Dengan demikian terdapat kesenjangan antara pelayanan diharapkan dengan pelayanan dirasakan. Untuk lebih jelasnya mengenai nilai rata-rata skor pelayanan diharapkan dan pelayanan dirasakan masyarakat sehubungan dengan dimensi *emphaty* pelayanan Kantor Kecamatan Rantau dapat dilihat Tabel 4.5 berikut.

Tabel 4.5

Nilai Rata-rata Skor Pelayanan Diharapkan dan Pelayanan Dirasakan Masyarakat Sehubungan Dengan Dimensi *Emphaty* Pelayanan Kantor Kecamatan Rantau

| Pernyataan yang Berhubungan dengan Dimensi <i>Emphaty</i>                                                                                             | Nilai Rata-rata Skor |                     | Keterangan                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                       | Pelayanan Diharapkan | Pelayanan Dirasakan |                                                                                     |
| (1) Dalam melayani kepentingan masyarakat, Kantor Kecamatan Rantau mau memberikan pelayanan secara individu (orang per orang)                         | 4.270                | 3.920               | Harapan terhadap pelayanan lebih besar bila dibandingkan dengan pelayanan dirasakan |
| (2) Pegawai Kantor Kecamatan Rantau selalu paham akan kebutuhan dan perasaan masyarakat khususnya mereka yang memanfaatkan layanan instansi tersebut. | 4.040                | 3.970               |                                                                                     |
| (3) Dalam memberikan pelayanan, pegawai Kantor Kecamatan Rantau memiliki kesungguhan terhadap kepentingan masyarakat.                                 | 4.250                | 3.780               |                                                                                     |
| (4) Masyarakat memiliki kesamaan hak dalam                                                                                                            |                      |                     |                                                                                     |

|                                                                                     |       |       |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|--|
| memperoleh pelayanan dari Kantor Kecamatan Rantau.                                  | 4.240 | 3.850 |  |
| (5) Pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Rantau tanpa memandang status sosial. | 4.350 | 3.730 |  |
| Rerata skor                                                                         | 4.230 | 3.850 |  |

Sumber: Data Primer (Diolah), 2010

Tabel 4.5 di atas dapat dilihat nilai rerata skor harapan sebesar 4,230, lebih besar bila dibandingkan dengan nilai rata-rata skor pelayanan yang dirasakan terhadap dimensi *emphaty* sebesar 3,850. Dengan demikian dapat diartikan secara umum pelayanan yang dirasakan masyarakat sehubungan dengan dimensi *emphaty* berkaitan dengan pelayanan publik Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang belum sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

#### 5. Deskripsi Pelayanan Diharapkan dan Pelayanan Dirasakan Masyarakat Berkaitan Dengan Dimensi *Tangible*

Dimensi kualitas pelayanan yang kelima dan tidak kalah pentingnya dalam menentukan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan adalah dimensi *tangible*. Dimensi ini juga sering disebut dimensi bukti fisik atau berwujud, yaitu berkaitan dengan fasilitas fisik yang digunakan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan. Indikator yang digunakan mengukur kualitas pelayanan publik Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang pada dimensi *tangible* meliputi lokasi kantor mudah dijangkau, ketersediaan ruangan pelayanan bagi masyarakat, ketersediaan kursi/tempat duduk bagi masyarakat yang memanfaatkan pelayanan, kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan, areal parkir kendaraan yang mencukupi, dan sarana prasarana penunjang layanan lainnya.

Pernyataan pertama menyatakan Kantor Kecamatan Rantau mudah dijangkau karena terletak pada lokasi strategis. Nilai rata-rata skor harapan terhadap pernyataan tersebut menunjukkan angka sebesar 4,290. Hal ini mengindikasikan bahwa harapan

masyarakat terhadap lokasi kantor kecamatan yang mudah dijangkau sangat besar. Namun kenyataannya menunjukkan bahwa apa yang dirasakan/dipersepsikan masyarakat berkaitan dengan lokasi kantor tersebut masih lebih rendah bila dibandingkan dengan harapan mereka. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata skor untuk pelayanan dirasakan sebesar 3,980 lebih kecil bila dibandingkan dengan rata-rata harapan.

Pernyataan kedua menyatakan, Kantor Kecamatan Rantau menyediakan ruangan pelayanan dan ruang tunggu bagi masyarakat yang memanfaatkan layanan instansi tersebut. Nilai rata-rata skor harapan (pelayanan yang diharapkan) untuk pernyataan tersebut menunjukkan angka sebesar 4,120, lebih besar bila dibandingkan dengan nilai rata-rata skor pelayanan yang dirasakan sebesar 3,850. Hal ini berarti bahwa kenyataan yang dirasakan oleh masyarakat berkaitan dengan ketersediaan ruangan pelayanan dan ruang tunggu belum sesuai dengan harapan mereka.

Pernyataan berikutnya menyatakan, Kantor Kecamatan Rantau menyediakan kursi/tempat duduk yang mencukupi di ruangan pelayanan, sehingga masyarakat tidak harus berdiri menunggu layanan. Nilai rata-rata skor harapan untuk pernyataan tersebut menunjukkan angka sebesar 4,350. Angka ini jauh lebih besar bila dibandingkan dengan nilai rata-rata skor untuk pelayanan dirasakan sebesar 3,600. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kenyataan yang dirasakan oleh masyarakat berkaitan dengan kecukupan kursi/tempat duduk di ruangan pelayanan belum sesuai dengan yang mereka harapkan.

Berdasarkan hasil pengamatan di Kantor Kecamatan Rantau diketahui bahwa instansi tersebut sudah menyediakan kursi/tempat duduk bagi masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Namun demikian jumlah kursi/tempat duduk dimaksud belum

dapat memenuhi kebutuhan pengguna pelayanan. Sehingga tidak jarang seseorang yang sedang memanfaatkan pelayanan publik dari instansi tersebut tidak memperoleh tempat duduk sesuai dengan yang mereka harapkan. Bahkan dalam situasi-situasi tertentu terutama ketika masyarakat yang memanfaatkan pelayanan terlalu ramai, sebagian diantara mereka terpaksa berdiri menunggu pelayanan dan tidak betah menunggu giliran. Mereka mengambil keputusan untuk pulang ke rumah dan kemudian datang lagi pada hari berikutnya. Hal inilah yang menyebabkan terjadi kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh responden berkaitan dengan kecukupan kursi/tempat duduk di ruang pelayanan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat Tabel 4.6 di bawah ini.

Tabel 4.6

Nilai Rata-rata Skor Pelayanan Diharapkan dan Pelayanan Dirasakan Masyarakat Sehubungan Dengan Dimensi *Tangible* Pelayanan Kantor Kecamatan Rantau

| Pernyataan yang Berhubungan dengan Dimensi <i>Tangible</i>                                                                                                                                      | Nilai Rata-rata Skor |                     | Keterangan                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                 | Pelayanan Diharapkan | Pelayanan Dirasakan |                                                                                     |
| (1) Lokasi Kantor Kecamatan Rantau mudah dijangkau karena terletak pada lokasi strategis.                                                                                                       | 4.290                | 3.980               | Harapan terhadap pelayanan lebih besar bila dibandingkan dengan pelayanan dirasakan |
| (2) Kantor Kecamatan Rantau menyediakan ruangan pelayanan dan ruang tunggu bagi masyarakat yang memanfaatkan layanan instansi tersebut.                                                         | 4.120                | 3.850               |                                                                                     |
| (3) Kantor Kecamatan Rantau menyediakan kursi/tempat duduk yang mencukupi di ruangan pelayanan, sehingga masyarakat tidak harus berdiri menunggu layanan.                                       | 4.350                | 3.600               |                                                                                     |
| (4) Ruangan pelayanan pada Kantor Kecamatan Rantau selalu bersih dan rapi.                                                                                                                      | 4.300                | 4.000               |                                                                                     |
| (5) Kantor Kecamatan Rantau memiliki areal parkir kendaraan yang mencukupi dan aman bagi masyarakat pengguna layanan.                                                                           | 4.340                | 3.890               |                                                                                     |
| (6) Kantor Kecamatan Rantau memiliki sarana dan prasarana penunjang layanan lainnya (komputer dan ATK dan lain sebagainya) yang mencukupi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna layanan. | 4.300                | 4.000               |                                                                                     |
| Rerata skor                                                                                                                                                                                     | 4.283                | 3.887               |                                                                                     |

Sumber: Data Primer (Diolah), 2010

Pernyataan keempat berkaitan dengan kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan. Secara umum masyarakat yang menjadi responden penelitian juga memiliki harapan yang besar terhadap kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan pada Kantor Kecamatan Rantau. Indikasi ini terlihat dari nilai rata-rata skor pelayanan yang diharapkan berkaitan dengan kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan menunjukkan angka sebesar 4,300. Kenyataannya pelayanan yang dirasakan oleh responden berkaitan dengan kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan sudah baik ditunjukkan oleh nilai rata-rata skor pelayanan dirasakan sebesar 4,000 (skor untuk pilihan jawaban setuju) yang berarti secara umum responden setuju bahwa ruangan pelayanan pada Kantor Kecamatan Rantau selalu bersih dan rapi. Dengan demikian sekalipun terjadi kesenjangan (*gap*) antara pelayanan diharapkan dengan pelayanan dirasakan responden berkaitan dengan kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan, maka kesenjangan tersebut bukan berarti adanya penilaian kurang baik terhadap kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan pada Kantor Kecamatan Rantau. Akan tetapi disebabkan masyarakat masih mengharapkan adanya pelayanan yang lebih baik lagi. Dengan kata lain mereka menginginkan agar kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan lebih baik lagi dari kondisi saat ini.

Harapan responden terhadap areal parkir yang mencukupi dan aman bagi masyarakat pengguna layanan juga relatif besar. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata skor pelayanan diharapkan sebesar 4,340, yang berarti secara umum responden menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa mereka mengharapkan agar Kantor Kecamatan Rantau memiliki areal parkir kendaraan yang mencukupi dan aman bagi masyarakat pengguna layanan. Tingginya tingkat kepentingan responden terhadap areal parkir yang mencukupi disebabkan dalam situasi-situasi tertentu jumlah masyarakat

yang memanfaatkan pelayanan kantor kecamatan tersebut relatif sehingga areal parkir yang ada kurang mencukupi. Akibatnya ada diantara mereka terpaksa memarkir kendaraan dipinggir jalan. Hal ini menyebabkan ada diantara responden memilih alternatif pilihan jawaban ragu-ragu terhadap pernyataan berkaitan dengan pelayanan yang dirasakan sehubungan dengan kecukupan areal parkir. Sehingga nilai rata-rata skor pelayanan dirasakan menunjukkan angka sebesar 3,890. Sekalipun angka ini mendekati 4,00 (skor untuk pilihan jawaban setuju) tetapi dapat dipahami ada sebagian responden yang menyatakan ragu-ragu bahwa areal parkir kendaraan pada Kantor Kecamatan Rantau sudah mencukupi dan aman bagi masyarakat pengguna layanan (lihat lampiran 3).

Indikator terakhir berkaitan dengan dimensi *tangible* dinyatakan dalam bentuk pernyataan “Kantor Kecamatan Rantau memiliki sarana dan prasarana penunjang layanan lainnya (komputer dan ATK dan lain sebagainya) yang mencukupi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna layanan”. Nilai rata-rata skor alternatif pilihan jawaban responden untuk pernyataan tersebut menunjukkan angka sebesar 4,300 pada kolom pelayanan diharapkan. Hal ini mengindikasikan bahwa secara umum masyarakat yang menjadi responden penelitian memiliki harapan yang besar terhadap kecukupan sarana dan prasarana penunjang layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang anggota MDSK bernama Asharis pekerjaan Wiraswasta, mengatakan “ masih sangat tidak nyaman dalam pengurusan surat – surat di kantor Kecamatan Rantau disebabkan ruang tunggu yang sangat minim, tempat areal parkir yang tidak nyaman, sehingga mereka menjadi was was karena takut kehilangan kendaraan mereka “.

Kenyataan yang dirasakan oleh responden berkaitan dengan sarana dan prasarana penunjang layanan pada Kantor Kecamatan Rantau sudah baik. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata skor pilihan jawaban pada pelayanan dirasakan menunjukkan angka sebesar 4,000. Angka ini lebih kecil bila dibandingkan dengan nilai skor pilihan jawaban pada pelayanan yang diharapkan. Sehingga tetap terdapat kesenjangan antara pelayanan diharapkan dengan pelayanan dirasakan berkaitan dengan kecukupan sarana dan prasana penunjang layanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat.

Tabel 4.6 di atas memperlihatkan nilai rerata skor pelayanan diharapkan sebesar 4,283. Angka ini berada pada interval 4,00-5,00 (skor untuk pilihan jawaban setuju dan sangat setuju) yang bermakna masyarakat memiliki harapan relatif besar terhadap dimensi *tangible* sehubungan dengan pelayanan publik yang mereka terima dari Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang. Nilai rerata skor pelayanan dirasakan menunjukkan angka sebesar 3,887 lebih kecil bila dibandingkan dengan nilai rata-rata skor pelayanan yang diharapkan. Hal ini bermakna bahwa kinerja pelayanan berkaitan dengan dimensi *tangible* sebagai salah satu dimensi pelayanan publik Kantor Kecamatan Rantau belum mampu memenuhi seluruh harapan masyarakat, sehingga masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan.

#### **D. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Rantau Aceh Tamiang**

Kajian terhadap persepsi pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan publik dapat didasarkan pada perbandingan antara harapan terhadap pelayanan di satu sisi dengan penilaian terhadap kinerja pelayanan yang dirasakan disisi lain. Kualitas pelayanan akan dipersepsikan baik apabila kinerja pelayanan yang dirasakan oleh

pengguna layanan mampu memenuhi harapan mereka. Sebaliknya kualitas pelayanan akan dipersepsikan kurang baik bahkan jelek, apabila kinerja pelayanan tidak sesuai dengan pelayanan yang diharapkan.

Harapan masyarakat terhadap pelayanan publik Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang dapat dilihat dari nilai rata-rata skor pilihan yang mereka berikan pada kolom pelayanan diharapkan. Sedangkan baik buruknya penilaian mereka terhadap kinerja pelayanan dilihat dari nilai rata-rata skor pilihan yang mereka berikan pada kolom pelayanan dirasakan. Selanjutnya dengan membandingkan kedua nilai rata-rata skor (pelayanan diharapkan) dan nilai rata-rata skor pelayanan dirasakan diperoleh nilai kesenjangan (*selisih*) yang dapat dijadikan indikator besar kecilnya *gap* antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik.

Hasil pengolahan data menunjukkan nilai rata-rata skor pelayanan yang diharapkan masyarakat dari Kantor Kecamatan Rantau pada dimensi *reliability* sebesar 4,3080. Angka ini berada pada interval 4,00-5,00 (skor untuk pilihan jawaban setuju-sangat setuju), dapat diartikan bahwa harapan masyarakat terhadap dimensi *reliability* sehubungan dengan pelayanan publik yang mereka terima dari Kantor Kecamatan Rantau tergolong tinggi. Sedangkan nilai rata-rata skor alternatif pilihan jawaban untuk pelayanan yang dirasakan pada dimensi *reliability* menunjukkan angka sebesar 3,8260 lebih kecil bila dibandingkan dengan nilai rata-rata skor pelayanan diharapkan. Nilai kesenjangan (*gap*) antara harapan dan kenyataan sebesar -0,4820 (3,8260-4,3080). Hal ini berarti bahwa kinerja pelayanan instansi tersebut untuk dimensi *reliability* masih lebih kecil bila dibandingkan dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat, sehingga

pelayanan yang mereka terima belum sepenuhnya sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Selanjutnya untuk dimensi *responsiveness* diperoleh nilai rerata skor pelayanan diharapkan sebesar 4,3340. Nilai rerata skor alternatif pilihan jawaban untuk pelayanan dirasakan pada dimensi tersebut sebesar 3,8820, sehingga diperoleh nilai kesenjangan (*gap*) sebesar -0,4520 (3,8820-4,3340). Hal ini juga dapat diartikan bahwa kinerja pelayanan (pelayanan yang dirasakan) lebih rendah bila dibandingkan dengan pelayanan yang diharapkan masyarakat, sehingga mereka belum sepenuhnya puas dengan dimensi *responsiveness* yang mereka terima dari pelayanan publik Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang.

Tabel 4.7

Nilai Rata-rata Skor Pelayanan Diharapkan dan Pelayanan Dirasakan Masyarakat Sehubungan Dengan Kualitas Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Rantau

| No     | Variabel              | Rerata Skor          |                     | Gap atau Kesenjangan |
|--------|-----------------------|----------------------|---------------------|----------------------|
|        |                       | Pelayanan Diharapkan | Pelayanan Dirasakan |                      |
| 1      | <i>Reliability</i>    | 4,3080               | 3,8260              | -0,4820**            |
| 2      | <i>Responsiveness</i> | 4,3340               | 3,8820              | -0,4520              |
| 3      | <i>Assurance</i>      | 4,2880               | 3,8680              | -0,4200              |
| 4      | <i>Emphaty</i>        | 4,2300               | 3,8500              | -0,3800*             |
| 5      | <i>Tangible</i>       | 4,2833               | 3,8867              | -0,3967              |
| Rerata |                       | 4,2887               | 3,8625              | -0,4261              |

Sumber: Data Primer (Diolah), 2010.

Keterangan: \*\*) Kesenjangan paling besar

\*) Kesenjangan paling kecil

Berdasarkan Tabel 4.7 di atas dapat dilihat bahwa secara umum harapan masyarakat terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan publik Kantor Kecamatan

Rantau Kabupaten Aceh Tamiang lebih besar bila dibandingkan dengan pelayanan yang mereka rasakan. Kendati pun pelayanan yang mereka terima sudah dinilai baik, diperlihatkan oleh nilai rerata skor pilihan jawaban terhadap pelayanan yang dirasakan yakni sebesar 3,8625. Namun mereka masih mengharapkan pelayanan yang lebih baik. Sehingga tetap terjadi kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan masyarakat. Dengan kata lain, umumnya harapan masyarakat terhadap pelayanan belum sepenuhnya dapat dipenuhi dengan kinerja pelayanan yang ada.

Diantara kelima dimensi kualitas pelayanan nilai kesenjangan (*gap*) terbesar wujud pada dimensi *reliability*, yakni sebesar -0,4820. Sebaliknya nilai kesenjangan (*gap*) terkecil wujud pada dimensi *emphaty* yakni sebesar 0,3800. Hal ini dapat diartikan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang dinilai paling jelek menurut masyarakat adalah dimensi *reliability*. Sebaliknya dimensi yang dinilai paling baik adalah dimensi *emphaty*.

Hasil pengamatan berkaitan dengan dimensi *reliability* (kehandalan) pelayanan, menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan pada Kantor Kecamatan Rantau belum sepenuhnya sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Tidak jarang sebagian pegawai instansi tersebut terlambat masuk kantor sehingga bagi masyarakat sebagai pengguna pelayanan, pegawai tersebut dinilai belum bisa memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Bahkan ada diantara pegawai harus memberikan janji kepada masyarakat tentang kesiapan surat-surat yang mereka butuhkan. Akibatnya masyarakat harus menunggu dalam waktu yang ditentukan oleh pegawai. Sementara disisi lain, masyarakat sebagai pengguna pelayanan memiliki kepentingan yang tinggi terhadap kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan. Hal inilah yang menyebabkan

dimensi *reliability* merupakan dimensi yang dinilai kurang baik oleh masyarakat bila dibandingkan dengan dimensi-dimensi lainnya.

Hasil pengamatan yang berkaitan dengan dimensi *emphaty* diketahui bahwa secara umum pegawai instansi tersebut menunjukkan sikap empati dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat. Pegawai “memberikan kesan” bahwa mereka sangat memahami kebutuhan dan perasaan masyarakat, “membuat kesan” bahwa mereka sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan masyarakat dan memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh masyarakat pengguna pelayanan. Hal inilah yang menyebabkan dimensi empati merupakan dimensi yang dinilai paling baik oleh masyarakat.

Kalau pun ada diantara pengguna pelayanan merasa kurang diperlakukan secara baik tidak terlepas dari faktor yang bersumber dari pengguna pelayanan tersebut, seperti adanya sebagian persyaratan yang tidak mereka lampirkan ketika memanfaatkan pelayanan, atau pun karena pengguna pelayanan juga memperlihatkan sikap memaksa kehendak agar pelayanan mereka dapat dilayani secara lebih cepat dari jadwal yang seharusnya.

#### **E. Pembuktian Hipotesis**

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada sub bab sebelumnya, nilai rerata skor pelayanan yang diharapkan masyarakat lebih besar bila dibandingkan dengan nilai rerata skor pelayanan yang mereka rasakan sehubungan dengan pelayanan publik Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang. Hal ini bermakna bahwa kinerja pelayanan publik yang mereka rasakan dari instansi tersebut belum mampu memenuhi seluruh harapan mereka terhadap pelayanan. Untuk membuktikan hipotesis penelitian digunakan statistik uji t dengan metode sampel berpasangan (*paired sampel t test*). Uji

beda dilakukan terhadap dua kelompok data dengan ketentuan apabila nilai  $t$  hitung > tabel dapat diartikan terdapat perbedaan signifikan antara dua kelompok data tersebut (Sarwoko, 2007:123). Kelompok data yang dimaksudkan dalam penelitian ini terdiri dari pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan dirasakan berkaitan dengan pelayanan publik Kantor Kecamatan Rantau. Dengan demikian penggunaan uji  $t$  metode sampel berpasangan seperti dijelaskan di atas dimaksudkan untuk menguji signifikansi (nyata atau tidak nyata) perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat sehubungan dengan pelayanan publik Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang.

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa nilai  $t$  hitung untuk kelima dimensi kualitas layanan menunjukkan angka sebesar 6,170 untuk dimensi *reliability*, sebesar 5,819 untuk dimensi *responsiveness*, sebesar 5,531 untuk dimensi *assurance*, sebesar 5,233 untuk dimensi *emphaty* dan sebesar 5,191 untuk dimensi *tangible*. Sedangkan nilai  $t$  tabel pada tingkat keyakinan 95 persen ( $df = n-1$ ) menunjukkan angka sebesar 1,984 (lampiran 7). Untuk lebih jelasnya mengenai hasil uji beda rata-rata (uji  $t$ ) sebagai tolok ukur signifikansi perbedaan antara pelayanan diharapkan dengan pelayanan dirasakan masyarakat berkaitan dengan pelayanan publik Kantor Kecamatan Rantau dapat dilihat tabel berikut.

Tabel 4.8  
Uji Beda Rata-rata Pelayanan yang Diharapkan dan Pelayanan yang Dirasakan Masyarakat Sehubungan Dengan Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang

| Dimensi Kualitas Layanan  | Nilai T      |              | Keterangan           |
|---------------------------|--------------|--------------|----------------------|
|                           | T hitung     | T Tabel      |                      |
| <i>Reliability</i>        | 6,170        | 1,984        | Berbeda nyata        |
| <i>Responsiveness</i>     | 5,819        | 1,984        | Berbeda nyata        |
| <i>Assurance</i>          | 5,531        | 1,984        | Berbeda nyata        |
| <i>Emphaty</i>            | 5,233        | 1,984        | Berbeda nyata        |
| <i>Tangible</i>           | 5,191        | 1,984        | Berbeda nyata        |
| <b>Kualitas Pelayanan</b> | <b>5,757</b> | <b>1,984</b> | <b>Berbeda nyata</b> |

Sumber: Data Primer (Diolah), 2010.

Berdasarkan Tabel 4.8 di atas dapat dilihat nilai  $t$  hitung untuk masing-masing dimensi kualitas layanan lebih besar bila dibandingkan dengan nilai  $t$  tabel. Begitu juga halnya dengan uji secara keseluruhan, diperoleh nilai  $t$  hitung sebesar 6,757 lebih besar bila dibandingkan dengan nilai  $t$  tabel pada tingkat keyakinan 95 persen menunjukkan angka sebesar 1,984. Dengan demikian hipotesis penelitian diterima yang berarti pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat dari Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang belum sesuai dengan pelayanan yang mereka harapkan. Dengan kata lain, terdapat perbedaan yang signifikan antara pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat.

Adanya perbedaan yang signifikan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan masyarakat berkaitan dengan dimensi *reliability* disebabkan pelayanan yang mereka rasakan belum mampu memenuhi harapan. Kendatipun sebagian besar masyarakat memiliki penilaian yang baik terhadap dimensi tersebut ditunjukkan oleh nilai rata-rata skor sebesar 3,8260. Namun harapan mereka terhadap dimensi *reliability* jauh lebih besar dengan nilai rata-rata skor sebesar 4,3080, sehingga terdapat kesenjangan antara pelayanan diharapkan dengan pelayanan dirasakan. Bahkan kesenjangan (*gap*) antara pelayanan yang mereka harapkan dengan pelayanan yang mereka rasakan pada dimensi *reliability* paling besar bila dibandingkan dengan kesenjangan (*gap*) antara pelayanan diharapkan dengan pelayanan dirasakan untuk empat dimensi kualitas pelayanan lainnya.

Dikaitkan dengan deskripsi pelayanan diharapkan dan pelayanan dirasakan berhubungan dengan dimensi *reliability* seperti terlihat dalam Tabel 4.2 sebelumnya mengindikasikan bahwa umumnya masyarakat memiliki harapan relatif besar terhadap

kesesuaian waktu pelayanan dengan jadwal yang telah ditetapkan, kemudahan memahami prosedur pelayanan, kejelasan dan kepastian persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan pegawai dan kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan nilai nominal yang telah ditetapkan. Namun kenyataannya yang dirasakan oleh masyarakat berkaitan dengan lima hal tersebut belum sesuai dengan yang mereka harapkan. Bahkan ada diantara masyarakat yang memanfaatkan pelayanan publik Kantor Kecamatan Rantau yang memiliki persepsi bahwa pelayanan pada instansi tersebut tidak selalu sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Demikian pula halnya dengan biaya pelayanan yang harus mereka bayarkan, ada diantara pegawai yang terkesan lebih termotivasi melayani masyarakat dikarenakan imbalan yang sebenarnya diluar ketentuan berlaku. Sekalipun fenomena seperti ini hanya dialami oleh sebagian kecil anggota masyarakat, tapi dapat dinyatakan bahwa hal-hal seperti inilah yang secara empiris dapat menyebabkan besarnya kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan dirasakan masyarakat berkaitan dengan dimensi *reliability*, sehingga terdapat perbedaan yang sangat signifikan (nyata) antara pelayanan diharapkan dengan pelayanan dirasakan masyarakat.

Adanya perbedaan yang signifikan antara pelayanan diharapkan dengan pelayanan dirasakan masyarakat pada dimensi *responsiveness* juga disebabkan pelayanan yang mereka rasakan belum mampu memenuhi harapan. Kendatipun sebagian besar masyarakat memiliki penilaian yang baik terhadap dimensi tersebut ditunjukkan oleh nilai rata-rata skor pelayanan dirasakan sebesar 3,8820. Namun harapan mereka terhadap dimensi *responsiveness* jauh lebih besar dengan nilai rata-rata skor pelayanan diharapkan sebesar 4,3340, sehingga terdapat kesenjangan antara

pelayanan diharapkan dengan pelayanan dirasakan. Bahkan kesenjangan (*gap*) antara pelayanan yang mereka harapkan dengan pelayanan yang mereka rasakan pada dimensi *responsiveness* sebesar -0,4520 berada pada urutan kedua setelah kesenjangan (*gap*) pada dimensi *reliability* sebesar -0,4820.

Umumnya masyarakat mengharapkan adanya kejelasan semua informasi berkaitan dengan pelayanan diberikan. Masyarakat juga mengharapkan agar pegawai Kantor Kecamatan Rantau bersedia memberikan layanan dengan cepat, mau meluangkan waktu mereka menanggapi permintaan masyarakat sebagai pengguna layanan, dan adanya pegawai yang mampu bertindak cepat secara tanggap ketika dibutuhkan. Disamping itu, masyarakat juga mengharapkan adanya kemudahan untuk menghubungi pegawai ketika mereka memanfaatkan pelayanan. Kenyataannya tidak semua masyarakat merasakan adanya layanan yang cepat dari pegawai instansi tersebut. Selain itu tidak semua masyarakat setuju bahwa pegawai Kantor Kecamatan Rantau mau meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan masyarakat. Tidak semua masyarakat sependapat bahwa pegawai instansi tersebut mampu bertindak cepat secara tanggap ketika mereka butuhkan. Dengan demikian kendatipun mayoritas masyarakat sudah memiliki persepsi yang baik terhadap dimensi *responsiveness* namun dengan adanya sebagian diantara mereka yang menyatakan ragu-ragu terhadap item pernyataan terkait menyebabkan nilai rata-rata skor pelayanan dirasakan untuk dimensi tersebut menjadi lebih rendah bila dibandingkan dengan nilai rata-rata skor pelayanan diharapkan. Hal inilah yang menyebabkan adanya perbedaan signifikan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan berkaitan dengan dimensi *responsiveness*.

Selanjutnya perbedaan yang signifikan antara pelayanan diharapkan dengan pelayanan dirasakan berkaitan dengan dimensi *assurance* juga disebabkan adanya harapan yang besar dikalangan masyarakat berkaitan dengan kepastian pelayanan. Mereka memiliki harapan yang besar untuk dapat memperoleh informasi yang jelas tentang pegawai beserta kewenangan dan tanggung jawabnya. Mereka juga ingin agar dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan, pegawai Kantor Kecamatan Rantau mempunyai rasa tanggung jawab yang tinggi, selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat merasa nyaman dalam memanfaatkan pelayanan instansi tersebut. Pada kenyataannya, harapan tersebut belum semuanya terpenuhi. Hal ini didukung oleh hasil wawancara dengan salah seorang anggota masyarakat yang menjadi responden penelitian yang mengungkapkan bahwa ia pernah dibingungkan akan tugas dan tanggung jawab salah seorang pegawai Kantor Kecamatan Rantau. Pada awalnya responden tersebut memanfaatkan layanan pengurusan surat izin dengan pegawai "A", namun dalam proses pengurusan tugas pelayanan tersebut dialihkan ke pegawai "B". Kondisi ini dipersulit lagi dengan adanya penambahan persyaratan administratif yang harus ditambahkan oleh responden tersebut dikarenakan berkas persyaratan yang sudah diberikan kepada pegawai "A" dinilai belum lengkap.

Adanya perbedaan yang signifikan antara pelayanan diharapkan dengan pelayanan dirasakan masyarakat berkaitan dengan dimensi *emphaty* juga disebabkan harapan masyarakat terhadap dimensi tersebut relatif besar. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata skor sebesar 4,2300, yang berarti secara umum masyarakat menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa mereka mengharapkan agar Kantor Kecamatan Rantau memberikan pelayanan secara individu (orang per orang). Mereka juga berharap agar pegawai Kantor Kecamatan Rantau selalu paham akan kebutuhan dan perasaan

masyarakat khususnya mereka yang memanfaatkan layanan instansi tersebut. Selain itu umumnya masyarakat mengharapkan pegawai kantor kecamatan rantau memiliki kesungguhan terhadap kepentingan masyarakat, masyarakat memiliki kesamaan hak dalam memperoleh pelayanan dan pelayanan yang diberikan tanpa memandang status sosial. Pada kenyataannya pelayanan yang dirasakan oleh sebagian masyarakat belum sesuai dengan yang mereka harapkan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata skor pelayanan yang dirasakan sebesar 3,850.

Sekalipun nilai rata-rata skor pelayanan dirasakan berkaitan dengan dimensi *emphaty* mendekati 4,00 yang berarti secara umum masyarakat memiliki persepsi yang baik terhadap pelayanan yang mereka rasakan berkaitan dengan dimensi tersebut, namun tidak dapat dipungkiri masih ada diantara masyarakat yang menyatakan ragu-ragu dan tidak setuju bahwa pegawai Kantor Kecamatan Rantau selalu paham akan kebutuhan dan perasaan masyarakat khususnya mereka yang memanfaatkan layanan instansi tersebut. Selain itu juga ada diantara masyarakat yang menyatakan ragu-ragu bahwa pegawai Kantor Kecamatan Rantau memiliki kesungguhan terhadap kepentingan masyarakat. Bahkan juga ada diantara masyarakat yang menyatakan kurang setuju bahwa dan pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Rantau tanpa memandang status sosial.

Berdasarkan uraian di atas jelaslah bahwa kenyataan yang dirasakan oleh masyarakat berkaitan dengan dimensi *emphaty* sehubungan dengan pelayanan publik yang mereka terima dari Kantor Kecamatan Rantau belum sepenuhnya sesuai dengan yang mereka harapkan. Umumnya masyarakat memiliki harapan yang besar terhadap dimensi tersebut. Pada kenyataannya, masih ada diantara mereka yang menyatakan kurang setuju dan ragu-ragu bahwa kinerja pelayanan yang mereka rasakan telah sesuai

dengan yang mereka harapkan. Hal inilah yang menyebabkan adanya perbedaan yang signifikan (nyata) antara pelayanan diharapkan dengan pelayanan dirasakan.

Adanya perbedaan yang signifikan (nyata) antara pelayanan diharapkan dengan pelayanan dirasakan masyarakat berkaitan dengan dimensi *tangible* juga disebabkan oleh besarnya harapan masyarakat terhadap dimensi tersebut, ditunjukkan oleh nilai rata-rata skor harapan sebesar 4,2833. Angka ini dapat diartikan umumnya masyarakat menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa mereka mengharapkan lokasi Kantor Kecamatan Rantau mudah dijangkau, adanya ruangan pelayanan dan ruang tunggu bagi masyarakat yang memanfaatkan layanan, adanya kursi/tempat duduk yang mencukupi di ruangan pelayanan sehingga masyarakat tidak harus berdiri menunggu layanan, ruangan pelayanan selalu bersih dan rapi, adanya areal parkir kendaraan yang mencukupi dan aman bagi masyarakat pengguna layanan, dan adanya sarana & prasarana penunjang layanan lainnya (komputer dan ATK dan lain sebagainya) yang mencukupi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna layanan.

Kenyataannya pelayanan yang dirasakan masyarakat terhadap kesemua hal tersebut belum semuanya terpenuhi. Masih ada diantara mereka yang menyatakan ragu-ragu dan kurang setuju bahwa Kantor Kecamatan Rantau memiliki ruangan pelayanan dan ruang tunggu yang memadai. Selain itu juga masih ada diantara masyarakat yang kurang setuju bahwa ruangan pelayanan selalu bersih & rapi dan adanya sarana & prasarana penunjang layanan lainnya (komputer dan ATK dan lain sebagainya) yang mencukupi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna layanan. Sekalipun nilai rata-rata skor pelayanan diharapkan berkaitan dengan dimensi *tangible* sebesar 3,8876 yang berarti secara umum masyarakat memiliki persepsi yang baik terhadap dimensi tersebut, namun dengan adanya sebagian diantara mereka yang menyatakan kurang

setuju dan ragu-ragu terhadap beberapa indikator dimensi *tangible* mengindikasikan bahwa fasilitas fisik yang digunakan untuk menyediakan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Rantau belum dapat memenuhi harapan seluruh masyarakat sebagai pengguna pelayanan instansi tersebut.

Berdasarkan uraian di atas dapat dipahami bahwa terjadinya perbedaan yang signifikan (nyata) antara pelayanan diharapkan dengan pelayanan dirasakan berkaitan dengan dimensi *tangible* lebih cenderung disebabkan adanya sebagian anggota masyarakat yang memiliki penilaian kurang baik terhadap fasilitas fisik yang dimiliki instansi tersebut.

UNIVERSITAS TERBUKA



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan dalam bab sebelumnya, dapat diambil beberapa simpulan dan direkomendasikan saran-saran sebagai berikut.

#### A. Simpulan

1. Harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dari Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang lebih besar bila dibandingkan dengan kinerja pelayanan yang mereka rasakan. Sehingga terdapat kesenjangan (*gap*) antara pelayanan dirasakan dengan pelayanan diharapkan untuk semua dimensi kualitas pelayanan. Dimensi kualitas pelayanan dengan kesenjangan (*gap*) paling besar adalah dimensi *reliability* dengan nilai kesenjangan sebesar -0,820. Sebaliknya dimensi kualitas pelayanan dengan kesenjangan (*gap*) paling kecil adalah dimensi *emphaty* dengan nilai kesenjangan sebesar -0,3800. Berdasarkan nilai kesenjangan tersebut dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang dinilai paling buruk oleh masyarakat adalah dimensi *reliability*. Hal ini disebabkan kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang mereka rasakan untuk dimensi tersebut paling besar diantara kelima dimensi kualitas pelayanan. Sebaliknya dimensi kualitas pelayanan yang dinilai paling baik adalah dimensi *emphaty*, karena dimensi tersebut memiliki nilai kesenjangan paling kecil.
2. Hasil pengolahan data memperlihatkan nilai *t* hitung masing-masing dimensi kualitas pelayanan yaitu sebesar 6,170 untuk dimensi *reliability*, sebesar 5,819 untuk dimensi *responsiveness*, sebesar 5,531 untuk dimensi *assurance*, sebesar

5,233 untuk dimensi *emphaty*, dan sebesar 5,191 untuk dimensi *tangible*. Sedangkan nilai *t* tabel pada tingkat keyakinan 95 persen sebesar 1,984. Dengan melihat perbandingan nilai *t* hitung dan nilai *t* tabel dapat diartikan terdapat perbedaan yang signifikan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan masyarakat untuk kelima dimensi kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang.

3. Pengujian secara serempak terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan memperlihatkan nilai *t* hitung sebesar 5,757, sedangkan nilai *t* tabel pada tingkat keyakinan 95 persen menunjukkan angka sebesar 1,984 ( $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ). Dengan demikian hipotesis penelitian diterima yang berarti pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat dari Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang belum sesuai dengan pelayanan yang mereka harapkan. Dengan kata lain, terdapat perbedaan yang signifikan antara pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat.

## **B. Saran**

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat penting bagi setiap dari instansi pemerintah. Hal ini disebabkan sesuai dengan fungsi dan tujuan pendiriannya instansi pemerintah didirikan untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Selanjutnya baik buruknya kinerja pemerintah secara umum dalam memberikan layanan publik tergantung dari penilaian masyarakat terhadap instansi terkait. Karena itu, dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada aparat pemerintah, terutama pegawai Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang, disarankan agar pihak pengambil kebijakan pada kantor tersebut dapat memperbaiki kualitas pelayanan terhadap masyarakat terutama mereka yang memiliki kepentingan

yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan seperti pelayanan perizinan, pelayanan non perizinan, dan pelayanan administrasi termasuk pelayanan bagi kepala desa (keuchik) dan aparatur desa yang juga dapat dilihat sebagai “perpanjangan tangan” camat dalam menjalankan roda pemerintahan kecamatan. Mengacu pada kesimpulan penelitian yang sudah dijelaskan di atas, maka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik Kantor Kecamatan Rantau harus diprioritaskan pada perbaikan dimensi *reliability*, kemudian disusul dengan dimensi *responsiveness* dan *assurance*. Secara operasional, upaya perbaikan kualitas pelayanan pada tiga dimensi tersebut dapat ditempuh dengan cara sebagai berikut:

1. Berikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, berikan informasi mengenai persyaratan pelayanan teknis dan administratif secara jelas dan pasti. Demikian pula halnya dengan biaya pelayanan, berikan informasi yang jelas dan pasti mengenai biaya pelayanan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.
2. Tingkatkan daya tanggap pegawai terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat. Hal ini dapat dilakukan melalui *briefing* kepada setiap pegawai yang terlibat langsung dalam bidang pelayanan tentang pentingnya peningkatan kualitas pelayanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat.
3. Tingkatkan kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat. Hal ini dapat dilakukan melalui keikutsertaan pegawai dalam pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan pelayanan publik.
4. Berikan kesempatan bagi masyarakat untuk menyampaikan saran dan komentar mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini secara operasional dapat dilakukan dengan menyediakan kotak saran di ruangan pelayanan Kantor

Kecamatan Rantau sehingga perbaikan terhadap kualitas pelayanan publik instansi tersebut dapat mengacu pada masukan, saran dan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

5. Penelitian ini dapat memperbanyak temuan empiris mengenai penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan Instatnsi pemerintah, selain itu pemerintah ini juga dapat memperkaya teori – teori yang berkaitan dengan pengukuran kualitas pelayanan publik dari sudut pandang masyarakat sebagai pengguna layanan.
6. Sebaiknya peneliti yang akan datang yang tertarik terhadap kajian mengenai pelayanan publik dapat memanfaatkan hasil temuan ini sebagai informasi awal tentang harapan dan kenyataan yang dirasakan masyarakat berkaitan dengan pelayanan instansi pemerintah. Sehingga temuan penelitian ini juga dapat bermanfaat sebagai pengembangan ilmu pengetahuan dan salah satu dasar acuan dalam penelitian tentang kualitas pelayanan publik.



## DAFTAR PUSTAKA

- Aritoft, K & Jack N. (2002). *Grassroots Democracy: Local Government The Martime*, Dalhouse University, Hensen College.
- Assauri, S. (2003). Costumer Service yang Baik Landasan Pencapaian Costumer Satisfaction, *Manajemen Usahawan Indonesia*, No. 01/TH. XXXII Januari.
- Atmoko, T, Suminar & Mariana. (2007). Pengukuran Kualitas Pelayanan Administrasi Penanaman Modal di Kabupaten Garut, *Laporan Penelitian*, Pusat Penelitian Kebijakan Publik dan Pengembangan Wilayah Universitas Padjadjaran.
- Februadi, A, dkk. (2000). Pengukuran Kualitas Jasa (*Service Quality*) Bidang Pengajaran yang Disediakan oleh Politeknik Negeri Bandung. *Tata Niaga*, Vol. II, NO. 1 April.
- Kajatmiko. (2002). Transformasi Manajemen Pelayanan Publik Dalam Konteks Desentralisasi Pemerintahan: Refleksi Teoritis Bagi Transformasi Manajemen Pelayanan Publik di Indonesia, *Manajemen Usahawan Indonesia*, No. 09 TH XXXI September.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, *Tentang Pelayanan Publik*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 *Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81/1993 *tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*.
- Kirom, B. (2009). *Menukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*, Jakarta : Pustaka Reka Cipta.
- Kotler, P. (2001). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Penerjemah: Anitawati Hermawan, Jakarta : Salemba Empat.
- Kotler, P. (2003). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesebelas, Jilid I, Jakarta: Indeks.
- Kuncoro, M. (2003). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi: Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis*, Jakarta: Erlangga.
- Lidia, V. (2008). *Pengaruh Terbentuknya Pusat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (P2TSP) Terhadap Kepuasan Masyarakat Nanggroe Aceh Darussalam*, Tesis (Tidak Dipublikasikan), Progam Magister Manajemen, PPS Unsyiah Banda Aceh.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.

- Ma'ruf, J. J. (2005). *Riset Perilaku Konsumen Niat Membeli Melalui Internet*, Banda Aceh, MM-Universitas Syiah Kuala.
- Malhotra, N. K. (2007) *Marketing Research An Applied Oritentation*, Fourth Edition, New Jersey: Prentice Hall. Inc.
- Nawawi, H. (2003) *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta, UGM Press.
- Peraturan Bupati Aceh Tamiang Nomor: 10 Tahun 2009 *Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat*
- Peraturan Bupati Kabupaten Aceh Tamiang Nomor 18 Tahun 2009 *Tentang Rincian Tugas Dan Fungsi Pemangku Jabatan Struktural Kecamatan Dalam Kabupaten Aceh Tamiang*
- Rangkuti, F. (2003) *Riset Pemasaran*, Cetakan Ke-6, Jakarta: PT Gra nedia Pustaka Utama.
- Ratnawati, P. (2006) *Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendidikan*, <http://education.yahoo.com>., Dikunjungi 1 Januari 2006.
- Sabihaini. (2005). Analisis Tingkat Layanan Pelanggan Pada Bank, *Jurnal Siasat Bisnis*, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta.
- Sarwoko. (2007) *Statistik Inferensi Untuk Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta, Andi.
- Sawitri, D & Abdul H. (2003). Bagaimana Membangun Kualitas Layanan Publik (Suatu Tinjauan dalam Institusi Pemerintahan). *Manajemen Usahawan Indonesia*, No. 08 TH XXXII Agustus.
- Sekaran, U. (2006). *Research Methods For Business: Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 2, Terjemahan: Kwan Men Yon, Jakarta, Salemba Empat.
- Sinambela, L. P. (2007). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implemenasi*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis*, Yogyakarta, Penerbit Andi.
- Tamtina, Maria. (2008). Pengaruh Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Proses Pembuatan Surat Izin Usaha (SITU/HO) Pada Dinas Tata Kota Bandar Lampung, *Abstrak Jurnal*, Program Magister Manajemen Universitas Lampung.
- Tjiptono, F. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Malang: Bayu Media.
- \_\_\_\_\_, (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Penerbit Andi.

Umar, H. (2005). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*.

UNIVERSITAS TERBUKA



## KUESIONER

### ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN RANTAU KABUPATEN ACEH TAMIANG

Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang. Peneliti mengharapkan kesediaan Anda untuk mengisi bagian pertama dan bagian kedua dari kuisisioner ini secara lengkap serta memberikan penilaian atas pernyataan-pernyataan di bagian kedua kuisisioner ini sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

#### BAGIAN I: DATA DIRI RESPONDEN

Untuk keperluan validitas jawaban kuesioner dan analisis data, kami memerlukan data mengenai diri Anda sebagai pengisi kuesioner. Mengingat data ini dapat mempengaruhi keakuratan penelitian ini, peneliti mohon dengan sangat agar diisi dengan sebaik-baiknya. Bagian ini diisi dengan memberikan tanda cek list ( √ ) pada kotak yang sesuai.

No Responden: .....(tidak usah diisi)

#### Karakteristik Responden

##### 1. Jenis Kelamin

- ☐ Laki-laki
- ☐ Perempuan

##### 2. Usia

- ☐ < 35 tahun
- ☐ 36 - 40 tahun
- ☐ 41 - 45 tahun
- ☐ > 45 tahun

##### 3. Status Perkawinan

- ☐ Menikah
- ☐ Belum Menikah
- ☐ Janda
- ☐ Duda

##### 4. Tingkat Pendidikan

- ☐ SLTA
- ☐ Diploma
- ☐ Sarjana (S1)
- ☐ Pascasarjana (S2)

**5. Pekerjaan**

- [ ] PNS  
 [ ] Pegawai Swasta  
 [ ] Pengusaha  
 [ ] Wiraswasta/pedagang  
 [ ] Petani

**BAGIAN II: PERTANYAAN PENELITIAN**

Berikut ini pertanyaan/ Pernyataan yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang. Pertanyaan/ pernyataan tersebut terdiri dari dua bagian yaitu (1) bagian layanan diharapkan dan (2) bagian layanan dirasakan. Anda diminta untuk memberikan pilihan respon terhadap masing-masing pernyataan terkait, memberikan tanda check list (✓) pada alternatif jawaban yang dianggap paling sesuai.

**BAGIAN PELAYANAN YANG DIHARAPKAN**

| Pernyataan Yang Berhubungan Dengan Dimensi <i>Reliability</i> Pelayanan Publik                                                                                         | Tidak Setuju             | Kurang Setuju            | Ragu-Ragu                | Setuju                   | Sangat Setuju            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| (1) Anda berharap pelaksanaan pelayanan pada Kantor Kecamatan Rantau sudah sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (2) Anda berharap prosedur pelayanan yang diselenggarakan Kantor Kecamatan Rantau mudah dipahami dan dilaksanakan.                                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (3) Anda berharap persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif pada Kantor Kecamatan Rantau jelas dan pasti.                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (4) Anda berharap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Rantau selalu tepat waktu dan sesuai dengan janji yang diberikan                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (5) Anda berharap biaya pelayanan yang dibayarkan oleh masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan pada Kantor Kecamatan Rantau sudah sesuai dengan yang telah ditetapkan. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

..

**Pernyataan Yang Berhubungan Dengan Dimensi Responsiveness Pelayanan Publik**

Tidak Setuju Kurang Setuju Ragu-Ragu Setuju Sangat Setuju

- |                                                                                                                                                                                                                 |                          |                          |                          |                          |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| (1) Anda berharap semua informasi yang disampaikan pegawai sehubungan dengan pelayanan pada Kantor Kecamatan Rantau sangat jelas dan dapat dimengerti.                                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (2) Anda berharap pegawai Kantor Kecamatan Rantau bersedia memberikan layanan dengan cepat.                                                                                                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (3) Anda berharap masyarakat yang memanfaatkan pelayanan Kantor Kecamatan Rantau terutama Anda sendiri memiliki kemudahan menghubungi pegawai instansi tersebut.                                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (4) Anda berharap ketika masyarakat meminta keluangan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan, Pegawai Kantor Kecamatan Rantau mau meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan masyarakat (pengguna layanan). | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (5) Anda berharap pegawai Kantor Kecamatan Rantau mampu bertindak cepat secara tanggap ketika dibutuhkan oleh masyarakat (pengguna layanan).                                                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Pernyataan Yang Berhubungan Dengan Dimensi Assurance Pelayanan Publik**

Tidak Setuju Kurang Setuju Ragu-Ragu Setuju Sangat Setuju

- |                                                                                                                                                                                                             |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| (1) Anda berharap ketika Anda memanfaatkan layanan dari Kantor Kecamatan Rantau, Anda dapat memperoleh informasi yang jelas tentang pegawai yang dapat melayani Anda beserta kewenangan dan tanggung jawab. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (2) Anda berharap, dalam melayani masyarakat (pengguna layanan) Pegawai Kantor Kecamatan Rantau mempunyai tanggung jawab yang tinggi.                                                                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (3) Anda berharap pegawai Kantor Kecamatan Rantau ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.                                                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (4) Anda berharap masyarakat memiliki rasa nyaman saat memanfaatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Rantau.                                                                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- (5) Anda berharap masyarakat memiliki rasa aman saat memanfaatkan pelayanan baik dari lingkungan unit kerja maupun sarana yang digunakan. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

”

| Pernyataan Yang Berhubungan Dengan Dimensi <i>Emphaty</i> Pelayanan Publik                                                                                          | Tidak Setuju             | Kurang Setuju            | Ragu-Ragu                | Setuju                   | Sangat Setuju            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| (1) Anda berharap dalam melayani kepentingan masyarakat, Kantor Kecamatan Rantau mau memberikan pelayanan secara individu (orang per orang)                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (2) Anda berharap pegawai Kantor Kecamatan Rantau selalu paham akan kebutuhan dan perasaan masyarakat khususnya mereka yang memanfaatkan layanan instansi tersebut. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (3) Anda berharap dalam memberikan pelayanan, pegawai Kantor Kecamatan Rantau memiliki kesungguhan terhadap kepentingan masyarakat.                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (4) Anda berharap masyarakat memiliki kesamaan hak dalam memperoleh pelayanan dari Kantor Kecamatan Rantau.                                                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (5) Anda berharap pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Kecamatan Rantau tanpa memandang status sosial.                                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

”

| Pernyataan Yang Berhubungan Dengan Dimensi <i>Tangible</i> Pelayanan Publik                                                                                             | Tidak Setuju             | Kurang Setuju            | Ragu-Ragu                | Setuju                   | Sangat Setuju            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| (1) Anda berharap lokasi Kantor Kecamatan Rantau mudah dijangkau karena terletak pada lokasi strategis.                                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (2) Anda berharap kantor Kecamatan Rantau menyediakan ruangan pelayanan dan ruang tunggu bagi masyarakat yang memanfaatkan layanan instansi tersebut.                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (3) Anda berharap kantor Kecamatan Rantau menyediakan kursi/tempat duduk yang mencukupi di ruangan pelayanan, sehingga masyarakat tidak harus berdiri menunggu layanan. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- (4) Anda berharap ruangan pelayanan pada Kantor Kecamatan Rantau selalu bersih dan rapi. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- (5) Anda berharap kantor Kecamatan Rantau memiliki areal parkir kendaraan yang mencukupi dan aman bagi masyarakat pengguna layanan. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- (6) Anda berharap kantor Kecamatan Rantau memiliki sarana dan prasarana penunjang layanan lainnya (komputer dan ATK dan lain sebagainya) yang mencukupi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna layanan. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

#### BAGIAN PELAYANAN YANG DIRASAKAN

- | Pernyataan Yang Berhubungan Dengan Dimensi <i>Reliability</i> Pelayanan Publik                                                                           | Tidak Setuju             | Kurang Setuju            | Ragu-Ragu                | Setuju                   | Sangat Setuju            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| (1) Pelaksanaan pelayanan pada Kantor Kecamatan Rantau sudah sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (2) Prosedur pelayanan yang diselenggarakan Kantor Kecamatan Rantau mudah dipahami dan dilaksanakan.                                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (3) Persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif pada Kantor Kecamatan Rantau jelas dan pasti.                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (4) Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Rantau selalu tepat waktu dan sesuai dengan janji yang diberikan                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (5) Biaya pelayanan yang dibayarkan oleh masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan pada Kantor Kecamatan Rantau sudah sesuai dengan yang telah ditetapkan. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- | Pernyataan Yang Berhubungan Dengan Dimensi <i>Responsiveness</i> Pelayanan Publik                                                        | Tidak Setuju             | Kurang Setuju            | Ragu-Ragu                | Setuju                   | Sangat Setuju            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| (1) Semua informasi yang disampaikan pegawai sehubungan dengan pelayanan pada Kantor Kecamatan Rantau sangat jelas dan dapat dimengerti. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (2) Pegawai Kantor Kecamatan Rantau bersedia memberikan layanan dengan cepat.                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- (3) Masyarakat yang memanfaatkan pelayanan Kantor Kecamatan Rantau memiliki kemudahan menghubungi pegawai instansi tersebut. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- (4) Ketika masyarakat meminta keluangan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan, Pegawai Kantor Kecamatan Rantau mau meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan masyarakat (pengguna layanan). ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- (5) Pegawai Kantor Kecamatan Rantau mampu bertindak cepat secara tanggap ketika dibutuhkan oleh masyarakat (pengguna layanan). ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

"

**Pernyataan Yang Berhubungan Dengan Dimensi Assurance Pelayanan Publik**

Tidak Setuju   Kurang Setuju   Ragu-Ragu   Setuju   Sangat Setuju

- (1) Ketika Anda memanfaatkan layanan dari Kantor Kecamatan Rantau, Anda dapat memperoleh informasi yang jelas tentang pegawai yang dapat melayani Anda beserta kewenangan dan tanggung jawab. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- (2) Dalam melayani masyarakat (pengguna layanan) Pegawai Kantor Kecamatan Rantau mempunyai tanggung jawab yang tinggi. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- (3) Pegawai Kantor Kecamatan Rantau selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- (4) Masyarakat memiliki rasa nyaman saat memanfaatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Rantau. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- (5) Masyarakat memiliki rasa aman saat memanfaatkan pelayanan baik dari lingkungan unit kerja maupun sarana yang digunakan. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

"

| Pernyataan Yang Berhubungan Dengan<br>Dimensi <i>Empathy</i> Pelayanan Publik                                                                         | Tidak<br>Setuju          | Kurang<br>Setuju         | Ragu-<br>Ragu            | Setuju                   | Sangat<br>Setuju         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| (1) Dalam melayani kepentingan masyarakat, Kantor Kecamatan Rantau mau memberikan pelayanan secara individu (orang per orang)                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (2) Pegawai Kantor Kecamatan Rantau selalu paham akan kebutuhan dan perasaan masyarakat khususnya mereka yang memanfaatkan layanan instansi tersebut. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (3) Dalam memberikan pelayanan, pegawai Kantor Kecamatan Rantau memiliki kesungguhan terhadap kepentingan masyarakat.                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (4) Masyarakat memiliki kesamaan hak dalam memperoleh pelayanan dari Kantor Kecamatan Rantau.                                                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (5) Pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Rantau tanpa memandang status sosial.                                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

”

| Pernyataan Yang Berhubungan Dengan<br>Dimensi <i>Tangible</i> Pelayanan Publik                                                                                                                  | Tidak<br>Setuju          | Kurang<br>Setuju         | Ragu-<br>Ragu            | Setuju                   | Sangat<br>Setuju         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| (1) Bagi Anda lokasi Kantor Kecamatan Rantau mudah dijangkau karena terletak pada lokasi strategis.                                                                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (2) Kantor Kecamatan Rantau menyediakan ruangan pelayanan dan ruang tunggu bagi masyarakat yang memanfaatkan layanan instansi tersebut.                                                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (3) Kantor Kecamatan Rantau menyediakan kursi/tempat duduk yang mencukupi di ruangan pelayanan, sehingga masyarakat tidak harus berdiri menunggu layanan.                                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (4) Ruangan pelayanan pada Kantor Kecamatan Rantau selalu bersih dan rapi.                                                                                                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (5) Kantor Kecamatan Rantau memiliki areal parkir kendaraan yang mencukupi dan aman bagi masyarakat pengguna layanan.                                                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (6) Kantor Kecamatan Rantau memiliki sarana dan prasarana penunjang layanan lainnya (komputer dan ATK dan lain sebagainya) yang mencukupi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna layanan. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

DATA MENTAH PENELITIAN (HASIL KODING KUISIONER)

| No Res | Karakteristik Responden | Dimensi Reliabilit |                  |                   | Dimensi Responsiveness |                  |                   | Dimensi Assurance  |                  |                   | Dimensi Emphaty    |                  |                   | Dimensi Tangible   |                  |                   |
|--------|-------------------------|--------------------|------------------|-------------------|------------------------|------------------|-------------------|--------------------|------------------|-------------------|--------------------|------------------|-------------------|--------------------|------------------|-------------------|
|        |                         | Layanan Diharapkan | Layanan Diterima | Layanan Diberikan | Layanan Diharapkan     | Layanan Diterima | Layanan Diberikan | Layanan Diharapkan | Layanan Diterima | Layanan Diberikan | Layanan Diharapkan | Layanan Diterima | Layanan Diberikan | Layanan Diharapkan | Layanan Diterima | Layanan Diberikan |
| 1      | 1                       | 1                  | 1                | 1                 | 1                      | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 |
| 2      | 1                       | 1                  | 1                | 1                 | 1                      | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 |
| 3      | 1                       | 1                  | 1                | 1                 | 1                      | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 |
| 4      | 1                       | 1                  | 1                | 1                 | 1                      | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 |
| 5      | 1                       | 1                  | 1                | 1                 | 1                      | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 |
| 6      | 1                       | 1                  | 1                | 1                 | 1                      | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 |
| 7      | 1                       | 1                  | 1                | 1                 | 1                      | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 |
| 8      | 1                       | 1                  | 1                | 1                 | 1                      | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 |
| 9      | 1                       | 1                  | 1                | 1                 | 1                      | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 |
| 10     | 1                       | 1                  | 1                | 1                 | 1                      | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 |
| 11     | 1                       | 1                  | 1                | 1                 | 1                      | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 |
| 12     | 1                       | 1                  | 1                | 1                 | 1                      | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 |
| 13     | 1                       | 1                  | 1                | 1                 | 1                      | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 |
| 14     | 1                       | 1                  | 1                | 1                 | 1                      | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 |
| 15     | 1                       | 1                  | 1                | 1                 | 1                      | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 |
| 16     | 1                       | 1                  | 1                | 1                 | 1                      | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 |
| 17     | 1                       | 1                  | 1                | 1                 | 1                      | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 |
| 18     | 1                       | 1                  | 1                | 1                 | 1                      | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 |
| 19     | 1                       | 1                  | 1                | 1                 | 1                      | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 |
| 20     | 1                       | 1                  | 1                | 1                 | 1                      | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 |
| 21     | 1                       | 1                  | 1                | 1                 | 1                      | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 |
| 22     | 1                       | 1                  | 1                | 1                 | 1                      | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 |
| 23     | 1                       | 1                  | 1                | 1                 | 1                      | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 |
| 24     | 1                       | 1                  | 1                | 1                 | 1                      | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 |
| 25     | 1                       | 1                  | 1                | 1                 | 1                      | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 |
| 26     | 1                       | 1                  | 1                | 1                 | 1                      | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 |
| 27     | 1                       | 1                  | 1                | 1                 | 1                      | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 |
| 28     | 1                       | 1                  | 1                | 1                 | 1                      | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 |
| 29     | 1                       | 1                  | 1                | 1                 | 1                      | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 |
| 30     | 1                       | 1                  | 1                | 1                 | 1                      | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 |
| 31     | 1                       | 1                  | 1                | 1                 | 1                      | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 |
| 32     | 1                       | 1                  | 1                | 1                 | 1                      | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 |
| 33     | 1                       | 1                  | 1                | 1                 | 1                      | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 |
| 34     | 1                       | 1                  | 1                | 1                 | 1                      | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 |
| 35     | 1                       | 1                  | 1                | 1                 | 1                      | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 |
| 36     | 1                       | 1                  | 1                | 1                 | 1                      | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 |
| 37     | 1                       | 1                  | 1                | 1                 | 1                      | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 | 1                  | 1                | 1                 |

## DATA MENTAH PENELITIAN (HASIL KODING KUISIONER)

| No Res | Karakteristik Responden | Dimensi Reliability |                    |                    | Dimensi Responsiveness |                    |                    | Dimensi Assurance  |                    |                    | Dimensi Emphaty    |                    |                    | Dimensi Tangible   |                    |                    |
|--------|-------------------------|---------------------|--------------------|--------------------|------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
|        |                         | Layanan Diharapkan  | Layanan Ditrasakan | Layanan Diharapkan | Layanan Ditrasakan     | Layanan Diharapkan | Layanan Ditrasakan | Layanan Diharapkan | Layanan Ditrasakan | Layanan Diharapkan | Layanan Ditrasakan | Layanan Diharapkan | Layanan Ditrasakan | Layanan Diharapkan | Layanan Ditrasakan | Layanan Diharapkan |
| 38     | 2                       | 1                   | 1                  | 1                  | 5                      | 4                  | 5                  | 3                  | 3                  | 2                  | 4                  | 3                  | 5                  | 4                  | 3                  | 3                  |
| 39     | 1                       | 1                   | 1                  | 1                  | 4                      | 4                  | 5                  | 4                  | 5                  | 5                  | 4                  | 4                  | 5                  | 4                  | 4                  | 4                  |
| 40     | 1                       | 4                   | 1                  | 2                  | 4                      | 3                  | 5                  | 3                  | 4                  | 3                  | 4                  | 3                  | 4                  | 4                  | 3                  | 4                  |
| 41     | 1                       | 2                   | 1                  | 1                  | 4                      | 3                  | 5                  | 5                  | 4                  | 5                  | 3                  | 4                  | 5                  | 3                  | 5                  | 4                  |
| 42     | 1                       | 2                   | 2                  | 5                  | 4                      | 4                  | 3                  | 4                  | 4                  | 4                  | 3                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  |
| 43     | 1                       | 2                   | 3                  | 2                  | 5                      | 4                  | 5                  | 3                  | 4                  | 4                  | 5                  | 4                  | 3                  | 3                  | 5                  | 4                  |
| 44     | 1                       | 2                   | 3                  | 5                  | 4                      | 5                  | 3                  | 4                  | 4                  | 4                  | 5                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  |
| 45     | 1                       | 1                   | 3                  | 4                  | 4                      | 4                  | 5                  | 4                  | 4                  | 4                  | 5                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  |
| 46     | 1                       | 2                   | 2                  | 5                  | 5                      | 5                  | 4                  | 3                  | 4                  | 4                  | 5                  | 5                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  |
| 47     | 1                       | 1                   | 1                  | 4                  | 5                      | 5                  | 5                  | 4                  | 2                  | 4                  | 5                  | 5                  | 4                  | 2                  | 3                  | 2                  |
| 48     | 1                       | 4                   | 1                  | 4                  | 1                      | 5                  | 4                  | 5                  | 4                  | 4                  | 5                  | 4                  | 5                  | 4                  | 4                  | 4                  |
| 49     | 1                       | 1                   | 2                  | 4                  | 3                      | 4                  | 4                  | 3                  | 4                  | 4                  | 3                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  |
| 50     | 1                       | 1                   | 2                  | 4                  | 4                      | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  |
| 51     | 1                       | 1                   | 2                  | 1                  | 4                      | 4                  | 5                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  |
| 52     | 1                       | 2                   | 1                  | 5                  | 4                      | 3                  | 5                  | 3                  | 5                  | 4                  | 4                  | 5                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  |
| 53     | 1                       | 1                   | 2                  | 1                  | 5                      | 3                  | 5                  | 3                  | 4                  | 4                  | 4                  | 3                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  |
| 54     | 1                       | 1                   | 2                  | 1                  | 2                      | 4                  | 4                  | 5                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  |
| 55     | 2                       | 2                   | 1                  | 3                  | 5                      | 4                  | 4                  | 5                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  |
| 56     | 2                       | 1                   | 2                  | 3                  | 5                      | 4                  | 3                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  |
| 57     | 1                       | 1                   | 2                  | 3                  | 1                      | 5                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  |
| 58     | 1                       | 4                   | 1                  | 3                  | 1                      | 5                  | 4                  | 5                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  |
| 59     | 1                       | 1                   | 1                  | 2                  | 1                      | 5                  | 4                  | 5                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  |
| 60     | 2                       | 2                   | 1                  | 2                  | 1                      | 5                  | 5                  | 5                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  |
| 61     | 1                       | 2                   | 2                  | 2                  | 5                      | 4                  | 5                  | 5                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  |
| 62     | 2                       | 1                   | 1                  | 2                  | 4                      | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  |
| 63     | 2                       | 1                   | 1                  | 2                  | 4                      | 3                  | 5                  | 3                  | 4                  | 2                  | 4                  | 3                  | 4                  | 2                  | 3                  | 2                  |
| 64     | 2                       | 1                   | 2                  | 2                  | 1                      | 3                  | 4                  | 5                  | 3                  | 4                  | 3                  | 4                  | 3                  | 4                  | 3                  | 3                  |
| 65     | 1                       | 1                   | 1                  | 4                  | 5                      | 4                  | 3                  | 4                  | 5                  | 5                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  |
| 66     | 2                       | 1                   | 1                  | 1                  | 4                      | 5                  | 4                  | 5                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  |
| 67     | 1                       | 1                   | 1                  | 1                  | 4                      | 5                  | 4                  | 5                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  |
| 68     | 2                       | 4                   | 1                  | 1                  | 4                      | 4                  | 4                  | 5                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  |
| 69     | 2                       | 1                   | 2                  | 5                  | 4                      | 3                  | 5                  | 3                  | 4                  | 3                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  |
| 70     | 2                       | 1                   | 1                  | 2                  | 3                      | 4                  | 5                  | 3                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  |
| 71     | 1                       | 2                   | 1                  | 3                  | 5                      | 4                  | 4                  | 4                  | 5                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  |
| 72     | 1                       | 3                   | 1                  | 1                  | 5                      | 4                  | 5                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  |
| 73     | 1                       | 1                   | 2                  | 4                  | 5                      | 4                  | 5                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  |
| 74     | 1                       | 2                   | 1                  | 3                  | 1                      | 5                  | 5                  | 5                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  | 4                  |

## DATA MENTAH PENELITIAN (HASIL KODING KUESIONER)

| No Res | Karakteristik Responden | Dimensi Reliability |                   | Dimensi Responsiveness |                   | Dimensi Assurance  |                   | Dimensi Emphaty    |                   | Dimensi Tangible   |                   |
|--------|-------------------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------------|--------------------|-------------------|--------------------|-------------------|--------------------|-------------------|
|        |                         | Layanan Diharapkan  | Layanan Dirasakan | Layanan Diharapkan     | Layanan Dirasakan | Layanan Diharapkan | Layanan Dirasakan | Layanan Diharapkan | Layanan Dirasakan | Layanan Diharapkan | Layanan Dirasakan |
| 75     | 1 1 2 1 5               | 5 4 5 4 5           | 3 4 3 4 4         | 5 4 5 4 4              | 4 3 3 4 4         | 5 4 4 4 4          | 3 3 4 4 4         | 5 4 5 3 5          | 4 4 3 3 3         | 5 4 5 4 4          | 4 4 3 4 4         |
| 76     | 1 1 2 1 5               | 3 4 4 4 4           | 3 4 3 4 4         | 3 5 4 4 4              | 4 3 4 4 4         | 4 4 4 4 4          | 3 3 4 4 4         | 3 3 4 4 4          | 4 4 3 3 3         | 3 4 4 4 4          | 4 4 3 4 4         |
| 77     | 1 4 1 2 1               | 5 5 5 5 4           | 5 4 5 4 4         | 5 5 5 5 4              | 5 5 5 4 4         | 5 5 5 4 4          | 5 5 5 4 4         | 5 4 4 5 5          | 5 5 5 5 5         | 5 5 5 5 5          | 5 5 5 5 5         |
| 78     | 1 2 1 2 4               | 5 4 5 4 5           | 3 4 3 4 4         | 5 4 5 4 4              | 3 4 4 4 4         | 5 4 5 4 4          | 3 4 4 4 4         | 5 4 5 4 5          | 3 4 3 4 4         | 5 4 5 4 4          | 3 4 3 4 4         |
| 79     | 1 4 1 1 4               | 4 4 4 4 4           | 2 3 2 3 4         | 4 4 4 4 4              | 4 4 4 4 4         | 4 4 4 4 4          | 4 4 4 4 4         | 4 4 4 4 4          | 4 4 2 4 3         | 4 4 4 4 4          | 3 2 3 4 2         |
| 80     | 1 2 1 1 4               | 3 5 3 4 4           | 4 4 4 4 4         | 4 3 5 4 4              | 4 5 5 4 4         | 3 5 4 4 4          | 5 4 4 4 4         | 4 4 4 4 4          | 5 5 5 4 4         | 4 4 4 4 4          | 4 5 5 4 5         |
| 81     | 1 3 1 1 4               | 5 3 5 3 4           | 3 4 3 4 4         | 4 5 3 4 4              | 4 4 4 4 4         | 4 4 4 4 4          | 4 4 4 4 4         | 4 3 4 3 3          | 5 3 4 4 4         | 4 3 4 5 3          | 4 4 3 4 4         |
| 82     | 1 2 1 2 4               | 4 4 4 4 4           | 3 4 5 5 5         | 4 4 4 4 4              | 5 5 5 4 4         | 4 4 4 4 4          | 5 5 5 4 4         | 5 4 4 4 3          | 4 4 5 4 5         | 4 4 4 4 4          | 4 5 4 4 4         |
| 83     | 2 1 2 3 4               | 5 5 5 4 4           | 5 4 3 4 4         | 5 4 5 4 4              | 3 4 4 4 4         | 5 4 5 4 4          | 3 4 4 4 4         | 5 4 5 4 5          | 3 4 4 4 4         | 5 4 5 4 5          | 4 4 4 4 4         |
| 84     | 2 1 3 2 5               | 4 5 4 5 4           | 5 5 5 4 4         | 4 5 4 5 4              | 4 5 5 4 4         | 5 4 5 4 4          | 4 5 4 4 4         | 5 4 5 4 5          | 4 4 4 4 4         | 5 4 5 4 5          | 4 4 4 4 4         |
| 85     | 1 1 2 1 1               | 4 4 4 4 4           | 3 4 4 4 4         | 4 4 4 4 4              | 4 4 4 4 4         | 4 4 4 4 4          | 4 4 4 4 4         | 4 4 4 4 4          | 4 4 4 4 4         | 4 4 4 4 4          | 4 4 4 4 4         |
| 86     | 1 1 3 4 5               | 5 5 5 3 4           | 3 4 3 4 4         | 5 5 5 4 4              | 4 5 5 4 4         | 5 5 5 4 4          | 3 4 4 4 4         | 5 5 5 4 5          | 4 4 3 3 3         | 5 5 5 4 5          | 4 4 3 4 4         |
| 87     | 1 2 1 2 4               | 5 5 5 4 2           | 3 2 3 2 4         | 5 5 5 4 2              | 4 5 5 4 2         | 5 5 5 4 2          | 4 2 4 2 4         | 5 5 5 4 4          | 2 3 4 2 3         | 5 5 5 4 5          | 3 2 3 2 4         |
| 88     | 1 1 1 4 5               | 4 5 4 5 4           | 4 4 4 4 5         | 4 5 4 5 4              | 4 5 4 5 4         | 4 5 4 5 4          | 4 5 4 5 4         | 5 4 5 4 5          | 5 5 5 4 4         | 4 5 4 5 4          | 4 5 5 4 5         |
| 89     | 1 1 3 1 3               | 4 4 4 3 4           | 3 4 3 4 4         | 4 5 4 4 4              | 4 4 4 4 4         | 4 4 4 4 4          | 4 4 4 4 4         | 4 3 4 4 4          | 3 4 4 4 3         | 4 4 4 4 4          | 4 4 3 4 4         |
| 90     | 2 2 1 2 1               | 4 4 4 4 4           | 4 5 5 4 4         | 4 4 5 4 4              | 4 5 5 4 4         | 4 4 4 4 4          | 4 4 4 4 4         | 4 4 4 4 4          | 4 4 4 4 4         | 4 4 4 4 4          | 4 4 4 4 4         |
| 91     | 2 3 1 3 1               | 4 4 4 5 4           | 4 3 4 4 4         | 4 5 4 4 4              | 4 4 4 4 4         | 4 4 4 4 4          | 4 4 4 4 4         | 4 4 4 4 4          | 4 4 4 4 4         | 4 4 4 4 4          | 4 4 4 4 4         |
| 92     | 2 1 2 2 5               | 4 3 5 3 5           | 4 5 5 4 5         | 4 3 5 4 4              | 4 5 5 4 4         | 4 5 5 4 4          | 4 5 5 4 4         | 4 3 5 4 3          | 5 3 5 4 4         | 4 4 3 4 3          | 4 5 4 4 5         |
| 93     | 2 1 1 2 5               | 3 4 5 3 4           | 4 3 4 4 3         | 4 5 4 4 4              | 4 3 4 4 4         | 4 3 4 4 4          | 4 3 4 4 4         | 4 3 4 5 3          | 5 4 4 4 4         | 4 3 4 5 4          | 4 4 3 4 4         |
| 94     | 1 1 2 1 5               | 4 4 4 5 4           | 3 4 3 4 4         | 4 5 4 4 4              | 4 3 4 4 4         | 4 4 4 4 4          | 4 3 4 4 4         | 4 4 4 4 4          | 4 4 4 4 4         | 4 4 4 4 4          | 4 4 3 4 4         |
| 95     | 1 1 2 2 5               | 4 3 5 3 5           | 4 5 5 4 4         | 4 3 5 4 4              | 4 5 5 4 4         | 4 3 5 4 4          | 4 5 5 4 4         | 4 3 5 4 3          | 5 4 5 4 4         | 4 3 5 4 3          | 5 5 5 4 5         |
| 96     | 2 2 1 3 4               | 3 4 5 3 4           | 3 4 3 4 4         | 4 3 4 4 4              | 4 5 5 4 4         | 4 5 5 4 4          | 4 5 5 4 4         | 4 3 4 5 3          | 5 4 4 4 4         | 4 3 5 4 3          | 4 3 4 3 4         |
| 97     | 2 1 2 3 4               | 4 4 4 3 4           | 4 2 3 2 3         | 4 4 4 4 4              | 4 2 4 2 4         | 4 4 4 4 4          | 4 2 4 2 4         | 5 5 4 4 4          | 4 4 4 4 4         | 5 5 4 4 4          | 3 2 3 2 4         |
| 98     | 1 1 2 1 5               | 4 5 5 4 4           | 4 4 4 4 5         | 4 5 4 4 4              | 4 5 5 4 4         | 4 5 5 4 4          | 4 5 5 4 4         | 5 5 5 4 5          | 5 5 5 4 4         | 5 5 5 4 4          | 4 5 4 5 4         |
| 99     | 1 4 1 1 5               | 4 5 4 5 4           | 3 4 4 4 3         | 4 4 4 4 4              | 4 4 4 4 4         | 4 4 4 4 4          | 4 4 4 4 4         | 4 4 4 4 4          | 4 4 4 4 4         | 4 5 4 4 4          | 4 4 4 4 4         |
| 100    | 1 1 1 1 5               | 5 5 5 5 3           | 4 3 4 4 3         | 4 5 5 4 4              | 4 3 4 4 4         | 4 5 5 4 4          | 4 3 4 4 4         | 4 4 4 5 4          | 4 4 3 3 3         | 4 5 5 4 4          | 4 4 3 4 4         |

## Lampiran 3

## Output SPSS Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pilihan Jawaban Kuesioner

## Karakteristik Responden

## Jenis Kelamin

|       |           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Laki-laki | 52        | 52.0    | 52.0          | 52.0               |
|       | Perempuan | 48        | 48.0    | 48.0          | 100.0              |
|       | Total     | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

## Usia

|       |             | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | < 35 tahun  | 62        | 62.0    | 62.0          | 62.0               |
|       | 35-40 tahun | 22        | 22.0    | 22.0          | 84.0               |
|       | 41-45 tahun | 6         | 6.0     | 6.0           | 90.0               |
|       | > 45 tahun  | 10        | 10.0    | 10.0          | 100.0              |
|       | Total       | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

## Status Perkawinan

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Menikah       | 60        | 60.0    | 60.0          | 60.0               |
|       | Belum Menikah | 38        | 38.0    | 38.0          | 98.0               |
|       | Janda         | 1         | 1.0     | 1.0           | 99.0               |
|       | Duda          | 1         | 1.0     | 1.0           | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

## Tingkat Pendidikan Terakhir

|       |              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | SLTA         | 46        | 46.0    | 46.0          | 46.0               |
|       | Diploma      | 36        | 36.0    | 36.0          | 82.0               |
|       | Sarjana      | 17        | 17.0    | 17.0          | 99.0               |
|       | Pascasarjana | 1         | 1.0     | 1.0           | 100.0              |
|       | Total        | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

## Pekerjaan

|       |                     | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | PNS                 | 18        | 18.0    | 18.0          | 18.0               |
|       | Pegawai Swasta      | 11        | 11.0    | 11.0          | 29.0               |
|       | Pengusaha           | 2         | 2.0     | 2.0           | 31.0               |
|       | Wiraswasta/pedagang | 41        | 41.0    | 41.0          | 72.0               |
|       | Petani              | 28        | 28.0    | 28.0          | 100.0              |
|       | Total               | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

**Dimensi Reliability (Layanan Diharapkan)**

Anda berharap pelaksanaan pelayanan pada Kantor Kecamatan Rantau sudah sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ragu-ragu     | 16        | 16.0    | 16.0          | 16.0               |
|       | Setuju        | 30        | 30.0    | 30.0          | 46.0               |
|       | Sangat setuju | 54        | 54.0    | 54.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Anda berharap prosedur pelayanan yang diselenggarakan Kantor Kecamatan Rantau mudah dipahami dan dilaksanakan.

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ragu-ragu     | 12        | 12.0    | 12.0          | 12.0               |
|       | Setuju        | 75        | 75.0    | 75.0          | 87.0               |
|       | Sangat setuju | 13        | 13.0    | 13.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Anda berharap persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif pada Kantor Kecamatan Rantau jelas dan pasti.

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ragu-ragu     | 12        | 12.0    | 12.0          | 12.0               |
|       | Setuju        | 34        | 34.0    | 34.0          | 46.0               |
|       | Sangat setuju | 54        | 54.0    | 54.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Anda berharap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Rantau selalu tepat waktu dan sesuai dengan janji yang diberikan

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ragu-ragu     | 22        | 22.0    | 22.0          | 22.0               |
|       | Setuju        | 27        | 27.0    | 27.0          | 49.0               |
|       | Sangat setuju | 51        | 51.0    | 51.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Anda berharap biaya pelayanan yang dibayarkan oleh masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan pada Kantor Kecamatan Rantau sudah sesuai dengan yang telah ditetapkan

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ragu-ragu     | 12        | 12.0    | 12.0          | 12.0               |
|       | Setuju        | 32        | 32.0    | 32.0          | 44.0               |
|       | Sangat setuju | 56        | 56.0    | 56.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

**Dimensi Reliability (Layanan Dirasakan)**

Pelaksanaan pelayanan pada Kantor Kecamatan Rantau sudah sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ragu-ragu     | 47        | 47.0    | 47.0          | 47.0               |
|       | Setuju        | 31        | 31.0    | 31.0          | 78.0               |
|       | Sangat setuju | 22        | 22.0    | 22.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Prosedur pelayanan yang diselenggarakan Kantor Kecamatan Rantau mudah dipahami dan dilaksanakan.

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang setuju | 11        | 11.0    | 11.0          | 11.0               |
|       | Ragu-ragu     | 11        | 11.0    | 11.0          | 22.0               |
|       | Setuju        | 64        | 64.0    | 64.0          | 86.0               |
|       | Sangat setuju | 14        | 14.0    | 14.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif pada Kantor Kecamatan Rantau jelas dan pasti.

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang setuju | 2         | 2.0     | 2.0           | 2.0                |
|       | Ragu-ragu     | 44        | 44.0    | 44.0          | 46.0               |
|       | Setuju        | 37        | 37.0    | 37.0          | 83.0               |
|       | Sangat setuju | 17        | 17.0    | 17.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Rantau selalu tepat waktu dan sesuai dengan janji yang diberikan

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang setuju | 11        | 11.0    | 11.0          | 11.0               |
|       | Ragu-ragu     | 12        | 12.0    | 12.0          | 23.0               |
|       | Setuju        | 53        | 53.0    | 53.0          | 76.0               |
|       | Sangat setuju | 24        | 24.0    | 24.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Biaya pelayanan yang dibayarkan oleh masyarakat jalan memanfaatkan pelayanan pada Kantor Kecamatan Rantau sudah sesuai dengan yang telah ditetapkan

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ragu-ragu     | 23        | 23.0    | 23.0          | 23.0               |
|       | Setuju        | 56        | 56.0    | 56.0          | 79.0               |
|       | Sangat setuju | 21        | 21.0    | 21.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

### Dimensi Responsiveness (Layanan Diharapkan)

Anda berharap semua informasi yang disampaikan pegawai sehubungan dengan pelayanan pada Kantor Kecamatan Rantau sangat jelas dan dapat dimengerti.

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ragu-ragu     | 11        | 11.0    | 11.0          | 11.0               |
|       | Setuju        | 35        | 35.0    | 35.0          | 46.0               |
|       | Sangat setuju | 54        | 54.0    | 54.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Anda berharap pegawai Kantor Kecamatan Rantau bersedia memberikan layanan dengan cepat.

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ragu-ragu     | 12        | 12.0    | 12.0          | 12.0               |
|       | Setuju        | 65        | 65.0    | 65.0          | 77.0               |
|       | Sangat setuju | 23        | 23.0    | 23.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Anda berharap masyarakat yang memanfaatkan pelayanan Kantor Kecamatan Rantau terutama Anda sendiri memiliki kemudahan menghubungi pegawai instansi tersebut.

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ragu-ragu     | 12        | 12.0    | 12.0          | 12.0               |
|       | Setuju        | 38        | 38.0    | 38.0          | 50.0               |
|       | Sangat setuju | 50        | 50.0    | 50.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Anda berharap ketika masyarakat meminta keluangan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan, Pegawai Kantor Kecamatan Rantau mau meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan masyarakat (pengguna layanan).

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ragu-ragu     | 11        | 11.0    | 11.0          | 11.0               |
|       | Setuju        | 35        | 35.0    | 35.0          | 46.0               |
|       | Sangat setuju | 54        | 54.0    | 54.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Anda berharap pegawai Kantor Kecamatan Rantau mampu bertindak cepat secara tanggap ketika dibutuhkan oleh masyarakat (pengguna layanan).

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ragu-ragu     | 14        | 14.0    | 14.0          | 14.0               |
|       | Setuju        | 40        | 40.0    | 40.0          | 54.0               |
|       | Sangat setuju | 46        | 46.0    | 46.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

### Dimensi Responsiveness (Layanan Dirasakan)

Semua informasi yang disampaikan pegawai sehubungan dengan pelayanan pada Kantor Kecamatan Rantau sangat jelas dan dapat dimengerti.

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ragu-ragu     | 19        | 19.0    | 19.0          | 19.0               |
|       | Setuju        | 57        | 57.0    | 57.0          | 76.0               |
|       | Sangat setuju | 24        | 24.0    | 24.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Pegawai Kantor Kecamatan Rantau bersedia memberikan layanan dengan cepat.

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang setuju | 11        | 11.0    | 11.0          | 11.0               |
|       | Ragu-ragu     | 19        | 19.0    | 19.0          | 30.0               |
|       | Setuju        | 56        | 56.0    | 56.0          | 86.0               |
|       | Sangat setuju | 14        | 14.0    | 14.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Masyarakat yang memanfaatkan pelayanan Kantor Kecamatan Rantau memiliki kemudahan menghubungi pegawai instansi tersebut.

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ragu-ragu     | 29        | 29.0    | 29.0          | 29.0               |
|       | Setuju        | 53        | 53.0    | 53.0          | 82.0               |
|       | Sangat setuju | 18        | 18.0    | 18.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Ketika masyarakat meminta keluangan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan, Pegawai Kantor Kecamatan Rantau mau meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan masyarakat (pengguna layanan).

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang setuju | 13        | 13.0    | 13.0          | 13.0               |
|       | Ragu-ragu     | 21        | 21.0    | 21.0          | 34.0               |
|       | Setuju        | 42        | 42.0    | 42.0          | 76.0               |
|       | Sangat setuju | 24        | 24.0    | 24.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Pegawai Kantor Kecamatan Rantau mampu bertindak cepat secara tanggap ketika dibutuhkan oleh masyarakat (pengguna layanan).

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang setuju | 13        | 13.0    | 13.0          | 13.0               |
|       | Ragu-ragu     | 6         | 6.0     | 6.0           | 19.0               |
|       | Setuju        | 52        | 52.0    | 52.0          | 71.0               |
|       | Sangat setuju | 29        | 29.0    | 29.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

### Dimensi Assurance (Layanan Diharapkan)

Anda berharap ketika Anda memanfaatkan layanan dari Kantor Kecamatan Rantau, Anda dapat memperoleh informasi yang jelas tentang pegawai yang dapat melayani Anda beserta kewenangan dan tanggung jawab.

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ragu-ragu     | 13        | 13.0    | 13.0          | 13.0               |
|       | Setuju        | 43        | 43.0    | 43.0          | 56.0               |
|       | Sangat setuju | 44        | 44.0    | 44.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Anda berharap, dalam melayani masyarakat (pengguna layanan) Pegawai Kantor Kecamatan Rantau mempunyai tanggung jawab yang tinggi.

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ragu-ragu     | 11        | 11.0    | 11.0          | 11.0               |
|       | Setuju        | 65        | 65.0    | 65.0          | 76.0               |
|       | Sangat setuju | 24        | 24.0    | 24.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Anda berharap pegawai Kantor Kecamatan Rantau ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ragu-ragu     | 12        | 12.0    | 12.0          | 12.0               |
|       | Setuju        | 46        | 46.0    | 46.0          | 58.0               |
|       | Sangat setuju | 42        | 42.0    | 42.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Anda berharap masyarakat memiliki rasa nyaman saat memanfaatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Rantau.

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ragu-ragu     | 7         | 7.0     | 7.0           | 7.0                |
|       | Setuju        | 46        | 46.0    | 46.0          | 53.0               |
|       | Sangat setuju | 47        | 47.0    | 47.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Anda berharap masyarakat memiliki rasa aman saat memanfaatkan pelayanan baik dari lingkungan unit kerja maupun sarana yang digunakan.

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ragu-ragu     | 12        | 12.0    | 12.0          | 12.0               |
|       | Setuju        | 46        | 46.0    | 46.0          | 58.0               |
|       | Sangat setuju | 42        | 42.0    | 42.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

### Dimensi Assurance (Layanan Dirasakan)

Ketika Anda memanfaatkan layanan dari Kantor Kecamatan Rantau, Anda dapat memperoleh informasi yang jelas tentang pegawai yang dapat melayani Anda beserta kewenangan dan tanggung jawab.

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ragu-ragu     | 19        | 19.0    | 19.0          | 19.0               |
|       | Setuju        | 57        | 57.0    | 57.0          | 76.0               |
|       | Sangat setuju | 24        | 24.0    | 24.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Dalam melayani masyarakat (pengguna layanan) Pegawai Kantor Kecamatan Rantau mempunyai tanggung jawab yang tinggi.

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang setuju | 11        | 11.0    | 11.0          | 11.0               |
|       | Ragu-ragu     | 19        | 19.0    | 19.0          | 30.0               |
|       | Setuju        | 56        | 56.0    | 56.0          | 86.0               |
|       | Sangat setuju | 14        | 14.0    | 14.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Pegawai Kantor Kecamatan Rantau selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ragu-ragu     | 29        | 29.0    | 29.0          | 29.0               |
|       | Setuju        | 53        | 53.0    | 53.0          | 82.0               |
|       | Sangat setuju | 18        | 18.0    | 18.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Masyarakat memiliki rasa nyaman saat memanfaatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Rantau.

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang setuju | 13        | 13.0    | 13.0          | 13.0               |
|       | Ragu-ragu     | 21        | 21.0    | 21.0          | 34.0               |
|       | Setuju        | 42        | 42.0    | 42.0          | 76.0               |
|       | Sangat setuju | 24        | 24.0    | 24.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Masyarakat memiliki rasa aman saat memanfaatkan pelayanan baik dari lingkungan unit kerja maupun sarana yang digunakan.

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang setuju | 11        | 11.0    | 11.0          | 11.0               |
|       | Ragu-ragu     | 12        | 12.0    | 12.0          | 23.0               |
|       | Setuju        | 53        | 53.0    | 53.0          | 76.0               |
|       | Sangat setuju | 24        | 24.0    | 24.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

### Dimensi Emphaty (Layanan Diharapkan)

Anda berharap dalam melayani kepentingan masyarakat, Kantor Kecamatan Rantau mau memberikan pelayanan secara individu (orang per orang)

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ragu-ragu     | 19        | 19.0    | 19.0          | 19.0               |
|       | Setuju        | 35        | 35.0    | 35.0          | 54.0               |
|       | Sangat setuju | 46        | 46.0    | 46.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Anda berharap pegawai Kantor Kecamatan Rantau selalu paham akan kebutuhan dan perasaan masyarakat khususnya mereka yang memanfaatkan layanan instansi tersebut.

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ragu-ragu     | 16        | 16.0    | 16.0          | 16.0               |
|       | Setuju        | 64        | 64.0    | 64.0          | 80.0               |
|       | Sangat setuju | 20        | 20.0    | 20.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Anda berharap dalam memberikan pelayanan, pegawai Kantor Kecamatan Rantau memiliki kesungguhan terhadap kepentingan masyarakat.

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ragu-ragu     | 14        | 14.0    | 14.0          | 14.0               |
|       | Setuju        | 47        | 47.0    | 47.0          | 61.0               |
|       | Sangat setuju | 39        | 39.0    | 39.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Anda berharap masyarakat memiliki kesamaan hak dalam memperoleh pelayanan dari Kantor Kecamatan Rantau.

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ragu-ragu     | 20        | 20.0    | 20.0          | 20.0               |
|       | Setuju        | 36        | 36.0    | 36.0          | 56.0               |
|       | Sangat setuju | 44        | 44.0    | 44.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Anda berharap pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Kecamatan Rantau tanpa memandang status sosial.

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ragu-ragu     | 13        | 13.0    | 13.0          | 13.0               |
|       | Setuju        | 39        | 39.0    | 39.0          | 52.0               |
|       | Sangat setuju | 48        | 48.0    | 48.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

**Dimensi Emphaty (Layanan Dirasakan)**

Dalam melayani kepentingan masyarakat, Kantor Kecamatan Rantau mau memberikan pelayanan secara individu (orang per orang)

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ragu-ragu     | 27        | 27.0    | 27.0          | 27.0               |
|       | Setuju        | 54        | 54.0    | 54.0          | 81.0               |
|       | Sangat setuju | 19        | 19.0    | 19.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Pegawai Kantor Kecamatan Rantau selalu paham akan kebutuhan dan perasaan masyarakat khususnya mereka yang memanfaatkan layanan instansi tersebut.

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang setuju | 13        | 13.0    | 13.0          | 13.0               |
|       | Ragu-ragu     | 6         | 6.0     | 6.0           | 19.0               |
|       | Setuju        | 52        | 52.0    | 52.0          | 71.0               |
|       | Sangat setuju | 29        | 29.0    | 29.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Dalam memberikan pelayanan, pegawai Kantor Kecamatan Rantau memiliki kesungguhan terhadap kepentingan masyarakat.

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ragu-ragu     | 38        | 38.0    | 38.0          | 38.0               |
|       | Setuju        | 46        | 46.0    | 46.0          | 84.0               |
|       | Sangat setuju | 16        | 16.0    | 16.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Masyarakat memiliki kesamaan hak dalam memperoleh pelayanan dari Kantor Kecamatan Rantau.

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang setuju | 2         | 2.0     | 2.0           | 2.0                |
|       | Ragu-ragu     | 29        | 29.0    | 29.0          | 31.0               |
|       | Setuju        | 51        | 51.0    | 51.0          | 82.0               |
|       | Sangat setuju | 18        | 18.0    | 18.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Rantau tanpa memandang status sosial.

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang setuju | 11        | 11.0    | 11.0          | 11.0               |
|       | Ragu-ragu     | 19        | 19.0    | 19.0          | 30.0               |
|       | Setuju        | 56        | 56.0    | 56.0          | 86.0               |
|       | Sangat setuju | 14        | 14.0    | 14.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

**Dimensi Tangible (Layanan Diharapkan)**

Anda berharap lokasi Kantor Kecamatan Rantau mudah dijangkau karena terletak pada lokasi strategis.

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ragu-ragu     | 16        | 16.0    | 16.0          | 16.0               |
|       | Setuju        | 39        | 39.0    | 39.0          | 55.0               |
|       | Sangat setuju | 45        | 45.0    | 45.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Anda berharap kantor Kecamatan Rantau menyediakan ruangan pelayanan dan ruang tunggu bagi masyarakat yang memanfaatkan layanan instansi tersebut.

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ragu-ragu     | 14        | 14.0    | 14.0          | 14.0               |
|       | Setuju        | 60        | 60.0    | 60.0          | 74.0               |
|       | Sangat setuju | 26        | 26.0    | 26.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Anda berharap kantor Kecamatan Rantau menyediakan kursi/tempat duduk yang mencukupi di ruangan pelayanan, sehingga masyarakat tidak harus berdiri menunggu layanan.

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ragu-ragu     | 10        | 10.0    | 10.0          | 10.0               |
|       | Setuju        | 45        | 45.0    | 45.0          | 55.0               |
|       | Sangat setuju | 45        | 45.0    | 45.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Anda berharap ruangan pelayanan pada Kantor Kecamatan Rantau selalu bersih dan rapi.

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ragu-ragu     | 12        | 12.0    | 12.0          | 12.0               |
|       | Setuju        | 46        | 46.0    | 46.0          | 58.0               |
|       | Sangat setuju | 42        | 42.0    | 42.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Anda berharap kantor Kecamatan Rantau memiliki areal parkir kendaraan yang mencukupi dan aman bagi masyarakat pengguna layanan.

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ragu-ragu     | 12        | 12.0    | 12.0          | 12.0               |
|       | Setuju        | 42        | 42.0    | 42.0          | 54.0               |
|       | Sangat setuju | 46        | 46.0    | 46.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Anda berharap kantor Kecamatan Rantau memiliki sarana dan prasarana penunjang layanan lainnya (komputer dan ATK dan lain sebagainya) yang mencukupi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna layanan.

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ragu-ragu     | 12        | 12.0    | 12.0          | 12.0               |
|       | Setuju        | 46        | 46.0    | 46.0          | 58.0               |
|       | Sangat setuju | 42        | 42.0    | 42.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

### Dimensi Tangible (Layanan Dirasakan)

Bagi Anda lokasi Kantor Kecamatan Rantau mudah dijangkau karena terletak pada lokasi strategis.

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ragu-ragu     | 23        | 23.0    | 23.0          | 23.0               |
|       | Setuju        | 56        | 56.0    | 56.0          | 79.0               |
|       | Sangat setuju | 21        | 21.0    | 21.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Kantor Kecamatan Rantau menyediakan ruangan pelayanan dan ruang tunggu bagi masyarakat yang memanfaatkan layanan instansi tersebut.

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang setuju | 11        | 11.0    | 11.0          | 11.0               |
|       | Ragu-ragu     | 11        | 11.0    | 11.0          | 22.0               |
|       | Setuju        | 60        | 60.0    | 60.0          | 82.0               |
|       | Sangat setuju | 18        | 18.0    | 18.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Kantor Kecamatan Rantau menyediakan kursi/tempat duduk yang mencukupi di ruangan pelayanan, sehingga masyarakat tidak harus berdiri menunggu layanan.

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ragu-ragu     | 56        | 56.0    | 56.0          | 56.0               |
|       | Setuju        | 28        | 28.0    | 28.0          | 84.0               |
|       | Sangat setuju | 16        | 16.0    | 16.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Ruangan pelayanan pada Kantor Kecamatan Rantau selalu bersih dan rapi.

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang setuju | 11        | 11.0    | 11.0          | 11.0               |
|       | Ragu-ragu     | 2         | 2.0     | 2.0           | 13.0               |
|       | Setuju        | 63        | 63.0    | 63.0          | 76.0               |
|       | Sangat setuju | 24        | 24.0    | 24.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Kantor Kecamatan Rantau memiliki areal parkir kendaraan yang mencukupi dan aman bagi masyarakat pengguna layanan.

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ragu-ragu     | 29        | 29.0    | 29.0          | 29.0               |
|       | Setuju        | 53        | 53.0    | 53.0          | 82.0               |
|       | Sangat setuju | 18        | 18.0    | 18.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Kantor Kecamatan Rantau memiliki sarana dan prasarana penunjang layanan lainnya (komputer dan A/T) dan lain sebagainya yang mencukupi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna layanan.

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang setuju | 11        | 11.0    | 11.0          | 11.0               |
|       | Ragu-ragu     | 2         | 2.0     | 2.0           | 13.0               |
|       | Setuju        | 63        | 63.0    | 63.0          | 76.0               |
|       | Sangat setuju | 24        | 24.0    | 24.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

## Output SPSS Hasil Uji Validitas

## Correlations

Correlations<sup>a</sup>

|                          |                     | a1     | a2     | a3     | a4     | a5     | reliability<br>(diharapkan) |
|--------------------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------------------------|
| a1                       | Pearson Correlation | 1      | .339** | .309** | .233*  | .294** | .682**                      |
|                          | Sig. (2-tailed)     |        | .001   | .002   | .019   | .003   | .000                        |
| a2                       | Pearson Correlation | .339** | 1      | .707** | .018   | .704** | .783**                      |
|                          | Sig. (2-tailed)     | .001   |        | .000   | .861   | .000   | .000                        |
| a3                       | Pearson Correlation | .309** | .707** | 1      | -.236* | .980** | .794**                      |
|                          | Sig. (2-tailed)     | .002   | .000   |        | .018   | .000   | .000                        |
| a4                       | Pearson Correlation | .233*  | .018   | -.236* | 1      | -.245* | .292**                      |
|                          | Sig. (2-tailed)     | .019   | .861   | .018   |        | .014   | .003                        |
| a5                       | Pearson Correlation | .294** | .704** | .980** | -.245* | 1      | .785**                      |
|                          | Sig. (2-tailed)     | .003   | .000   | .000   | .014   |        | .000                        |
| reliability (diharapkan) | Pearson Correlation | .682** | .783** | .794** | .292** | .785** | 1                           |
|                          | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .003   | .000   |                             |

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

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

a. Listwise N=100

## Correlations

Correlations<sup>a</sup>

|                       |                     | a11    | a21    | a31    | a41    | a51    | reliability<br>Dirasakan |
|-----------------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------------------------|
| a11                   | Pearson Correlation | 1      | .176   | .692** | .320** | .543** | .688**                   |
|                       | Sig. (2-tailed)     |        | .080   | .000   | .001   | .000   | .000                     |
| a21                   | Pearson Correlation | .176   | 1      | .403** | .655** | .608** | .731**                   |
|                       | Sig. (2-tailed)     | .080   |        | .000   | .000   | .000   | .000                     |
| a31                   | Pearson Correlation | .692** | .403** | 1      | .524** | .712** | .842**                   |
|                       | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   |        | .000   | .000   | .000                     |
| a41                   | Pearson Correlation | .320** | .655** | .524** | 1      | .574** | .801**                   |
|                       | Sig. (2-tailed)     | .001   | .000   | .000   |        | .000   | .000                     |
| a51                   | Pearson Correlation | .543** | .608** | .712** | .574** | 1      | .862**                   |
|                       | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   |        | .000                     |
| reliability Dirasakan | Pearson Correlation | .688** | .731** | .842** | .801** | .862** | 1                        |
|                       | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |                          |

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

a. Listwise N=100

## Correlations

Correlations<sup>a</sup>

|                                |                     | b1     | b2     | b3     | b4      | b5      | Responsive<br>nes<br>(diharapkan) |
|--------------------------------|---------------------|--------|--------|--------|---------|---------|-----------------------------------|
| b1                             | Pearson Correlation | 1      | .234*  | .312** | .269**  | .171    | .640**                            |
|                                | Sig. (2-tailed)     |        | .019   | .002   | .007    | .088    | .000                              |
| b2                             | Pearson Correlation | .234*  | 1      | .519** | .082    | .475**  | .714**                            |
|                                | Sig. (2-tailed)     | .019   |        | .000   | .415    | .000    | .000                              |
| b3                             | Pearson Correlation | .312** | .519** | 1      | -.156   | .778**  | .788**                            |
|                                | Sig. (2-tailed)     | .002   | .000   |        | .121    | .000    | .000                              |
| b4                             | Pearson Correlation | .269** | .082   | -.156  | 1       | -.265** | .296**                            |
|                                | Sig. (2-tailed)     | .007   | .415   | .121   |         | .008    | .003                              |
| b5                             | Pearson Correlation | .171   | .475** | .778** | -.265** | 1       | .696**                            |
|                                | Sig. (2-tailed)     | .088   | .000   | .000   | .008    |         | .000                              |
| Responsiveness<br>(diharapkan) | Pearson Correlation | .640** | .714** | .788** | .296**  | .696**  | 1                                 |
|                                | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .003    | .000    |                                   |

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

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

a. Listwise N=100

## Correlations

Correlations<sup>a</sup>

|                            |                     | b11    | b21    | b31    | b41    | b51    | responsiveness (dirasakan) |
|----------------------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|----------------------------|
| b11                        | Pearson Correlation | 1      | .190   | .442** | .402** | .396** | .599**                     |
|                            | Sig. (2-tailed)     |        | .059   | .000   | .000   | .000   | .000                       |
| b21                        | Pearson Correlation | .190   | 1      | .532** | .585** | .786** | .839**                     |
|                            | Sig. (2-tailed)     | .059   |        | .000   | .000   | .000   | .000                       |
| b31                        | Pearson Correlation | .442** | .532** | 1      | .162   | .280** | .586**                     |
|                            | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   |        | .108   | .005   | .000                       |
| b41                        | Pearson Correlation | .402** | .585** | .162   | 1      | .799** | .823**                     |
|                            | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .108   |        | .000   | .000                       |
| b51                        | Pearson Correlation | .396** | .786** | .280** | .799** | 1      | .900**                     |
|                            | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .005   | .000   |        | .000                       |
| responsiveness (dirasakan) | Pearson Correlation | .599** | .839** | .586** | .823** | .900** | 1                          |
|                            | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |                            |

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

a. Listwise N=100

## Correlations

Correlations<sup>a</sup>

|                        |                     | c1     | c2     | c3     | c4     | c5     | assurance (diharapkan) |
|------------------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|------------------------|
| c1                     | Pearson Correlation | 1      | .201*  | .123   | .203*  | .145   | .551**                 |
|                        | Sig. (2-tailed)     |        | .045   | .221   | .043   | .150   | .000                   |
| c2                     | Pearson Correlation | .201*  | 1      | .622** | .051   | .545** | .760**                 |
|                        | Sig. (2-tailed)     | .045   |        | .000   | .617   | .000   | .000                   |
| c3                     | Pearson Correlation | .123   | .622** | 1      | -.218* | .867** | .777**                 |
|                        | Sig. (2-tailed)     | .221   | .000   |        | .030   | .000   | .000                   |
| c4                     | Pearson Correlation | .203*  | .051   | -.218* | 1      | -.193  | .253*                  |
|                        | Sig. (2-tailed)     | .043   | .617   | .030   |        | .054   | .011                   |
| c5                     | Pearson Correlation | .145   | .545** | .867** | -.193  | 1      | .769**                 |
|                        | Sig. (2-tailed)     | .150   | .000   | .000   | .054   |        | .000                   |
| assurance (diharapkan) | Pearson Correlation | .551** | .760** | .777** | .253*  | .769** | 1                      |
|                        | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .011   | .000   |                        |

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

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

a. Listwise N=100

## Correlations

Correlations<sup>a</sup>

|                       |                     | c11    | c21    | c31    | c41    | c51    | assurance (dirasakan) |
|-----------------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------------------|
| c11                   | Pearson Correlation | 1      | .190   | .442** | .402** | .267** | .575**                |
|                       | Sig. (2-tailed)     |        | .059   | .000   | .000   | .007   | .000                  |
| c21                   | Pearson Correlation | .190   | 1      | .532** | .585** | .624** | .807**                |
|                       | Sig. (2-tailed)     | .059   |        | .000   | .000   | .000   | .000                  |
| c31                   | Pearson Correlation | .442** | .532** | 1      | .162   | .131   | .558**                |
|                       | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   |        | .108   | .193   | .000                  |
| c41                   | Pearson Correlation | .402** | .585** | .162   | 1      | .913** | .872**                |
|                       | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .108   |        | .000   | .000                  |
| c51                   | Pearson Correlation | .267** | .624** | .131   | .913** | 1      | .845**                |
|                       | Sig. (2-tailed)     | .007   | .000   | .193   | .000   |        | .000                  |
| assurance (dirasakan) | Pearson Correlation | .575** | .807** | .558** | .872** | .845** | 1                     |
|                       | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |                       |

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

a. Listwise N=100

## Correlations

Correlations<sup>a</sup>

|                      |                     | d1     | d2     | d3     | d4     | d5     | Emphaty<br>(diharapkan) |
|----------------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|-------------------------|
| d1                   | Pearson Correlation | 1      | .328** | .313** | .199*  | .369** | .714**                  |
|                      | Sig. (2-tailed)     |        | .001   | .002   | .047   | .000   | .000                    |
| d2                   | Pearson Correlation | .328** | 1      | .489** | .110   | .445** | .713**                  |
|                      | Sig. (2-tailed)     | .001   |        | .000   | .275   | .000   | .000                    |
| d3                   | Pearson Correlation | .313** | .489** | 1      | -.172  | .738** | .723**                  |
|                      | Sig. (2-tailed)     | .002   | .000   |        | .086   | .000   | .000                    |
| d4                   | Pearson Correlation | .199*  | .110   | -.172  | 1      | -.214* | .322**                  |
|                      | Sig. (2-tailed)     | .047   | .275   | .086   |        | .033   | .001                    |
| d5                   | Pearson Correlation | .369** | .445** | .738** | -.214* | 1      | .717**                  |
|                      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .033   |        | .000                    |
| Emphaty (diharapkan) | Pearson Correlation | .714** | .713** | .723** | .322** | .717** | 1                       |
|                      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .001   | .000   |                         |

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

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

a. Listwise N=100

## Correlations

Correlations<sup>a</sup>

|                     |                     | d11    | d21    | d31    | d41    | d51    | emphaty<br>(dirasakan) |
|---------------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|------------------------|
| d11                 | Pearson Correlation | 1      | .394** | .323** | .139   | -.003  | .475**                 |
|                     | Sig. (2-tailed)     |        | .000   | .001   | .68    | .978   | .000                   |
| d21                 | Pearson Correlation | .394** | 1      | .571** | .318** | .786** | .864**                 |
|                     | Sig. (2-tailed)     | .000   |        | .000   | .001   | .000   | .000                   |
| d31                 | Pearson Correlation | .323** | .571** | 1      | .446** | .718** | .825**                 |
|                     | Sig. (2-tailed)     | .001   | .000   |        | .000   | .000   | .000                   |
| d41                 | Pearson Correlation | .139   | .318** | .446** | 1      | .510** | .644**                 |
|                     | Sig. (2-tailed)     | .168   | .001   | .000   |        | .000   | .000                   |
| d51                 | Pearson Correlation | -.003  | .786** | .718** | .510** | 1      | .848**                 |
|                     | Sig. (2-tailed)     | .978   | .000   | .000   | .000   |        | .000                   |
| emphaty (dirasakan) | Pearson Correlation | .475** | .864** | .825** | .644** | .848** | 1                      |
|                     | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |                        |

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

a. Listwise N=100

## Correlations

Correlations<sup>a</sup>

|                       |                     | e1     | e2     | e3     | e4      | e5     | e6      | tangible<br>(diharapkan) |
|-----------------------|---------------------|--------|--------|--------|---------|--------|---------|--------------------------|
| e1                    | Pearson Correlation | 1      | .211*  | .166   | .397**  | .205*  | .397**  | .673**                   |
|                       | Sig. (2-tailed)     |        | .035   | .100   | .000    | .041   | .000    | .000                     |
| e2                    | Pearson Correlation | .211*  | 1      | .562** | .034    | .542** | .034    | .640**                   |
|                       | Sig. (2-tailed)     | .035   |        | .000   | .740    | .000   | .740    | .000                     |
| e3                    | Pearson Correlation | .166   | .562** | 1      | -.217*  | .765** | -.217*  | .557**                   |
|                       | Sig. (2-tailed)     | .100   | .000   |        | .030    | .000   | .030    | .000                     |
| e4                    | Pearson Correlation | .397** | .034   | -.217* | 1       | -.157  | 1.000** | .576**                   |
|                       | Sig. (2-tailed)     | .000   | .740   | .030   |         | .118   |         | .000                     |
| e5                    | Pearson Correlation | .205*  | .542** | .765** | -.157   | 1      | -.157   | .599**                   |
|                       | Sig. (2-tailed)     | .041   | .000   | .000   | .118    |        | .118    | .000                     |
| e6                    | Pearson Correlation | .397** | .034   | -.217* | 1.000** | -.157  | 1       | .576**                   |
|                       | Sig. (2-tailed)     | .000   | .740   | .030   |         | .118   |         | .000                     |
| tangible (diharapkan) | Pearson Correlation | .673** | .640** | .557** | .576**  | .599** | .576**  | 1                        |
|                       | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000    | .000   | .000    |                          |

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

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

a. Listwise N=100

## Correlations

Correlations<sup>a</sup>

|                      |                     | e11    | e21    | e31    | e41     | e51    | e61     | tangible<br>(dirasakan) |
|----------------------|---------------------|--------|--------|--------|---------|--------|---------|-------------------------|
| e11                  | Pearson Correlation | 1      | .658** | .589** | .739**  | .552** | .739**  | .871**                  |
|                      | Sig. (2-tailed)     |        | .000   | .000   | .000    | .000   | .000    | .000                    |
| e21                  | Pearson Correlation | .658** | 1      | .397** | .782**  | .322** | .782**  | .826**                  |
|                      | Sig. (2-tailed)     | .000   |        | .000   | .000    | .001   | .000    | .000                    |
| e31                  | Pearson Correlation | .589** | .397** | 1      | .607**  | .624** | .607**  | .776**                  |
|                      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   |        | .000    | .000   | .000    | .000                    |
| e41                  | Pearson Correlation | .739** | .782** | .607** | 1       | .194   | 1.000** | .908**                  |
|                      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   |         | .053   |         | .000                    |
| e51                  | Pearson Correlation | .552** | .322** | .624** | .194    | 1      | .194    | .560**                  |
|                      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .001   | .000   | .053    |        | .053    | .000                    |
| e61                  | Pearson Correlation | .739** | .782** | .607** | 1.000** | .194   | 1       | .908**                  |
|                      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   |         | .053   |         | .000                    |
| tangible (dirasakan) | Pearson Correlation | .871** | .826** | .776** | .908**  | .560** | .908**  | 1                       |
|                      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000    | .000   | .000    |                         |

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

a. Listwise N=100

## Output SPSS Hasil Uji Reliabilitas

## Reliability

## Case Processing Summary

|       |                       | N   | %     |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid                 | 100 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0   | .0    |
|       | Total                 | 100 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

## Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| .643             | .692                                         | 5          |

## Item Statistics

|    | Mean | Std. Deviation | N   |
|----|------|----------------|-----|
| a1 | 4.38 | .749           | 100 |
| a2 | 4.01 | .502           | 100 |
| a3 | 4.42 | .699           | 100 |
| a4 | 4.29 | .808           | 100 |
| a5 | 4.44 | .701           | 100 |

## Summary Item Statistics

|            | Mean  | Minimum | Maximum | Range | Maximum / Minimum | Variance | N of Items |
|------------|-------|---------|---------|-------|-------------------|----------|------------|
| Item Means | 4.308 | 4.010   | 4.440   | .430  | 1.107             | .031     | 5          |

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

## Scale Statistics

| Mean  | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 21.54 | 5.039    | 2.245          | 5          |

## Reliability

Case Processing Summary

|       |                       | N   | %     |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid                 | 100 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0   | .0    |
|       | Total                 | 100 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| .838             | .844                                         | 5          |

Item Statistics

|     | Mean | Std. Deviation | N   |
|-----|------|----------------|-----|
| a11 | 3.75 | .796           | 100 |
| a21 | 3.81 | .813           | 100 |
| a31 | 3.69 | .775           | 100 |
| a41 | 3.90 | .893           | 100 |
| a51 | 3.98 | .666           | 100 |

Summary Item Statistics

|            | Mean  | Minimum | Maximum | Range | Maximum / Minimum | Variance | N of Items |
|------------|-------|---------|---------|-------|-------------------|----------|------------|
| Item Means | 3.826 | 3.690   | 3.980   | .290  | 1.079             | .013     | 5          |

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Scale Statistics

| Mean  | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 19.13 | 9.508    | 3.084          | 5          |

## Reliability

Case Processing Summary

|       |                       | N   | %     |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid                 | 100 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0   | .0    |
|       | Total                 | 100 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| .608             | .615                                         | 5          |

Item Statistics

|    | Mean | Std. Deviation | N   |
|----|------|----------------|-----|
| b1 | 4.43 | .685           | 100 |
| b2 | 4.11 | .584           | 100 |
| b3 | 4.38 | .693           | 100 |
| b4 | 4.43 | .685           | 100 |
| b5 | 4.32 | .709           | 100 |

Summary Item Statistics

|            | Mean  | Minimum | Maximum | Range | Maximum / Minimum | Variance | N of Items |
|------------|-------|---------|---------|-------|-------------------|----------|------------|
| Item Means | 4.334 | 4.110   | 4.430   | .320  | 1.078             | .018     | 5          |

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Scale Statistics

| Mean  | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 21.67 | 4.405    | 2.099          | 5          |

## Reliability

Case Processing Summary

|       |                       | N   | %     |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid                 | 100 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0   | .0    |
|       | Total                 | 100 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| .816             | .808                                         | 5          |

Item Statistics

|     | Mean | Std. Deviation | N   |
|-----|------|----------------|-----|
| b11 | 4.05 | .657           | 100 |
| b21 | 3.73 | .839           | 100 |
| b31 | 3.89 | .680           | 100 |
| b41 | 3.77 | .962           | 100 |
| b51 | 3.97 | .937           | 100 |

Summary Item Statistics

|            | Mean  | Minimum | Maximum | Range | Maximum / Minimum | Variance | N of Items |
|------------|-------|---------|---------|-------|-------------------|----------|------------|
| Item Means | 3.882 | 3.730   | 4.050   | .320  | 1.086             | .018     | 5          |

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Scale Statistics

| Mean  | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 19.41 | 9.800    | 3.130          | 5          |

## Reliability

Case Processing Summary

|       |                       | N   | %     |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid                 | 100 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0   | .0    |
|       | Total                 | 100 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| .605             | .605                                         | 5          |

Item Statistics

|    | Mean | Std. Deviation | N   |
|----|------|----------------|-----|
| c1 | 4.31 | .692           | 100 |
| c2 | 4.13 | .580           | 100 |
| c3 | 4.30 | .674           | 100 |
| c4 | 4.40 | .620           | 100 |
| c5 | 4.30 | .674           | 100 |

Summary Item Statistics

|            | Mean  | Minimum | Maximum | Range | Maximum / Minimum | Variance | N of Items |
|------------|-------|---------|---------|-------|-------------------|----------|------------|
| Item Means | 4.288 | 4.130   | 4.400   | .270  | 1.065             | .010     | 5          |

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Scale Statistics

| Mean  | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 21.44 | 4.087    | 2.022          | 5          |

## Reliability

Case Processing Summary

|       |                       | N   | %     |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid                 | 100 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0   | .0    |
|       | Total                 | 100 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| .797             | .787                                         | 5          |

Item Statistics

|     | Mean | Std. Deviation | N   |
|-----|------|----------------|-----|
| c11 | 4.05 | .657           | 100 |
| c21 | 3.73 | .839           | 100 |
| c31 | 3.89 | .680           | 100 |
| c41 | 3.77 | .962           | 100 |
| c51 | 3.90 | .893           | 100 |

Summary Item Statistics

|            | Mean  | Minimum | Maximum | Range | Maximum / Minimum | Variance | N of Items |
|------------|-------|---------|---------|-------|-------------------|----------|------------|
| Item Means | 3.868 | 3.730   | 4.050   | .320  | 1.086             | .016     | 5          |

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Scale Statistics

| Mean  | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 19.34 | 9.176    | 3.029          | 5          |

## Reliability

Case Processing Summary

|       |                       | N   | %     |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid                 | 100 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0   | .0    |
|       | Total                 | 100 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| .618             | .638                                         | 5          |

Item Statistics

|    | Mean | Std. Deviation | N   |
|----|------|----------------|-----|
| d1 | 4.27 | .763           | 100 |
| d2 | 4.04 | .602           | 100 |
| d3 | 4.25 | .687           | 100 |
| d4 | 4.24 | .767           | 100 |
| d5 | 4.35 | .702           | 100 |

Summary Item Statistics

|            | Mean  | Minimum | Maximum | Range | Maximum / Minimum | Variance | N of Items |
|------------|-------|---------|---------|-------|-------------------|----------|------------|
| Item Means | 4.230 | 4.040   | 4.350   | .310  | 1.077             | .013     | 5          |

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Scale Statistics

| Mean  | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 21.15 | 4.937    | 2.222          | 5          |

## Reliability

Case Processing Summary

|       |                       | N   | %     |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid                 | 100 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0   | .0    |
|       | Total                 | 100 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| .792             | .784                                         | 5          |

Item Statistics

|     | Mean | Std. Deviation | N   |
|-----|------|----------------|-----|
| d11 | 3.92 | .677           | 100 |
| d21 | 3.97 | .937           | 100 |
| d31 | 3.78 | .705           | 100 |
| d41 | 3.85 | .730           | 100 |
| d51 | 3.73 | .839           | 100 |

Summary Item Statistics

|            | Mean  | Minimum | Maximum | Range | Maximum / Minimum | Variance | N of Items |
|------------|-------|---------|---------|-------|-------------------|----------|------------|
| Item Means | 3.850 | 3.730   | 3.970   | .240  | 1.064             | .010     | 5          |

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Scale Statistics

| Mean  | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 19.25 | 8.371    | 2.893          | 5          |

## Reliability

### Case Processing Summary

|       |                       | N   | %     |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid                 | 100 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0   | .0    |
|       | Total                 | 100 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| .651             | .651                                         | 6          |

### Item Statistics

|    | Mean | Std. Deviation | N   |
|----|------|----------------|-----|
| e1 | 4.29 | .729           | 100 |
| e2 | 4.12 | .624           | 100 |
| e3 | 4.35 | .657           | 100 |
| e4 | 4.30 | .674           | 100 |
| e5 | 4.34 | .685           | 100 |
| e6 | 4.30 | .674           | 100 |

### Summary Item Statistics

|            | Mean  | Minimum | Maximum | Range | Maximum / Minimum | Variance | N of Items |
|------------|-------|---------|---------|-------|-------------------|----------|------------|
| Item Means | 4.283 | 4.120   | 4.350   | .230  | 1.056             | .007     | 6          |

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

### Scale Statistics

| Mean  | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 25.70 | 5.970    | 2.443          | 6          |

## Reliability

Case Processing Summary

|       |                       | N   | %     |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid                 | 100 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0   | .0    |
|       | Total                 | 100 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| .896             | .895                                         | 6          |

Item Statistics

|     | Mean | Std. Deviation | N   |
|-----|------|----------------|-----|
| e11 | 3.98 | .666           | 100 |
| e21 | 3.85 | .845           | 100 |
| e31 | 3.60 | .752           | 100 |
| e41 | 4.00 | .841           | 100 |
| e51 | 3.89 | .680           | 100 |
| e61 | 4.00 | .841           | 100 |

Summary Item Statistics

|            | Mean  | Minimum | Maximum | Range | Maximum / Minimum | Variance | N of Items |
|------------|-------|---------|---------|-------|-------------------|----------|------------|
| Item Means | 3.887 | 3.600   | 4.000   | .400  | 1.111             | .024     | 6          |

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Scale Statistics

| Mean  | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 23.32 | 14.220   | 3.771          | 6          |

## Output SPSS Hasil Uji Beda Rata-rata (Uji T)

## T-Test

Paired Samples Statistics

|        |                          | Mean   | N   | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|--------|--------------------------|--------|-----|----------------|-----------------|
| Pair 1 | reliability (diharapkan) | 4.3080 | 100 | .44894         | .04489          |
|        | reliability Dirasakan    | 3.8260 | 100 | .61671         | .06167          |

Paired Samples Correlations

|        |                                                  | N   | Correlation | Sig. |
|--------|--------------------------------------------------|-----|-------------|------|
| Pair 1 | reliability (diharapkan) & reliability Dirasakan | 100 | -.051       | .614 |

Paired Samples Test

|        |                                                  | Paired Differences |                |                 |                                           |        | t     | df | Sig. (2-tailed) |
|--------|--------------------------------------------------|--------------------|----------------|-----------------|-------------------------------------------|--------|-------|----|-----------------|
|        |                                                  | Mean               | Std. Deviation | Std. Error Mean | 95% Confidence Interval of the Difference |        |       |    |                 |
|        |                                                  |                    |                |                 | Lower                                     | Upper  |       |    |                 |
| Pair 1 | reliability (diharapkan) - reliability Dirasakan | .48200             | .78114         | .07811          | .32701                                    | .63699 | 6.170 | 99 | .000            |

## T-Test

Paired Samples Statistics

|        |                             | Mean   | N   | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|--------|-----------------------------|--------|-----|----------------|-----------------|
| Pair 1 | Responsiveness (diharapkan) | 4.3340 | 100 | .41977         | .04198          |
|        | responsiveness (dirasakan)  | 3.8320 | 100 | .62610         | .06261          |

Paired Samples Correlations

|        |                                                          | N   | Correlation | Sig. |
|--------|----------------------------------------------------------|-----|-------------|------|
| Pair 1 | Responsiveness (diharapkan) & responsiveness (dirasakan) | 100 | -.067       | .509 |

Paired Samples Test

|        |                                                             | Paired Differences |                |                    |                                                 |        | t     | df | Sig. (2-tailed) |
|--------|-------------------------------------------------------------|--------------------|----------------|--------------------|-------------------------------------------------|--------|-------|----|-----------------|
|        |                                                             | Mean               | Std. Deviation | Std. Error<br>Mean | 95% Confidence<br>Interval of the<br>Difference |        |       |    |                 |
|        |                                                             |                    |                |                    | Lower                                           | Upper  |       |    |                 |
| Pair 1 | Responsiveness (diharapkan) -<br>responsiveness (dirasakan) | .45200             | .77674         | .07767             | .29788                                          | .60612 | 5.819 | 99 | .000            |

## T-Test

Paired Samples Statistics

|        |                        | Mean   | N   | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|--------|------------------------|--------|-----|----------------|-----------------|
| Pair 1 | assurance (diharapkan) | 4.2880 | 100 | .40434         | .04043          |
|        | assurance (dirasakan)  | 3.8680 | 100 | .60584         | .06058          |

Paired Samples Correlations

|        |                                                | N   | Correlation | Sig. |
|--------|------------------------------------------------|-----|-------------|------|
| Pair 1 | assurance (diharapkan) & assurance (dirasakan) | 100 | -.094       | .353 |

Paired Samples Test

|        |                                                | Paired Differences |        |                 |                                           |                | t     | df | Sig. (2-tailed) |
|--------|------------------------------------------------|--------------------|--------|-----------------|-------------------------------------------|----------------|-------|----|-----------------|
|        |                                                |                    |        | Std. Error Mean | 95% Confidence Interval of the Difference |                |       |    |                 |
|        |                                                |                    |        |                 | Mean                                      | Std. Deviation |       |    |                 |
| Pair 1 | assurance (diharapkan) - assurance (dirasakan) | .42000             | .75932 | .07593          | .26933                                    | .57067         | 5.531 | 99 | .000            |

## T-Test

Paired Samples Statistics

|        |                      | Mean   | N   | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|--------|----------------------|--------|-----|----------------|-----------------|
| Pair 1 | Emphaty (diharapkan) | 4.2300 | 100 | .44438         | .04444          |
|        | emphaty (dirasakan)  | 3.8500 | 100 | .57866         | .05787          |

Paired Samples Correlations

|        |                                            | N   | Correlation | Sig. |
|--------|--------------------------------------------|-----|-------------|------|
| Pair 1 | Emphaty (diharapkan) & emphaty (dirasakan) | 100 | .010        | .923 |

Paired Samples Test

|        |                                            | Paired Differences |                |                 |                                           |        | t     | df | Sig. (2-tailed) |
|--------|--------------------------------------------|--------------------|----------------|-----------------|-------------------------------------------|--------|-------|----|-----------------|
|        |                                            | Mean               | Std. Deviation | Std. Error Mean | 95% Confidence Interval of the Difference |        |       |    |                 |
|        |                                            |                    |                |                 | Lower                                     | Upper  |       |    |                 |
| Pair 1 | Emphaty (diharapkan) - emphaty (dirasakan) | .38000             | .72614         | .07261          | .23592                                    | .52408 | 5.233 | 99 | .000            |

**T-Test****Paired Samples Statistics**

|        |                       | Mean   | N   | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|--------|-----------------------|--------|-----|----------------|-----------------|
| Pair 1 | tangible (diharapkan) | 4.2827 | 100 | .40727         | .04073          |
|        | tangible (dirasakan)  | 3.8866 | 100 | .62745         | .06275          |

**Paired Samples Correlations**

|        |                                              | N   | Correlation | Sig. |
|--------|----------------------------------------------|-----|-------------|------|
| Pair 1 | tangible (diharapkan) & tangible (dirasakan) | 100 | -.044       | .660 |

**Paired Samples Test**

|        |                                            | Paired Differences |                |                 |                                           | t      | df    | Sig. (2-tailed) |       |
|--------|--------------------------------------------|--------------------|----------------|-----------------|-------------------------------------------|--------|-------|-----------------|-------|
|        |                                            | Mean               | Std. Deviation | Std. Error Mean | 95% Confidence Interval of the Difference |        |       |                 |       |
|        |                                            |                    |                |                 | Lower                                     |        |       |                 | Upper |
| Pair 1 | tangible (diharapkan) tangible (dirasakan) | .39610             | .76308         | .07631          | .24469                                    | .54751 | 5.191 | .99             | .000  |

**T-Test****Paired Samples Statistics**

|        |                    | Mean   | N   | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|--------|--------------------|--------|-----|----------------|-----------------|
| Pair 1 | Layanan Diharapkan | 4.2887 | 100 | .40077         | .04008          |
|        | Layanan Dirasakan  | 3.8625 | 100 | .59963         | .05996          |

**Paired Samples Correlations**

|        |                                        | N   | Correlation | Sig. |
|--------|----------------------------------------|-----|-------------|------|
| Pair 1 | Layanan Diharapkan & Layanan Dirasakan | 100 | -.058       | .570 |

**Paired Samples Test**

|        |                                        | Paired Differences |                |                 |                                           |        | t     | df | Sig. (2-tailed) |
|--------|----------------------------------------|--------------------|----------------|-----------------|-------------------------------------------|--------|-------|----|-----------------|
|        |                                        | Mean               | Std. Deviation | Std. Error Mean | 95% Confidence Interval of the Difference |        |       |    |                 |
|        |                                        |                    |                |                 | Lower                                     | Upper  |       |    |                 |
| Pair 1 | Layanan Diharapkan - Layanan Dirasakan | .42614             | .74016         | .07402          | .27928                                    | .57300 | 5.757 | 99 | .000            |

## NILAI T TABEL

| DF  | Tingkat Keyakinan |        |        |       |
|-----|-------------------|--------|--------|-------|
|     | 99%               | 97,5%  | 95%    | 90%   |
| 1   | 63,656            | 25,452 | 12,706 | 6,314 |
| 2   | 9,925             | 6,205  | 4,303  | 2,920 |
| 3   | 5,841             | 4,177  | 3,182  | 2,353 |
| 4   | 4,604             | 3,495  | 2,776  | 2,132 |
| 5   | 4,032             | 3,163  | 2,571  | 2,015 |
| 6   | 3,707             | 2,969  | 2,447  | 1,943 |
| 7   | 3,499             | 2,841  | 2,365  | 1,895 |
| 8   | 3,355             | 2,752  | 2,306  | 1,860 |
| 9   | 3,250             | 2,685  | 2,262  | 1,833 |
| 10  | 3,169             | 2,634  | 2,228  | 1,812 |
| 11  | 3,106             | 2,593  | 2,201  | 1,796 |
| 12  | 3,055             | 2,560  | 2,179  | 1,782 |
| 13  | 3,012             | 2,533  | 2,160  | 1,771 |
| 14  | 2,977             | 2,510  | 2,145  | 1,761 |
| 15  | 2,947             | 2,490  | 2,131  | 1,753 |
| 16  | 2,921             | 2,473  | 2,120  | 1,746 |
| 17  | 2,898             | 2,458  | 2,110  | 1,740 |
| 18  | 2,878             | 2,445  | 2,101  | 1,734 |
| 19  | 2,861             | 2,433  | 2,093  | 1,729 |
| 20  | 2,845             | 2,423  | 2,086  | 1,725 |
| 21  | 2,831             | 2,414  | 2,080  | 1,721 |
| 22  | 2,819             | 2,405  | 2,074  | 1,717 |
| 23  | 2,807             | 2,398  | 2,069  | 1,714 |
| 24  | 2,797             | 2,391  | 2,064  | 1,711 |
| 25  | 2,787             | 2,385  | 2,060  | 1,708 |
| 26  | 2,779             | 2,379  | 2,056  | 1,706 |
| 27  | 2,771             | 2,373  | 2,052  | 1,703 |
| 28  | 2,763             | 2,368  | 2,048  | 1,701 |
| 29  | 2,756             | 2,364  | 2,045  | 1,699 |
| 30  | 2,750             | 2,360  | 2,042  | 1,697 |
| 31  | 2,744             | 2,356  | 2,040  | 1,696 |
| 32  | 2,738             | 2,352  | 2,037  | 1,694 |
| 33  | 2,733             | 2,348  | 2,035  | 1,692 |
| 34  | 2,728             | 2,345  | 2,032  | 1,691 |
| 35  | 2,724             | 2,342  | 2,030  | 1,690 |
| 36  | 2,719             | 2,339  | 2,028  | 1,688 |
| 37  | 2,715             | 2,336  | 2,026  | 1,687 |
| 38  | 2,712             | 2,334  | 2,024  | 1,686 |
| 39  | 2,708             | 2,331  | 2,023  | 1,685 |
| 40  | 2,704             | 2,329  | 2,021  | 1,684 |
| 41  | 2,701             | 2,327  | 2,020  | 1,683 |
| 42  | 2,698             | 2,325  | 2,018  | 1,682 |
| 43  | 2,695             | 2,323  | 2,017  | 1,681 |
| 44  | 2,692             | 2,321  | 2,015  | 1,680 |
| 45  | 2,690             | 2,319  | 2,014  | 1,679 |
| 46  | 2,687             | 2,317  | 2,013  | 1,679 |
| 47  | 2,685             | 2,315  | 2,012  | 1,678 |
| 48  | 2,682             | 2,314  | 2,011  | 1,677 |
| 49  | 2,680             | 2,312  | 2,010  | 1,677 |
| 50  | 2,678             | 2,311  | 2,009  | 1,676 |
| 51  | 2,676             | 2,310  | 2,008  | 1,675 |
| 52  | 2,674             | 2,308  | 2,007  | 1,675 |
| 53  | 2,672             | 2,307  | 2,006  | 1,674 |
| 54  | 2,670             | 2,306  | 2,005  | 1,674 |
| 55  | 2,668             | 2,304  | 2,004  | 1,673 |
| 56  | 2,667             | 2,303  | 2,003  | 1,673 |
| 57  | 2,665             | 2,302  | 2,002  | 1,672 |
| 58  | 2,663             | 2,301  | 2,002  | 1,672 |
| 59  | 2,662             | 2,300  | 2,001  | 1,671 |
| 60  | 2,660             | 2,299  | 2,000  | 1,671 |
| 61  | 2,659             | 2,298  | 2,000  | 1,670 |
| 62  | 2,657             | 2,297  | 1,999  | 1,670 |
| 63  | 2,656             | 2,296  | 1,998  | 1,669 |
| 64  | 2,655             | 2,295  | 1,998  | 1,669 |
| 65  | 2,654             | 2,295  | 1,997  | 1,669 |
| 66  | 2,652             | 2,294  | 1,997  | 1,668 |
| 67  | 2,651             | 2,293  | 1,996  | 1,668 |
| 68  | 2,650             | 2,292  | 1,995  | 1,668 |
| 69  | 2,649             | 2,291  | 1,995  | 1,667 |
| 70  | 2,648             | 2,291  | 1,994  | 1,667 |
| 71  | 2,647             | 2,290  | 1,994  | 1,667 |
| 72  | 2,646             | 2,289  | 1,993  | 1,666 |
| 73  | 2,645             | 2,289  | 1,993  | 1,666 |
| 74  | 2,644             | 2,288  | 1,993  | 1,666 |
| 75  | 2,643             | 2,287  | 1,992  | 1,665 |
| 76  | 2,642             | 2,287  | 1,992  | 1,665 |
| 77  | 2,641             | 2,286  | 1,991  | 1,665 |
| 78  | 2,640             | 2,285  | 1,991  | 1,665 |
| 79  | 2,639             | 2,285  | 1,990  | 1,664 |
| 80  | 2,639             | 2,284  | 1,990  | 1,664 |
| 81  | 2,638             | 2,284  | 1,990  | 1,664 |
| 82  | 2,637             | 2,283  | 1,989  | 1,664 |
| 83  | 2,636             | 2,283  | 1,989  | 1,663 |
| 84  | 2,636             | 2,282  | 1,989  | 1,663 |
| 85  | 2,635             | 2,282  | 1,988  | 1,663 |
| 86  | 2,634             | 2,281  | 1,988  | 1,663 |
| 87  | 2,634             | 2,281  | 1,988  | 1,663 |
| 88  | 2,633             | 2,280  | 1,987  | 1,662 |
| 89  | 2,632             | 2,280  | 1,987  | 1,662 |
| 90  | 2,632             | 2,280  | 1,987  | 1,662 |
| 91  | 2,631             | 2,279  | 1,986  | 1,662 |
| 92  | 2,630             | 2,279  | 1,986  | 1,662 |
| 93  | 2,630             | 2,278  | 1,986  | 1,661 |
| 94  | 2,629             | 2,278  | 1,986  | 1,661 |
| 95  | 2,629             | 2,277  | 1,985  | 1,661 |
| 96  | 2,628             | 2,277  | 1,985  | 1,661 |
| 97  | 2,627             | 2,277  | 1,985  | 1,661 |
| 98  | 2,627             | 2,276  | 1,984  | 1,661 |
| 99  | 2,626             | 2,276  | 1,984  | 1,660 |
| 100 | 2,626             | 2,276  | 1,984  | 1,660 |

**Nilai-nilai r Product Moment Pada Keyakinan 95%**

| n  | Nilai r | n  | Nilai r | n    | Nilai r      |
|----|---------|----|---------|------|--------------|
| 3  | 0,997   | 27 | 0,381   | 55   | 0,266        |
| 4  | 0,950   | 28 | 0,374   | 60   | 0,254        |
| 5  | 0,878   | 29 | 0,367   | 65   | 0,244        |
| 6  | 0,811   | 30 | 0,361   | 70   | 0,235        |
| 7  | 0,754   | 31 | 0,355   | 75   | 0,227        |
| 8  | 0,707   | 32 | 0,349   | 80   | 0,220        |
| 9  | 0,666   | 33 | 0,344   | 85   | 0,213        |
| 10 | 0,632   | 34 | 0,339   | 90   | 0,207        |
| 11 | 0,602   | 35 | 0,334   | 95   | 0,202        |
| 12 | 0,576   | 36 | 0,329   | 100  | <b>0,194</b> |
| 13 | 0,553   | 37 | 0,325   | 125  | 0,176        |
| 14 | 0,532   | 38 | 0,320   | 150  | 0,159        |
| 15 | 0,514   | 39 | 0,316   | 175  | 0,148        |
| 16 | 0,497   | 40 | 0,312   | 200  | 0,138        |
| 17 | 0,482   | 41 | 0,308   | 300  | 0,113        |
| 18 | 0,468   | 42 | 0,304   | 400  | 0,098        |
| 19 | 0,456   | 43 | 0,301   | 500  | 0,088        |
| 20 | 0,444   | 44 | 0,297   | 600  | 0,080        |
| 21 | 0,433   | 45 | 0,294   | 700  | 0,074        |
| 22 | 0,423   | 46 | 0,291   | 800  | 0,070        |
| 23 | 0,413   | 47 | 0,288   | 900  | 0,065        |
| 24 | 0,404   | 48 | 0,284   | 1000 | 0,062        |
| 25 | 0,396   | 49 | 0,281   |      |              |
| 26 | 0,388   | 50 | 0,279   |      |              |

**Note.** n = Jumlah Sampel