

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)
STUDI KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN ACEH TIMUR
(Studi Kasus Penerbitan KK dan KTP)



TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Sains Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik

Disusun Oleh :

M. Thaib

NIM : 015016651

PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2010

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
 PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama : M. Thaib
 NIM : 015016651
 Program Studi : Administrasi Publik
 Judul Tesis : Studi Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur (*Studi Kasus Penerbitan KK dan KTP*)

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

Hari / Tanggal : Senin, 10 Januari 2011
 Waktu : 10.30 s.d 12.30 WIB
 Dan telah dinyatakan : LULUS

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua Komisi Penguji

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

Penguji Ahli

Prof. Dr. Aries Djaenuri, MA :
 NIP

Pembimbing I

Dr. Liestyodono, M.Si :
 NIP. 19581215 198601 1 009

Pembimbing II

Dr. Iskandar A. Gani, SH, M.Hum :
 NIP. 19660616 199102 1 001

LEMBARAN PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Studi Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur (*Studi Kasus Penerbitan KK dan KTP*)

Penyusun TAPM : M. Thaib

NIM : 015016651

Program Studi : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

Hari/Tanggal : Senin, 10 Januari 2011

Menyetujui :

Pembimbing II

Pembimbing I

Dr. Iskandar A. Gani, SH, M.Hum

NIP : 196606161991021001

Dr. Liestvodono, M.Si

NIP : 195812151986011009

Mengetahui :

Kabid ISIP

Direktur Program Pascasarjana

Dra. Susanti, M.Si

NIP : 19671214 199303 2 002

Suciati, M.Sc.,Ph.D

NIP : 19520213 198503 2 001

ABSTRACS
STUDY ON THE QUALITY OF SERVICE IN POPULATION AND NOTES
ON CIVIL SERVICE REGENCY EAST ACEH
(Case Studies of Publishing the Family Registration Card and Identity Card)
M. Thaib
Open University
thaib.ut.map07.lgs@gmail.com

Keywords: Family Registration Card (KK), Identity Card (ID), Quality of Service

Facing the globalization era full of challenges and opportunities, the state apparatus must provide services oriented to the needs of service recipients and satisfaction, thereby increasing competitiveness in the service of goods and services. One of the government services that people need now is the creation of Family Registration Card (KK) and Identity Card (KTP) which is a document that must be owned by communities, with the aim of this study was to determine the factors that affect the quality of service, and obtain an explanation of quality of service in the Civil Registry Office of East Aceh Regency.

In accordance with the above title, then the population in this study is the whole community East Aceh Regency that makes the family registration card and ID card in the year 2008 in Civil Registry Office in East Aceh Regency of 230.810 inhabitants. The research sample consisted of community and family registration card and identity card applicants were represented by 10 people public figures (Toma), 10 person Civil Servants (PNS), 10 men and 10 Housewife teenagers who are aged 17 years, where there are 40 samples from five districts from 24 districts in East Aceh Regency, making a total sample of 200 people who all seemed done in a non probability sampling with a purposive sampling technique

The analysis used in the processing of research data is to use descriptive data analysis techniques, namely by collecting, managing, presenting and describing the research as such. The data have been obtained from the research in the field and then collected and processed and analyzed using a single table, so data can be read with easy to know the answer to the problem being investigated. Furthermore, the frequency responses of respondents is tabulated in the form of a score, then calculated based on the method of service quality.

Results showed that the service of quality factors of the family registration card and identity card on Civil Registration Office East Aceh Regency in general, including in the classification of very good/very satisfied with the acquisition value of 80,17% service quality. Besides, there are also factors of service quality the family registration card and identity card can be categorized good/satisfactory with their respective values of service quality as follows: ensuring the cost of services (80.00%), discipline of service personnel (77.50%); the ability of service employees (77.50%); the certainty and timeliness of service (80.00%); and the justice of getting service (77.50%).

That the services provided by the Office of Civil Registration East Aceh Regency in accordance with service standards and the achievement of orderly administration of population, it is recommended to be disseminated effectively to the public about filling blank the Family Registration Card and Identity Card so that no mistakes with

the perception among the public and servants Civil Registration Office. Furthermore, in order to achieve public satisfaction will service officers, it is necessary to continuously improve performance to employees who are already there, in the hope that the community can feel satisfied with the services provided.

UNIVERSITAS TERBUKA

ABSTRAK
**STUDI KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN ACEH TIMUR**
(Studi Kasus Penerbitan KK dan KTP)

M. Thaib
Universitas Terbuka
thaib.ut.map07.lgs@gmail.com

Kata Kunci : Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kualitas Pelayanan

Menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara hendaknya memberikan pelayanan dengan berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa. Salah satu pelayanan pemerintah yang dibutuhkan masyarakat sekarang adalah pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang merupakan suatu dokumen yang harus dimiliki oleh masyarakat, dengan tujuan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan, serta untuk memperoleh penjelasan tentang kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur.

Sesuai dengan judul yang dikemukakan di atas, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kabupaten Aceh Timur yang membuat KK dan KTP pada tahun 2008 di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Aceh Timur sebanyak 230.810 jiwa. Adapun sampel penelitian ini adalah terdiri dari masyarakat pemohon KK dan KTP yang diwakili oleh 10 orang Tokoh Masyarakat (TOMA), 10 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS), 10 orang Ibu Rumah Tangga dan 10 orang remaja yang sudah berumur 17 tahun, dimana ada 40 orang sampel dalam 5 kecamatan dari 24 kecamatan yang ada di Kabupaten Aceh Timur, sehingga jumlah sampel seluruhnya adalah 200 orang yang dilakukan secara non probability sampling dengan teknik Purposive Sampling

Analisa yang dipergunakan dalam pengolahan data penelitian adalah menggunakan teknik analisa data deskriptif, yaitu dengan mengumpulkan, mengelola, menyajikan dan menjabarkan hasil penelitian sebagaimana adanya. Data yang telah diperoleh dari hasil penelitian di lapangan kemudian dikumpulkan serta diolah dan analisis dengan menggunakan tabel tunggal, sehingga data dapat dibaca dengan mudah untuk mengetahui jawaban dari masalah yang diteliti. Selanjutnya frekuensi tanggapan responden ditabulasikan dalam bentuk skor, kemudian dilakukan perhitungan berdasarkan metode Service Quality.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kualitas pelayanan KK dan KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur secara umum termasuk dalam klasifikasi sangat baik/sangat memuaskan dengan perolehan nilai Service Quality sebesar 80,17%. Disamping itu ada juga faktor-faktor kualitas pelayanan KK dan KTP dapat dikategorikan baik/memuaskan dengan masing-masing nilai Service Quality seperti berikut : kepastian biaya pelayanan (80,00 %), kedisiplinan petugas pelayanan (77,50 %); kemampuan petugas pelayanan (77,50 %);

kepastian dan ketepatan waktu pelayanan (80,00 %); serta keadilan mendapatkan pelayanan (77,50 %).

Agar pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sesuai dengan standar pelayanan prima dan tercapainya tertib administrasi kependudukan, maka disarankan untuk dilakukan sosialisasi yang efektif kepada masyarakat tentang pengisian blangko KK dan KTP sehingga tidak ada kesalahan persepsi antara masyarakat dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Selanjutnya agar tercapai kepuasan masyarakat akan pelayanan petugas, maka diperlukan perbaikan kinerja secara terus menerus kepada pegawai yang sudah ada, dengan harapan masyarakat dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

UNIVERSITAS TERBUKA

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul STUDI KUALITAS PELAYANAN PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN ACEH TIMUR
(Studi Kasus Penerbitan KK dan KTP)

adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang di kutip
maupun di rujuk telah saya nyatakan dengan benar,
Apabila di kemudian hari ternyata di temukan
adanya penjiplakan (PLAGIAT), maka saya
bersedia menerima sanksi akademik.

Jakarta, 10 Januari 2011
Yang Menyatakan

M. Thaib
NIM : 015016651

LEMBARAN PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Studi Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur (*Studi Kasus Penerbitan KK dan KTP*)

Penyusun TAPM : M. Thaib

NIM : 015016651

Program Studi : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

Hari/Tanggal : Senin, 10 Januari 2011

Menyetujui :

Pembimbing II

Pembimbing I

Dr. Iskandar A.Gani, SH, M.Hum
NIP : 196606161991021001

Dr. Liestyodono, M.Si
NIP : 195812151986011009

Mengetahui :

Kabid ISIP

Direktur Program Pascasarjana

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

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

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
 PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama : M. Thaib
 NIM : 015016651
 Program Studi : Administrasi Publik
 Judul Tesis : Studi Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur (*Studi Kasus Penerbitan KK dan KTP*)

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

Hari / Tanggal : Senin, 10 Januari 2011
 Waktu : 10.30 s.d 12.30 WIB
 Dan telah dinyatakan : LULUS

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua Komisi Penguji

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

Penguji Ahli

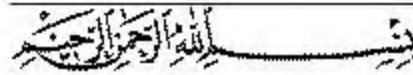
Prof. Dr. Aries Djaenuri, MA :
 NIP
 Pembimbing I

Dr. Liestyodono, M.Si :
 NIP. 19581215 198601 1 009

Pembimbing II

Dr. Iskandar A. Gani, SH, M.Hum :
 NIP. 19660616 199102 1 001

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur kita panjatkan kehadiran Allah S.W.T yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, serta salawat dan salam kepada Nabi Muhammad S.A.W, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) dengan judul **“STUDI KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN ACEH TIMUR (Studi Kasus Penerbitan KK dan KTP)”** ini tepat pada waktunya.

Penghargaan dan rasa hormat penulis sampaikan juga kepada Dr. Liestyono, M.Si dan Dr. Iskandar A. Gani, SH, M.Hum selaku Pembimbing I dan II dalam penulisan TAPM.

Penyusunan Tugas Akhir Program Magister ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada Universitas Terbuka Program Pascasarjana Magister administrasi Publik UPBJJ Banda Aceh Kelompok Belajar Langsa. Dalam penyelesaiannya Banyak hambatan dan kesulitan yang dihadapi. Namun berkat dorongan, bantuan dan bimbingan, baik moril maupun materiil yang penulis terima dari berbagai pihak sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan. Hal ini disebabkan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis dimiliki. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat konstruktif dari berbagai pihak demi penyempurnaan Tugas Akhir ini sangat diharapkan.

Pada kesempatan ini, perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada

1. Seluruh Civitas Akademika Univertas Terbuka UPBJJ Banda Aceh yang telah banyak memberi bantuan penulis dengan berbagai pengetahuan dan keterampilan selama ini.
2. Najmuddin, SE, MAP selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur beserta Unsur Pimpinan, Kabid, Kasi dan seluruh Pegawai Negeri serta serta Pegawai Honorer di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang terhormat, yang banyak membantu penulis dalam pengadaan data-data saat penulisan Tugas Akhir ini.
3. Keluarga yang telah memberikan semangat dan dorongan serta doa baik dalam suka maupun duka selama menempuh pendidikan di Universitas Terbuka..
4. Seluruh rekan-rekan Unirversitas Terbuka angkatan 2007 UPBJJ Banda Aceh kelompok belajar Langsa terima kasih atas motivasinya.

Semoga segala bantuan yang diberikan mendapat balasan dari Allah S.W.T, akhirnya penulis berharap semoga TAPM ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, 10 Januari 2011
Penulis,

M. T H A I B

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak	i
Lembara Pernyataan	v
Lembaran Persetujuan	vi
Lembar Pengesahan	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Tabel	xii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Kajian Teoritik	7
B. Kerangka Berpikir	19
C. Unit Analisis	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Desain Penelitian	22
B. Populasi dan Sampel	24
C. Instrumen Penelitian	25
D. Variabel Penelitian	26
E. Prosedur Pengumpulan Data	26
F. Metode Analisa Data	28
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	30
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	100
A. Simpulan	100
B. Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
4.1. Mekanisme Pelayanan Penerbitan Pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di Kabupaten/Kota Provinsi NAD Tahun 2008	56

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1. Variabel, Sub Variabel Dan Indikator Penelitian	26
4.1. Distribusi Luas Kecamatan Dalam Kabupaten Aceh Timur	31
4.2. Jumlah Kepala Keluarga (KK) dan Penduduk Per Kecamatan Dalam Kabupaten Aceh Timur Menurut Jenis Kelamin Tahun 2008	32
4.3. Jumlah Penduduk Yang Telah Memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) Per-Kecamatan Dalam Kabupaten Aceh Timur Tahun 2008	33
4.4. Data Keadaan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur Tahun 2008	48
4.5. Data Keadaan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang Bertugas Dalam Pembuatan KK dan KTP Tahun 2008	50
4.6. Data Inventaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Untuk Pelayanan KK dan KTP Tahun 2008	51
4.7. Tanggapan Responden Terhadap Prosedur Pelayanan yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	65
4.8. Tanggapan Responden Terhadap Persyaratan Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	68
4.9. Tanggapan Responden Terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	70
4.10. Tanggapan Responden Terhadap Kepastian Biaya Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	72
4.11. Tanggapan Responden Terhadap Kenyamanan Lingkungan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	73
4.12. Tanggapan Responden Terhadap Keamanan Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	75
4.13. Tanggapan Responden Terhadap Sistem Antri di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	77
4.14. Tanggapan Responden Terhadap Cara Pengisian Formulir di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	79
4.15. Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas Penunjang Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	80

4.16	Tanggapan Responden Terhadap Kedisiplinan Petugas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	82
4.17	Tanggapan Responden Terhadap Tanggung Jawab Petugas Dalam Memberikan Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	84
4.18	Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	86
4.19	Tanggapan Responden Terhadap Kepastian dan Ketepatan Waktu Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	87
4.20	Tanggapan Responden Terhadap Keadilan Mendapatkan Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	89
4.21.	Tanggapan Responden Terhadap Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ...	91
4.22	Kualitas Pelayanan KK dan KTP Secara Umum di Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur	93

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Biodata Penulis	106
2. Daftar Riwayat Hidup	107
3. Kuesioner Penelitian	108
4. Hasil Kuesioner	110
5. Bagan Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur	113
6. Peta Aceh Timur	114
7. Surat Ijin Penelitian dari UPBJJ Pokja Langsa	115

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah mempunyai tiga fungsi utama yang harus dijalankan, yaitu, *public service function* (fungsi pelayanan masyarakat), *development function* (fungsi pembangunan), *protection function* (fungsi perlindungan). Ketiga fungsi tersebut harus dijalankan oleh pemerintah dengan sebaik-baiknya, untuk kelangsungan pemerintahan itu sendiri. Fungsi tersebut dapat dijalankan dengan terbentuk birokrasi. Birokrasi merupakan suatu sistem yang dibangun oleh pemerintah agar fungsi-fungsinya yaitu pelayanan, pembangunan, dan perlindungan, dapat berlangsung dengan efektif dan efisien. Dampak dari kurang efektif pelayanan tersebut adalah timbulnya krisis multi dimensi yang dialami bangsa ini pada akhir tahun 1990-an yang berlanjut hingga kini. Pemerintah dalam membangun suatu sistem birokrasi yang baik, ditandai dengan berbagai fenomena yang berkembang seperti, pungutan liar, korupsi, kolusi, *red-tape*, *proseduralisme*, *patrimonial*, *empire building* dan sebagainya Anonymous (2008).

Era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara hendaknya memberikan pelayanan dengan berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa. Berlakunya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Pelimpahan wewenang dari Pemerintah Pusat ke Daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang

lebih ringkas dan membuka peluang bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini ditambah dengan semakin kuatnya tuntutan kinerja pelayanan publik yang baik dan berkualitas.

Pemerintah daerah sebagai penyedia layanan publik senantiasa dituntut kemampuannya meningkatkan kualitas layanan, mampu menetapkan standar layanan yang berdimensi menjaga kualitas hidup, melindungi keselamatan dan kesejahteraan rakyat. Kualitas layanan juga dimaksudkan agar semua masyarakat dapat menikmati layanan, sehingga menjaga kualitas layanan publik juga berarti menjamin hak-hak asasi warga negara (Joe Fernandes, dkk, 2002).

Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) berkewajiban untuk memberi perlindungan terhadap status pribadi dan status hukum bagi setiap peristiwa penting yang dialami penduduk yang berada di dalam atau di luar wilayah NKRI. Peristiwa kependudukan tersebut antara lain berupa alamat, pindah, datang untuk menetap serta perubahan status orang asing terbatas menjadi tinggal tetap. Peristiwa penting lainnya berupa kelahiran, lahir mati, kematian, perkawinan dan perceraian termasuk pengangkatan, pengakuan dan pengesahan anak, perubahan status kewarganegaraan serta peristiwa penting lainnya. Setiap peristiwa penting memerlukan adanya bukti yang sah untuk dijadikan pengadministrasian dan pencatatan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Sebagai implementasi MoU Pemerintah RI dengan GAM khususnya untuk menunjang terlaksananya tertib administrasi kependudukan di Propinsi Nanggroe Aceh Darussalam (NAD) pasca bencana alam gempa dan tsunami, maka perlu dilaksanakan penertiban pelayanan administrasi kependudukan dengan memberi

dokumen kependudukan berupa Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) bagi penduduk NAD. Spesifikasi KK dan KTP diberikan berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 94 Tahun 2003 yang telah diubah dengan Permendagri Nomor 35A Tahun 2005.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 dinyatakan bahwa:

Terdapat peran yang strategis bagi Pemerintah Daerah di lingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki peran yang besar dalam melaksanakan tugas pemerintahan sehingga mempunyai wewenang terdepan dalam pelaksanaan berbagai kebijakan program-program pemerintahan serta pembangunan di daerah.

Otonomi daerah yang lebih mengedepankan desentralisasi dan efisiensi kerja, maka akan menimbulkan gejolak dalam upaya pelayanan publik yang lebih tepat dan lebih baik. Hal ini didasari atas tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih baik dan lebih terarah tanpa ada pemberlakuan biaya berlebih dalam setiap pengurusan KK dan KTP.

Selain besarnya wilayah kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, dan juga memiliki jumlah penduduk yang banyak dengan berbagai potensi yang dimiliki, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil juga dapat difungsikan sebagai arena pengembangan demokrasi baik di tingkat lokal maupun nasional, pengembangan ekonomi yang mampu membiayai diri sendiri dan sekaligus mampu berkembang. Oleh sebab itu dibutuhkan pengembangan sistem pelayanan publik yang efisien dan efektif.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, pemerintah telah melakukan reformasi yang cukup komprehensif terhadap semua aspek yang terkait dengan Administrasi Kependudukan. Di antara Administrasi Kependudukan yang sangat penting tersebut adalah pengaturan tentang penggunaan Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang merupakan nomor

identitas penduduk sebagai kunci akses dalam melakukan verifikasi dan validasi data jati diri seseorang untuk mendukung pelayanan publik di bidang Administrasi Kependudukan. Sebagai kunci akses NIK akan bersifat unit/khas, tunggal, dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia dan berkaitan langsung dengan seluruh dokumen kependudukan. Selain itu, Undang-undang tersebut juga telah mengarahkan kepada Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Pemda) untuk segera mengembangkan database dan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Percepatan pelaksanaan pengembangan database dan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Propinsi NAD, telah difasilitasi oleh Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan serta didukung oleh anggaran Badan Pelaksana Rehabilitasi dan Rekonstruksi (BPRR) NAD-Nias.

Kedudukan dan potensi yang mungkin dapat dikembangkan tersebut maka perlu diciptakan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang mempunyai kapabilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga pelayanan yang diselenggarakan mempunyai kualitas yang baik.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Penilaian kinerja sektor publik menurut Mahmudi (2005: 29) dalam kaitannya dengan kualitas layanan dipengaruhi oleh:

- (1) kecepatan pelayanan, (2) kebersihan, kerapian staf, dan fasilitas (3) keramahan dan kesabaran staf dalam melayani pelanggan (4) staf yang membantu dan bersahabat serta perhatian pada pelanggan, dan (5) keamanan dan kenyamanan. Untuk menentukan indikator kinerja sektor publik perlu dipertimbangkan indikator biaya (*cost of service*), dan tingkat utilisasi (*utilization rate*) yang sifatnya kuantitatif. Di samping faktor di

atas, kinerja sektor publik juga dipengaruhi indikator lainnya yaitu kualitas pelayanan dan standar pelayanan (*quality and standard*) serta cakupan pelayanan (*service coverage*) dan kepuasan pelanggan (*citizen's satisfaction*).

Bertitik tolak dari uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul : “**STUDI KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN ACEH TIMUR** (*Studi Kasus Penerbitan KK dan KTP*)”.

B. Perumusan Masalah

Berdasar latar belakang tersebut maka peneliti ingin mengetahui lebih jauh tentang kondisi kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Aceh Timur. Adapun rumusan masalah yang diteliti adalah sebagai berikut:

1. Faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur.
2. Bagaimana kualitas pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah tersebut di atas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Menjelaskan faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur.

2. Memperoleh penjelasan tentang kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini dapat memberi manfaat / kegunaan sebagai berikut:

1. Secara akademis penelitian ini akan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pengembangan konsep pelayanan pada masyarakat, khususnya pelayanan KK dan KTP.
2. Secara praktis penelitian ini akan dapat dijadikan pertimbangan-pertimbangan dalam pengambilan kebijakan untuk dipedomani di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, yang nantinya diharapkan mampu mengidentifikasi berbagai permasalahan pelayanan publik khususnya KK dan KTP serta memperoleh solusinya dalam rangka peningkatan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.
3. Bagi pembaca dapat sebagai referensi atau informasi untuk penelitian lanjutan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teoritik

1. Pelayanan

Pengertian pelayanan menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) mengatakan bahwa:

Pelayanan adalah segala kegiatan yang dilaksanakan perangkat instansi pemerintah, baik di pusat maupun di daerah, BUMN, BUMD dalam rangka memproses, mengurus maupun menyediakan barang, fasilitas dan jasa pelayanan sesuai tugas dan fungsinya untuk memenuhi kepentingan masyarakat berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pengertian pelayanan menurut Ndraha (2003:65) adalah "pelayanan publik dan pelayanan *civil* dalam arti proses, produk dan *outcome* yang bersifat istimewa yang dibutuhkan oleh manusia dan proses sesuai dengan aspirasi manusia pula".

Pelayanan menurut Yandianto (2000: 309) adalah perihal atau cara melayani, *service* jasa dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Adapun yang dimaksud dengan publik atau umum berarti orang banyak, orang ramai (Yandianto, 2000 : 460). Pengertian lain menyebutkan bahwa arti dari publik adalah masyarakat umum, orang banyak atau masyarakat ramai. Sedangkan pengertian publik adalah masyarakat atau kelompok manusia yang telah lama hidup dan bekerja sama, sehingga mereka dapat mengorganisasikan dirinya dan berfikir tentang dirinya sebagai kesatuan sosial dengan batas-batas tertentu (Ndraha, 1997 :73). Jadi pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang atau

institusi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu (Henry, 1988 : 55).

Moenir (2001:17) mendefinisikan pelayanan sebagai proses pemenuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Proses menurut Fred Luthans dalam Moenir (2001:16), adalah kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi, dalam arti luas proses menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan. Sebagai contoh : A memerlukan surat keterangan tentang identitas diri sebagai anggota masyarakat daerah x. B dalam hal ini pegawai yang berwenang di daerah x tersebut membuat (memproses) surat yang dimaksud A yang dilakukan oleh B ini yang disebut pelayanan. Dalam pengertian tersebut terkandung aspek pelaksanaan atau penyelenggaraan dalam bentuk aktivitas-aktivitas atau kegiatan yang dinamakan pelayan. Dalam pernyataannya (Ndraha, 1995 :17) menyatakan:

Pelayanan (*service*) meliputi jasa, dan pelayanan jasa adalah kondisi, sedangkan layanan pemerintah kepada masyarakat terkait dengan hak dasar dan lepas dari persoalan apakah pemegang hak itu dapat dibebani suatu kewajiban atau tidak. Dalam hal ini dikenal dengan hak bawaan dan hak pemberian. Hak bawaan selalu bersifat individual dan pribadi, sedangkan hak pemberian meliputi hak sosial politik dan hak individual. Lembaga yang berkewajiban memenuhi hak-hak pemberian, adalah pemerintah dan sebagian adalah swasta. Kegiatan pemerintah untuk memenuhi hak bawaan dan hak pemberian inilah yang disebut layanan publik.

Sistem administrasi negara kita sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mempunyai pengertian segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan

maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Menurut pengertian ini pelayanan merupakan kewajiban atau tugas yang harus dilaksanakan oleh pemerintah baik ada permintaan maupun tak ada permintaan masyarakat. Karena pada prinsipnya birokrasi pemerintahan itu dibentuk untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat, termasuk pelayanan masyarakat. Keterlibatan pemerintah dalam kegiatan pelayanan masyarakat hendaknya tanpa keinginan untuk mendapat keuntungan, namun lebih didasarkan pada pertimbangan sosial. Dapat dipahami bahwa pelayanan publik merupakan suatu tugas yang harus dikerjakan dengan lebih baik oleh aparatur pemerintah untuk meningkatkan kepuasan publik.

Dapat disimpulkan bahwa pengertian pelayanan adalah suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh manusia untuk mencapai sesuatu yang dibutuhkan oleh orang lain, dalam hal ini melayani merupakan dasar bagi terbentuknya masyarakat yang manusiawi, pelayanan menjadi syarat yang penting dalam suatu organisasi, kepuasan atas pelayanan yang diberikan dapat menjadi tolok ukur sukses atau tidaknya suatu organisasi.

Pelayanan prinsipnya merupakan tahapan-tahapan kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan dilaksanakan secara rutin dan terus menerus, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Kegiatan pelayanan biasanya dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan sebagai standar baik yang berhubungan dengan waktu yang diperlukan maupun berdasarkan hasilnya. Adanya standar manajemen maka suatu kegiatan pelayanan dapat merencanakan, melaksanakan,

mengawasi, dan mengevaluasi kegiatan tersebut supaya hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.

Beberapa pendapat tersebut tentang pengertian pelayanan, maka dapat disimpulkan bahwa: Pelayanan adalah suatu perlakuan untuk memenuhi kebutuhan orang lain, baik berupa jasa maupun barang.

2. Kualitas Pelayanan

Goetsh dan Davis dalam Tjiptono (1996:51) menyatakan bahwa kualitas adalah mutu yang merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Selanjutnya Yandianto (2000:288) menyebutkan bahwa kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu, kadar, derajat atau taraf, mutu. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Tjiptono (1996) adalah:

- a. Kesesuaian dengan persyaratan;
- b. Kecocokan untuk pemakaian;
- c. Perbaikan berkelanjutan;
- d. Bebas dari kerusakan/cacat;
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
- f. Melakukan segala sesuatu secara benar;
- g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pengertian-pengertian tersebut di atas pada prinsipnya dapat diterima. Menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut yaitu antara lain:

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;

- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain (Tjiptono, 1996)

Kualitas tersebut juga sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa. Menurut pendapat Garvin yang dikutip Pawitan (1995:46), kualitas terdiri dari delapan dimensi yaitu:

Penampilan (*performance*), *feature*, keteladanan (*reliability*), kesesuaian (*conformance*), kekuatan (*durability*), kemampuan pelayanan (*service ability*), keindahan (*aesthetics*) dan popularitas kualitas (*perceived quality*). Dimensi-dimensi kualitas ini memegang peran yang penting juga dalam menyusun strategi manajemen kualitas. Dimensi-dimensi tersebut memberikan suatu tuntutan dalam menetapkan suatu kerangka kerja untuk mengukur dan menentukan ukuran kualitas.

Kualitas menurut Wykof dalam Tjiptono (1996:59) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan, hal tersebut untuk memenuhi keinginan pengguna. Faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Definisi ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Parasauraman, Zeithaml dan Berry (1985) bahwa jika pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Jadi kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pengguna secara konsisten. Kualitas merupakan “*the totality of feature of product or service that bear on its ability to satisfy given needs*” (Morgan & Murgatroyd, 1994:8). Kualitas adalah menunjukkan keseluruhan keistimewaan produk atau layanan yang sanggup untuk diberikan kepada pelanggan untuk dapat memuaskan kepada masyarakat sesuai dengan keinginannya. Jadi dapat dikatakan bahwa

layanan yang diinginkan oleh *customer*. Untuk selanjutnya istilah *customer* atau masyarakat yang dilayani bisa disebut dengan pengguna atau pelanggan yang selanjutnya kedua kata tersebut dipergunakan oleh penulis secara bergantian. Dari beberapa pendapat tersebut tampak bahwa tinggi rendahnya pelayanan tergantung pada bagaimana pengguna merasakan pelayanan yang nyata dalam bentuk apa yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan tercermin dalam kepuasan (*satisfaction*) dari pelanggan yang dilayani. Persepsi terhadap pelayanan yang diterima menunjukkan kualitas pelayanan dari suatu organisasi. Apabila organisasi mampu memberikan kepuasan terhadap kebutuhan pelanggan, maka pelanggan mempunyai persepsi yang baik terhadap pelayanan yang diterima.

Kualitas pelayanan merupakan faktor kunci bagi keunggulan organisasi dan keunggulan organisasi merupakan strategi memenangkan kompetisi. Pelayanan yang baik akan meningkatkan produktivitas memberikan kesan yang positif yang bermanfaat dalam advertensi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth-advertinsing*) Zeithaml, dkk., (1990 :2)

Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang memberikan kontribusi pada keberhasilan organisasi masyarakat atau pengguna jasa akan memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diterima. Penilaian ini akan mempengaruhi sikap dalam memilih suatu produk atau layanan yang tersedia. Apabila pengguna jasa memilih produk atau layanan yang tidak baik maka ia akan memilih produk lain atau organisasi lain. Dengan demikian dampak kepuasan pelanggan terhadap permintaan kembali untuk berbisnis dan terjadinya pelanggan setia adalah berbeda untuk setiap pelayanan. Pelanggan setia tidak selalu merasa cepat puas, tetapi pelanggan

merasa puas akan berusaha menjadi pelanggan setia, jadi kualitas pelayanan mempengaruhi kesetiaan (*Loyalty*) konsumen terhadap produk atau barang yang dibutuhkan (Fornell dalam Holloway, 1995:96). Bagi organisasi publik, kualitas pelayanan yang baik menunjukkan bahwa organisasi misi organisasi yang didirikan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu merupakan tolok ukur kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan keberlangsungan pemerintahan itu sendiri. Untuk itu ketersediaan pelayanan yang berkualitas menjadi sangat penting keberadaannya untuk diwujudkan oleh pemerintah.

Menurut Zeithaml, dkk., (1990) dimensi kualitas pelayanan dibagi dalam 5 dan 10 dimensi. Dimensi-dimensi tersebut bekerja saling mempengaruhi dan saling berinteraksi sehingga merupakan sebuah kesatuan yang saling mendukung dalam kualitas pelayanan. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah:

- a. Tangibles (bentuk fasilitas fisik)
- b. Reliabilitas (kemampuan memenuhi pelayanan yang dijanjikan)
- c. Responsivitas (keinginan untuk membantu pengguna jasa dan memberikan pelayanan dengan cepat)
- d. Jaminan (pengetahuan, rasa hormat, kemampuan dalam meyakinkan pengguna dan dapat dipercaya)
- e. Empati (perhatian terhadap pengguna secara individual tanpa melakukan diskriminasi)

Zeithaml, dkk., (1990) mengidentifikasi sepuluh faktor atau dimensi utama yang menentukan kualitas pelayanan publik sebagai berikut:

- a. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
- b. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
- d. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;

- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
- f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
- h. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
- i. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
- j. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Osborne (1992:182-183) memberikan pendapat yang hampir sama tetapi dalam model yang berbeda berkaitan dengan kualitas atau mutu pelayanan yang menjadikan harapan masyarakat. Pelayanan berkualitas apabila memenuhi prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a. Standar (*standards*). Perlu penetapan, pemantauan, dan publikasi standar eksplisit jasa yang bisa diharapkan oleh pengguna. Kemudian mempublikasikan kinerja aktual dibandingkan dengan standar tersebut.
- b. Informasi dan Keterbukaan (*information and openness*). Perlu tersedia informasi yang akurat dan lengkap mengenai bagaimana pelayanan publik dilakukan, seberapa baik mereka akan melakukannya, dan siapa yang bertanggung jawab dalam bahasa yang mudah dipahami masyarakat.
- c. Pilihan dan konsultasi (*choice and consultation*). Sektor pemerintah harus menyediakan pilihan. Disamping itu, harus ada konsultasi yang teratur dan sistematis dengan pengguna jasa. Pandangan pengguna jasa dan prioritas untuk perbaikan harus dipertimbangkan dalam keputusan akhir mengenai standar.
- d. Ketulusan dan Keramahan (*courtesy and helpfulness*). Perlu ada pelayanan publik yang tulus dan ramah oleh para pegawai yang diberikan kepada siapa saja.
- e. Meletakkan secara tepat (*putting things right*). Apabila ada sesuatu yang salah perlu ada permintaan maaf, dan penjelasan yang lengkap serta perbaikan. Prosedur keluhan harus dipublikasikan secara jelas dan mudah dipahami oleh setiap orang.
- f. Nilai untuk uang (*value for money*). penyampaian pelayanan publik yang efisien dan ekonomis dalam batas-batas sumber daya yang bisa disediakan oleh negara. Perlu adanya validasi kerja yang standar. Kenyataannya pelayanan yang baik tidak akan tercapai apabila persepsi konsumen dan persepsi *provider*/organisasi tidak sama.

Pelayanan publik dalam konteks administrasi Negara Indonesia diatur dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Menurut keputusan tersebut penyelenggaraan pelayanan publik harus didasarkan pada prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan;
- b. Kejelasan, meliputi:
 - 1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
 - 2) Unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
 - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
- c. Kepastian waktu;
Yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan.
- d. Akurasi;
Yaitu produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat dan sah
- e. Keamanan;
Yaitu proses pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab;
Yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan dalam pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana;
Yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses;
Yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan;
Yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, teratur sopan, santun, dan ramah, serta memberi pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan;
Yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Berdasarkan uraian tersebut, maka kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan/atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

Sementara itu menurut Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah:

- a. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum;
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna;
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Oleh karena itu dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
- c. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
- d. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

Selain itu, Zeithaml, dkk., (1990) mengatakan bahwa ada 4 (empat) jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

- a. Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat;
- b. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat;
- c. Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri;
- d. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Kualitas pelayanan publik pada hakekatnya dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan. Apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka pelanggan tersebut dikatakan sudah memuaskan.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*). Yang menguntungkan bagi pemberi layanan, reputasi yang semakin baik di mata pelanggan, serta laba (PAD) yang diperoleh akan semakin meningkat (Tjiptono, 1995).

3. Faktor Pendukung Pelayanan

Menurut Moenir (2001:88-127) : pelayanan kepada masyarakat akan terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor antara lain :

- a. Faktor kesadaran
Kesadaran adalah hasil dari suatu proses yang terkadang-kadang memerlukan waktu yang cukup lama dan dalam keadaan tenang tidak dalam keadaan emosi. Kesadaran pegawai dalam segala tingkatan terhadap tugas/ pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasi dan tugas itu sendiri. Ia akan menjadi sumber kesungguhan dan disiplin dalam menjalankan tugas, sehingga hasilnya akan lebih baik.
- b. Faktor Aturan
Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Aturan dalam organisasi mutlak keberadaannya

agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah. Untuk itu penting diperhatikan tentang kewenangan membuat peraturan dalam organisasi. Kewenangan pembuatan peraturan terletak pada manajemen dalam segala tingkatan sesuai dengan bidang tugasnya. Maka ia harus dipahami oleh semua orang yang berkepentingan terutama orang-orang yang bertugas dibidangnya dengan memiliki disiplin tinggi.

c. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan merupakan upaya untuk mengorganisir fungsi pelayanan, baik dalam bentuk struktur maupun mekanisme yang akan berperan dalam peningkatan mutu kelancaran pelayanan. Sarana pendukung mekanisme kerja di dalam organisasi adalah :

1) Sistem

Sistem adalah suatu susunan atau rakitan komponen atau bagian-bagian yang membentuk suatu kesatuan yang utuh dengan sifat-sifat saling ketergantungan, saling mempengaruhi dan saling berhubungan.

2) Prosedur

Prosedur adalah rangkaian tindak / langkah yang harus diikuti untuk mencapai tahap tertentu dalam usaha pencapaian tujuan.

3) Metode

Metode adalah cara yang dilakukan seseorang untuk menyelesaikan suatu tahap dari rangkaian pekerjaan yang paling termudah dan efisien diantara beberapa cara yang ada.

d. Faktor Pendapatan

Pendapatan adalah semua penerimaan dalam bentuk apapun yang diperoleh dari suatu organisasi tempat kerja (termasuk fasilitas) yang berkaitan dengan kedudukan dan perannya dalam organisasi kerja tersebut. Juga sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan pada organisasi.

e. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Merupakan kemampuan dan keterampilan para pegawai dalam melaksanakan tugas, baik mereka yang termasuk golongan pimpinan maupun bawahan.

f. Faktor sarana Pelayanan

Sarana pelayanan adalah segala jenis peraturan, perlengkapan kerja dan fasilitas lainnya yang berfungsi sebagai alat utama untuk membantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi secara sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja.

B. Kerangka Berpikir



Keterangan : _____ : diteliti
 ----- : tidak diteliti

Penelitian kualitas pelayanan publik ini menggunakan 2 dimensi yaitu dimensi *tangible* (berwujud) dan *Intangible* (tidak berwujud) dengan pengertian sebagai berikut :

1. Dimensi *tangible* (berwujud) antara lain :
 - a. Prosedur Pelayanan kemudahan tahapan-tahapan atau alur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari kemudahan dalam memberikan pelayanan. Prosedur pelayanan yang diberikan berupa pelayanan sambung baru, pelayanan buka kembali, balik nama dan alamat, permintaan tutup sementara.
 - b. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

- c. Kewajaran Biaya Pelayanan, yaitu menilai dari seberapa besar biaya yang dikeluarkan oleh unit pelayanan sehingga bisa terjangkau masyarakat.
 - d. Kepastian Biaya Pelayanan, yaitu terdapat kesesuaian dengan adanya kepastian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
 - e. Kenyamanan Lingkungan, yaitu yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
 - f. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.
 - g. Sistem Antri, yaitu suatu garis tunggu dari nasabah (satuan) yang memerlukan layanan dari satu atau lebih pelayan (fasilitas layanan).
 - h. Cara Pengisian Formulir, yaitu keterangan yang ada pada setiap formulir mengenai cara pengisian dengan menggunakan kode angka untuk setiap item yang tersedia.
 - i. Fasilitas Penunjang Pelayanan, yaitu sarana dan prasarana yang disediakan oleh pemerintah untuk mendukung kelancaran kegiatan dalam rangka pelayanan masyarakat.
2. Dimensi *intangibel* (tidak berwujud) antara lain :
- a. Kedisiplinan Petugas Pelayanan, yaitu petugas dalam memberikan pelayanan bersungguh-sungguh terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
 - b. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, yaitu petugas dituntut untuk bertanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

- c. Kemampuan Petugas Pelayanan , yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- d. Kepastian dan Ketepatan Waktu Pelayanan, yaitu kepastian pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Keadilan Mendapatkan Pelayanan, yaitu dalam melaksanakan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
- f. Kesopanan dan Keramahan Petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

C. Unit Analisis

Penelitian kualitas pelayanan publik ini hanya mengamati satu Variabel pengamatan yaitu Variabel kualitas Pelayanan, yang kemudian dijabarkan dalam dua dimensi yaitu dimensi *tangible* (berwujud) dan *Ingtangible* (tidak berwujud).

Yang termasuk dalam dimensi *tangible* (berwujud) antara lain :

- 1) Prosedur Pelayanan dan Persyaratan Pelayanan;
- 2) Persyaratan Pelayanan;
- 3) Kewajaran Biaya Pelayanan;
- 4) Kepastian Biaya Pelayanan;
- 5) Kenyamanan Lingkungan;
- 6) Keamanan Pelayanan;
- 7) Sistem Antri;
- 8) Cara Pengisian Formulir;
- dan 8) Fasilitas Penunjang Pelayanan. Sedangkan yang termasuk dalam dimensi *ingtangibel* (tidak berwujud) antara lain : 1) Kedisiplinan Petugas Pelayanan;
- 2) Tanggung Jawab Petugas Pelayanan;
- 3) Kemampuan Petugas Pelayanan;
- 4) Kepastian dan Ketepatan Waktu Pelayanan;
- 5) Keadilan Mendapatkan Pelayanan;
- dan 6) Kesopanan dan Keramahan Petugas

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Azwar (2003:5) menyatakan bahwa prosedur penelitian yang menekankan pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan menggunakan statistik. Pada dasarnya penelitian deskriptif ini bertujuan untuk menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan frekuensi atau penyebaran suatu gejala atau frekuensi adanya hubungan tertentu antara suatu gejala dengan gejala lain dalam masyarakat (Koentjaraningrat, 1990 : 156).

Menurut Nazir (1988:72-73) ada beberapa kriteria penelitian deskriptif yaitu:

1. Kriteria Umum
 - a. Masalah yang dirumuskan harus patut, ada nilai ilmiah, serta tidak terlalu luas.
 - b. Tujuan penelitian harus dinyatakan dengan tegas dan tidak terlalu umum.
 - c. Data yang digunakan luas fakta-fakta yang terpercaya dan bukan merupakan opini.
 - d. Standar yang digunakan untuk membuat perbandingan harus mempunyai validitas.
 - e. Harus ada deskripsi yang terang tentang tempat serta waktu penelitian dilakukan.
 - f. Hasil penelitian harus berisi secara detail yang digunakan, baik dalam mengumpulkan data maupun dalam menganalisa serta studi kepustakaan yang dilakukan.
2. Kriteria Khusus
 - a. Prinsip-prinsip atau pun data yang digunakan dinyatakan dalam nilai (*value*).
 - b. Fakta-fakta ataupun prinsip-prinsip yang digunakan adalah mengenai masalah status.
 - c. Sifat penelitian *ex post facto*, karena itu tidak ada kontrol terhadap variabel dan peneliti tidak mengadakan pengaturan atau manipulasi terhadap variabel.

Penelitian deskriptif pada umumnya merupakan penelitian non hipotesis sehingga dalam langkah penelitiannya tidak perlu merumuskan hipotesis. Pada proses sifat dan analisa datanya penelitian ini termasuk riset deskriptif yang bersifat eksploratif sebab dalam penelitian ini menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang studi kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur.

Lokasi kegiatan Penelitian tentang Kualitas pelayanan Publik (Studi tentang Pelayanan KK dan KTP) adalah di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur yang merupakan salah satu Dinas yang berhubungan langsung dengan pelayanan masyarakat di Kabupaten Aceh Timur dengan tingkat dinamika masyarakatnya cukup tinggi.

Jenis penelitian pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Aceh Timur adalah: dokumen, seperti peraturan, buku juklak dan juknis, laporan kegiatan dan dokumen lain. Untuk memperoleh data dari materi ini teknis penelitian yang digunakan adalah dokumentasi.

Persepsi responden yaitu para pengguna jasa layanan KK dan KTP selama bulan Januari 2008. Untuk menjangkau data ini digunakan kuesioner yang diberikan kepada seluruh responden atau sampel yang telah ditetapkan.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan fenomena sosial yang terjadi di masyarakat yaitu fenomena penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur, sehingga metode penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

B. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kabupaten Aceh Timur yang membuat KK dan KTP pada tahun 2008 sebanyak 230.810 jiwa di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Aceh Timur.

2. Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara *non probability sampling* dengan teknik *Purposive Sampling*, yaitu diambil atas pertimbangan tertentu pada waktu masyarakat mengurus KK dan KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur. Adapun jumlah masyarakat yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat pemohon KK dan KTP pada tahun 2008 sebanyak 200 orang, yang diwakili oleh 10 orang Tokoh Masyarakat (TOMA), 10 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS), 10 orang Ibu Rumah Tangga dan 10 orang remaja yang sudah berumur 17 tahun. 40 orang sampel ini diambil di 5 kecamatan (Birem Bayeun, Idi Rayeuk, Serbajadi, Rantau Peureulak dan Pante Bidari) dari 24 kecamatan yang ada di Kabupaten Aceh Timur. Untuk penentuan ukuran sampel tersebut di atas sesuai dengan rumus Slovin (dalam Consuelo, *at. al.*, 1993:16):

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2} = \frac{230.810}{1 + 230.810 \times (0,07)^2} = 203,9 \approx 200$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Tingkat kesalahan yang ditoleransi, yaitu (7 %).

C. Instrumen Penelitian

Penelitian survei ini dilakukan dengan menggunakan pengolahan fakta, data dan informasi melalui kuesioner, observasi lapangan serta wawancara. Pengolahan penelitian dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner, pedoman wawancara dan pedoman observasi. Metode ini dirasakan cocok agar secara rasional dan obyektif dapat dipertanggung jawabkan untuk dijadikan bahan demi efektivasi pelayanan yang lebih terakomodir dalam rangka pencapaian tujuan yang lebih optimal.

Untuk mendapatkan data yang diinginkan dalam penelitian ini, berikut kisi-kisi sebagai pedoman.

1. Pedoman Wawancara

Agar pelaksanaan wawancara lebih terarah kepada efisien dan efektivitas pengumpulan data maka dalam penelitian ini digunakan jenis wawancara berpedoman dimana arah pembicaraan dituntun oleh sejumlah pertanyaan yang telah disusun terlebih dahulu.

2. Pedoman Observasi

Pengumpulan data melalui observasi dilakukan dengan cara observasi terlibat dimana peneliti sebagai pengamat melibatkan diri pada obyek dan peristiwa yang diteliti dengan menggunakan pedoman observasi.

3. Kuesioner

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan tertutup dimana pertanyaan yang diajukan telah dipersiapkan terlebih dahulu dan penyusunan jawaban berpatokan pada skala yang dikehendaki dalam penelitian.

D. Variabel Penelitian

Usaha meningkatkan pelayanan publik tersebut terdapat beberapa variabel dan sub-sub variabel serta indikator-indikator. Lebih jelasnya mengenai variabel, sub variabel dan indikator dapat di lihat pada Tabel 3.1:

TABEL. 3.1
VARIABEL, SUB VARIABEL DAN INDIKATOR PENELITIAN

NO	Variabel	Sub Variabel	Indikator
1	2	3	4
1	Pelayanan KK dan KTP	1. Indeks Kepuasan Masyarakat	1. Prosedur Pelayanan 2. Persyaratan Pelayanan 3. Kewajaran Biaya Pelayanan 4. Kepastian Biaya Pelayanan 5. Kenyamanan Lingkungan 6. Keamanan Pelayanan; 7. Sistem Antri 8. Cara Pengisian Formulir 9. Fasilitas Penunjang Pelayanan. 10. Kedisiplinan Petugas Pelayanan 11. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan 12. Kemampuan Petugas Pelayanan 13. Kepastian dan Ketepatan Waktu Pelayanan 14. Keadilan Mendapatkan Pelayanan 15. Kesopanan dan Keramahan Petugas

E. Prosedur Pengumpulan Data

Data yang dibutuhkan sebagai bahan pembuatan laporan penelitian, diperlukam beberapa teknik, cara atau metode yang dilakukan oleh peneliti dan disesuaikan dengan jenis penelitian kuantitatif, sebagaimana yang dikatakan

Faisal (1990: 63) yaitu wawancara berstruktur dan tidak berstruktur. Wawancara berstruktur adalah dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara sistematis dan pertanyaan yang diajukan telah disusun sebelumnya. Wawancara tidak berstruktur adalah wawancara dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara lebih luas dan leluasa tanpa terikat oleh susunan pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya, biasanya pertanyaan muncul secara seponatan sesuai dengan perkembangan situasi dan kondisi ketika melakukan wawancara. Dengan tehnik ini diharapkan terjadi komunikasi langsung, luwes dan fleksibel serta terbuka, sehingga informasi yang didapat lebih banyak dan luas.

Observasi dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang sesuai dengan sifat penelitian karena mengadakan pengamatan secara langsung atau disebut pengamatan terlibat, dimana peneliti juga menjadi instrumen atau alat dalam penelitian. Sehingga peneliti harus mencari data sendiri dengan terjun langsung atau mengamati dan mencari langsung ke beberapa informan yang telah ditentukan sebagai sumber data. Pada metode ini, penulis menjadi bagian dari setiap aktivitas yang ada dalam organisasi sasaran. Sesuai pendapatnya Faisal (1990: 78), dalam metode observasi ini peneliti memilih jenis observasi partisipatif yaitu observasi yang sekaligus melibatkan diri selaku orang dalam pada situasi tertentu. Hal ini agar memudahkan peneliti memperoleh data atau informasi dengan mudah dan leluasa. Akan tetapi pada situasi-situasi lain, peneliti berperan sebagai orang luar, untuk menjaga obyektifitas data yang dibutuhkan dalam menyelesaikan permasalahan yang ada, karena tingkat kedalaman hasil observasi partisipatif ini sangat bergantung pada kesempatan atau waktu peneliti di lapangan.

Penulis juga menggunakan instrumen angket untuk mendapatkan data yang valid dan akurat. Angket berisi sejumlah pertanyaan-pertanyaan yang memuat indikator dari variabel-variabel penelitian.

Penggunaan skor pada angket menggunakan empat pilihan jawaban yang tersedia yaitu : (1 : sangat kurang; 2 : kurang baik; 3 : baik; dan 4 : sangat baik).

F. Metode Analisa Data

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur ini penulis menggunakan teknik analisa data deskriptif, yaitu dengan mengumpulkan, mengelola, menyajikan dan menjabarkan hasil penelitian sebagaimana adanya. Data yang telah diperoleh dari hasil penelitian di lapangan kemudian dikumpulkan serta diolah dan analisis dengan menggunakan Tabel tunggal, sehingga data dapat dibaca dengan mudah untuk mengetahui jawaban dari masalah yang diteliti.

Frekuensi tanggapan responden ditabulasikan dalam bentuk skor, kemudian dilakukan perhitungan berdasarkan metode *Service Quality*, yaitu membandingkan kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur yang diterima dengan nilai harapan yang diinginkan konsumen masyarakat pengguna pada waktu mengurus KK dan KTP.

Nilai kualitas pelayanan yang diberikan atas nilai harapan, maka dibuat kategori berdasarkan penentuan. Kriteria yang ditetapkan dengan menghitung skor maksimum setiap kuesioner (4 atau 100%) dan skor minimum (1 atau

25%) dari skor maksimum. Jarak antara skor yang berdekatan adalah satu per empat dari selisih nilai maksimum dengan nilai minimum atau sama dengan 18,75% atau dibulatkan 19% dari nilai maksimum 100%. Dengan demikian interval persentase skor untuk setiap kategori adalah sebagai berikut :

- 1) 81% sampai dengan 100% dikategorikan sangat baik/sangat memuaskan
- 2) 62% sampai dengan 80,99% dikategorikan baik/memuaskan.
- 3) 43% sampai dengan 61,99% dikategorikan biasa saja/cukup
- 4) 24% sampai dengan 42,99% dikategorikan tidak baik/tidak memuaskan.
- 5) 5% sampai dengan 23,99% dikategorikan sangat tidak baik/sangat tidak memuaskan kriteria (Alma, 2004).

Kualitas pelayanan yang diteliti dari dua dimensi yaitu dimensi *tangible* (berwujud) dan *Ingtangible* (tidak berwujud). Kedua dimensi tersebut diukur melalui kuestioner dengan 15 butir pertanyaan. Sedangkan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan adalah kompilasi dari semua penilaian kualitas pelayanan yang ada

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Kondisi Umum Lokasi Penelitian

Kabupaten Aceh Timur merupakan salah satu Kabupaten dari 23 Kabupaten/Kota di Propinsi Nanggroe Aceh Darussalam, yang memiliki letak sangat strategis sebagai penghubung antara ibu Kota Propinsi Nanggroe Aceh Darussalam dengan Propinsi Sumatera Utara.

Secara geografis Kabupaten Aceh Timur berada pada koordinat $4^{\circ}09'21,08''-5^{\circ}06'02,16''$ Lintang Utara dan $97^{\circ}15'22,07''-97^{\circ}34'47,22''$ Bujur Timur serta memiliki luas wilayah $6.040,60 \text{ Km}^2$ atau 10.53% dari luas Propinsi Nanggroe Aceh Darussalam dengan batas-batas wilayahnya sebagai berikut :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Aceh Utara dan Selat Malaka
- Sebelah Timur berbatasan dengan Selat malaka, Kota Langsa dan Kabupaten Aceh Tamiang
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Gayo Lues
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Aceh Tengah dan Kabupaten Bener Meriah

Secara administratif Kabupaten Aceh Timur terdiri dari 24 Kecamatan, 45 Kemukiman dan 511 Gampong. Untuk lebih jelas dapat dilihat dalam Tabel 4.1 berikut:

TABEL 4.1
DISTRIBUSI LUAS KECAMATAN DALAM
KABUPATEN ACEH TIMUR TAHUN 2008

NO	KECAMATAN	IBUKOTA	LUAS (Ha)
1.	Darul Aman	Idi Cut	131.50
2.	Julok	Kuta Binjei	234.36
3.	Idi Rayeuk	Idi	67.45
4.	Birem Bayeun	Peutow	253.68
5.	Serbajadi	Lokop	2241.98
6.	Nurussalam	Bagok	137.07
7.	Peureulak	Peureulak	318.02
8.	Rantau Seulamat	Bayeun	159.80
9.	Simpang Ulim	Simpang Ulim	123.80
10.	Ranto Peureulak	Rantau Panjang	129.00
11.	Pante Bidari	Lhok Nibong	233.25
12.	Madat	Madat	200.84
13.	Indra Makmu	Alue Le Mirah	89.05
14.	Idi Tunong	Buket Teukuh	74.70
15.	Banda Alam	Panton Rayeuk M	90.95
16.	Peudawa	Peudawa	78.90
17.	Peureulak Timur	Alue Tho	182.70
18.	Peureulak Barat	Beusa Seubrang	92.30
19.	Sungai Raya	Labuhan Keude	189.00
20.	Simpang Jernih	Simpang Jernih	844.63
21.	Darul Ihsan	Keude Dua	54.50
22.	Darul Falah	Ulee Gajah	42.40
23.	Idi Timur	Banda Buloh	67.30
24.	Peunaron	Arul Pinang	3.42
Jumlah		24 Kecamatan	6.040.60

Sumber: Dinas Kependudukan dan Capil Kab.Aceh Timur Thn.2008

1. Keadaan Demografis

Dinamika kependudukan sangat dipengaruhi oleh adanya mobilitas penduduk, dalam hal ini adalah mobilitas horizontal yaitu perpindahan penduduk dari suatu tempat ketempat yang lain, Masalah kependudukan menjadi masalah yang cukup serius bagi Pemerintah Kabupaten Aceh Timur dalam memberi pelayanan administrasi kependudukan bagi setiap penduduknya.

Berdasarkan registrasi berkewarganegaraan Republik Indonesia (WNI) pada akhir Tahun 2008, Kabupaten Aceh Timur memiliki jumlah Kepala Keluarga 93.775 KK, jumlah penduduk 386.845 jiwa yang terdiri atas penduduk laki-laki sebanyak 195.438 jiwa dan penduduk perempuan sebanyak 191.407 jiwa. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat dalam Tabel 4.2 di bawah ini.

TABEL 4.2
JUMLAH KEPALA KELUARGA (KK) DAN PENDUDUK
PERKECAMATAN DALAM KABUPATEN ACEH TIMUR
MENURUT JENIS KELAMIN TAHUN 2008

NO	NAMA KECAMATAN	KK	PENDUDUK		
			LK	PR	JUMLAH
1	DARUL AMAN	4179	8.776	8.682	17.458
2	JULOK	6017	12.628	12.507	25.135
3	IDI RAYEUK	8564	18.137	17.969	36.106
4	BIREM BAYEUN	7010	14.775	13.812	28.587
5	SERBAJADI	1405	2.979	2.931	5.910
6	NURUSSALAM	4119	8.040	8.097	16.137
7	PEUREULAK	9754	20.715	20.256	40.971
8	RANTAU SELAMAT	3015	6.503	6.116	12.619
9	SIMPANG ULIM	4671	10.093	9.974	20.067
10	RANTO PEURELAK	5895	12.140	11.671	23.811
11	PANTE BIDARI	5512	11.531	11.595	23.126
12	MADAT	6084	12.253	12.490	24.743
13	INDRA MAKMUR	4831	9.727	9.167	18.894
14	IDI TUNONG	2365	4.752	4.781	9.533
15	BANDA ALAM	1833	3.719	3.633	7.352
16	PEUDAWA	2446	5.150	5.017	10.167
17	PEUREULAK TIMUR	3084	6.567	6.343	12.910
18	PEURELAK BARAT	3652	7.547	7.576	15.123
19	SUNGAI RAYA	2892	6.149	5.804	11.953
20	SIMPANG JERNIH	837	1.801	1.811	3.612
21	DARUL IHSAN	1342	2.805	2.852	5.657
22	DARUL FALAH	806	1.662	1.631	3.293
23	IDI TIMUR	1488	3.016	3.059	6.075
24	PEUNARON	1974	3.973	3.633	7.606
TOTAL		93.775	195.438	191.407	386.845

Sumber: Dinas Kependudukan dan Cakil Kab.Aceh Timur Des. 2008

Berkaitan dengan pelayanan KTP bagi masyarakat dalam Kabupaten Aceh Timur, perlu mengetahui jumlah penduduk yang telah memiliki KTP.

Untuk lebih jelasnya dapat melihat pada Tabel berikut:

TABEL 4.3

**JUMLAH PENDUDUK YANG TELAH MEMILIKI KARTU TANDA
PENDUDUK (KTP) PER KECAMATAN DALAM
KABUPATEN ACEH TIMUR TAHUN 2008**

NO	NAMA KECAMATAN	JUMLAH WAJIB KTP	KTP YANG TELAH DICETAK
1	DARUL AMAN	10.898	10.240
2	JULOK	16.098	15.569
3	IDI RAYEUK	22.887	22.050
4	BIREM BAYEUN	18.197	17.703
5	SERBAJADI	3.438	2.992
6	NURUSSALAM	10.508	9.889
7	PEUREULAK	26.298	25.008
8	RANTAU SELAMAT	7.868	7.563
9	SIMPANG ULIM	12.964	12.637
10	RANTO PEURELAK	15.185	14.606
11	PANTE BIDARI	14.656	13.540
12	MADAT	15.994	14.824
13	INDRA MAKMUR	12.148	11.630
14	IDI TUNONG	6.058	5.743
15	BANDA ALAM	4.452	4.334
16	PEUDAWA	6.132	5.564
17	PEUREULAK TIMUR	8.061	7.059
18	PEURELAK BARAT	9.301	8.856
19	SUNGAI RAYA	7.332	6.905
20	SIMPANG JERNIH	2.087	1.469
21	DARUL IHSAN	3.487	3.338
22	DARUL FALAH	2.151	2.085
23	IDI TIMUR	3.920	2.689
24	PEUNARON	4.765	4.517
JUMLAH		244.885	230.810

Sumber: Dinas Kependudukan dan Capil Kab.Aceh Timur Des. 2008

Data tersebut menunjukkan bahwa penduduk yang telah memiliki KTP, sebanyak 230.810 jiwa. Selebihnya ada yang dalam proses perbaikan dikarenakan kesalahan penulisan data yang diajukan oleh masyarakat, ada juga yang masih memiliki KTP yang lama sehingga belum terdata dalam kepemilikan KTP Nasional yang diolah dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), untuk pembuatan KTP. Jika dibandingkan dengan jumlah seluruh penduduk Kabupaten Aceh Timur yang sebesar 386.845 jiwa, dan penduduk yang sudah wajib memiliki KTP sebanyak 244.885 jiwa berarti penduduk yang memiliki KTP Nasional yang terdata dan diolah dengan SIAK sudah mencapai 94,25 % dari jumlah penduduk yang wajib KTP.

Penduduk yang telah memiliki KTP Nasional berkaitan erat dengan Pemilu pada Tahun 2009, karena salah satu persyaratan untuk bisa memilih pada pemilihan Umum bulan April Tahun 2009 adalah dengan memiliki KTP Nasional atau telah memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK).

2. Potensi Penunjang Infrastruktur

Jalan sebagai sarana dan prasarana penunjang semua kegiatan mempunyai fungsi yang sangat vital. Berbagai macam kegiatan masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhannya semakin memperjelas kebutuhan jalan yang memadai dan baik. Mengingat wilayah Kabupaten Aceh Timur yang sangat luas, maka fasilitas jalan juga mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan yaitu berkaitan dengan jarak atau jangkauan yang harus ditempuh menuju Kabupaten (tempat pelayanan KK/KTP) dari kecamatan-kecamatan yang dilalui penduduk. Jika jarak yang ditempuh semakin dekat dengan

kondisi jalan yang baik, maka pelayanan juga dapat terlaksana sesuai dengan target yang telah ditentukan. apabila jarak yang ditempuh jauh dan kondisi jalan rusak, maka pelayanan yang diberikan mengalami hambatan.

Dari 24 kecamatan yang ada maka Kecamatan Simpang Jernih dan Kecamatan Serbajadi merupakan kecamatan yang paling jauh dan paling sulit jarak tempuhnya dari ibu kota kabupaten yaitu Idi (tempat pelayanan KTP/KK).

3. Kondisi Wilayah Kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

a. Visi

Visi merupakan Rencana cara pandang jauh kedepan tentang harapan atau cita-cita yang akan dicapai lebih baik. Adapun Visi dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur adalah :“TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DENGAN PELAYANAN PRIMA MENUJU PENDUDUK BERKUALITAS TAHUN 2015” Makna dari Visi tersebut adalah:

- 1) Tertib Administrasi Kependudukan adalah terciptanya kepedulian dan peran serta masyarakat dalam melaporkan kejadian penting yang dialami diri atau keluarganya serta mengurus atau mempertahankan identitas dan dokumentasi penduduk dengan tepat waktu dan prosedur yang benar.
- 2) Pelayanan Prima adalah pemberian pelayanan oleh instansi penyelenggaraan kepada masyarakat dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan Sipil secara tepat, murah dan memuaskan dengan

prinsip-prinsip keputusan dalam manajemen, akuntabilitas, transparansi, Penegakan hukum dan HAM.

- 3) Penduduk berkualitas adalah penduduk yang memiliki ciri-ciri sehat, mandiri, beriman, bertaqwa, berdaya saing, berakhlak mulia, berdasarkan hukum dan lingkungan, menguasai iptek serta memiliki etos kerja yang tinggi dan berdisiplin.

b. Misi

Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur adalah meningkatkan kualitas pengelolaan administrasi kependudukan di tingkat pusat dan daerah serta mengembangkan potensi partisipasi masyarakat dalam mendukung tertib administrasi kependudukan.

- 1) Mengembangkan kebijakan dan sistem untuk menghimpun data, menertibkan identitas dan dokumen penduduk untuk tertib administrasi;
- 2) Mengembangkan dan memadukan kebijakan dan sistem informasi sehingga mampu menyediakan data dan informasi kependudukan secara lengkap, akurat, memenuhi kepentingan publik dan pembangunan sebagai hak dasar warga masyarakat;
- 3) Mengembangkan pranata hukum, kelembagaan, kepedulian dan peran serta masyarakat dalam mendukung penyelenggaraan administrasi kependudukan;
- 4) Merumuskan kebijakan dinamika kependudukan yang serasi, selaras dan seimbang antara jumlah/pertumbuhan, kualitas dan persebaran dengan dukungan alam dan daya tampung lingkungan;

- 5) Merumuskan perencanaan Kependudukan sebagai dasar penentuan dan perumusan kebijakan pembangunan nasional dan daerah yang berorientasi kepada peningkatan kesejahteraan penduduk.

c. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Struktur organisasi menunjukkan kerangka dan susunan perwujudan pola tetap hubungan-hubungan diantara fungsi-fungsi, tugas-tugas, wewenang dan tanggung jawab yang berbeda-beda dalam suatu organisasi. Tujuan utama pembentukan struktur organisasi adalah untuk mengetahui tugas, fungsi, wewenang dan tanggung jawab menurut bidangnya masing-masing yang dipercayakan kepada pegawai dalam suatu organisasi.

Berdasarkan Qanun Kabupaten Aceh Timur Nomor 2 Tahun 2008, tentang Susunan, Organisasi dan Tata Kerja Dinas-dinas Kabupaten Aceh Timur, maka Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil terdiri dari:

1) Kepala Dinas

Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

- a) Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan tugas umum Pemerintahan di Bidang Kependudukan, Catatan Sipil, Mobilitas Penduduk, Penyuluhan dan Perlindungan Kependudukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- b) Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai fungsi:

- (1) Pelaksanaan urusan ketatausahaan Dinas;
- (2) Penyusunan program kerja tahunan, jangka menengah dan jangka panjang;
- (3) Perumusan kebijaksanaan teknis sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- (4) Pelaksanaan tugas penyiapan rancangan peraturan produk hukum lainnya tentang kependudukan dan catatan sipil;
- (5) Penyelenggaraan Administrasi dibidang Kependudukan, penyebaran informasi kependudukan yang meliputi informasi pemindahan, pendataan potensi, pengembangan sumber daya kawasan, pengarahan penetapan dan pendataan penduduk;
- (6) Pelatihan dan pengembangan produktifitas penduduk yang di mukimkan;
- (7) Pemantauan evaluasi dan pelaporan di bidang kependudukan dan catatan sipil;
- (8) Perumusan kebijaksanaan teknis, pelaksanaan dan pembinaan di bidang kependudukan dan catatan sipil;
- (9) Pembinaan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD);
- (10) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

2) Sekretaris

Sekretariat adalah unsur pembantu Kepala Dinas dibidang pelayanan administrasi, umum, kepegawaian, tatalaksana, keuangan,

data, informasi, penghimpunan, dan fasilitas program, pemantauan, evaluasi dan pelaporan;

- a) Sekretariat di pimpin oleh seorang Sekretaris yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas;
- b) Sekretariat mempunyai tugas melakukan pengelolaan urusan dan pelayanan administrasi, umum, perlengkapan dan barang inventaris, peralatan, kerumah tanggaan, perpustakaan, keuangan, kepegawaian, ketatalaksanaan, hukum dan perundang-undangan, pemantauan, evaluasi dan pelaporan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil;
- c) Sekretariat mempunyai fungsi :
 - (1) Pelaksanaan urusan ketatausahaan, rumah tangga, perlengkapan dan peralatan, barang inventaris, pemeliharaan, dan perpustakaan;
 - (2) Pelaksanaan urusan kepegawaian, organisasi, ketatalaksanaan, hukum dan perundang-undangan;
 - (3) Pengelolaan administrasi keuangan Dinas;
 - (4) Pengumpulan dan penyiapan bahan penyusunan program kerja tahunan, jangka menengah dan jangka panjang;
 - (5) Penyiapan data dan informasi di bidang pelaksanaan program kependudukan dan catatan sipil;
 - (6) Pemantauan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan program Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil;

- (7) Pengumpulan dan penyiapan bahan penyusunan anggaran yang bersumber dari APBD, APBA dan APBN dan sumber-sumber lain;
 - (8) Penyusunan laporan akuntabilitas kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil;
 - (9) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- d) Sekretariat terdiri dari:
- (1) Sub Bagian Umum mempunyai tugas melaksanakan urusan pengumpulan dan penyiapan bahan penyusunan program, data dan informasi, persuratan dan kearsipan, rumah tangga, perlengkapan dan peralatan inventaris dan pemeliharaan.
 - (2) Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas melaksanakan penyusunan administrasi keuangan, pembendaharaan, verifikasi anggaran, pembukuan, penyiapan SPM, menyelenggarakan sistem akuntansi keuangan dinas, kearsipan keuangan; dan
 - (3) Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan mempunyai tugas mempersiapkan penyusunan kegiatan tahunan, rencana strategi jangka pendek dan jangka panjang, pengumpulan data, penyajian data, evaluasi dan monitoring pelaksanaan kegiatan serta penyusunan laporan kegiatan dan laporan Akuntabilitas kinerja dinas.

3) Bidang Kependudukan

Bidang Kependudukan adalah salah satu unsur pelaksanaan teknis dibidang Kependudukan;

- a) Bidang Kependudukan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas;
- b) Bidang Kependudukan mempunyai tugas menyiapkan bahan pedoman dan petunjuk teknis pembinaan dibidang Administrasi penduduk dan mutasi penduduk;
- c) Untuk melaksanakan tugas Bidang Kependudukan mempunyai fungsi :
 - (1) Menyiapkan bahan dan pendataan, pencatata administrasi penduduk Warga Negara Indonesia dan Warga Negara Asing;
 - (2) Menyiapkan dan mengumpulkan serta pengolahan pelayanan pendaftaran penduduk Warga Negara Indonesia dan Warga Negara Asing;
 - (3) Pelaksanaan dan pemeriksaan serta penelitian berkas pendaftaran penduduk Warga Negara Indonesia dan Warga Negara Asing;
 - (4) Pelaksanaan pemberian nomor induk kependudukan dan kartu keluarga serta kartu tanda penduduk, biodata penduduk;
 - (5) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan kegiatan pengawasan kependudukan;
 - (6) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

d) Bidang Kependudukan, terdiri dari :

- (1) Seksi indentifikasi, Registrasi dan pendataan penduduk mempunyai tugas melaksanakan tugas penyiapan bahan penyusunan program dan petunjuk teknis pengumpulan data pendaftaran dan pencatatan administrasi, mutasi penduduk serta penyuluhan kependudukan;
- (2) Seksi administrasi kependudukan mempunyai tugas melaksanakan pengumpulan bahan, menganalisa, menyusun petunjuk teknis, menyiapkan laporan dan memverifikasi, validasi data; dan
- (3) Seksi Pengelolaan Informasi Kependudukan mempunyai tugas membuat administrasi kependudukan dan statistik kependudukan.

4) Bidang Catatan Sipil

Bidang Catatan Sipil adalah unsur pelaksana teknis dibidang Catatan sipil,

- a) Bidang Catatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas;
- b) Bidang Catatan Sipil mempunyai tugas menyiapkan bahan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis pembinaan dan pelayanan pendaftaran penduduk Warga Negara Indonesia dan Warga Negara Asing, nomor induk kependudukan, kartu keluarga, kartu tanda penduduk dan pelaksanaan pelayanan dan pencatatan serta perubahan dan penyiapan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;

c) Bidang Catatan Sipil mempunyai fungsi :

- (1) Pelaksanaan dan penyusunan rencana teknis pencatatan dan penerbitan akta-akta catatan sipil;
- (2) Pelaksanaan pencatatan dan penerbitan akta-akta catatan sipil yang meliputi akta kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian dan pengesahan anak;
- (3) Pelaksanaan pengawasan, pengendalian pencatatan dan penerbitan akta-akta catatan sipil;
- (4) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

d) Bidang Catatan Sipil terdiri dari :

- (1) Seksi Pelayanan dan Pencatatan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan pelaksanaan, pelayanan pencatatan, pendaftaran kelahiran, perkawinan, perceraian, pengakuan, pengesahan anak dan kematian;
- (2) Seksi Perubahan mempunyai tugas pelaksanaan perubahan akta tentang akta perubahan akta yang sudah ada; dan
- (3) Seksi Penyimpanan dan Data mempunyai tugas melaksanakan penyimpanan bahan dibidang penyimpanan dan data.

5) Bidang Mobilitas Penduduk

Bidang Mobilitas Penduduk adalah unsur pelaksana teknis di bidang Mobilitas Penduduk.

a) Bidang Mobilitas Penduduk dipimpin oleh seorang kepala bidang dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

b) Bidang Mobilitas Penduduk mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pembinaan dan pelayanan serta penyusunan petunjuk teknis penyelenggaraan administrasi kependudukan, penyiapan areal pemukiman, bangunan sarana dan prasarana serta pendaftaran, penempatan, perbekalan dan pembinaan pemukiman.

c) Bidang Mobilitas Penduduk mempunyai fungsi :

(1) Pelaksanaan kebijakan teknis bidang administrasi kependudukan dan Mobilitas Penduduk.

(2) Pelaksanaan persiapan areal dan prasarana serta bangunan sarana dan prasarana pemukiman.

(3) Pelaksanaan penyuluhan, pendaftaran, seleksi, bimbingan agama, pembinaan dan pemberian perbekalan serta penempatan.

(4) Pelaksanaan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

d) Bidang Mobilitas Penduduk terdiri dari :

(1) Seksi Perencanaan dan penataan kependudukan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan areal dan pembukaan lahan pemukiman, melaksanakan inventarisasi, indentifikasi calon pemukiman serta penyelesaian sertifikasi lahan dan hak atas tanah calon pemukim;

(2) Seksi Pengerahan dan penempatan mempunyai tugas menyelenggarakan Urusan Administrasi Kependudukan dan Mobilitas Penduduk, pembinaan teknis registrasi dan pengadministrasian melaksanakan penyuluhan, penerangan,

pendaftaran seleksi penempatan dan pemberangkatan serta pembinaan pemukiman; dan

- (3) Seksi Pemberdayaan Masyarakat Kawasan Transmigrasi mempunyai tugas melaksanakan pemantauan pengelolaan lingkungan pemukiman, penyiapan bahan pedoman dan petunjuk teknis pelaksanaan pengawasan bangunan dan pengumpulan data, pemeliharaan bangunan serta sarana dan prasarana pemukiman.

6) Bidang Penyuluhan dan Perlindungan Kependudukan

Bidang Penyuluhan dan Perlindungan Kependudukan adalah unsur pelaksana teknis dibidang penyuluhan dan perlindungan kependudukan serta bimbingan dan penyuluhan;

- a) Bidang Penyuluhan dan Perlindungan Kependudukan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas;

- b) Bidang Penyuluhan dan Perlindungan Kependudukan mempunyai tugas menyiapkan bahan pedoman dan petunjuk teknis fasilitasi, bimbingan kependudukan;

- c) Bidang Penyuluhan dan Perlindungan Kependudukan mempunyai fungsi :

- (1) Penyusunan program dibidang Penyuluhan dan Perlindungan Kependudukan;

- (2) Pengumpulan dan penyiapan bahan dalam rangka koordinasi dan sinkronisasi dibidang Penyuluhan dan Perlindungan Kependudukan;

- (3) Pelaksanaan koordinasi, fasilitasi program dan kegiatan dibidang Penyuluhan dan Perlindungan Kependudukan;
 - (4) Pelaksanaan bimbingan dan penyuluhan, pemantauan, evaluasi dan pelaporan dibidang Penyuluhan dan Perlindungan Kependudukan;
- d) Bidang Penyuluhan dan Perlindungan Kependudukan terdiri dari :
- (1) Seksi Penyuluhan Penduduk mempunyai tugas melakukan pemasyarakatan dan pendayagunaan kepada masyarakat tentang wajib Kartu Penduduk, Kartu Keluarga dan jenis Akta seperti Akta Kelahiran, perceraian, pengesahan anak dan pengangkatan/ pengakuan anak;
 - (2) Seksi Perlindungan dan Pengaduan Kependudukan mempunyai tugas memberikan batasan kepada masyarakat tentang hak dan kewajiban setiap Warga Negara Indonesia; dan
 - (3) Seksi Pengembangan SDM Kependudukan mempunyai tugas memberikan penyuluhan kepada masyarakat tentang kebutuhan identitas penduduk serta pengetahuan kewarganegaraan.

Untuk lebih jelasnya mengenai Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Berdasarkan Qanun Kabupaten Aceh Timur Nomor 2 Tahun 2008 dapat dilihat pada lampiran 5.

d. Sumber Daya Pegawai

Sumber daya pegawai memegang peranan yang sangat penting dalam menentukan tugas pelayanan dan tertib administrasi pemerintahan.

Kualitas pelayanan dan tugas-tugas pemerintahan, pembangunan dan pemberdayaan sangat tergantung dari kualitas pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Kualitas atau sumber daya pegawai biasanya dapat ditinjau dari tingkat pendidikan dan keterampilan yang dimiliki oleh masing-masing pegawai.

Dengan pendidikan dan keterampilan yang ada, pegawai memiliki wawasan dan pengetahuan yang dapat menunjang dalam melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan fungsi masing-masing. Setiap pegawai pasti mengalami masalah, hambatan dan tantangan dalam melaksanakan tugas dan fungsi. Dengan bekal intelektual dan kemampuan yang dimiliki oleh masing-masing pegawai diharapkan dapat mengatasi hambatan dan masalah tersebut. Kuantitas pegawai juga berpengaruh terhadap kinerja pegawai dengan kurangnya bagian-bagian atau unsur-unsur dari sistem maka pelayanan akan terhambat. Harus adanya keseimbangan antara jumlah pegawai dengan besar dan luasnya tugas yang dibebankan, sehingga pegawai tidak perlu lembur karena tugas yang sangat banyak dengan waktu yang terbatas. Data kepegawaian Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dapat dilihat pada Tabel 4.4 berikut ini:

TABEL 4.4

**DATA KEADAAN KEPEGAWAIAN DINAS KEPENDUDUKAN
DAN CATATAN SIPII KABUPATEN ACEH TIMUR
TAHUN 2008**

NO	NAMA	JABATAN	GOL (Ruang)	PENDIDI KAN
1	2	3	4	5
1	Najmuddin, SE, MAP	Kepala Dinas	IV/b	S-2
2	Sofyan, SH	Sekretaris	IV/a	S-1
3	Drs. M. Thaib	Kabid. Kependudk	IV/a	S-1
4	Dra. Maryani	Kabid. Capil	IV/a	S-1
5	Hazir Djufri, SE	Kabid. Mobduk	IV/a	S-1
6	Ramlah, SE	Kabid. Peny.dan Perlindungan pddk	IV/a	S-1
7	Ismail	Kasubbag Umum	III/c	SLTA
8	Yosso Irianto	Kasubbag Keu	III/b	SLTA
9	Hj. Y. Aisyah, SE	Kasubbag Perenc. Evaluasi dan Pelp.	III/d	S-1
10	Siti Rahmah, MK, BA	Kasi Adminduk	III/d	D-III
11	Ahmad Fuad, SH	Kasi PRIP	III/d	S-1
12	Dra. Musrida Layli	Kasi Infomasi dan Statistik	III/d	S-1 S-1
13	Dra. Rosmiaty	Kasi Pelayanan dan Pencatatan	III/d	S-1
14	Elfiza Tanjung, SE	Kasi Perubahan	III/c	S-1
15	Erniwati	Kasi Penyimpanan Data	III/c	SLTA
14	Abdul Gani, SH MH	Kasi Perenc dan penataan Pddk	IV-a	S-2
17	Safran Gulfam	Kasi Pengarahan dan Penempatan	III/c	SLTA
18	Mandariati	Kasi Pengem. Masy. Kws. Transmigrasi	III/c	SLTA
19	Ainul Mardhiah	Kasi Penyuluhan Penduduk	III/d	SLTA
20	Rosmidah	Kasi Perlindungan dan pengaduan pddk	III/c	SLTA
21	Mariani, SPd	Kasi Pengembangan SDM KePddk.	IV/a	S-1
22	Yusriah	Staf Bidang Capil	III/b	SLTA
23	Darnali	Penerimaan Akta	III/b	SLTA
24	Abdullah, S.Sos I	Bendahara Material	III/b	S-1
25	Basar, S.Sos I	Bend. Pengeluaran	III/b	S-1
26	Saiful Maali	Staf	III/a	SLTA
27	Poniman	Staf Umum/Agenda	III/a	SLTA

1	2	3	4	5
28	Sri Erniaty, SE	Pemb.bend. Pengeluaran	III/a	S-1
29	Edi Irawan	Sopir	III/a	SLTA
30	Purnamawati, Amd	Operator	II/d	D-III
31	Hanafiah	Kebersihan	II/c	SLTA
32	Hartati	Pembukuan Ist.	II/c	SLTA
33	Asmayani Anwar, Amd	Bend. Penerimaan	II/c	D-III
34	Azhar	Staf Bid.Kpddk	II/c	SLTA
35	Ferry Syahputra	Pemb.bend. Pengeluaran	II/b	SLTA
36	Syaifullah	Staf subbag Umum	II/a	SLTA
37	Elmiati	Staf Subbag PEP	II/a	SLTA
38	Arian	Staf Bid. Kpddk.Optr Administr Database	II/a	SLTA
40	Nazaruddin NST	Staf subbag Umum	II/a	SLTA
41	Zefrida	Staf Bid. Capil	II/a	SLTA
42	Mawardi	Staf subbag Umum	II/a	SLTA
43	Ahmad Supriadi	Staf Bid. Capil	II/a	SLTA
44	M. Nasir	Staf Kasi PKIP	II/a	SLTA
45	Azwir	Staf Kasi Perubahan	II/a	SLTA
46	Husaini	Staf Bid. Kpddk.Optr	II/a	SLTA
47	T. Afriansyah	Staf Bid. Kpddk.Optr	II/a	SLTA
48	Abdul Halim	Staf bid. Capil/Sopir	II/a	SLTA
49	Anne Hershinta	Staf Bid. Kpddk.Optr	II/a	SLTA
50	Makkkbul	Staf/Operator	-	SLTA
51	Muliyana	Staf/Operator	-	SLTA
52	Amelia Wulandari PA	Staf/Operator	-	SLTA
53	Angelia Perdana	Staf/Operator	-	SLTA
54	Nursalmi	Staf/Operator	-	SLTA
55	Yudi Chandra	Staf/Operator	-	SLTA
56	Eva Darniati	Staf/Operator	-	SLTA
57	Muhanamad Syahril	Staf/Operator	-	SLTA
58	Suwarno	Staf/Operator	-	SLTA
59	Israwati, Amd	Staf/Operator	-	D-III
60	Junaidi Amiruddin	Staf/Operator	-	SLTA
61	Aka Januar Dana	Staf/Operator	-	SLTA
62	Denny Sutejo	Staf/Operator	-	SLTA
63	Mashery Tarigan	Staf/Operator	-	SLTA
64	Andian	Staf/Operator	-	SLTA
65	Syahril	Staf/Operator	-	SLTA

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil 2008

Data dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa 15 orang

berpendidikan SLTA atau sederajat sekitar 46,88 %, 14 orang atau

40,62 % berpendidikan Perguruan Tinggi, 8 orang atau 12,5 %

berpendidikan SLTP. Dari data tersebut dapat dikatakan tingkat pendidikan pegawai sudah cukup baik, bahkan ada yang sudah berpendidikan pasca sarjana atau S-2.

Data keadaan kepegawaian Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang bertugas melayani masyarakat dalam pelayanan KTP/KK dapat dilihat pada Tabel 4.5 sebagai berikut ini :

TABEL 4.5

DATA KEADAAN KEPEGAWAIAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL YANG BERTUGAS DALAM PEMBUATAN KK DAN KTP TAHUN 2008

NO	NAMA	JABATAN	GOL (Ruang)	PEN- DIKAN
1	Arian	Administ Database	II/a	SLTA
2	M. Nasir	Koord. Pelayanan	II/a	SLTA
3	T. Afriansyah	Koord. Oprt Klp. I	II/a	D-3
4	Mashery Tarigan	Koord. Oprt Klp. II	Honor	SLTA
5	Angelia Perdana	Koord. Oprt Klp. III	Honor	SLTA
6	Nasruudin Nst	Penerima permohonan	II/a	SLTA
7	Israwati	Penerima permohonan	Honor	D-3
8	Eva Darmiati	Petg. Verifikasi/Valid	Honor	SLTA
9	Andrian	Petg. Verifikasi/Valid	Honor	SLTA
10	Ruswati	Juru Tulis/Arsip	Honor	SLTA
11	Methahul Jannah	Juru Tulis/Arsip	Honor	SLTA
12	Nur Afni	Juru Foto	Honor	SLTA
13	Junaidi Amiruddin	Operator SIAK	Honor	SLTA
14	Deni Sutejo	Operator SIAK	Honor	SLTA
15	Yudi Chandra	Operator SIAK	Honor	SLTA
16	Aka Januar Dana	Operator SIAK	Honor	SLTA
17	Husaini	Operator SIAK	Honor	SLTA
18	Makbul	Operator SIAK	Honor	SLTA
19	Amelia Wulandari RA	Operator SIAK	Honor	SLTA
20	Nursalmi	Operator SIAK	Honor	SLTA
21	Muliana	Operator SIAK	Honor	SLTA

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil 2008.

e. Sarana dan Prasarana

Kelancaran pelaksanaan pelayanan pada masyarakat harus didukung oleh fasilitas kerja yang memadai sehingga produk yang dihasilkan dapat lebih optimal dan berdampak positif kepada kepuasan masyarakat. Fasilitas kerja yang dimaksudkan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama ataupun alat pembantu dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Gambaran sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk pelayanan KK dan KTP dapat dilihat pada Tabel 4.6 berikut:

TABEL 4.6

**DATA INVENTARIS DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
UNTUK PELAYANAN KK DAN KTP TAHUN 2008**

No	Jenis Barang (Nama)	Bahan (Jenis)	Tahun Pembelian	Jumlah (Unit)	Keadaan (Kondisi)
1	Server	Alumunium	2006/2007	2	Baik
2	Komputer	Alumunium	2006/2007	14	Baik
3	Blanko KTP	Kertas	2008	193.260	Baik
4	Blanko KK	Kertas	2008	30.000	Baik
5	Printer Inkjek	Alumunium	2007	4	Baik
6	Printer Dot Matriks	Alumunium	2007	2	Baik
7	Scanner	Alumunium	2006	1	Baik
8	Alat Laminasi	Besi	2006	2	Rusak
9	Alat Pemotong KTP	Besi	2006	3	Baik
10	Meja Komputer	Kayu	2007	14	Baik
11	Kursi Kerja	Kayu	2007	14	Baik
12	Rak Arsip 5 Tingkat	Besi	2006	1	Baik
13	Kain Merah/Biru 200 cm x 90 cm	Kain	2006	1	Rusak
				2	Baik
14	Camera Digital	Alumunium	2008	1	Baik
15	Meja Kerja ½ Biro	Kayu	2006	8	Baik
16	Mesin Genset	Besi	2007	1	Baik
17	Blanko-Blanko Kependudukan	Kertas	2008	18 Bal	Baik
JUMLAH		-	-		

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil 2008

Menurut data pada tabel 4.6, fasilitas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan, pembangunan, pemberdayaan dan pelayanan sudah cukup lengkap atau terpenuhi. Kondisi sarana dan prasarana yang masih baik membuktikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah merawat sarana dan prasarana dengan baik untuk menunjang tugas-tugas pemerintahan, pembangunan, pemberdayaan dan lebih-lebih tugas pelayanan. Namun dalam melaksanakan tugasnya aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil masih menyatakan kurang personil untuk melaksanakan tugas sehari-hari, mengingat banyak dan kompleksnya tugas-tugas maka perlu adanya kebutuhan tambahan pegawai dalam melaksanakan tugas sehari-sehari.

4. Fakta Empirik

- a. Syarat dan Prosedur Pelayanan KK dan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Berdasarkan Instruksi Gubernur Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam Nomor: 01/INSTR/2006 Tahun 2006 Tentang Pemberlakuan KTP Standar Nasional di Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam pada diktum pertama yaitu, memberlakukan KTP Standar Nasional Di Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam yang mulai dilaksanakan pada tanggal 1 Maret 2006.

KTP merupakan kartu identitas seseorang, yang diberikan kepada penduduk yang telah berusia 17 tahun atau sudah kawin dengan masa berlaku selama 5 tahun. Untuk penduduk yang telah berusia lebih dari 60 tahun KTP berlaku seumur hidup. KTP diterbitkan kembali akibat telah

habis masa berlakunya, hilang, rusak dan atau terjadi perubahan nama, alamat tempat tinggal, agama serta status kewarganegaraan.

Persyaratan untuk membuat KTP antara lain harus memiliki Kartu Keluarga (KK), karena data yang terdapat dalam KTP disesuaikan menurut Data di dalam Kartu Keluarga (KK). Untuk foto dapat disesuaikan dengan kondisi, tidak harus berlatar belakang warna putih yang penting ada kontras antara wajah dengan warna latar belakang. Dan harus berusia 17 tahun, pembuatan KTP menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dimana secara otomatis dan dapat mengolah data sesuai persyaratan yang telah ditetapkan.

b. Prosedur Pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Penyelenggaraan pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil didasarkan pada Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2004 Tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor : 35 A Tahun 2005 tentang perubahan atas Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 94 Tahun 2003 Tentang Spesifikasi, Pengadaan Dan Pengendalian Blangko Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Buku Register Akta Dan Kutipan Akta Catatan Sipil. Ditindak lanjuti dengan Instruksi Gubernur Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam Nomor 01/INSTR/2006 Tentang Pemberlakuan KTP Standar Nasional Di Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam Ditindak lanjuti dengan Keputusan Bupati Aceh Timur Nomor : 432 Tahun 2006 Tentang Pembentukan

Panitia Pelaksana Pemutakhiran Data Penduduk untuk Pemilihan Langsung Kepala Daerah dan Pembuatan KTP Nasional.

Produk hukum yang menjadi dasar hukum dalam pelayanan KTP tersebut di atas merupakan upaya mengantisipasi dalam rangka kebijakan pemerintah mengenai penyerahan urusan bidang kependudukan dan catatan sipil kepada daerah. Upaya ini untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara baik dan teratur.

Mekanisme pelayanan penerbitan KK dan KTP khusus untuk Kabupaten/Kota di Provinsi NAD adalah sebagai berikut :

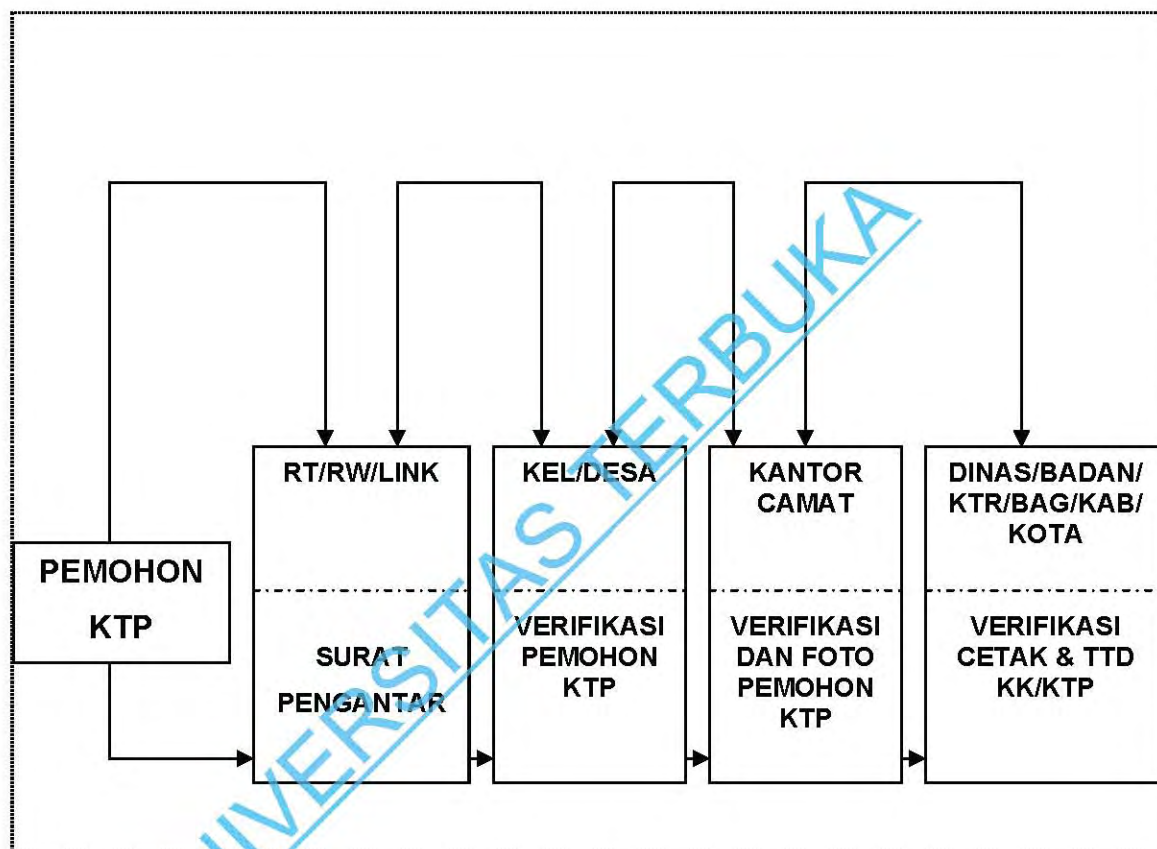
- 1) Pemohon KTP datang ke Kelurahan/Desa/Keuchiek dengan membawa surat pengantar dari RT/RW/Kepala lingkungan untuk mengisi daftar pemohon KTP.
- 2) Lurah/Kepala Desa/Keuchiek memverifikasi dan membuat serta menandatangani daftar pemohon KTP dengan mencantumkan data pemohon minimal sesuai dengan elemen data yang diperlukan untuk pembuatan KTP untuk selanjutnya disampaikan ke kantor Camat.
- 3) Selanjutnya Camat memverifikasi dan menandatangani daftar pemohon KTP serta membuat jadual pengambilan photo pemohon KTP untuk disampaikan ke Dinas/Badan/Kantor/Bagian yang menangani urusan administrasi kependudukan di Kabupaten/Kota.
- 4) Petugas dari Kabupaten/Kota Datang Ke kantor Kecamatan untuk pengambilan photo pemohon KTP sesuai dengan jadual dan sekaligus mengambil daftar pemohon KTP.
- 5) Petugas Kabupaten/Kota mencetak KK dan KTP.

- 6) Kepala Dinas/Badan/Kantor/Bagian yang menangani administrasi kependudukan menandatangani KK dan KTP dengan scanner.
- 7) KK dan KTP yang sudah ditandatangani diserahkan kepada Camat untuk selanjutnya secara berjenjang ke Kelurahan/Desa/Keuchiek, untuk dibagikan kepada pemohon KTP.
- 8) KK dan KTP ditandatangani oleh yang bersangkutan.
- 9) Dalam rangka pembuatan data base kependudukan Kabupaten/Kota bagi pemohon KTP yang belum terdaftar dalam DRT-P4B agar mengisi formulir biodata (F-01) dan diverifikasi melalui KK, dengan catatan bahwa pencetakan KK yang bersangkutan belum dapat dilakukan bersamaan dengan pencetakan KTP.

Mekanisme dan proses pelayanan KTP di Kabupaten Aceh Timur dapat dilihat pada Bagan 4.1 berikut:

BAGAN 4.1

**MEKANISME PELAYANAN PENERBITAN PEMBUATAN
KARTU KELUARGA DAN KARTU TANDA PENDUDUK DI
KABUPATEN/KOTA PROVINSI NAD
TAHUN 2008**



Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil 2008

Sejalan dengan Keppres 88 Tahun 2004 Tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, maka pelayanan administrasi kependudukan di Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam dalam melaksanakan pelayanan KTP telah menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan telah memproduksi KTP nasional.

Komputer yang berjumlah 14 unit dan Operator SIAK yang berjumlah 8 orang dirasakan sangat kurang untuk melayani penduduk

dari 24 kecamatan atau dari 511 desa dengan jumlah KK 93.775 dan penduduk 386.845 jiwa. Petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil harus bekerja ekstra sampai malam untuk menyelesaikan KK dan KTP masyarakat, karena permohonan yang masuk melebihi 250 pemohon KK dan KTP setiap hari, sedang yang mampu dikerjakan sesuai jam kerja dinas hanya 125 – 200 KK dan KTP yang lainnya dikerjakan pada malam hari atau hari libur. Hal ini terjadi karena terdesak menghadapi pemilu bulan April 2009 karena NIK dan KTP merupakan salah satu syarat untuk bisa memilih pada Pemilu Tahun 2009.

Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Akta Catatan Sipil mengisyaratkan waktu penyelesaian pelayanan KTP selama 14 hari kerja. Namun dalam kenyataan di lapangan, pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dapat menyelesaikan kurang dari 7 hari kerja. Dengan adanya penambahan jumlah pegawai serta penambahan jumlah komputer pengolah data administrasi kependudukan maka pelayanan KTP dapat lebih cepat.

c. Faktor- faktor yang mempengaruhi pelayanan

Pelayanan merupakan suatu usaha semaksimal mungkin dapat dilayani, membantu menyiapkan, mengatur, menyelesaikan keperluan dan kebutuhan pemohon. Kualitas pelayanan tidak terlepas dari berbagai faktor yang mempengaruhinya, baik faktor yang mendukung maupun faktor yang menghambat dari pelayanan tersebut. Dalam hubungannya dengan pelaksanaan pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, penulis menemukan beberapa faktor pendukung dan penghambat terwujudnya kualitas pelayanan:

d. Faktor pendukung pelayanan Kartu Tanda Penduduk

1) Faktor Kesadaran

Kesadaran dalam proses pelayanan disini meliputi kesadaran dari pemberi pelayanan dan yang mendapatkan pelayanan, untuk saling mendukung dan bekerjasama. Menurut hasil wawancara penulis dengan Kasi Pendataan, registrasi dan indentifikasi Penduduk pada hari Rabu tanggal 21 Januari 2009 mengatakan bahwa kesadaran pegawai sudah cukup baik, terlihat dari kepatuhan dan disiplin pegawai dalam mentaati peraturan dan jam kerja termasuk di dalamnya ikut serta dalam setiap apel, sikap loyal, keseriusan di dalam melaksanakan tugas dan juga sikap ramah yang ditujukan kepada masyarakat. Dalam menyelesaikan setiap pekerjaan memiliki target sehingga apabila dirasa waktu penyelesaian tugas kurang maka pegawai rela melakukan kerja lembur guna dapat memenuhi target dalam memberikan pelayanan.

Pihak yang mendapatkan pelayanan dalam hal ini masyarakat, juga menunjukkan kerjasama yang cukup baik. Kesadaran ini diwujudkan melalui adanya sikap masyarakat terhadap arti penting KTP dalam kehidupan berbangsa dan bernegara sebagai warganegara. Dari data penduduk yang wajib KTP (penduduk Sudah berumur 17 Tahun atau belum berumur 17 Tahun tapi sudah menikah) sebanyak 244.885 pada akhir bulan Desember 2008 sudah dapat diselesaikan 230.810 KTP atau 94,25%. data tersebut diambil berdasarkan kepemilikan KTP nasional yang telah diolah dengan Sistem Informasi dan Administrasi

Kependudukan (SIAK) sehingga penduduk yang memiliki KTP bukan SIAK belum terdata, karena KTP yang lama tidak berlaku lagi. Berdasarkan Surat Bupati Aceh timur Nomor : 474.4/11978/2006 Tahun 2006 Tanggal 8 November 2006 Kepada para Camat, pada diktum pertama yang berbunyi “Agar segera menyalurkan KTP Standar Nasional kepada seluruh masyarakat melalui Geuchik, dengan mencabut kembali KTP Merah Putih yang dinyatakan tidak berlaku lagi”. Mengingat penerapan SIAK baru berjalan kurang lebih 3 tahun sehingga diperkirakan pertengahan tahun 2009 diharapkan semua penduduk sudah memiliki KTP standar nasional yang diolah dengan SIAK. Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya KTP telah diupayakan terus berkesinambungan yang tercermin dalam upaya-upaya sebagai berikut:

(a) Sosialisasi kepada para kepala desa

Sosialisasi dilakukan dengan maksud agar para kepala desa mengerti dan memahami akan pentingnya KTP dan selanjutnya informasi ini dapat dilanjutkan kepada warga yang sudah wajib KTP.

(b) Sosialisasi kepada masyarakat

Informasi mengenai KTP dapat diketahui oleh seluruh lapisan masyarakat baik dari persyaratan, prosedur maupun standar pelayanan KTP maka rapat-rapat Dusun/RW dijadikan ajang sosialisasi. Dengan demikian diharapkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya KTP akan semakin meningkat. Guna

mempercepat proses administrasi maka setiap pembuatan surat-surat dari Dusun langsung ke kantor Kepala Desa tanpa melalui RW.

Surat Bupati Aceh Timur Nomor : 474.4/11978/2007 Tahun 2007 Tanggal 8 November 2007 Kepada Para Camat Dalam Kabupaten Aceh Timur. Yang berbunyi sebagai berikut :

- (1) Agar Segera menyalurkan KTP Standar Nasional kepada seluruh masyarakat melalui Geuchik dengan mencabut kembali KTP Merah Putih yang dinyatakan tidak berlaku lagi.
- (2) Menginventarisir kembali KTP yang salah dan segera mengembalikan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk dilakukan perbaikan kembali sesuai dengan surat Bupati Aceh Timur Nomor : 474.4/11978/2007 Tanggal 8 November 2007.
- (3) Apabila terdapat KTP ganda supaya dikembalikan, seterusnya diserahkan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Tujuannya agar masyarakat yang telah wajib memiliki KTP tetapi belum memiliki KTP segera mengajukan permohonan pembuatan KTP baru, begitu juga bagi masyarakat yang telah memiliki KTP tetapi telah habis masa berlakunya untuk segera memperpanjang masa berlaku KTP, masyarakat yang telah memiliki KTP ganda agar diserahkan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil supaya terhindar dari

kepemilikan KTP ganda. Dengan upaya demikian diharapkan akan tercipta tertib administrasi kependudukan mengingat tahun 2009 diselenggarakan Pemilihan umum (Pemilu) dibutuhkan data kependudukan yang valid dan akurat.

2) Faktor Sumber Daya Pegawai

Kualitas sumber daya pegawai sangat berpengaruh dalam pelayanan kepada masyarakat. Kualitas sumber daya aparat dapat dilihat dari tingkat kemampuan dan keterampilan pegawai.

Menurut R. Kartz dalam Moenir (2001:117), ada 3 jenis kemampuan yang mendasar yang dikuasai oleh para birokrat yaitu *tehnical skill*, *human skill* dan *conseptual skill*. pelayanan akan lebih mengutamakan, kemampuan yang sifatnya *tehnical skill* atau kemampuan teknis yang biasa disebut dengan keterampilan.

Keterampilan dapat diartikan sebagai kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan menggunakan peralatan kerja yang tersedia. Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka tugas-tugas dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat dan memenuhi keinginan semua pihak baik organisasi ataupun masyarakat.

Kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh pegawai yang memberikan pelayanan KTP cukup memadai. Keadaan ini dapat dilihat dari tingkat pendidikan dan latihan yang pernah diikuti oleh para pegawai tersebut. Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur sudah berpendidikan S-1 sampai S-2.

Pegawai tersebut telah mengikuti kursus atau pendidikan dan Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

pelatihan Sistem Informasi dan Administrasi Kependudukan (SIAK), sehingga dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara baik. Seorang pegawai sebagai pelayan masyarakat setidaknya harus memiliki 6 pengetahuan yang mencakup:

- (a) Adanya kebijakan menyeluruh yang harus diketahui oleh setiap pegawai, sehubungan dengan tujuan maupun petunjuk operasional dari pimpinan pada lingkup pekerjaannya, sehingga diharapkan setiap pegawai memahami dan mengetahui keadaan yang dihadapinya.
- (b) Kesesuaian antara pengetahuan, keterampilan yang dimiliki oleh seseorang pegawai dan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.
- (c) Mengetahui mekanisme kerja serta peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik tertulis maupun tidak tertulis.
- (d) Mengetahui bagaimana melaksanakan pekerjaan yang dilakukan oleh atasan dan diri mereka sebagai bawahan.
- (e) Memiliki pengetahuan, kemampuan dan keistimewaan sehingga terjalin adanya hubungan yang harmonis.
- (f) Mengerti perasaan orang lain, yang berkaitan dengan tugas bersama dalam mencapai tujuan.

3) Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam berbagai tindakan manusia. Dengan aturan maka keanekaragaman yang ada dalam masyarakat dapat diserasikan menjadi satu kesatuan menuju suatu tujuan tertentu. Sehingga dapat dikatakan ketenangan dapat terwujud dengan adanya aturan. Dalam kaitannya dengan pendaftaran

penduduk maka yang berwenang untuk mengeluarkan atau menerbitkan pedoman, atau petunjuk, pelaksanaan pendaftaran penduduk serta mengawasi adalah presiden. Penyelenggaraan pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil didasarkan pada Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 88 Tahun 2004 Tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan ditindak lanjuti dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintahan Menurut Menteri Dalam Negeri Nomor 35 A Tahun 2005 Tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 94 Tahun 2003 Tentang Spesifikasi, Pengadaan Dan Pengendalian Blangko Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Buku Register Akta Dan Kutipan Akta Catatan Sipil. Ditindak lanjuti dengan Intruksi Gubernur Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam Nomor : 01/INSTR/2006 Tentang Pemberlakuan Kartu Tanda Penduduk Standar Nasional Di Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam dan di tindak lanjuti dengan Keputusan Bupati Aceh Timur Nomor : 432 Tahun 2006 Tentang Pembentukan Panitia Pelaksana Pemutakhiran Data Penduduk Untuk Pemilihan Langsung Kepala Daerah Dan Pembuatan KTP Nasional.

e. Faktor Penghambat Pelayanan KTP

Selain adanya faktor pendukung dalam memberikan pelayanan

KTP kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil juga
Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

menghadapi hambatan terutama dalam penyediaan sarana dan tenaga pegawai pelayanan. Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan perlengkapan kerja sebagai alat utama atau alat bantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Didalam menyediakan sarana dan prasarana pelayanan umum, pemerintah sangatlah terbatas kemampuannya. Salah satu contohnya adalah kurangnya sarana peralatan komputer dan Tenaga pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Keterbatasan sarana dan tenaga pegawai dapat mengakibatkan kurang tepatnya waktu penyelesaian KTP. Melihat kondisi yang demikian inilah maka tidak mengherankan apabila keterlambatan dalam pelayanan sangatlah mungkin terjadi dan itu berarti secara tidak langsung telah menghambat nilai dari kualitas pelayanan.

B. Temuan Penelitian

Pengolahan data yang telah terkumpul melalui kuesioner yang disampaikan pada responden pada waktu mengurus KK dan KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Mengumpulkan kembali kuesioner dan memeriksa apakah semua kuesioner terisi secara benar dan lengkap.
2. Mempoting jumlah kuesioner yang dapat diolah, ternyata dari 200 responden yang diedarkan, semuanya dikembalikan.
3. Setelah diperiksa semua angket telah diisi secara sempurna yakni sebanyak 200 buah sehingga semuanya dapat diolah.

Jumlah kuesioner yang dapat diolah adalah sebanyak 200 buah dan

Data yang terkumpul dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode survei. Kualitas pelayanan yang diteliti dari dua dimensi yaitu dimensi *tangible* (berwujud) dan *Ingtangible* (tidak berwujud).

1. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan pelayanan. Pelayanan yang diselenggarakan harus lancar, cepat, tidak bertele-tele dan tidak membingungkan masyarakat. Prosedur haruslah didesain sedemikian rupa sehingga penyelenggaraan pelayanan umum menjadi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit dan mudah dilaksanakan. Prosedur pelayanan meliputi pengaturan yang jelas terhadap tahapan yang harus dilalui masyarakat (alur proses) sedangkan persyaratan adalah administrasi yang jelas.

Jawaban 200 orang responden terhadap pernyataan yang terkait dengan prosedur pelayanan yang diterapkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dapat dilihat pada Tabel 4.7 berikut:

TABEL 4.7

TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PROSEDUR PELAYANAN YANG DITERAPKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL

NO	KLASIFIKASI JAWABAN	BOBOT	FREKUENSI	PRESENTASE %	TOTAL SKOR
1	Sangat baik	4	96	48	384
2	Baik	3	104	52	312
3	Kurang baik	2	0	0	0
4	Sangat kurang	1	0	0	0
	Jumlah		200	100	696

Dari Tabel 4.7 dapat dilihat skor aktual/kinerja (total skor yang diperoleh) dari tanggapan responden sebesar 696 dari skor tertinggi yang mungkin dicapai (skor ideal/harapan) $200 \times 4 = 800$. Dengan demikian, nilai *Service Quality* untuk variabel prosedur pelayanan adalah $696/800 \times 100\% = 87,00\%$ yang berarti berada pada kriteria sangat baik/sangat memuaskan. Hasil ini menunjukkan bahwa dilihat dari variabel prosedur pelayanan dalam pembuatan KK dan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur dinilai sangat baik/sangat memuaskan, oleh karena itu perlu dipertahankan agar tetap menjadi yang terbaik lagi di masa yang akan datang.

Indikator prosedur pelayanan dalam memberikan pelayanan oleh responden dinilai sangat memuaskan hal ini ditunjukkan oleh perolehan jawaban masing-masing responden yakni terdapat 48% responden (masyarakat) menyatakan kesederhanaan prosedur pelayanan sudah sangat baik, selanjutnya ada 52% responden lainnya menyatakan kesederhanaan prosedur pelayanan sudah baik, kemudian tidak ada responden yang menyatakan kesederhanaan prosedur pelayanan masih kurang baik dan sangat kurang (0%).

Dengan prosedur pelayanan yang sederhana maka terciptalah kemudahan tahapan pelayanan bagi masyarakat. Kemudahan prosedur pelayanan dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Persyaratan yang diterapkan atau wajib dilaksanakan oleh masyarakat pemohon KK dan KTP mudah dan tidak susah bagi masyarakat untuk memenuhi persyaratan yang ditetapkan.

Berdasarkan analisis di atas dapat diketahui bahwa telah tercapai penerapan prosedur pelayanan yang sangat baik/sangat memuaskan kepada masyarakat. Prosedur pelayanan yang diterapkan bertujuan agar pelaksanaan tertib administrasi kependudukan dalam mempersiapkan diri menjelang pemilihan umum (Pemilu) tahun 2009. Pembuatan KK dan KTP menggunakan Sistem Administrasi Kependudukan (SIAK) dimana secara otomatis dapat mengolah data sesuai persyaratan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Abdullah dari kecamatan Birem Bayeun sebagai salah seorang pemohon KK dan KTP mengatakan bahwa prosedur pelayanan dilihat dari tahapan-tahapan pelayanan yang diberikan sedikit merepotkan masyarakat pembuat KK dan KTP, dikarenakan oleh faktor jarak yang ditempuh ke pusat pelayanan yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur memerlukan waktu kurang lebih satu jam.

b. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan adalah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan. Tanggapan responden terhadap persyaratan pelayanan dapat dilihat melalui Tabel sebagai berikut:

TABEL 4.8

**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PERSYARATAN PELAYANAN
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL**

NO	KLASIFIKASI JAWABAN	BOBOT	FREKUENSI	PRESENTASE %	TOTAL SKOR
1	sangat baik	4	80	40	320
2	baik	3	100	50	300
3	kurang baik	2	20	10	40
4	sangat kurang	1	0	0	0
	Jumlah		200	100	660

Sumber : Hasil Penelitian, 2008 (Data Diolah).

Dari Tabel 4.8 dapat dilihat skor aktual/kinerja (total skor yang diperoleh) dari tanggapan responden sebesar 660 dari skor tertinggi yang mungkin dicapai (skor ideal/harapan) $200 \times 4 = 800$. Dengan demikian, nilai *Service Quality* untuk variabel persyaratan pelayanan adalah $660/800 \times 100\% = 82.50\%$ yang berarti berada pada kriteria sangat baik/sangat memuaskan. Hasil ini menunjukkan bahwa dilihat dari variabel persyaratan pelayanan dalam pembuatan KK dan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur dinilai sangat baik/sangat memuaskan.

Berdasarkan data di atas bahwa responden yang memberikan tanggapan tentang persyaratan pelayanan masing-masing adalah sebesar 40 % responden masyarakat yang menyatakan sudah sangat baik, 50% responden menyatakan persyaratan pelayanan sudah baik, 10% responden menyatakan bahwa persyaratan pelayanan masih kurang baik dan tidak ada (0%) responden yang menyatakan persyaratan pelayanan

masih sangat kurang. Tingkat persyaratan pelayanan mencapai 82,50% termasuk dalam klasifikasi sangat baik/sangat memuaskan.

Dari hasil wawancara penulis terhadap responden selaku masyarakat pemohon KK dan KTP yaitu Bapak Husaini dari kecamatan Idi Rayeuk mengatakan bahwa persyaratan pelayanan secara teknis dan administratif sudah dapat dikatakan baik, persyaratan teknisnya yang harus diperbaiki sehingga masyarakat merasakan jelas akan teknis yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

c. Kewajaran Biaya Pelayanan

Kewajaran biaya pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Biaya pelayanan merupakan suatu yang pokok dalam pelayanan. Kewajaran biaya pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan. Mengingat masyarakat yang hidup di tengah keadaan pasca konflik antara TNI dan GAM serta pasca gempa bumi dan gelombang tsunami sehingga kemampuan setiap masyarakat sangat menurun. Tanggapan responden terhadap biaya pelayanan KK dan KTP oleh Pemerintah dapat dilihat dalam Tabel 4.9 berikut:

TABEL 4.9

**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KEWAJARAN BIAYA PELAYANAN
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL**

NO	KLASIFIKASI JAWABAN	BOBOT	FREKUENSI	PRESENTASE %	TOTAL SKOR
1	sangat baik	4	120	60	480
2	baik	3	60	30	180
3	kurang baik	2	20	10	40
4	sangat kurang	1	0	0	0
	Jumlah		200	100	700

Sumber : Hasil Penelitian, 2008 (Data Diolah).

Dari Tabel 4.9 dapat dilihat skor aktual/kinerja dari tanggapan responden sebesar 700 dari skor tertinggi yang mungkin dicapai (skor ideal/harapan) $200 \times 4 = 800$. Dengan demikian, nilai *Service Quality* untuk variabel kewajaran biaya pelayanan adalah $700/800 \times 100\% = 87.50\%$ yang berarti berada pada kriteria sangat baik/sangat memuaskan. Hasil ini menunjukkan bahwa dilihat dari variabel kewajaran biaya pelayanan dalam pembuatan KK dan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur dinilai sangat baik/sangat memuaskan.

Berdasarkan data tersebut di atas dapat diketahui bahwa 60% responden (masyarakat) menyatakan biaya pelayanan sangat wajar, 30% responden menyatakan bahwa biaya pelayanan masih wajar, 10% responden menyatakan bahwa biaya pelayanan KK dan KTP masih kurang wajar dan tidak ada (0%) responden menyatakan bahwa biaya pelayanan sangat tidak wajar. Dari data tersebut diperoleh tingkat kewajaran biaya pelayanan masyarakat dalam menerima pelayanan KK

dan KTP mencapai 87,50% berada dalam klasifikasi sangat baik/sangat memuaskan.

Hasil wawancara penulis terhadap responden selaku masyarakat pemohon KK dan KTP yaitu Ibu Ruhul Masyitah dari kecamatan Pante Bidari mengatakan bahwa kewajaran biaya pelayanan KK dan KTP saat ini sudah wajar dan layak sehingga tidak memberatkan masyarakat untuk memperoleh dokumen kependudukan yang berupa KK dan KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Kewajaran dalam pelayanan mengandung arti pengenaan biaya tarif pelayanan pembuatan KK dan KTP harus ditetapkan sesuai dengan wajar dalam hal ini memperhatikan nilai barang dan jasa pelayanan, kondisi dan kemampuan masyarakat serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Besarnya biaya pelayanan administrasi pemerintahan telah ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan Keputusan Bupati Kabupaten Aceh Timur Nomor : 432 Tahun 2006 sebagaimana yang tercantum dalam lampiran ke 4 yaitu segala biaya yang diperlukan akibat dikeluarkannya keputusan ini dibebankan pada APBD kabupaten Aceh Timur Tahun Anggaran 2006.

d. Kepastian Biaya Pelayanan

Kepastian biaya pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Tanggapan responden masyarakat terhadap kepastian biaya pelayanan dapat dilihat pada Tabel 4.10 berikut:

TABEL 4.10
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KEPASTIAN BIAYA
PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL

NO	KLASIFIKASI JAWABAN	BOBOT	FREKUENSI	PRESENTASE %	TOTAL SKOR
1	sangat baik	4	100	50	400
2	baik	3	40	20	120
3	kurang baik	2	60	30	120
4	sangat kurang	1	0	0	0
	Jumlah		200	100	640

Sumber : Hasil Penelitian, 2008 (Data Diolah).

Dari Tabel 4.10 dapat dilihat skor aktual/kinerja dari tanggapan responden sebesar 640 dari skor tertinggi yang mungkin dicapai (skor ideal/harapan) $200 \times 4 = 800$. Dengan demikian, nilai *Service Quality* untuk variabel kepastian biaya pelayanan adalah $640/800 \times 100\% = 80.00\%$ yang berarti berada pada kriteria baik/memuaskan. Hasil ini menunjukkan bahwa dilihat dari variabel kepastian biaya pelayanan dalam pembuatan KK dan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur dinilai baik/memuaskan.

Berdasarkan jawaban yang diajukan kepada responden, maka diperoleh jawaban mengenai kepastian biaya pelayanan sekitar 50 % responden menyatakan bahwa kepastian biaya pelayanan yang dibayar dengan biaya pelayanan yang ditetapkan masih sangat baik, 20 % responden masyarakat menyatakan kepastian biaya pelayanan masih baik, 30% responden masyarakat menyatakan kepastian biaya pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kurang baik, dan tidak ada (0 %) responden menyatakan bahwa kepastian

biaya pelayanan sudah sangat kurang baik. Target kepastian biaya pelayanan mencapai 80 % termasuk dalam kategori baik/memuaskan.

e. Kenyamanan Lingkungan

Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Tanggapan responden masyarakat terhadap kenyamanan lingkungan dapat dilihat pada Tabel 4.11 berikut:

TABEL 4.11

**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KENYAMANAN
LINGKUNGAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL**

NO	KLASIFIKASI JAWABAN	BOBOT	FREKUENSI	PRESENTASE %	TOTAL SKOR
1	sangat baik	4	80	40	320
2	baik	3	100	50	300
3	kurang baik	2	10	5	20
4	sangat kurang	1	10	5	10
	Jumlah		200	100	650

Sumber : Hasil Penelitian, 2008 (Data Diolah).

Dari Tabel 4.11 dapat dilihat skor aktual/kinerja (total skor yang diperoleh) dari tanggapan responden sebesar 650 dari skor tertinggi yang mungkin dicapai (skor ideal/harapan) $200 \times 4 = 800$. Dengan demikian, nilai *Service Quality* untuk variabel persyaratan pelayanan adalah $650/800 \times 100\% = 81.25\%$ yang berarti berada pada kriteria sangat baik/sangat memuaskan. Hasil ini menunjukkan bahwa dilihat dari variabel kenyamanan lingkungan dalam pembuatan KK dan KTP di

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur dinilai sangat baik/sangat memuaskan.

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa 40% responden menyatakan bahwa kenyamanan lingkungan masih sangat baik, 50% responden masyarakat menyatakan kenyamanan lingkungan masih baik, 5% responden masyarakat menyatakan kenyamanan lingkungan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kurang baik, dan 5% responden menyatakan bahwa kenyamanan lingkungan sudah sangat kurang baik. Kenyamanan lingkungan pelayanan mencapai 81,25% dalam kategori sangat baik/sangat memuaskan.

Sangat baiknya kenyamanan lingkungan ini dibuktikan dengan adanya sarana pelayanan dan segala jenis peralatan perlengkapan kerja sebagai alat utama dan alat bantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Dalam menyediakan sarana dan prasarana pelayanan umum, pemerintah terbatas kemampuannya. Kondisi sarana dan prasarana yang ada menurut hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa dalam kondisi yang baik namun jumlah sarana dan prasarana yang menghambat proses pelayanan. Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang baik, bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Hal ini sejalan dengan pendapat Bapak Abdul Wahab AY selaku salah seorang tokoh masyarakat dari Birem Bayeun yang mengatakan bahwa kenyamanan lingkungan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil saat ini sudah memadai dan perlu penyempurnaan lebih lanjut sehingga dapat lebih nyaman bagi masyarakat pemohon KK dan KTP.

f. Keamanan Pelayanan

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. Tanggapan masyarakat terhadap keamanan pelayanan dapat dilihat pada Tabel sebagai berikut:

TABEL 4.12
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KEAMANAN PELAYANAN
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL

NO	KLASIFIKASI JAWABAN	BOBOT	FREKUENSI	PRESENTASE %	TOTAL SKOR
1	sangat baik	4	80	40	320
2	baik	3	120	60	360
3	kurang baik	2	0	0	0
4	Sangat kurang	1	0	0	0
	Jumlah		200	100	680

Sumber : Hasil Penelitian, 2008 (Data Diolah).

Dari Tabel 4.12 dapat di lihat skor aktual/kinerja (total skor yang diperoleh) dari tanggapan responden sebesar 680 dari skor tertinggi yang mungkin dicapai (skor ideal/harapan) $200 \times 4 = 800$. Dengan demikian, nilai *Service Quality* untuk variabel persyaratan pelayanan adalah $680/800 \times 100\% = 85.00\%$ yang berarti berada pada kriteria sangat baik/sangat memuaskan. Hasil ini menunjukkan bahwa dilihat dari variabel keamanan pelayanan dalam pembuatan KK dan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur dinilai sangat baik/sangat memuaskan.

Sangat baiknya keamanan pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya dalam pembuatan KK dan KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dapat dilihat dari jawaban responden yaitu masing-masing sebanyak 40 % responden masyarakat yang menyatakan sudah merasa sangat aman akan pelayanan yang telah diberikan, 60% responden menyatakan sudah merasa aman dalam menerima pelayanan.

Keamanan dalam hal ini adalah proses serta hasil pelayanan dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada masyarakat baik menyangkut mutu, kepastian persyaratan dan biaya pelayanan serta sikap ramah dan sopan santun dari petugas sendiri. Keamanan terhadap hasil pelayanan adalah terpenuhinya persyaratan dan prosedur pelayanan resmi sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku atau secara sempit dapat dikatakan mengandung legalitas hukum. Apabila suatu prosedur pelayanan tidak memenuhi legalitas hukum yang berlaku, selain hasil pelayanan tidak dapat digunakan, juga akan dianggap menyalahi aturan yang berlaku dan dapat dikenai sanksi sebagaimana telah diatur dalam ketentuan yang berlaku.

Dengan terpenuhinya unsur keamanan dalam pelayanan, membawa pada tercapainya salah satu standar pelayanan prima, yaitu standar keamanan dan kenyamanan, berdasarkan pendapat Sianipar (1998:10) yang menyatakan bahwa standar keamanan meliputi keamanan saat menunggu, saat menikmati dan saat memakai jasa pelayanan, baik itu secara kongkrit maupun secara hukum.

g. Sistem Antri

Sistem antri dalam pelayanan telah lama diberlakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur. Hal ini dimaksudkan untuk kelancaran pelayanan dan ini telah memberi dampak yang positif bagi kepuasan masyarakat. Untuk mengetahui tanggapan masyarakat terhadap perbelakuan sistem antri dalam pelayanan KK dan KTP dapat dilihat dalam Tabel berikut:

TABEL 4.13

**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP SISTEM ANTRI DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL**

NO	KLASIFIKASI JAWABAN	BOBOT	FREKUENSI	PRESENTASE %	TOTAL SKOR
1	sangat baik	4	120	60	480
2	baik	3	60	30	180
3	kurang baik	2	20	10	40
4	sangat kurang	1	0	0	0
	Jumlah		200	100	700

Sumber : Hasil Penelitian, 2008 (Data Diolah).

Dari Tabel 4.13 dapat dilihat skor aktual/kinerja (total skor yang diperoleh) dari tanggapan responden sebesar 700 dari skor tertinggi yang mungkin dicapai (skor ideal/harapan) $200 \times 4 = 800$. Dengan demikian, nilai *Service Quality* untuk variabel persyaratan pelayanan adalah $700/800 \times 100\% = 87.50\%$ yang berarti berada pada kriteria sangat baik/sangat memuaskan. Hasil ini menunjukkan bahwa dilihat dari variabel sistem antri dalam pembuatan KK dan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur dinilai sangat baik/sangat memuaskan. Hal ini jelas terlihat dari hasil angket didapat 60% responden menanggapi sistem antri sangat baik yang

dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan 30% memberi tanggapannya baik dan 10% lainnya yang menanggapi kurang baik serta tidak ada responden (0%) yang menyatakan sangat kurang. Dari data tersebut diperoleh tanggapan masyarakat terhadap sistem antri dalam pelayanan KTP sebesar 87,5%, dengan demikian sistem antri dalam pelayanan ini dapat dikategorikan sangat baik/sangat memuaskan.

Hal ini sejalan dengan pendapat bapak Sayang salah seorang responden dari kecamatan Serbajadi yang mengatakan bahwa sistem antri yang diterapkan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah baik karena mulai dari penyerahan berkas permohonan, pengambilan nomor antri dan pengambilan KK dan KTP yang telah selesai tidak mengecewakan masyarakat

h. Cara Pengisian Formulir

Untuk mendapatkan KK atau KTP dengan Sistem Administrasi Kependudukan (SIK), setiap masyarakat pemohon harus mengisi beberapa formulir terlebih dahulu yaitu form F1-01 untuk usulan KK dan F1-07 untuk usulan KTP, form pindah datang dan form tambahan anggota keluarga. Bagi masyarakat pengisian formulir-formulir tersebut memiliki tingkat kesulitan tersendiri walaupun ada petunjuk pengisian. Untuk mengetahui tingkat kesulitan ini, Tabel berikut adalah hasil angket yang dibagikan kepada 200 orang sampel.

TABEL 4.14

**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP CARA PENGISIAN FORMULIR
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL**

NO	KLASIFIKASI JAWABAN	BOBOT	FREKUENSI	PRESENTASE %	TOTAL SKOR
1	sangat mudah	4	2	1,0	8
2	mudah	3	5	2.5	15
3	susah/sulit	2	108	54,0	216
4	sangat susah/sulit	1	85	42.5	85
	Jumlah		200	100	324

Sumber : Hasil Penelitian, 2008 (Data Diolah).

Dari Tabel 4.14 dapat dilihat skor aktual/kinerja dari tanggapan responden sebesar 324 dari skor tertinggi yang mungkin dicapai (skor ideal/harapan) $200 \times 4 = 800$. Dengan demikian, nilai *Service Quality* untuk variabel kewajaran biaya pelayanan adalah $324/800 \times 100\% = 40.5\%$ yang berarti berada pada kriteria tidak baik/tidak memuaskan. Hasil ini menunjukkan bahwa dilihat dari variabel cara pengisian formulir dalam pembuatan KK dan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur dinilai tidak baik/tidak memuaskan. Hal ini jelas terlihat dari hasil jawaban responden masing-masing dapat dilihat pada Tabel di atas yaitu lebih dari setengah responden (54%) menanggapi cara pengisian formulir dengan susah/sulit, 42,5% responden menjawab cara pengisian formulir sangat susah/sulit dan 2,50% responden yang menyatakan mudah serta 1,0% lainnya yang sangat mudah dalam cara mengisi formulir KK dan KTP. Dengan bantuan rumus *Service Quality* diperoleh hasil 40,50%, sehingga dapat diartikan bahwa cara pengisian formulir-formulir di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil berada pada taraf tidak baik/tidak memuaskan.

Hasil ini bila dikaitkan dengan wawancara dengan bapak Abdullah dari Kecamatan Birem Bayeun jelas beliau mengatakan bahwa cara pengisian formulir KK dan KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sangat menyulitkan mereka disebabkan banyak sekali menggunakan kode-kode angka dalam pengisian formulir yang disediakan sehingga perlu penjelasan dari petugas.

i. Fasilitas Penunjang Pelayanan

Toilet dan tempat parkir merupakan fasilitas yang dapat menunjang kualitas pelayanan bagi masyarakat, karena suasana toilet yang bersih dan tempat parkir yang aman akan membuat masyarakat aman dan nyaman saat menunggu pembuatan KK dan KTP selesai. Untuk mengetahui tanggapan masyarakat terhadap fasilitas penunjang tersebut di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur, dapat dilihat pada Tabel 4.15 berikut:

TABEL 4.15

TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP FASILITAS PENUNJANG PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL

NO	KLASIFIKASI JAWABAN	BOBOT	FREKUENSI	PRESENTASE %	TOTAL SKOR
1	sangat baik	4	80	40	320
2	baik	3	100	50	300
3	kurang baik	2	20	10	40
4	sangat kurang	1	0	0	0
	jumlah		200	100	660

Sumber : Hasil Penelitian, 2008 (Data Diolah).

Dari Tabel 4.15 dapat dilihat skor aktual/kinerja dari tanggapan responden sebesar 660 dari skor tertinggi yang mungkin dicapai (skor

ideal/harapan) $200 \times 4 = 800$. Dengan demikian, nilai *Service Quality* untuk variabel kewajaran biaya pelayanan adalah $660/800 \times 100\% = 82.50\%$ yang berarti berada pada kriteria sangat baik/sangat memuaskan. Hasil ini menunjukkan bahwa dilihat dari variabel fasilitas penunjang yang ada dalam pembuatan KK dan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur dinilai sangat baik/sangat memuaskan.

Sangat baiknya fasilitas penunjang yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur ini dapat dilihat dari hasil tanggapan responden yang menyatakan bahwa ada 40% responden menjawab fasilitas penunjang sangat baik, 50% responden menyatakan keadaan fasilitas penunjang baik dan hanya 20% responden yang menyatakan kurang baik serta tidak ada (0%) responden menjawab sangat kurang. Dari data di atas diperoleh tanggapan masyarakat terhadap fasilitas penunjang (toilet dan tempat parkir) sebesar 82,5%. Ini berarti fasilitas penunjang (toilet dan tempat parkir) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur berada dalam kategori sangat memuaskan.

2. Dimensi *Intangible* (Tidak Berwujud)

a. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Kedisiplinan petugas pelayanan adalah kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Tanggapan responden terhadap kedisiplinan petugas pelayanan dapat dilihat dari Tabel 4.9 sebagai berikut:

TABEL 4.16
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KEDISIPLINAN PETUGAS
PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL

NO	KLASIFIKASI JAWABAN	BOBOT	FREKUENSI	PRESENTASE %	TOTAL SKOR
1	sangat baik	4	40	20	160
2	baik	3	140	70	420
3	kurang baik	2	20	10	40
4	sangat kurang	1	0	0	0
	Jumlah		200	100	620

Sumber : Hasil Penelitian, 2008 (Data Diolah).

Dari Tabel 4.16 dapat dilihat skor aktual/kinerja dari tanggapan responden sebesar 620 dari skor tertinggi yang mungkin dicapai (skor ideal/harapan) $200 \times 4 = 800$. Dengan demikian, nilai *Service Quality* untuk variabel kedisiplinan petugas pelayanan adalah $620/800 \times 100\% = 77.50\%$ yang berarti berada pada kriteria baik/memuaskan. Hasil ini menunjukkan bahwa dilihat dari variabel kedisiplinan petugas pelayanan yang ada dalam pembuatan KK dan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur dinilai baik/memuaskan. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan responden yaitu 20% responden menyatakan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan sudah sangat baik, 70 % responden masyarakat yang menyatakan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan sudah baik, 10 % responden yang menyatakan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan masih kurang baik dan 0 % responden atau tidak ada responden yang menyatakan kedisiplinan petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sangat kurang baik. Adapun mengenai

kedisiplinan petugas pelayanan mencapai 77,5% termasuk dalam klasifikasi baik/memuaskan.

Kedisiplinan petugas pelayanan mencakup tanggung jawab pegawai yang melayani, Kedisiplinan petugas pelayanan dan keramahan petugas pelayanan. Kedisiplinan petugas pelayanan adalah kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Keramahan petugas pelayanan adalah sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

Kedisiplinan petugas pelayanan dapat memberikan kepuasan bagi penerima pelayanan. Petugas dapat membangun hubungan emosional atau kedekatan dengan pemohon pelayanan. Petugas yang berada di garis depan secara otomatis berhubungan langsung dengan masyarakat. Dengan sentuhan emosional pegawai yang baik dan menyenangkan, semua itu dapat tercermin lewat tutur kata, sikap, dan sopan santun.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan responden yaitu Bapak Mahyuzar selaku pemohon KTP dari kecamatan Ranto Peureulak, mengatakan bahwa kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama dalam konsistensi waktu kerja sesuai waktu yang berlaku yaitu masih sering ditemukannya petugas pelayanan yang kurang konsisiten atas waktu kerja yang telah ditetapkan sehingga masyarakat harus menunggu lama dalam antrian pembuatan KK dan KTP.

b. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

Tanggapan responden terhadap tanggung jawab petugas pelayanan yaitu tanggung jawab yang diberikan oleh pegawai pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dilihat pada Tabel 4.17 berikut:

TABEL 4.17

**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP TANGGUNG JAWAB
PETUGAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL**

NO	KLASIFIKASI JAWABAN	BOBOT	FREKUENSI	PRESENTASE %	TOTAL SKOR
1	sangat baik	4	100	50	400
2	baik	3	90	45	270
3	kurang baik	2	10	5	20
4	sangat kurang	1	0	0	0
	Jumlah		200	100	690

Sumber : Hasil Penelitian, 2008 (Data Diolah).

Dari Tabel 4.17 dapat dilihat skor aktual/kinerja dari tanggapan responden sebesar 690 dari skor tertinggi yang mungkin dicapai (skor ideal/harapan) $200 \times 4 = 800$. Dengan demikian, nilai *Service Quality* untuk variabel tanggung jawab petugas pelayanan adalah $690/800 \times 100\% = 86.25\%$ yang berarti berada pada kriteria sangat baik/sangat memuaskan. Hasil ini menunjukkan bahwa dilihat dari variabel tanggung jawab petugas pelayanan yang ada dalam pembuatan KK dan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur dinilai sangat baik/sangat memuaskan. Hal ini jelas terlihat hasil kuesioner pada Tabel di atas, bahwa 50 % responden masyarakat menilai bahwa tanggung jawab petugas pelayanan sudah sangat baik, 45 % responden yang menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan KK dan KTP petugas sudah bertanggung jawab secara

baik, dan hanya 5 % responden masyarakat yang menyatakan bahwa tanggung jawab petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam memberikan pelayanan masih kurang baik serta tidak ada (0%) responden yang menyatakan bahwa tanggung jawab petugas pelayanan masih belum baik.

Tanggung jawab petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan mengandung arti bahwa jangkauan atau cakupan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab tanpa membedakan. Adanya sikap tanggung jawab pegawai dalam pelayanan dilihat dari penyelenggaraan pelayanan yang berdasarkan produk yang dihasilkan oleh pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Pegawai juga harus memberikan toleransi kepada masyarakat yang sangat mendesak kebutuhannya terhadap pelayanan.

Proses pelayanan harus dilakukan secara tertib, teratur dan tanpa membedakan kepentingan pribadi pegawai. Tanggung jawab yang dimaksud dalam pelayanan adalah didalam memberikan pelayanan tidak memandang jenis pekerjaan, melainkan memberikan pelayanan sesuai urutan antrian dari masyarakat yang meminta pelayanan tersebut demikian pula proses penerbitan KK dan KTP harus sesuai dengan urutan antrian.

c. Kemampuan Petugas Pelayanan

Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Tanggapan responden masyarakat terhadap kemampuan petugas pelayanan dapat dilihat pada Tabel 4.18 sebagai berikut:

TABEL 4.18

**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KEMAMPUAN PETUGAS
PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN CATATAN SIPIL**

NO	KLASIFIKASI JAWABAN	BOBOT	FREKUENSI	PRESENTASE %	TOTAL SKOR
1	sangat baik	4	20	10	80
2	baik	3	180	90	540
3	kurang baik	2	0	0	0
4	sangat kurang	1	0	0	0
	Jumlah		200	100	620

Sumber : Hasil Penelitian, 2008 (Data Diolah).

Dari Tabel 4.18 dapat dilihat skor aktual/kinerja dari tanggapan responden sebesar 620 dari skor tertinggi yang mungkin dicapai (skor ideal/harapan) $200 \times 4 = 800$. Dengan demikian, nilai *Service Quality* untuk variabel kemampuan petugas pelayanan adalah $620/800 \times 100\% = 77.50\%$ yang berarti berada pada kriteria baik/memuaskan. Hasil ini menunjukkan bahwa dilihat dari kemampuan petugas pelayanan yang ada dalam pembuatan KK dan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur dinilai baik/memuaskan. Hal ini jelas terlihat dari hasil kuesioner pada Tabel di atas dimana 10% responden menyatakan bahwa kemampuan petugas pelayanan masih sangat baik., dan 90% responden lainnya menyatakan kemampuan petugas pelayanan masih baik

Berdasarkan hasil wawancara penulis terhadap responden selaku pemohon KTP yaitu saudara Jufri dari kecamatan Pante Bidari mengatakan bahwa tingkat kemampuan petugas pelayanan KTP sudah baik meskipun ada beberapa petugas honor yang baru bekerja dan masih kurang pengalamannya,

namun hal tersebut dapat diatasi dengan pemantauan dari petugas pelayanan yang sudah berpengalaman.

d. Kepastian dan Ketepatan Waktu Pelayanan

Kepastian dan ketepatan waktu pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Tanggapan responden masyarakat mengenai kepastian dan ketepatan waktu pelayanan dapat dilihat pada Tabel sebagai berikut:

TABEL 4.19

**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KEPASTIAN
DAN KETEPATAN WAKTU PELAYANAN
DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN CATATAN SIPIL**

NO	KLASIFIKASI JAWABAN	BOBOT	FREKUENSI	PRESENTASE %	TOTAL SKOR
1	sangat baik	4	80	40	320
2	baik	3	80	40	420
3	kurang baik	2	40	10	80
4	sangat kurang	1	0	0	0
	Jumlah		200	100	640

Sumber : Hasil Penelitian, 2008 (Data Diolah).

Dari Tabel 4.19 dapat dilihat skor aktual/kinerja dari tanggapan responden sebesar 640 dari skor tertinggi yang mungkin dicapai (skor ideal/harapan) $200 \times 4 = 800$. Dengan demikian, nilai *Service Quality* untuk variabel kepastian dan ketepatan waktu pelayanan adalah $640/800 \times 100\% = 80.00\%$ yang berarti berada pada kriteria baik/memuaskan. Hasil ini menunjukkan bahwa dilihat dari variabel kepastian ketepatan waktu pelayanan yang ada dalam pembuatan KK dan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur dinilai baik/memuaskan.

Kriteria baik atau memuaskan terhadap kualitas ketepatan waktu pelayanan pembuatan KK dan KTP jelas terlihat dari hasil kuesioner dimana 40% responden menyatakan bahwa kecepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah sangat baik, 40 % responden menyatakan bahwa kepastian dan ketepatan waktu pelayanan sudah baik, dan 10 % responden lainnya menyatakan bahwa kepastian dan ketepatan waktu pelayanan KK dan KTP masih kurang baik, serta tidak ada ada (0%) responden yang menyatakan bahwa kepastian dan ketepatan waktu pelayanan masih jauh atau sangat kurang baik.

Kepastian dan ketepatan waktu pelayanan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Hal ini sesuai dengan standar waktu yang harus dipenuhi dalam tercapainya pelayanan prima kepada masyarakat, Sianipar (1998 :10). Sebagian besar responden menyatakan pelayanan masih kurang tepat waktu. Hal ini pun diakui oleh Kasi Administrasi Kependudukan dalam wawancara penulis pada hari Kamis tanggal 22 Januari 2009 di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang secara langsung menangani KK dan KTP. Telah dijelaskan pada faktor penghambat pelayanan pelayanan yaitu kurangnya fasilitas dan kurangnya tenaga pegawai operator SIAK dalam memberikan pelayanan KK dan KTP berakibat proses pelayanan tidak dapat selesai tepat waktu.

Jumlah sarana yang berupa 14 buah komputer masing-masing untuk mengolah data Kartu keluarga dan Kartu Tanda Penduduk dirasa masih kurang dalam menunjang tugas pelayanan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam melaksanakan pelayanan KK dan KTP telah menggunakan Sistem

Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan telah memproduksi KTP nasional.

Penyelesaian KTP hampir dua minggu dikarenakan usulan yang diajukan lebih dari 150 KTP per Desa dan juga Pemerintah Kabupaten Aceh Timur menerapkan sistem 5 hari kerja dalam satu minggu. Sebenarnya masyarakat masih merasakan kurang puas dikarenakan target waktu penyelesaian KTP yang hampir 2 minggu, hal ini juga disebabkan karena masih kurangnya petugas pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan. Data tersebut didapatkan dari hasil wawancara penulis dengan pemohon Kartu Keluarga yaitu Bapak Abdul Gani kepala dusun Desa Birem Rayeuk Kecamatan Birem Bayeun.

e. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Keadilan mendapatkan pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Tanggapan responden masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani dapat dilihat pada Tabel sebagai berikut:

TABEL 4.20
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KEADILAN MENDAPATKAN PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL

NO	KLASIFIKASI JAWABAN	BOBOT	FREKUENSI	PRESENTASE %	TOTAL SKOR
1	sangat baik	4	40	20	160
2	baik	3	140	70	420
3	kurang baik	2	20	10	40
4	sangat kurang	1	0	0	0
	Jumlah		200	100	620

Sumber : Hasil Penelitian, 2008 (Data Diolah).

Dari Tabel 4.20 dapat dilihat skor aktual/kinerja dari tanggapan responden sebesar 620 dari skor tertinggi yang mungkin dicapai (skor ideal/harapan) $200 \times 4 = 800$. Dengan demikian, nilai *Service Quality* untuk variabel kesopanan dan keramahan petugas pelayanan adalah $620/800 \times 100\% = 77.50\%$ yang berarti berada pada kriteria baik/memuaskan. Hasil ini menunjukkan bahwa dilihat dari variabel keadilan mendapatkan pelayanan yang ada dalam pembuatan KK dan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur dinilai baik/memuaskan.

Baiknya kualitas aparatur terhadap keadilan mendapatkan pelayanan pada masyarakat dapat dilihat dari hasil kuesioner bahwa bahwa 40% responden menyatakan bahwa keadilan mendapatkan pelayanan masih sangat adil, 70% responden masyarakat menyatakan masih adil, 10% responden masyarakat menyatakan keadilan mendapatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kurang adil, dan tidak ada (0%) responden yang menyatakan bahwa pelayanan sangat kurang adil.

Hasil wawancara penulis dengan responden sebagai pemohon KTP yaitu Bapak Husaini mengatakan bahwa proses keadilan mendapatkan pelayanan yang dilakukan sudah tertib, teratur dan tanpa membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Yang dimaksud tanpa membedakan golongan/status dalam pelayanan adalah di dalam memberikan pelayanan tidak memandang jenis pekerjaan, melainkan memberikan pelayanan sesuai urutan antrian dari masyarakat yang meminta pelayanan tersebut demikian pula proses penerbitan KTP sudah sesuai dengan urutan antrian.

f. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Tanggapan responden masyarakat terhadap kesopanan dan keramahan petugas pelayanan dapat dilihat pada Tabel sebagai berikut:

TABEL 4.21

TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KESOPANAN DAN KERAMAHAN PETUGAS PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL

NO	KLASIFIKASI JAWABAN	BOBOT	FREKUENSI	PRESENTASE %	TOTAL SKOR
1	sangat baik	4	120	60	480
2	baik	3	80	40	240
3	kurang baik	2	0	0	0
4	sangat kurang	1	0	0	0
	Jumlah		200	100	720

Sumber : Hasil Penelitian, 2008 (Data Diolah).

Dari Tabel 4.21 dapat dilihat skor aktual/kinerja dari tanggapan responden sebesar 720 dari skor tertinggi yang mungkin dicapai (skor ideal/harapan) $200 \times 4 = 800$. Dengan demikian, nilai *Service Quality* untuk variabel kesopanan dan keramahan petugas pelayanan adalah $720/800 \times 100\% = 90.00\%$ yang berarti berada pada kriteria sangat baik/sangat memuaskan. Hasil ini menunjukkan bahwa dilihat dari variabel kesopanan dan keramahan petugas pelayanan yang ada dalam pembuatan KK dan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur dinilai sangat

baik/sangat memuaskan yang memang demikian pada umumnya diharapkan oleh masyarakat.

Hal ini terlihat jelas dari hasil kuesioner bahwa 60% responden menyatakan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sangat baik, dan 40 % responden masyarakat menyatakan kesopanan dan keramahan petugas pelayanan masih baik, serta tidak ada (0%) responden masyarakat yang menyatakan kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kurang baik dan sangat kurang baik.

Dari hasil wawancara penulis terhadap responden selaku pemohon KTP yaitu Bapak Junaidi mengatakan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan terhadap pemohon KTP sudah sangat baik, baik itu dalam hal kesopanan maupun keramahan yang diunjukkan oleh petugas pelayanan KTP serta memperhatikan kebutuhan yang diinginkan oleh pemohon, sehingga pemohon pelayanan KTP yang datang ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tidak merasa kecewa dengan perilaku petugas pelayanan.

C. Kualitas Pelayanan KK dan KTP Secara Umum

Untuk mengetahui kualitas pelayanan masyarakat yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur secara umum dapat dilihat pada Tabel 4.22 berikut:

TABEL 4.22

**KUALITAS PELAYANAN KK DAN KTP SECARA UMUM DI DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN ACEH TIMUR**

No.	Indikator	Tingkat Pencapaian (%)
1	2	3
1.	Prosedur Pelayanan	87,00 %
2.	Persyaratan Pelayanan	82,50 %
3.	Kewajaran Biaya Pelayanan	87,50 %
4.	Kepastian Biaya Pelayanan	80,00 %
5.	Kenyamanan Lingkungan	81,25 %
6.	Keamanan Pelayanan;	85,00 %
7.	Sistem Antri	87,50 %
8.	Cara Pengisian Formulir	40,50 %
9.	Fasilitas Penunjang Pelayanan.	82,50 %
10.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	77,50 %
11.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	86,25 %
12.	Kemampuan Petugas Pelayanan	77,50 %
13.	Kepastian dan Ketepatan Waktu Pelayanan	80,00 %
14.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	77,50 %
15.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	90,00 %
Total		1,202.50

Sumber : Hasil Penelitian, 2008 (Data Diolah).

$$\begin{aligned}
 \text{Tingkat Kualitas Pelayanan Secara Umum} &= \frac{\text{Total Pencapaian}}{\text{Jumlah Indikator}} \\
 &= \frac{1.202,50}{15} = 80.17 \%
 \end{aligned}$$

Dari Tabel di atas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan KK dan KTP mencapai 80,17 % diklasifikasikan sangat baik/sangat memuaskan, dalam arti

masyarakat sangat puas dalam menerima pelayanan dari pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur.

D. Pembahasan Penelitian

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

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

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

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggungjawabnya).

4. Kedisiplina petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan 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 disesuaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan 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.

Kualitas pelayanan yang baik merupakan suatu hal yang sangat mendasar pada setiap organisasi, hal ini disebabkan karena pertama adanya era globalisasi, liberalisasi perdagangan serta perkembangan teknologi yang sangat cepat mengakibatkan perubahan diberbagai sektor secara cepat pula. Kualitas pelayanan yang prima akan terus menjadi kebutuhan dan isu yang penting pula, karena era mendatang merupakan era pelayanan. Penyebab kedua adalah Pelayanan yang berkualitas merupakan dasar untuk meningkatkan produktifitas dan loyalitas yang mana akan menjadi penilaian yang positif terhadap organisasi.

Tujuan utama pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan, oleh karena itu sebagai abdi masyarakat pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berupaya semaksimal mungkin memberikan kepuasan atas pelayanannya kepada masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, yang dimaksud “kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.”

Penempatan urusan “pelayanan kependudukan dan Catatan Sipil” sebagai urusan wajib, mempunyai arti bahwa Pemerintah Aceh mempunyai wewenang (sebagai hak dan sekaligus sebagai kewajiban) untuk menyelenggarakan “pelayanan” dalam bidang kependudukan dan Catatan

Sipil. “Hak dan kewajiban” dimaksud termasuk hak dan kewajiban “mengatur” segala aspek yang mendukung kelancaran kegiatan tersebut, seperti membentuk instansi dan membiayai. Semua itu harus dalam kerangka atau mempertimbangkan ketentuan yang tercantum dalam Pasal 14 Ayat (3) UU PA bahwa “penyelenggaraan urusan pemerintahan yang bersifat wajib dilakukan dengan berpedoman pada standar minimal, ... dan ditetapkan oleh Pemerintah”.

Amanat ketentuan-ketentuan UU PA di atas dapat dilaksanakan secara mudah, efisien, transparan dan akuntabel. Keberadaan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur sangat dibutuhkan, hal ini sesuai dengan Qanun Aceh Nomor 6 Tahun 2008 pasal 16 ayat (1) dimana Pemerintah Kabupaten/Kota berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan pelayanan administrasi kependudukan dan peristiwa penting lainnya, dengan kewenangan meliputi:

- a. koordinasi penyelenggaraan administrasi kependudukan dan peristiwa penting lainnya;
- b. pembentukan perangkat daerah sebagai instansi pelaksana yang tugas dan fungsinya dibidang administrasi kependudukan dan peristiwa penting lainnya;
- c. pengaturan teknis penyelenggaraan administrasi kependudukan dan peristiwa penting lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan administrasi kependudukan dan peristiwa penting lainnya;
- e. pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di bidang administrasi kependudukan dan peristiwa penting lainnya;
- f. penugasan kepada gampong untuk menyelenggarakan sebagian urusan administrasi kependudukan dan peristiwa penting lainnya berdasarkan asas tugas pembantuan;
- g. pengelolaan dan penyajian data kependudukan dan peristiwa penting lainnya; dan
- h. koordinasi pengawasan atas penyelenggaraan administrasi kependudukan dan peristiwa penting lainnya.

Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan kepuasan dapat tercapai apabila kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat terpenuhi.

Dengan demikian masyarakat merasakan hal-hal sebagai berikut

- a. Apabila kinerja pelayanan dibawah harapan, masyarakat akan merasa kecewa.
- b. Apabila kinerja pelayanan sesuai dengan harapan, masyarakat akan merasa puas.
- c. Apabila kinerja pelayanan melebihi harapan masyarakat, masyarakat akan merasa sangat puas.

Kepuasan masyarakat sebenarnya mempunyai sifat yang abstrak dan rumit. Peranan sistem secara menyeluruh dalam pelayanan sangat penting untuk mewujudkan kepuasan yang dimaksud. Kepuasan pelayanan yang diberikan tidak akan terlepas dari perbaikan kualitas secara terus menerus. Dari hasil penelitian kualitas pelayanan KK dan KTP secara umum termasuk dalam klasifikasi sangat baik/sangat memuaskan dengan perolehan nilai *Service Quality* sebesar 80,17%, hal ini diharapkan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur harus terus melakukan evaluasi dan pembenahan misalnya dalam menciptakan sarana atau mekanisme penyampaian keluhan dan saran yang baik, pengadaan sarana dan prasarana pelayanan sehingga memenuhi tuntutan masyarakat.

Usaha untuk perbaikan terhadap kualitas dari pada suatu pelayanan wajib terus dilakukan dengan usaha yang kontinu diharapkan pelayanan yang diberikan akan dapat mencapai tingkat kualitas pelayanan prima. Salah satu usaha yang paling penting dalam usaha perbaikan kualitas pelayanan yaitu dengan merubah perilaku dari pada pelayanan itu sendiri. Perilaku pelayanan

dalam rangka melayani masyarakat harus berubah dari masyarakat pemohon yang dulunya berada di posisi bawah sebagai pihak yang melayani pemerintah sedangkan pemerintah berada di posisi atas sebagai pihak yang dilayani masyarakat, berubah menjadi sebaliknya menempatkan masyarakat pemohon sebagai pihak yang dilayani oleh pemerintah. Perilaku pelayanan yang dulu masih berjalan dengan adanya penggunaan dana APBD yang sebagian besar untuk pemenuhan kebutuhan birokrasi.

Tuntutan untuk memenuhi harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan merupakan suatu keharusan yang akan berdampak pula terhadap penilaian masyarakat atas kinerja pegawai dan akhirnya akan mengarah pada penilaian terhadap organisasi pelayanan. Pemenuhan atas tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan harus memenuhi 2 kriteria yaitu:

- a. Memenuhi standar pelayanan yang digunakan sebagai dasar dalam pelaksanaan pengukuran kinerja pelayanan dengan memperhatikan keinginan dan kebutuhan masyarakat, kemampuan sumber daya yang dimiliki organisasi pemberi pelayanan, mudah dimengerti dan dapat diukur pencapaiannya.
- b. Memuaskan pemohon atau masyarakat. Harapan atau kepuasan masyarakat harus menjadi standar yang utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai peraturan yang berlaku. Kinerja pegawai pelayanan akan dinilai baik apabila telah memenuhi kepuasan masyarakat.

Wujud nyata dari usaha tersebut akan tercermin dari sistem tatalaksana pelayanan pegawai terhadap masyarakat yang mengacu pada sasaran pelayanan yang cepat, tepat dan mempunyai kepastian hukum.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Dari uraian di atas, maka dapat diambil beberapa kesimpulan seperti dibawah ini

1. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur, hal ini menunjukkan ada beberapa indikator yang dapat dikategorikan baik/memuaskan antara lain: kepastian biaya pelayanan (80,00%), kedisiplinan petugas pelayanan (77,50 %); kemampuan petugas pelayanan (77,50%), kepastian dan ketepatan waktu pelayanan (80,00 %) dan keadilan mendapatkan pelayanan (77,50 %) serta ada juga satu indikator yang dikategorikan tidak baik/tidak memuaskan yaitu pada cara pengisian formulir KK dan KTP (40,50%).
2. Berdasarkan penilaian responden pelayanan KK dan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur secara umum dapat dikategorikan sangat baik/sangat memuaskan. Hal ini dibuktikan dengan nilai *Service Quality* 80,17 %.

B. Saran

Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur agar sesuai dengan standar pelayanan prima dan tercapainya tertib administrasi kependudukan, maka penulis menyarankan:

1. Supaya dilakukan sosialisasi yang efektif kepada masyarakat tentang pengisian blangko KK dan KTP sehingga tidak ada kesalahan persepsi antara masyarakat dan pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.
2. Peningkatan kualitas kinerja pegawai/petugas perlu ditingkatkan secara kontinu terutama dalam bidang kemampuan, kedisiplinan, tanggungjawab, keramahan, kenyamanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian, kecepatan dan ketepatan waktu dalam memberi pelayanan kepada masyarakat.
3. Penelitian tentang pelayanan KK dan KTP perlu dilanjutkan dan dikembangkan oleh peneliti lain dengan cara menambah dan mengembangkan parameter yang telah ada dalam rangka mendukung pelayanan publik yang berorientasi pelanggan/masyarakat.

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Bukhari, (2004). *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Afabeta.
- Anonymous, (2008). <http://ilmiahmanajemen.blogspot.com/2008/06/kualitas-pelayanan-publik-studi-tentang.html>.
- Arikunto, Suharsimi, (1998). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rhineka.
- Azwar, S., (2003). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Consuelo G. Sevilla, Iesus A. Ochave, Twila G. Punsalan, Bella P Regala, Gabriel G. Uriarte, (1993). *Pengantar Metode Penelitian*. Terjemahan Alimuddin Tuwu. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Eka Wulan Sari, (2007). Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Penelitian Kuantitatif Deskriptif pada Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Cabang Semarang Selatan). Semarang: Skripsi, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Semarang.
- Faisal, F., (1990). *Penelitian Kualitatif: Dasar-dasar Aplikasi*. Malang: Yayasan Asah Asih Asuh.
- Hidayatullah, (1988). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi di Kabupaten Lampung Utara)*. Kotabumi: TAPM, Universitas Terbuka
- Henry, Nicholas, (1988). *Public Administration and Public Affairs*. New Jersey: Englewood Clift, Prentice - Hall, Inc.
- Holloway, S., (1995). *Methodology Handbook for Information Managers*. Aldershot: Gower Technical.
- Joe Fernandes, dkk., (2002). *Otonomi Daerah di Daerah Masa Reformasi: Antara Ilusi dan Fakta*. Jakarta: IPOS Fondation.
- Kuntjaraningrat. (1990). *Kebudayaan Mentalitas dan Pembangunan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- LAN-RI., (1998). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Lexy. J. Moleong, (1991). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Mahmudi, (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: AMP YKPN.
- Moenir, H. A. S., (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Morgan, C. & Murgatroyd, S., (1994). *Total Quality Management in the Public Sector: An International Perspective*. Buckingham: Open University Press.
- Nazir, Moh., (1988). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ndraha, Taliziduhu, (2000). *Kybernologi 1: Ilmu Pemerintahan Baru*. Jakarta: Bumi Aksara.
- , (1995). *Budaya Pemerintah dan Dampaknya terhadap Pelayanan kepada Masyarakat*. Jakarta: Journal Ilmu Pemerintahan Edisi ke Tiga.
- , (1997). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- , (2003). *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Bandung: Refika Aditama.
- Osborne, D. & Ted., Gaebler, (1992). *Reveinting Government: How the Entrepreneorial Spirit is Transforming the Public Sector*. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company, Inc.
- Parasauraman, Zeithaml, & Berry, (1985). *Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research*. Journal of Marketing, 49 (fall).
- Pawitan, Teddy, (1995). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: Remaja Rosta Karya.
- Rachmadi, (2008). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Kabupaten Karimun*. Tanjung Balai Karimum: TAPM, Universitas Terbuka
- Tjiptono, Fandi, (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yandianto, (2000). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Bandung: M2S.
- Zeithaml, V., A.Parasuraman, & Leonard L. Berry, (1990). *Delivering Quality Service. Balancing Customer Perceptions and Expectation*. New York: The Free Press.
- Peraturan Perundang-undangan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang *Administrasi Kependudukan*.

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 *Tentang Pemerintahan Daerah*
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 *Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian*
- Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 *Tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan.*
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2003 *Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Daerah*
- Keputusan Presiden Nomor 88 tahun 2004 *Tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan*
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 28 Tahun 2005 *Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah.*
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor : 35 A Tahun 2005 *Tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 94 Tahun 2003 Tentang Spesifikasi, Pengadaan Dan Pengendalian Blangko Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Buku Register Akta Dan Kutipan Akta Catatan Sipil.*
- Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 158 Tahun 2004 *Tentang Pedoman Organisasi Kecamatan.*
- Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 94 Tahun 2003 *Tentang Spesifikasi, Pengadaan dan Pengendalian Blangko Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Buku Register Akta dan Kutipan Akta Catatan Sipil.*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 *Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 *Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik.*
- Instruksi Gubernur Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam Nomor : 01/INSTR/2006 *Tentang : Pemberlakuan Kartu Tanda Penduduk Standar Nasional Di Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam.*
- Qanun Aceh Nomor 6 Tahun 2008 *Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.*
- Qanun Kabupaten Aceh Timur Nomor 2 Tahun 2008 *Tentang Susunan, Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Kabupaten Aceh Timur.*

Keputusan Bupati Aceh Timur Nomor : 432 Tahun 2006 Tentang *Pembentukan Panitia Pelaksana Pemutakhiran Data Penduduk Untuk Untuk Pemilihan Langsung Kepala Daerah Dan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Nasional.*

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 1.**BIODATA PENULIS**

Penulis dilahirkan di Desa Telaga Tujuh, sebuah Pulau terpencil Kecamatan Langsa Timur Kota Langsa pada akhir Tahun 1968, anak ke dua dari lima bersaudara dari pasangan ayahanda M. Hasan bin Arsyad (Alm.) dan Ibunda Hadiyan benti Syafi'i

Pada Tahun 1981, penulis lulus Sekolah Dasar Negeri Telaga Tujuh Langsa, Tahun 1984 lulus Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 Sigli di Kabupaten Pidie dan pada Tahun 1984 lulus Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Sigli, kemudian pada tahun 1992 tepatnya pada tanggal 20 Agustus 1992 menjadi Sarjana Fakultas Tarbiyah IAIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Penulis diangkat menjadi Pegawai Negeri Sipil pada tanggal 1 Desember 1993 dan bekerja pada Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) Kabupaten Aceh Timur sebagai tenaga Penyuluh KB di Kecamatan Langsa Timur dan Kecamatan Birem Bayeun sampai dengan Tahun 2004, dan sekarang dipercayakan menjadi Kepala Bidang Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur

Pada tahun 2007 penulis melanjutkan study di Universitas Terbuka UPBJJ Pokja Langsa, Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik.

Lampiran 2.**RIWAYAT HIDUP****I. DATA PRIBADI**

1. Nama Lengkap : M. Thaib
2. NIM : 015016651
3. Tempat/Tgl. Lahir : Telaga Tujuh, 1968
4. Kebangsaan : Indonesia
5. Pekerjaan : PNS
6. Status kawin : Kawin
7. Agama : Islam
8. Alamat : Jln. A. Yani Lingkungan Blang Lr. Indah
Gampong Teungoh Langsa. Telp./HP.
0641- 23024 HP. 085282556333
email : thaib.ut.map07.lgs@gmail.com

II. DATA KELUARGA

1. Nama Istri : Dra. Mainiar
2. Nama Anak :
 1. AUFAR FADLUL HADY
 2. ASYRAF KAMIL PASHA
 3. MUHAMMAD AQIL MUDHAFFAR
 4. MAZAYA SYARAFINA

III. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tahun 1981 : Lulus SD Negeri Telaga Tujuh Langsa
2. Tahun 1984 : Lulus SMP Negeri 1 Sigli
3. Tahun 1987 : Lulus SMA Negeri 1 Sigli
4. Tahun 1992 : Lulus IAIN Ar-Raniry Banda Aceh

IV. RIWAYAT PEKERJAAN

1. Tahun 1993 s.d. 1994 : Ajun PKB Kecamatan Langsa Timur pada BKKBN Kab. Aceh Timur
2. Tahun 1994 s.d. 2004 : Ajun PKB Kecamatan Birem Bayeun pada BKKBN Kab. Aceh Timur
3. Tahun 2004 s.d. 2006 : Kasubbag. Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan pada Badan Kependudukan, Catatan Sipil Dan Keluarga Sejahtera Kab. Aceh Timur
4. Tahun 2006 s.d. Sekarang : Kabid. Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur.

Lampiran 3.**KUESIONER PENELITIAN**

Langsa, 17 Desember 2008

Kepada Yth :

Bapak/Ibu/Sdr(i)

.....

Di

Tempat

Dengan hormat,

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

Daftar pertanyaan ini dikembangkan untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan Thesis yang merupakan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) pada Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka dengan judul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Aceh Timur (Studi Kasus Penerbitan KK dan KTP)”.

Demikian disampaikan, atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu/Sdr(i), kami mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya.

Hormat Saya,

M. THAIB
NIM : 015016651

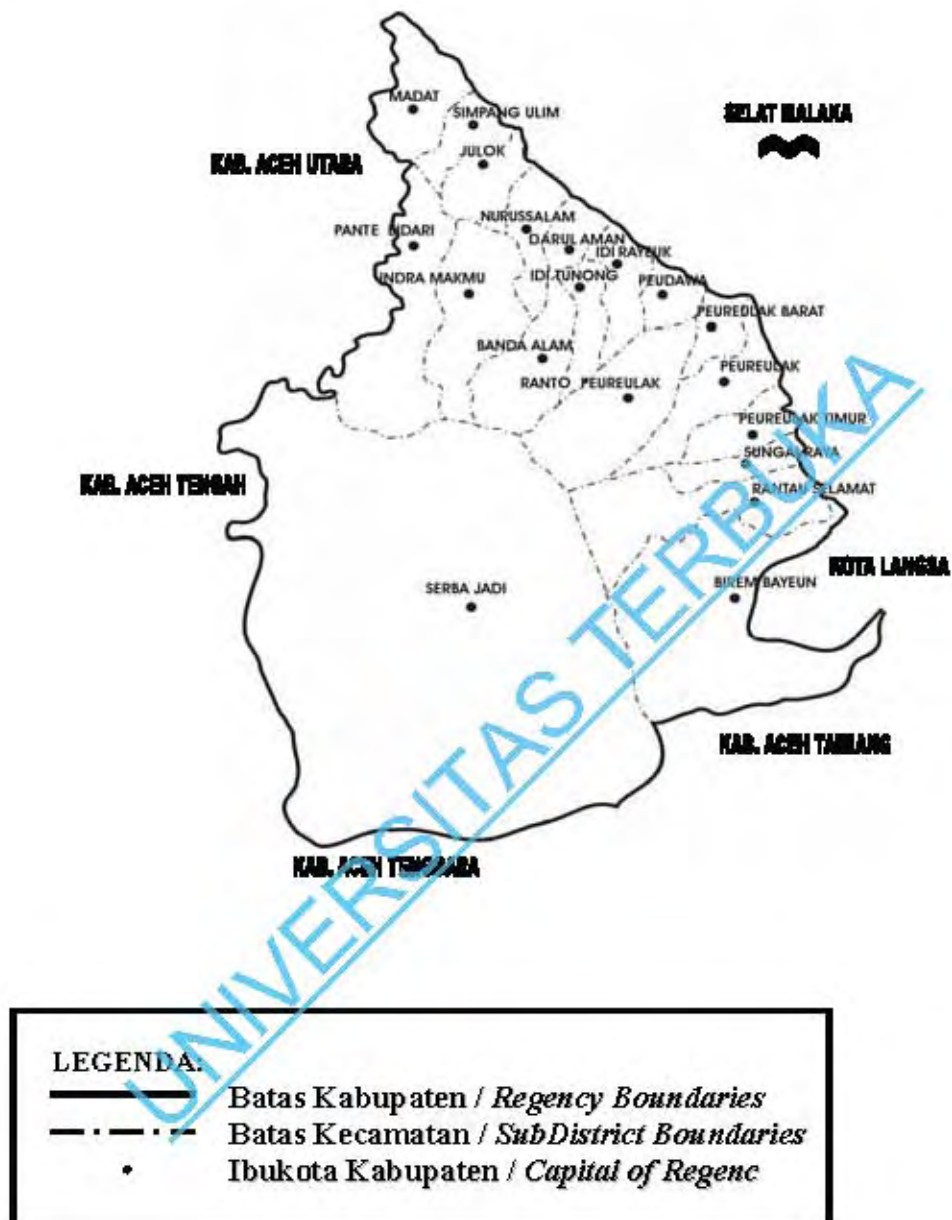
Lanjutan Lampiran 3.

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN KK DAN KTP^{*)}*(Beri tanda centang (V) pada alternatif jawaban sesuai dengan perasaan Anda)*

PERNYATAAN		JAWABAN			
		SK	KB	B	SB
<i>Tangible</i> (Berwujud)	Prosedur Pelayanan				
	Persyaratan Pelayanan				
	Kewajaran Biaya Pelayanan				
	Kepastian Biaya Pelayanan				
	Kenyamanan Lingkungan				
	Keamanan Pelayanan				
	Sistem Antri				
	Cara Pengisian Formulir				
	Fasilitas Penunjang Pelayanan				
<i>Intangible</i> (Tidak Berwujud)	Kedisiplinan Petugas Pelayanan				
	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan				
	Kemampuan Petugas Pelayanan				
	Kepastian dan Ketepatan Waktu Pelayanan				
	Keadilan Mendapatkan Pelayanan				
	Kesopanan dan Keramahan Petugas				

Keterangan :*SK = Sangat Kurang; KB = Kurang Baik; B = Baik; SB = Sangat Baik*

Lampiran 6. Peta Aceh Timur



Lampiran 4. Perhitungan Regresi Linear Sederhana dan Uji F

No.	y	X ₁	X ₂	X ₁ ²	X ₂ ²	X ₁ X ₂	X ₁ Y	X ₂ Y	y ²
1	89.58	21	22	441	484	462	1,881.25	1,970.83	8,025.17
2	83.33	21	19	441	361	399	1,750.00	1,583.33	6,944.44
3	87.50	21	21	441	441	441	1,837.50	1,837.50	7,656.25
4	85.42	22	19	484	361	418	1,879.17	1,622.92	7,296.01
5	81.25	20	19	400	361	380	1,625.00	1,543.75	6,601.56
6	85.42	20	21	400	441	420	1,708.33	1,793.75	7,296.01
7	81.25	20	19	400	361	380	1,625.00	1,543.75	6,601.56
8	81.25	21	18	441	324	378	1,706.25	1,462.50	6,601.56
9	83.33	22	18	484	324	396	1,833.33	1,500.00	6,944.44
10	81.25	20	19	400	361	380	1,625.00	1,543.75	6,601.56
11	87.50	21	21	441	441	441	1,837.50	1,837.50	7,656.25
12	87.50	21	21	441	441	441	1,837.50	1,837.50	7,656.25
13	85.42	20	21	400	441	420	1,708.33	1,793.75	7,296.01
14	87.50	22	20	484	400	440	1,925.00	1,750.00	7,656.25
15	81.25	22	17	484	289	374	1,787.50	1,381.25	6,601.56
16	83.33	19	21	361	441	399	1,583.33	1,750.00	6,944.44
17	81.25	21	18	441	324	378	1,706.25	1,462.50	6,601.56
18	81.25	20	19	400	361	380	1,625.00	1,543.75	6,601.56
19	83.33	22	18	484	324	396	1,833.33	1,500.00	6,944.44
20	81.25	19	20	361	400	380	1,543.75	1,625.00	6,601.56
21	87.50	22	20	484	400	440	1,925.00	1,750.00	7,656.25
22	83.33	20	20	400	400	400	1,666.67	1,666.67	6,944.44
23	85.42	20	21	400	441	420	1,708.33	1,793.75	7,296.01
24	83.33	22	18	484	324	396	1,833.33	1,500.00	6,944.44
25	87.50	21	21	441	441	441	1,837.50	1,837.50	7,656.25
26	83.33	21	19	441	361	399	1,750.00	1,583.33	6,944.44
27	83.33	20	20	400	400	400	1,666.67	1,666.67	6,944.44
28	81.25	20	19	400	361	380	1,625.00	1,543.75	6,601.56
29	83.33	20	20	400	400	400	1,666.67	1,666.67	6,944.44
30	81.25	22	17	484	289	374	1,787.50	1,381.25	6,601.56

31	85.42	19	22	361	484	418	1,622.92	1,879.17	7,296.01
32	85.42	21	20	441	400	420	1,793.75	1,708.33	7,296.01
33	83.33	20	20	400	400	400	1,666.67	1,666.67	6,944.44
34	83.33	19	21	361	441	399	1,583.33	1,750.00	6,944.44
35	87.50	23	19	529	361	437	2,012.50	1,662.50	7,656.25
36	81.25	18	21	324	441	378	1,462.50	1,706.25	6,601.56
37	81.25	21	18	441	324	378	1,706.25	1,462.50	6,601.56
38	85.42	22	19	484	361	418	1,879.17	1,622.92	7,296.01
39	81.25	22	17	484	289	374	1,787.50	1,381.25	6,601.56
40	85.42	22	19	484	361	418	1,879.17	1,622.92	7,296.01
41	85.42	21	20	441	400	420	1,793.75	1,708.33	7,296.01
42	83.33	20	20	400	400	400	1,666.67	1,666.67	6,944.44
43	83.33	20	20	400	400	400	1,666.67	1,666.67	6,944.44
44	87.50	20	22	400	484	440	1,750.00	1,925.00	7,656.25
45	83.33	22	18	484	324	396	1,633.33	1,500.00	6,944.44
46	85.42	20	21	400	441	420	1,708.33	1,793.75	7,296.01
47	81.25	21	18	441	324	378	1,706.25	1,462.50	6,601.56
48	83.33	19	21	361	441	399	1,583.33	1,750.00	6,944.44
49	83.33	24	16	576	256	384	2,000.00	1,333.33	6,944.44
50	83.33	21	19	441	361	399	1,750.00	1,583.33	6,944.44
51	85.42	21	20	441	400	420	1,793.75	1,708.33	7,296.01
52	81.25	20	19	400	361	380	1,625.00	1,543.75	6,601.56
53	85.42	20	21	400	441	420	1,708.33	1,793.75	7,296.01
54	81.25	19	20	361	400	380	1,543.75	1,625.00	6,601.56
55	85.42	21	20	441	400	420	1,793.75	1,708.33	7,296.01
56	81.25	22	17	484	289	374	1,787.50	1,381.25	6,601.56
57	89.58	22	21	484	441	462	1,970.83	1,881.25	8,025.17
58	81.25	21	18	441	324	378	1,706.25	1,462.50	6,601.56
59	87.50	21	21	441	441	441	1,837.50	1,837.50	7,656.25
60	81.25	20	19	400	361	380	1,625.00	1,543.75	6,601.56
61	87.50	21	21	441	441	441	1,837.50	1,837.50	7,656.25
62	83.33	21	19	441	361	399	1,750.00	1,583.33	6,944.44
63	83.33	20	20	400	400	400	1,666.67	1,666.67	6,944.44
64	81.25	19	20	361	400	380	1,543.75	1,625.00	6,601.56

65	83.33	20	20	400	400	400	1,666.67	1,666.67	6,944.44
66	85.42	21	20	441	400	420	1,793.75	1,708.33	7,296.01
67	83.33	21	19	441	361	399	1,750.00	1,583.33	6,944.44
68	85.42	22	19	484	361	418	1,879.17	1,622.92	7,296.01
69	81.25	19	20	361	400	380	1,543.75	1,625.00	6,601.56
70	83.33	23	17	529	289	391	1,916.67	1,416.67	6,944.44
71	87.50	21	21	441	441	441	1,837.50	1,837.50	7,656.25
72	81.25	21	18	441	324	378	1,706.25	1,462.50	6,601.56
73	83.33	19	21	361	441	399	1,583.33	1,750.00	6,944.44
74	81.25	20	19	400	361	380	1,625.00	1,543.75	6,601.56
75	89.58	20	23	400	529	460	1,791.67	2,060.42	8,025.17
76	81.25	21	18	441	324	378	1,706.25	1,462.50	6,601.56
77	81.25	20	19	400	361	380	1,625.00	1,543.75	6,601.56
78	83.33	22	18	484	324	396	1,833.33	1,500.00	6,944.44
79	83.33	20	20	400	400	400	1,666.67	1,666.67	6,944.44
80	85.42	22	19	484	361	418	1,879.17	1,622.92	7,296.01
81	87.50	21	21	441	441	441	1,837.50	1,837.50	7,656.25
82	81.25	20	19	400	361	380	1,625.00	1,543.75	6,601.56
83	87.50	20	22	400	484	440	1,750.00	1,925.00	7,656.25
84	83.33	21	19	441	361	399	1,750.00	1,583.33	6,944.44
85	85.42	21	20	441	400	420	1,793.75	1,708.33	7,296.01
86	85.42	21	20	441	400	420	1,793.75	1,708.33	7,296.01
87	81.25	21	18	441	324	378	1,706.25	1,462.50	6,601.56
88	85.42	23	18	529	324	414	1,964.58	1,537.50	7,296.01
89	81.25	20	19	400	361	380	1,625.00	1,543.75	6,601.56
90	81.25	20	19	400	361	380	1,625.00	1,543.75	6,601.56
91	85.42	19	22	361	484	418	1,622.92	1,879.17	7,296.01
92	83.33	21	19	441	361	399	1,750.00	1,583.33	6,944.44
93	87.50	21	21	441	441	441	1,837.50	1,837.50	7,656.25
94	83.33	20	20	400	400	400	1,666.67	1,666.67	6,944.44
95	83.33	19	21	361	441	399	1,583.33	1,750.00	6,944.44
96	81.25	21	18	441	324	378	1,706.25	1,462.50	6,601.56
97	85.42	21	20	441	400	420	1,793.75	1,708.33	7,296.01
98	81.25	22	17	484	289	374	1,787.50	1,381.25	6,601.56

99	85.42	21	20	441	400	420	1,793.75	1,708.33	7,296.01
100	81.25	21	18	441	324	378	1,706.25	1,462.50	6,601.56
101	89.58	22	21	484	441	462	1,970.83	1,881.25	8,025.17
102	85.42	21	20	441	400	420	1,793.75	1,708.33	7,296.01
103	81.25	20	19	400	361	380	1,625.00	1,543.75	6,601.56
104	89.58	21	22	441	484	462	1,881.25	1,970.83	8,025.17
105	83.33	20	20	400	400	400	1,666.67	1,666.67	6,944.44
106	87.50	22	20	484	400	440	1,925.00	1,750.00	7,656.25
107	81.25	20	19	400	361	380	1,625.00	1,543.75	6,601.56
108	81.25	21	18	441	324	378	1,706.25	1,462.50	6,601.56
109	83.33	22	18	484	324	396	1,833.33	1,500.00	6,944.44
110	81.25	21	18	441	324	378	1,706.25	1,462.50	6,601.56
111	85.42	20	21	400	441	420	1,708.33	1,793.75	7,296.01
112	87.50	22	20	484	400	440	1,925.00	1,750.00	7,656.25
113	85.42	20	21	400	441	420	1,708.33	1,793.75	7,296.01
114	81.25	19	20	361	400	380	1,543.75	1,625.00	6,601.56
115	85.42	20	21	400	441	420	1,708.33	1,793.75	7,296.01
116	83.33	20	20	400	400	400	1,666.67	1,666.67	6,944.44
117	81.25	22	17	484	289	374	1,787.50	1,381.25	6,601.56
118	87.50	22	20	484	400	440	1,925.00	1,750.00	7,656.25
119	81.25	20	19	400	361	380	1,625.00	1,543.75	6,601.56
120	81.25	22	17	484	289	374	1,787.50	1,381.25	6,601.56
121	89.58	21	22	441	484	462	1,881.25	1,970.83	8,025.17
122	83.33	22	18	484	324	396	1,833.33	1,500.00	6,944.44
123	83.33	20	20	400	400	400	1,666.67	1,666.67	6,944.44
124	81.25	18	21	324	441	378	1,462.50	1,706.25	6,601.56
125	85.42	21	20	441	400	420	1,793.75	1,708.33	7,296.01
126	81.25	20	19	400	361	380	1,625.00	1,543.75	6,601.56
127	87.50	21	21	441	441	441	1,837.50	1,837.50	7,656.25
128	81.25	23	16	529	256	368	1,868.75	1,300.00	6,601.56
129	83.33	22	18	484	324	396	1,833.33	1,500.00	6,944.44
130	83.33	20	20	400	400	400	1,666.67	1,666.67	6,944.44
131	89.58	21	22	441	484	462	1,881.25	1,970.83	8,025.17
132	81.25	21	18	441	324	378	1,706.25	1,462.50	6,601.56

133	85.42	20	21	400	441	420	1,708.33	1,793.75	7,296.01
134	85.42	21	20	441	400	420	1,793.75	1,708.33	7,296.01
135	83.33	19	21	361	441	399	1,583.33	1,750.00	6,944.44
136	85.42	21	20	441	400	420	1,793.75	1,708.33	7,296.01
137	83.33	21	19	441	361	399	1,750.00	1,583.33	6,944.44
138	81.25	20	19	400	361	380	1,625.00	1,543.75	6,601.56
139	83.33	22	18	484	324	396	1,833.33	1,500.00	6,944.44
140	81.25	21	18	441	324	378	1,706.25	1,462.50	6,601.56
141	85.42	19	22	361	484	418	1,622.92	1,879.17	7,296.01
142	85.42	22	19	484	361	418	1,879.17	1,622.92	7,296.01
143	83.33	19	21	361	441	399	1,583.33	1,750.00	6,944.44
144	83.33	22	18	484	324	396	1,833.33	1,500.00	6,944.44
145	83.33	23	17	529	289	391	1,916.67	1,416.67	6,944.44
146	85.42	19	22	361	484	418	1,622.92	1,879.17	7,296.01
147	83.33	21	19	441	361	399	1,750.00	1,583.33	6,944.44
148	83.33	22	18	484	324	396	1,833.33	1,500.00	6,944.44
149	83.33	19	21	361	441	399	1,583.33	1,750.00	6,944.44
150	81.25	21	18	441	324	378	1,706.25	1,462.50	6,601.56
151	89.58	22	21	484	441	462	1,970.83	1,881.25	8,025.17
152	81.25	20	19	400	361	380	1,625.00	1,543.75	6,601.56
153	87.50	19	23	361	529	437	1,662.50	2,012.50	7,656.25
154	81.25	21	18	441	324	378	1,706.25	1,462.50	6,601.56
155	81.25	17	22	289	484	374	1,381.25	1,787.50	6,601.56
156	85.42	23	18	529	324	414	1,964.58	1,537.50	7,296.01
157	85.42	19	22	361	484	418	1,622.92	1,879.17	7,296.01
158	81.25	22	17	484	289	374	1,787.50	1,381.25	6,601.56
159	83.33	22	18	484	324	396	1,833.33	1,500.00	6,944.44
160	83.33	22	18	484	324	396	1,833.33	1,500.00	6,944.44
161	85.42	21	20	441	400	420	1,793.75	1,708.33	7,296.01
162	87.50	22	20	484	400	440	1,925.00	1,750.00	7,656.25
163	85.42	20	21	400	441	420	1,708.33	1,793.75	7,296.01
164	83.33	21	19	441	361	399	1,750.00	1,583.33	6,944.44
165	83.33	19	21	361	441	399	1,583.33	1,750.00	6,944.44
166	85.42	21	20	441	400	420	1,793.75	1,708.33	7,296.01

167	81.25	20	19	400	361	380	1,625.00	1,543.75	6,601.56
168	83.33	22	18	484	324	396	1,833.33	1,500.00	6,944.44
169	81.25	21	18	441	324	378	1,706.25	1,462.50	6,601.56
170	83.33	21	19	441	361	399	1,750.00	1,583.33	6,944.44
171	87.50	21	21	441	441	441	1,837.50	1,837.50	7,656.25
172	83.33	21	19	441	361	399	1,750.00	1,583.33	6,944.44
173	85.42	20	21	400	441	420	1,708.33	1,793.75	7,296.01
174	83.33	21	19	441	361	399	1,750.00	1,583.33	6,944.44
175	85.42	19	22	361	484	418	1,622.92	1,879.17	7,296.01
176	83.33	22	18	484	324	396	1,833.33	1,500.00	6,944.44
177	81.25	21	18	441	324	378	1,706.25	1,462.50	6,601.56
178	87.50	21	21	441	441	441	1,837.50	1,837.50	7,656.25
179	81.25	20	19	400	361	380	1,625.00	1,543.75	6,601.56
180	81.25	21	18	441	324	378	1,706.25	1,462.50	6,601.56
181	85.42	21	20	441	400	420	1,793.75	1,708.33	7,296.01
182	83.33	21	19	441	361	399	1,750.00	1,583.33	6,944.44
183	85.42	22	19	484	361	418	1,879.17	1,622.92	7,296.01
184	87.50	20	22	400	484	440	1,750.00	1,925.00	7,656.25
185	83.33	21	19	441	361	399	1,750.00	1,583.33	6,944.44
186	85.42	20	21	400	441	420	1,708.33	1,793.75	7,296.01
187	81.25	22	17	484	289	374	1,787.50	1,381.25	6,601.56
188	81.25	19	20	361	400	380	1,543.75	1,625.00	6,601.56
189	83.33	20	20	400	400	400	1,666.67	1,666.67	6,944.44
190	81.25	21	18	441	324	378	1,706.25	1,462.50	6,601.56
191	81.25	17	22	289	484	374	1,381.25	1,787.50	6,601.56
192	87.50	23	19	529	361	437	2,012.50	1,662.50	7,656.25
193	83.33	19	21	361	441	399	1,583.33	1,750.00	6,944.44
194	85.42	23	18	529	324	414	1,964.58	1,537.50	7,296.01
195	81.25	17	22	289	484	374	1,381.25	1,787.50	6,601.56
196	87.50	22	20	484	400	440	1,925.00	1,750.00	7,656.25
197	81.25	21	18	441	324	378	1,706.25	1,462.50	6,601.56
198	81.25	21	18	441	324	378	1,706.25	1,462.50	6,601.56
199	87.50	22	20	484	400	440	1,925.00	1,750.00	7,656.25
200	83.33	22	18	484	324	396	1,833.33	1,500.00	6,944.44

Jumlah	16,785.42	3,858.00	3,639.00	80,250.00	71,581.00	75,296.00	324,054.17	305,993.75	1,312,599.83
Rerata	83.93	20.74	19.55						

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 4. Hasil Kuesioner

Responden	Soal Tangible (Berwujud)									Soal Intangible (Tidak berwujud)					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
2	3	4	4	3	3	3	4	1	3	2	3	4	3	3	4
3	3	4	2	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3
4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
5	3	3	3	4	3	4	2	1	4	3	3	3	4	3	3
6	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4
7	4	3	4	4	3	3	4	1	2	3	3	3	4	3	3
8	3	4	3	2	3	4	3	1	4	3	4	3	2	2	4
9	4	3	4	2	4	3	4	2	3	3	2	3	3	3	4
10	4	3	4	4	2	3	4	2	3	3	4	3	2	3	4
11	3	4	4	4	4	3	4	1	3	4	3	3	4	4	3
12	4	3	4	3	3	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4
13	3	4	3	4	4	4	3	1	4	3	3	4	3	4	4
14	4	2	4	2	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3
15	3	3	2	4	3	4	3	1	4	3	3	3	2	2	4
16	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4
17	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3
18	4	4	3	2	3	3	4	1	2	2	4	3	3	3	4
19	4	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3
20	3	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4
21	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	3
22	4	3	2	3	3	3	2	1	3	4	3	3	3	3	4
23	3	3	4	4	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	3
24	4	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	4
25	3	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	3	2	4	4
26	4	2	4	2	4	3	4	1	2	3	3	4	4	2	3
27	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4
28	3	4	4	2	2	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3
29	4	4	3	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	4
30	4	3	4	2	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	4
31	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4
32	3	3	4	3	3	3	4	1	3	3	4	3	3	4	3
33	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	3	4
34	3	3	3	3	4	3	3	1	3	3	4	3	3	4	4
35	4	4	4	2	3	4	4	2	4	3	3	3	4	3	3
36	3	2	2	4	4	3	3	1	3	4	4	3	3	3	4
37	4	4	4	2	3	4	4	2	4	3	3	3	4	2	3
38	3	3	4	4	4	3	4	1	3	3	4	3	2	3	4
39	3	3	3	4	1	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3
40	4	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	3	2	3	4
41	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
42	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
43	3	3	4	4	4	4	4	1	4	3	3	3	3	4	4
44	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4
45	3	3	4	4	4	3	4	2	3	2	3	4	3	3	3
46	4	4	4	2	3	4	2	1	4	4	4	3	4	2	4
47	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
48	4	4	4	2	3	3	4	1	2	3	4	3	4	3	4
49	4	3	2	3	2	4	4	2	4	3	2	3	2	3	3
50	3	3	4	2	3	3	4	1	3	3	4	3	2	3	4
51	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3
52	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	4
53	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	4	4
54	4	4	3	4	4	3	2	1	3	2	3	4	4	4	3
55	4	3	4	2	3	4	4	1	4	4	4	3	3	3	4
56	3	4	2	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3
57	4	4	4	2	3	4	4	1	4	3	4	3	4	3	4
58	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3
59	4	3	4	4	3	4	4	1	4	3	4	3	4	3	4
60	3	2	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4
61	3	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	3
62	4	4	3	4	3	4	3	1	4	3	3	3	3	3	4
63	3	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3
64	4	4	4	3	3	3	4	1	3	4	3	4	3	4	4
65	3	3	2	2	4	4	2	2	4	3	4	3	4	3	3

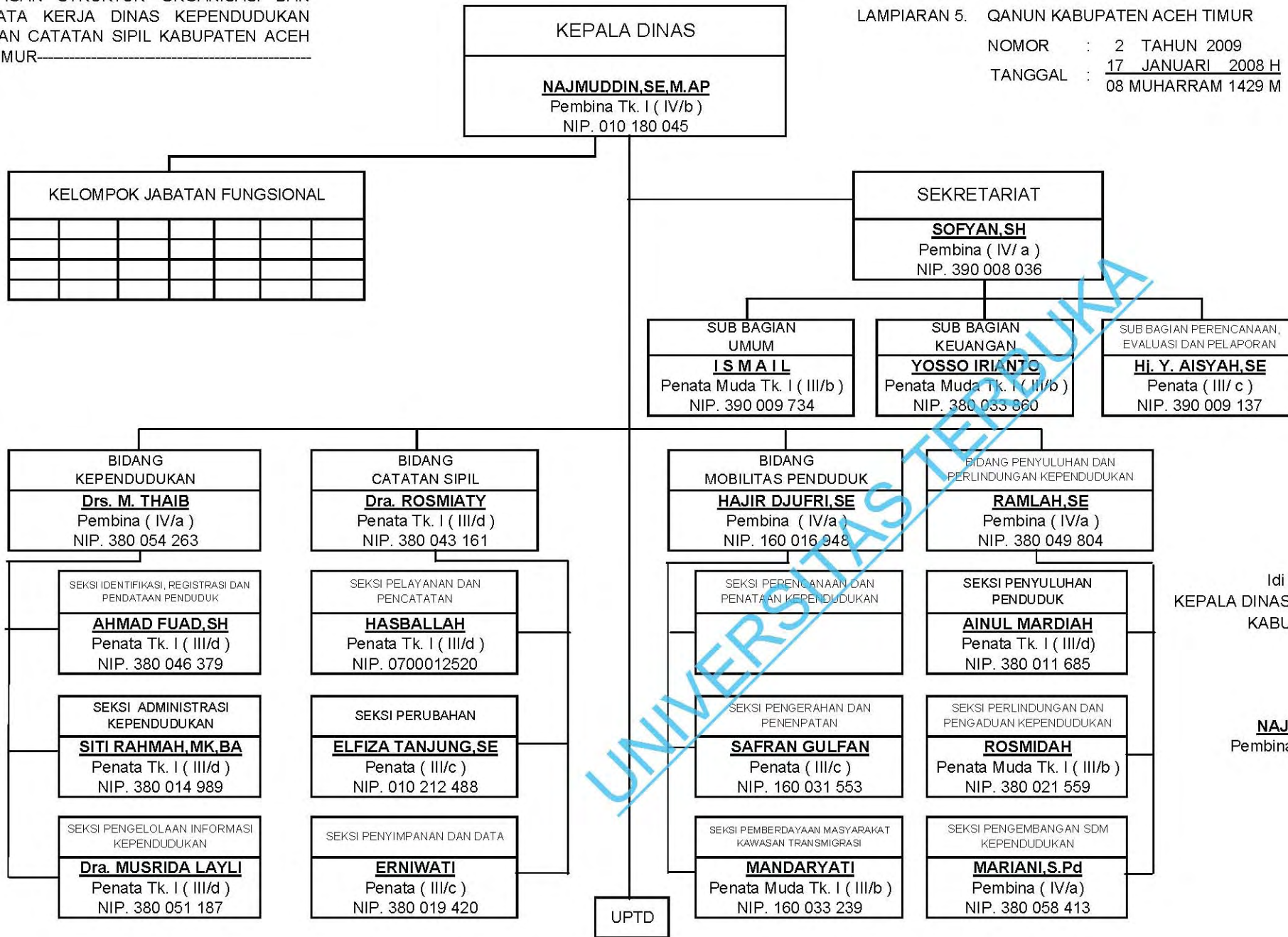
66	4	2	4	4	3	3	4	1	3	3	3	3	3	4	4
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
67	3	3	3	2	4	4	3	2	4	2	4	3	2	2	4
68	4	3	4	4	3	3	4	1	3	3	3	3	4	3	3
69	3	3	3	2	2	4	3	2	4	3	4	3	3	3	4
70	3	3	4	4	3	3	4	1	2	3	2	3	2	3	4
71	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4
72	3	3	3	2	4	4	3	1	4	3	3	3	2	4	3
73	3	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4
74	4	3	2	2	3	4	2	1	4	4	3	3	3	3	3
75	3	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4
76	3	2	3	2	4	3	3	1	3	3	3	3	3	2	4
77	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3
78	4	3	4	4	3	4	4	1	4	3	3	3	2	3	4
79	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4
80	4	3	4	3	1	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3
81	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4
82	3	3	3	4	4	3	3	1	3	3	4	3	3	3	4
83	4	4	4	3	3	4	4	1	4	4	4	3	3	4	4
84	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3
85	3	4	4	4	3	3	4	1	3	3	3	4	2	4	4
86	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3
87	3	4	4	2	3	3	4	1	3	2	3	3	4	2	4
88	4	2	4	4	4	4	3	2	4	3	4	3	2	3	3
89	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3	4	3	4
90	4	3	4	4	2	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3
91	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4
92	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	3	3	3	3	4
93	3	4	4	2	3	3	4	1	3	3	4	3	4	4	3
94	4	4	2	3	4	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4
95	3	3	4	4	3	3	4	1	3	4	3	3	4	4	3
96	4	2	3	2	4	4	3	2	4	2	4	3	3	3	3
97	3	3	4	4	3	3	4	1	3	3	4	3	4	3	3
98	4	3	4	3	1	4	2	2	4	3	3	3	2	2	4
99	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4
100	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	3	3	2	3	4
101	4	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	3	4	3	3
102	4	4	3	3	4	4	3	1	4	3	3	3	3	4	4
103	3	4	4	3	3	3	4	1	3	3	4	3	3	3	3
104	4	4	3	4	4	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4
105	3	4	4	4	3	3	4	1	3	4	3	3	3	3	4
106	4	2	4	4	4	3	4	1	3	3	4	3	3	3	4
107	3	3	2	4	3	3	4	2	2	4	3	3	4	3	3
108	4	3	4	2	4	3	4	2	3	3	4	3	2	2	4
109	3	3	3	2	2	4	3	2	4	2	4	3	2	3	4
110	4	3	4	2	3	3	4	2	2	3	2	3	4	3	3
111	3	4	3	4	4	3	3	1	3	4	4	3	4	3	3
112	3	2	4	2	4	4	4	2	4	3	3	3	3	4	4
113	4	3	3	4	3	3	3	1	3	3	4	3	4	3	4
114	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	4	4
115	4	3	4	4	4	3	4	1	3	4	3	4	4	3	3
116	4	3	2	4	1	4	2	2	4	3	4	3	3	3	4
117	3	4	4	4	3	3	4	1	3	3	3	3	2	2	4
118	4	3	4	2	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	3
119	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
120	4	3	4	2	3	3	4	2	2	2	4	3	2	3	3
121	4	4	3	4	3	4	3	1	4	4	3	4	4	3	4
122	3	3	4	3	4	3	4	1	3	3	4	3	3	2	3
123	4	2	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	4	4
124	3	4	3	2	2	3	3	1	2	3	4	3	4	3	4
125	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	3
126	3	4	3	4	3	3	3	1	3	3	4	3	2	3	4
127	4	3	4	2	3	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4
128	3	4	4	4	4	3	4	2	3	2	3	3	2	3	3
129	4	3	4	2	3	3	4	2	3	3	2	3	4	3	3
130	3	3	2	4	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4
131	3	4	4	4	3	3	4	1	3	4	4	4	4	3	3
132	4	2	3	2	3	4	3	2	4	3	3	3	3	2	4

133	3	4	4	4	4	3	4	2	2	3	4	3	3	4	4
134	4	3	4	4	3	4	4	1	4	3	3	3	4	3	4
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
135	3	4	3	3	4	3	3	1	3	4	4	3	3	4	3
136	4	3	4	2	3	4	4	1	4	3	3	3	4	3	4
137	3	3	2	4	4	3	2	1	3	3	4	3	2	3	4
138	3	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	3	3
139	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	2	3	3
140	4	3	3	2	1	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4
141	3	4	4	4	3	3	4	1	3	4	4	3	4	3	4
142	4	2	3	2	4	4	3	1	4	3	3	4	3	2	4
143	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4	3	4	4	3
144	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	2	3	3	3	4
145	3	3	2	4	3	3	2	1	2	2	3	3	2	4	3
146	3	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4
147	4	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4
148	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3
149	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4
150	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3
151	3	4	4	4	4	4	4	1	4	3	4	3	4	3	4
152	4	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4
153	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4
154	4	3	4	4	3	3	4	1	3	2	3	3	3	3	3
155	3	4	3	2	4	3	3	2	2	3	4	4	4	3	4
156	4	3	4	4	3	4	4	1	4	3	3	3	3	2	4
157	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3
158	3	3	4	4	3	4	4	2	4	2	3	3	2	3	4
159	4	3	2	4	1	3	2	2	2	3	4	3	2	3	3
160	4	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3
161	3	4	3	4	4	4	3	1	4	3	3	4	3	3	4
162	4	2	4	4	3	3	4	2	3	3	4	3	4	2	4
163	4	4	3	3	4	4	3	1	4	4	3	3	3	4	4
164	3	4	4	2	3	3	4	2	3	2	3	3	4	3	4
165	3	4	3	4	3	4	3	1	4	4	4	3	3	4	3
166	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4
167	3	3	4	4	3	3	4	1	3	3	4	3	2	3	4
168	4	3	4	2	4	4	4	2	4	3	2	3	4	3	3
169	3	3	2	1	2	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3
170	4	3	4	2	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3
171	3	4	4	4	4	3	4	1	3	3	4	3	4	3	4
172	4	4	3	3	3	4	3	1	4	2	3	3	3	4	4
173	4	4	4	2	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4
174	4	4	3	4	3	4	3	1	4	4	3	3	3	3	3
175	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4
176	4	3	4	4	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3
177	3	3	2	2	3	4	2	2	4	3	4	3	2	2	4
178	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	3	3
179	3	3	4	2	3	3	4	2	2	3	4	3	2	3	4
180	4	3	4	4	1	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3
181	3	4	4	3	4	3	4	1	3	3	3	3	4	3	4
182	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	2	4
183	3	2	4	2	4	3	4	1	3	3	3	3	3	4	3
184	3	3	3	4	3	4	3	2	4	4	4	3	4	3	4
185	4	4	4	3	4	3	4	1	3	3	3	3	2	4	4
186	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	4	3	3
187	4	3	4	4	3	3	4	1	3	2	2	3	3	3	4
188	3	3	2	4	4	4	2	2	4	3	4	3	4	3	3
189	3	3	4	2	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4
190	4	3	4	2	2	3	4	2	2	3	4	3	2	3	3
191	3	4	3	4	1	3	3	1	3	4	4	3	4	3	4
192	4	3	4	2	4	4	4	2	4	3	3	3	2	4	4
193	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	4	3	4	3	4
194	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	3	3	2	3	4
195	3	2	2	4	3	3	2	1	3	4	4	4	4	3	3
196	4	3	4	2	4	4	4	2	4	3	3	3	3	4	4
197	3	4	4	4	3	3	4	2	2	2	4	3	4	2	3
198	4	3	3	3	3	4	3	1	4	3	3	3	3	3	3
199	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4
200	4	4	4	2	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3

Total Skor	696	660	700	640	650	680	700	324	660	620	690	620	640	620	720
SQ	87.00	82.50	87.50	80.00	81.25	85.00	87.50	40.50	82.50	77.50	86.25	77.50	80.00	77.50	90.00

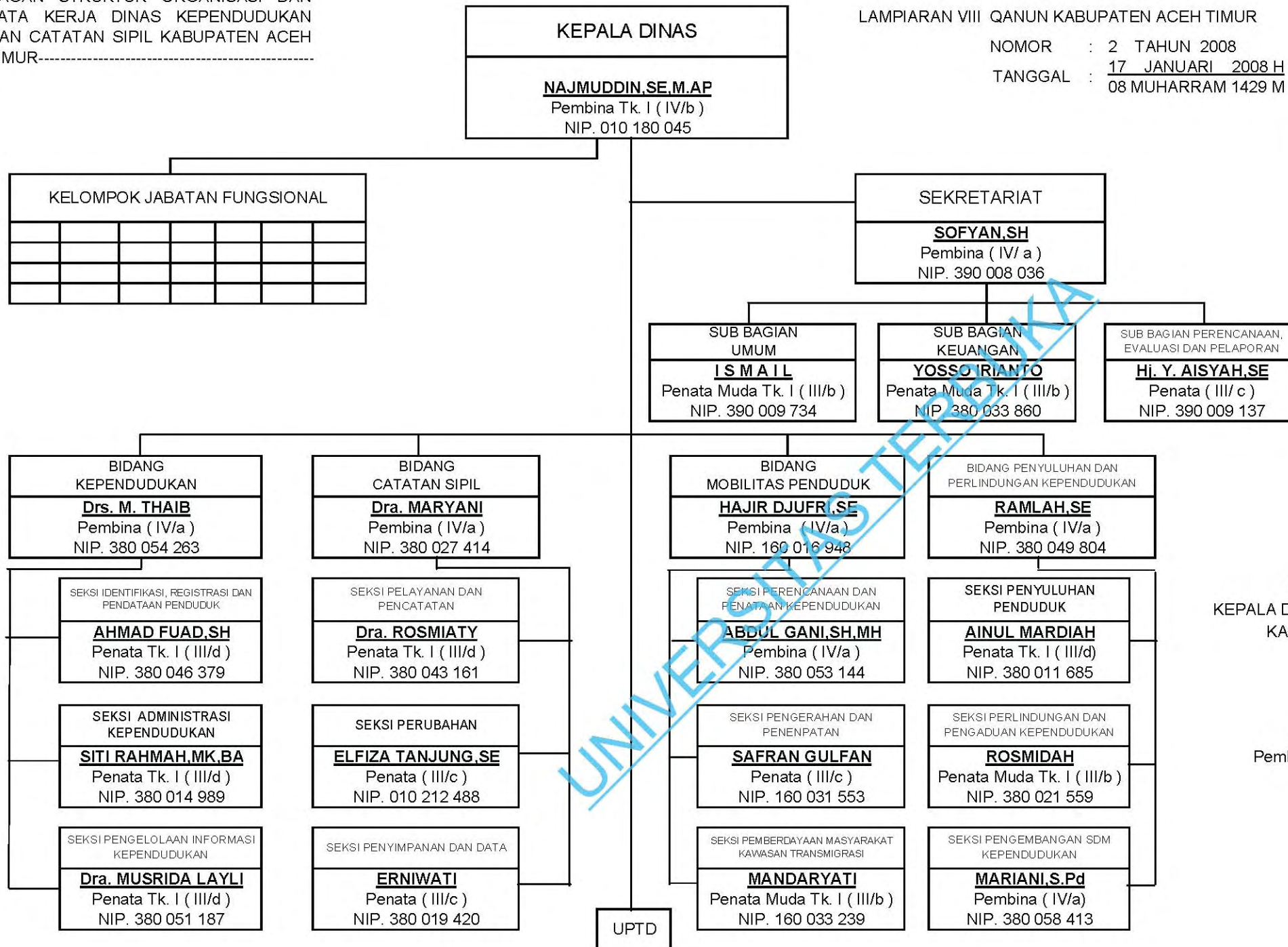
UNIVERSITAS TERBUKA

NOMOR : 2 TAHUN 2009
TANGGAL : 17 JANUARI 2008 H
08 MUHARRAM 1429 M



Idi 05 Januari 2009
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CAPIL
KABUPATEN ACEH TIMUR

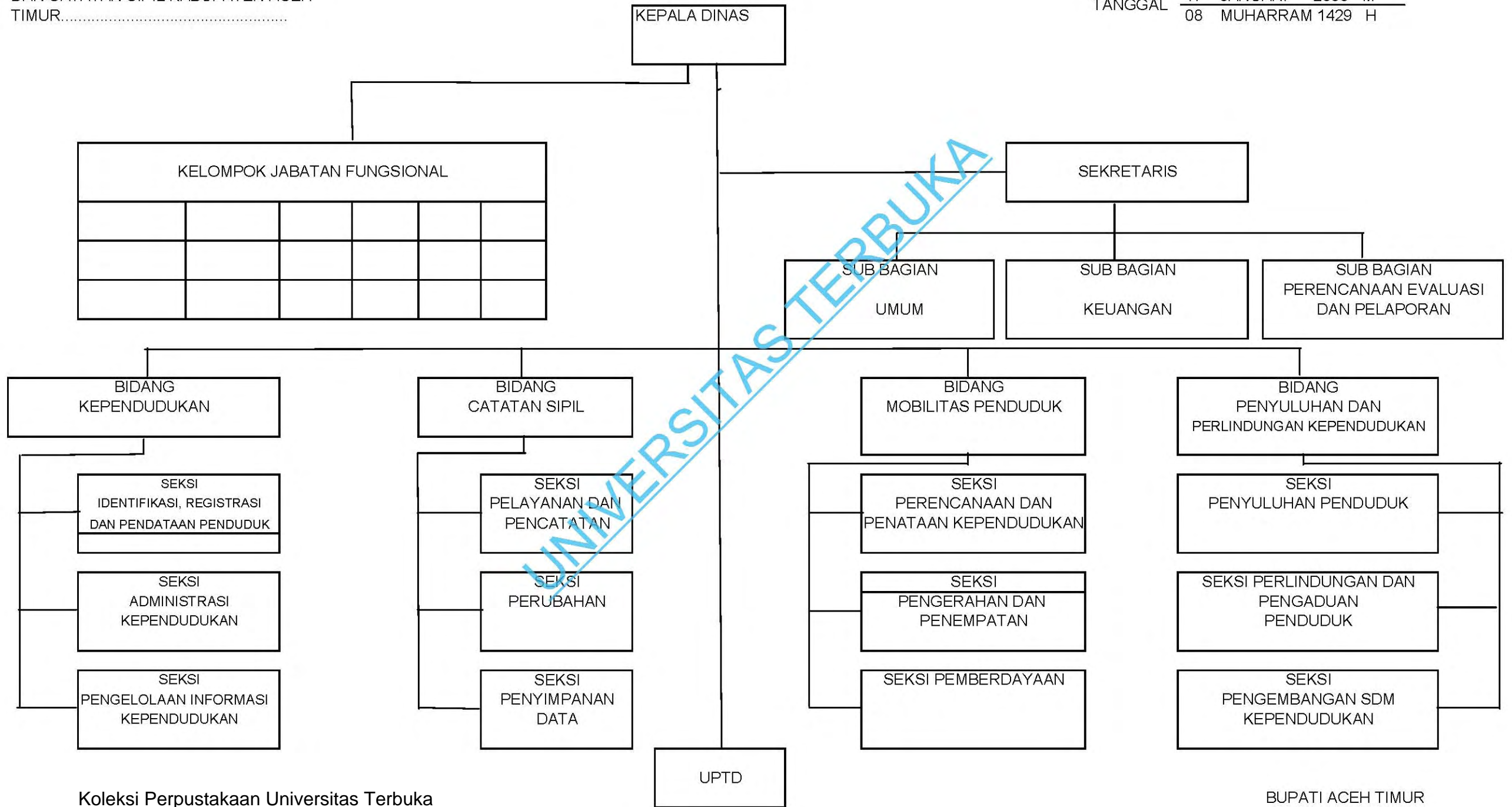
NAJMUDDIN, SE, M. AP
Pembina Tk. I / NIP. 010 180 045



Idi, 2008
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CAPIL
KABUPATEN ACEH TIMUR

NAJMUDDIN, SE, M. AP
Pembina Tk. I / NIP. 010 180 045

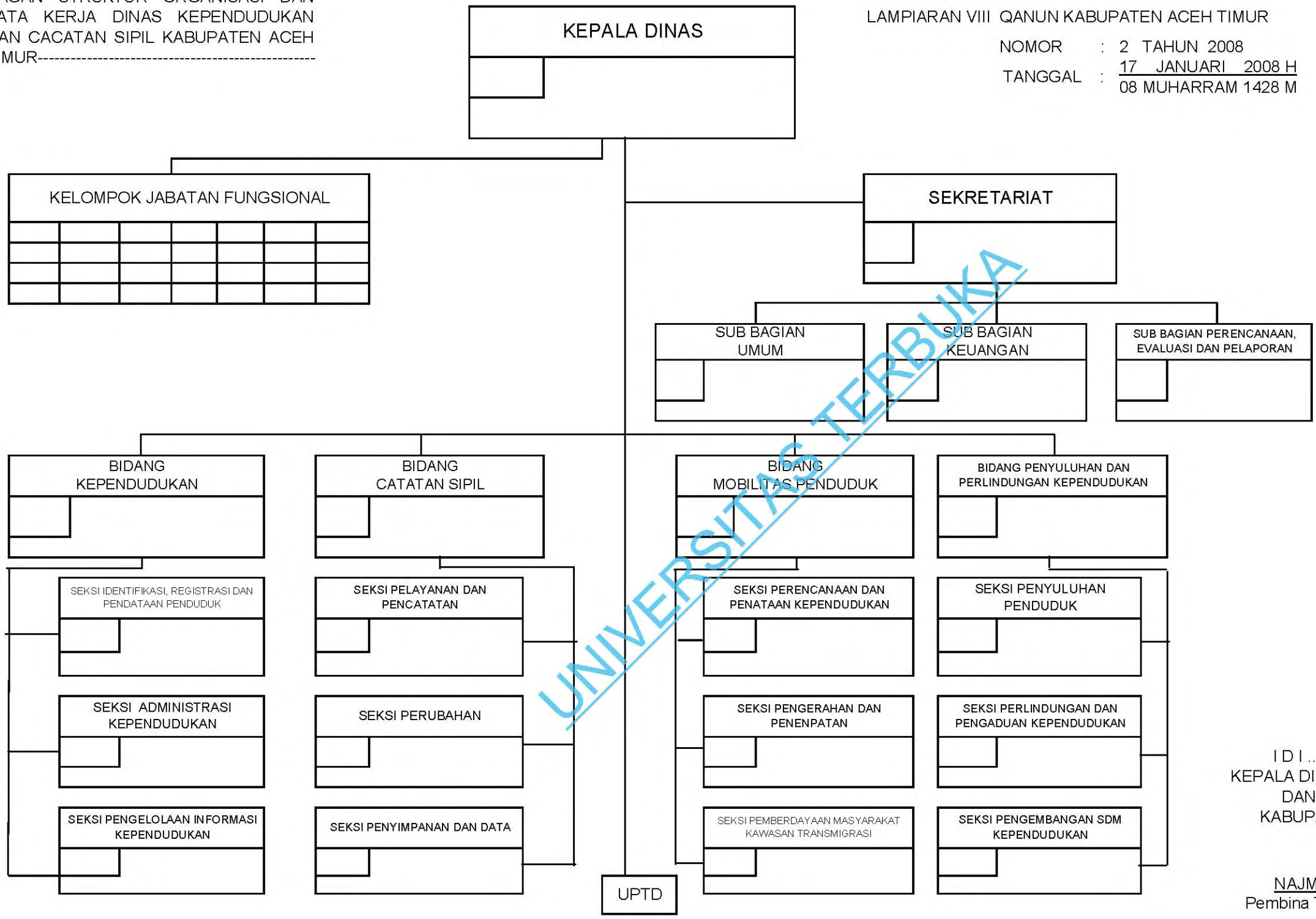
UNIVERSITAS TERBUKA



UNIVERSITAS TERBUKA

SEKRETARIS

UNIVERSITAS TERBUKA



1 D I2008
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN CACATAN SIPIL
KABUPATEN ACEH TIMUR

NAJMUDDIN, SE. M.AP
Pembina Tk.I / Nip. 010 180 045

UNIVERSITAS TERBUKA

—

KUKUP SURAH PEMERITAH MELAKA
**JANGAN LAGI
DIBERANJAN
DENGAN
KORUPSI!!!!**

40559.pdf

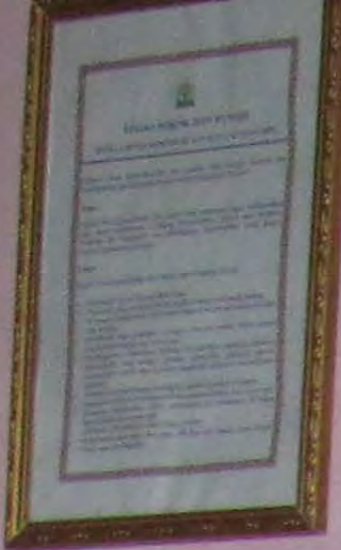
UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka



UNIVERSITAS TERBUKA





NA MUDDIN

UNIVERSITAS TERBUKA

GAMBAR
BIGGER

UNIVERSITAS TERBUKA