

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMBUAT
AKTA KELAHIRAN**

*(SUATU STUDI DI KANTOR KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KOTA PANGKALPINANG)*



**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Magister Sains dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

DJAILANI
NIM. 014707672

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2009**

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

**TAPM yang berjudul "KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMBUAT AKTA
KELAHIRAN "**

(SUATU STUDI DI KANTOR KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA

PANGKALPINANG) adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang

dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka

saya bersedia menerima sanksi akademik.

Jakarta, 15 Mei 2009

Yang Menyatakan

METERAI
TEMPEL
PAJAK PEMBANGUN BANGSA
TOL
20
ABA60AAF003230088
ENAM RIBU RUPIAH
6000 DJP

(Djailani)

NIM. 014707672

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama : Djailani
NIM : 014707672
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul Tesis : KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMBUAT AKTA
KELAHIRAN ” (SUATU STUDI DI KANTOR KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KOTA PANGKALPINANG)

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

Hari/ Tanggal : Sabtu/ 3 Oktober 2009

Waktu : 9.00 – 11.00 WIB

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua Komisi Penguji : Surachman Dimiyati, Ph.D.

Penguji Ahli : Dr. Roy V. Salomo

Pembimbing I : Dr. Agus Maulana

Pembimbing II : Suciati, Ph.D.

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMBUAT AKTA
KELAHIRAN” (SUATU STUDI DI KANTOR
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA
PANGKALPINANG)

Penyusun TAPM : Djailani

NIM : 014707672

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Hari/ Tanggal : Sabtu/ 3 Oktober 2009

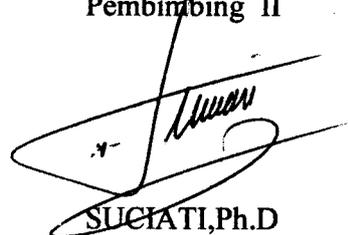
Menyetujui

Pembimbing I



DR. AGUS MAULANA

Pembimbing II



SUCIATI, Ph.D

Mengetahui,

Direktur Program Pascasarjana



Prof. Dr. Udin S. Winataputra, MA.

NIP. 19451007 197302 1 001

ABSTRACT**The quality of service in Making Birth Certificate
(A study in The Office Of Residence and Civil Record Pangkalpinang)****Djailani****UPBJJ Universitas Terbuka Jakarta****Djailani_map@yahoo.co.id****Key-words : the quality of service, public satisfaction, birth certificate,
the office of residence and civil record.**

The quality of service which was implemented by government apparatus according to some researches and some experts, has not been able to give satisfaction to the public served. Therefore this research aims to see about the quality of service that occurred in the Office of Residence and Civil Record Pangkalpinang city in making birth certificate and its impact on public satisfaction.

This research also aims to test the hypothesis namely : that the quality of services influent public satisfaction in the Office of Residence and Civil Record Pangkalpinang city, so the higher the quality of service, the more satisfied public are served.

The research objects were all government apparatus and the peope of Pangkalpinang who made birth certificates from September to November 2008 as sample of 75 people were selected by using proporsionate random sampling. The hypotheses were tested by correlation coefficient, determination, t-test and regression.

The descriptive analysis showed that the respondens had good perception of the quality of service in making birth certificates in The Office of Residence and Civil Record in Pangkalpinang. The analysis variable of public satisfaction was also known that public got satisfaction from the service that given by the apparatus of The Office of Residence and Civil Record in Pangkalpinang. Based on the indicators used in this research with included characteristic such as tangible, reliable, responsive, assurance and empathy in providing service.

The high level of public satisfaction based on the results of hypotheses testing showed that there was a correlation with the quality of service. It means that the better of service quality the the higher of public satisfaction. On the other hand the lower service quality will cause the lower of public satisfaction.

By testing the hypotheses showed that correlation between the quality of service and public satisfaction, it has correlation coefficient 0.571, determination coefficient 32.6 % and equality regresi $Y = 17.925 + 0.700 X$. From the result of calculation in each indicator was also known that five indicators about the quality of service consist of tangible, reliable, responsive, assurance and empathy. Among the indicators used in this research one with dominantly influent public satisfaction is empathy.

UNIVERSITAS TERBUKA

Abstrak

Kualitas Pelayanan Dalam Membuat Akta Kelahiran
(Suatu studi di Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Pangkalpinang)

Djailani

UPBJJ Universitas Terbuka Jakarta
Djailani_map@yahoo.co.id

Kata kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, akta kelahiran, kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil

Kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh para aparatur pemerintah menurut beberapa penelitian dan para ahli belumlah memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang dilayani. Oleh sebab itu penelitian ini bertujuan untuk melihat tentang kualitas pelayanan yang terjadi di kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pangkalpinang dalam membuat akta kelahiran yang pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian ini juga bertujuan untuk menguji hipotesis yaitu bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pangkalpinang, sehingga semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin puas masyarakat yang dilayani.

Objek penelitian ini adalah semua aparatur pemerintah dan masyarakat Pangkalpinang yang membuat kata kelahiran dari bulan September hingga November 2009 dan sebagai sampel diambil sebanyak 75 orang yang dipilih berdasarkan proporsionate random sampling, dan hipotesis diuji dengan menggunakan korelasi koefesien, Determinasi dan tes- t serta regresi.

Analisis deskriptif menunjukkan bahwa para responden mempunyai persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan dalam membuat kata kelahiran di kantor Kependudukan Dan Catatan sipil Kota Pangkalpinang. Analisis variabel tentang kepuasan masyarakat juga diketahui bahwa masyarakat mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang diberikan oleh para aparatur kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pangkalpinang. Berdasarkan indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini termasuk beberapa karakteristik seperti *tangible*, *reliable*, *resvonsive*, *assurance* dan *empathy* dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menyatakan bahwa tingkat yang tertinggi dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat adalah ditunjukkan dengan terdapat korelasi dengan kualitas pelayanan. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat, dan sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan akan menyebabkan semakin rendah kepuasan masyarakat yang dilayani.

Dengan pengujian hipotesis menunjukkan bahwa korelasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, terdapat korelasi koefesien 0,571, determinasi

koefisien 32,6 % dan persamaan regresi $Y = 17,925 + 0.700 X$. Dari hasil kalkulasi setiap indikator diketahui bahwa dari lima indikator tentang kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliable*, *responsive*, *assurance* dan *empathy*. Diantara indikator yang digunakan dalam penelitian ini bahwa *empathy* adalah indikator yang dominan dalam memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

UNIVERSITAS TERBUKA

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Tuhan Semesta alam, karena dengan izin dan perkenan-Nya penulis dapat melaksanakan tugas menyelesaikan tesis yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Magister Administrasi Publik di UPBJJ Universitas Terbuka Jakarta.

Judul Tesis ini adalah “KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMBUAT AKTA KELAHIRAN” (Suatu studi di Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pangkalpinang)

Penulis tertarik dengan judul di atas karena kualitas pelayanan publik selama ini harus diakui masih belum memuaskan dalam segala aspek layanan yang dilakukan oleh aparatur birokrasi pemerintah, hal ini banyak diutarakan oleh para pakar maupun teori-teori yang berhubungan dengan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu penulis berharap tulisan ini dapat memberikan masukan terhadap aparatur birokrasi pemerintah dalam segala aspek layanan yang dilakukan. Tesis ini mengambil objek penelitian di Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil kota Pangkalpinang dengan harapan hasilnya dapat menjadi suatu studi komparatif di semua bidang layanan masyarakat yang ada di kota Pangkalpinang.

Dalam pembuatan tesis ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada bapak DR.Zainul Ittihad Amin,MSi dosen MK Studi Mandiri MAPU 5304, Bapak DR. Agus Maulana pembimbing I dan Ibu Suciati Ph.D pembimbing II yang telah memberi bimbingan dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan tugas penulisan tesis ini. Dan juga penulis haturkan terimakasih kepada seluruh jajaran beserta staf UPBJJ UT Jakarta beserta rekan-rekan MAP

20071 dan juga penulis ucapkan terima kasih kepada sang belahan jiwa kekasih sepanjang masa istri tercinta Dra.Hj. Nurmala yang telah memberikan dukungan tiada batas serta putra-putriku tersayang Muhammad Kurnia Pratama, Cita Azizah Nurcahyani, Muhammad Nurhakim Allughowi dan Nuradilah Mutmainnah yang telah merelakan sebahagian waktu dan kasih sayang mereka tersita selama penulis menimbah ilmu di UPBJJ UT Jakarta dan menyelesaikan tesis ini serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu terima kasih atas segala bantuan dan dukungannya. Semoga setiap tetes kebaikan yang diberikan kepada penulis mendapatkan pahala di sisi Allah SWT. Amin.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tesis ini belumlah sempurna disebabkan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang penulis miliki, oleh karena itu masukan-masukan serta saran yang konstruktif demi kesempurnaan penulisan ini sangat penulis harapkan dari berbagai pihak, dan akhirnya penulis berharap agar tesis ini nantinya dapat bermanfaat baik kepada penulis sendiri maupun seluruh aspek yang berhubungan dengan pelayanan publik khususnya Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil kota Pangkalpinang. Terima kasih.

Jakarta, 15 Mei 2009

Djailani

DAFTAR ISI

HALAMAN MUKA	
LEMBAR PERNYATAAN PENULIS.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TAPM.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah Penelitian.....	13
C. Tujuan Penelitian	14
D. Kegunaan Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kualitas Pelayanan	16
1. Pengertian Kualitas.....	17
2. Pengertian Pelayanan.....	20
B. Karakteristik Pelayanan.....	22
C. Pelayanan Publik.....	25
D. Model Kualitas Pelayanan.....	29
E. Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	34
F. Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	36
G. Kepuasan masyarakat.....	37

H.	Model Analisa.....	51
I.	Hipotesis.....	51
BAB III	METODE PENELITIAN	
A.	Desain Penelitian.....	53
B.	Populasi dan Sampel.....	52
1.	Populasi.....	52
2.	Penetapan Sampel.....	53
C.	Objek Penelitian.....	55
D.	Operasional Variabel	55
E.	Prosedur Pengumpulan Data.....	59
1.	Kuesioner.....	59
2.	Dokumentasi.....	60
3.	Studi kepustakaan.....	60
F.	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	60
1.	Validitas.....	61
2.	Reliabilitas.....	62
3.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	62
G.	Metode Analisa data.....	65
1.	Korelasi Sederhana.....	66
2.	Koefisien Determinasi.....	67
3.	Regresi Linier Sederhana.....	67
4.	Uji Hipotesis Dengan T-test.....	68
BAB IV	TEMUAN DAN PEMBAHASAN	
A.	Gambaran Objek Penelitian.....	70
1.	Struktur Organisasi Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pangkalpinang.....	71

2. Sarana Dan Prasarana Di Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil.....	73
a. Komputer.....	73
b. Jenis Sarana Dan Prasarana Lain.....	74
3. Data Kependudukan Kota Pangkalpinang.....	74
B. Profil Responden.....	79
1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Klamini.....	80
2. Profil Responden Berdasarkan Usia.....	81
3. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	82
4. Profil Responden Berdasarkan Status.....	84
C. Deskripsi Variabel Penelitian.....	85
1. Kualitas Pelayanan.....	85
2. Kepuasan Masyarakat.....	89
D. Pengujian Hipotesis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat.....	93
1. Koefisien Korelasi (r).....	93
2. Koefisien Determinasi (r^2).....	96
3. Uji Hipotesis (t-test).....	97
a. Hipotesis.....	97
b. Kriteria Pengambilan Keputusan.....	97
4. Persamaan regresi.....	98
5. Pembahasan Hasil Penelitian.....	99
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	103
B. Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA.....	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Kualitas Pelayanan.....	32
Gambar 2.2. Model Kualitas Pelayanan Yang Disempurnakan.....	33
Gambar 2.3. Model Analisa Kualitas Pelayanan.....	51
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Kantor Kependudukan Dan Catatan sipil.....	71

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Distribusi Jumlah Sampel Penelitian.....	54
Tabel 3.2 Operasional Variabel Kualitas Pelayanan.....	57
Tabel 3.3 Operasional Variabel Kualitas Pelayanan.....	58
Tabel 3.4. Hasil Uji Validitas Item Kualitas Pelayanan.....	63
Tabel 3.5. Hasil Uji Validitas Item Kepuasan Masyarakat.....	64
Tabel 4.1. Daftar Urut Kepangkatan PNS Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil.....	72
Tabel 4.2. Kondisi Sarana Komputer Di Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil.....	73
Tabel 4.3. Kondisi Sarana dan Prasarana di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil.....	74
Tabel. 4.4. Data Kependudukan Menurut Umur.....	75
Tabel 4.5. Data Kependudukan Menurut Status Perkawinan.....	76
Tabel 4.6. Data kependudukan Menurut Tingkat Pendidikan	76
Tabel 4.7. Data Kependudukan Menurut Pekerjaan.....	78
Tabel 4.8. Data Kependudukan Menurut Jenis Kelamin.....	79
Tabel 4.9. Profil Respoden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	80
Tabel 4.10. Tabulasi Silang Antara Jenis Kelamin dengan Kepuasan Masyarakat.....	80
Tabel 4.11. Profil Responden Berdasarkan Usia.....	81
Tabel 4.12. Tabulasi Silang Antara Usia Dengan Kepuasan Masyarakat.....	82

Tabel 4.13. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	83
Tabel 4.14. Tabulasi Silang antara Tingkat Pendidikan Dengan Kepuasan Masyarakat.....	87
Tabel 4.15. Profil Responden Berdasarkan Status.....	84
Tabel 4.16. Tabulasi Silang antara Staus dengan Kepuasan Masyarakat.....	84
Tabel 4.17. Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	85
Tabel 4.18. Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan Masyarakat.....	89
Tabel 4.19. Rangkuman Hasil Perhitungan Korelasi Koefisien Determinasi Uji t dan Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) Dengan Kepuasan Masyarakat (Y).	93
Tabel 4.20. Kreteria Koefisien Korelasi Guilford.....	94
Tabel 4.21. Koefisien Korelasi Hubungan antara Indikator Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat.....	95

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Skor Ujicoba Variabel Kualitas Pelayanan (X)	110
Lampiran 2. Skor Hasil Uji Coba Variabel Kepuasan Masyarakat	112
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X).....	114
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat(Y)	116
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)	118
Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).....	119
Lampiran 7. Output Responden	120
Lampiran 8. Hasil Penelitian.....	121
Lampiran 9. Hasil Penelitian Per Dimensi.....	122
Lampiran 10. Crosstabs Profil Responden.....	123
Lampiran 11. Quesioner.....	127

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Otonomi daerah adalah suatu hal yang telah lama direkomendasikan oleh para akademisi dalam forum-forum ilmiah dan didambakan oleh para praktisi dan birokrat di daerah. Otonomi daerah yang telah lama ditunggu-tunggu ini, akhirnya terwujud juga dengan dikeluarkan dan diberlakukannya Undang-Undang No. 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang No 25 tahun 1999 tentang perimbangan keuangan Pusat Daerah. Akan tetapi, setelah hampir dua tahun pelaksanaan otonomi daerah, masyarakat banyak yang kecewa karena ternyata otonomi daerah belum dapat memperbaiki kinerja pemerintah daerah, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Bahkan akhirnya kedua Undang-Undang Otonomi daerah tersebut direvisi dengan disyahkannya Undang-Undang No 32 tahun 2004 dan Undang-Undang No 33 tahun 2004. Namun demikian, perubahan kebijakan tersebut ternyata juga tidak memberikan dampak yang berarti bagi peningkatan kualitas pelayanan publik (Ratminto,2007:188).

Pada era otonomi daerah saat ini, pemerintah daerah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan publik yang memuaskan kepada masyarakat. Oleh karena itu perubahan pola pikir para aparatur di bidang pelayanan harus diikuti dengan adanya perubahan sikap. Perubahan budaya aparatur dari penguasa menjadi pelayanan masyarakat, dan ini merupakan titik awal dari pelaksanaan reformasi birokrasi dengan memberikan pelayanan prima dan profesional. Dalam konteks penelitian ini,

penelitian dilakukan di kantor Kependudukan dan Catatan merupakan titik awal dari reformasi birokrasi Sipil kota Pangkalpinang, sehingga salah satu jenis pelayanan yang diberikan adalah membuat akta kelahiran bagi masyarakat di kota Pangkalpinang.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 dalam (Ratminto,2007:20-21) membedakan jenis pelayanan menjadi empat kelompok, adapun empat kelompok tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi(SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/ Penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telpon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan, kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Undang-undang No. 32/2004 pasal 14(l) menetapkan bahwa pelayanan kependudukan dan catatan sipil merupakan urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah untuk kabupaten/kota merupakan urusan berskala kabupaten/ kota (Sembiring, 2006: 20-21). Urusan wajib artinya bahwa jika pemerintah daerah lalai dalam mengimplementasikannya, maka pemerintah pusat akan mengambil alih untuk melaksanakannya. Sebelum diambil alih pemerintah pusat terlebih dulu melakukan pembinaan-pembinaan hingga penugasan pejabat pemerintah pusat untuk melaksanakan urusan yang termasuk hal yang wajib tersebut.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas kantor catatan sipil mempunyai salah satu tugas yaitu pencatatan dan penerbitan kutipan akta kelahiran. Sedangkan manfaat dari akta kelahiran itu sendiri sebagai mana disebutkan dalam www.jasaumum/akte adalah sebagai berikut :

- a. Untuk masuk sekolah mulai dari taman kanak-kanak sampai ke perguruan tinggi.
- b. Untuk membuat paspor
- c. Untuk membuat akta pernikahan/ surat kawin
- d. Untuk membuat kartu tanda penduduk
- e. Untuk membuat surat izin mengemudi
- f. Untuk mengurus hak ahli waris berdasarkan hukum di Indonesia
- g. Untuk mengurus masalah asuransi
- h. Untuk mengurus masalah tunjangan keluarga
- i. Untuk mengurus bea siswa
- j. Untuk mengurus hak dana pension
- k. Untuk melaksanakan Ibadah Haji

I. Untuk mengurus pembuatan status kewarganegaraan.

Dari hal di atas dapat dilihat bahwa begitu pentingnya akta kelahiran bagi setiap warga Negara. Namun demikian, kebanyakan masyarakat khususnya masyarakat kota Pangkalpinang belum menyadari dan sering terlupakan oleh orang tua akan pentingnya akta kelahiran, baik bagi sang anak dan keluarganya sendiri maupun pemerintah. Dan juga sebagaimana dikatakan M.Fikri Kepala Kantor catatan sipil kota pangkalpinang dalam [www.lampung pos.com](http://www.lampungpos.com), bahwa masyarakat kota Pangkalpinang masih perlu dorongan agar menyadari bahwa akta kelahiran itu penting baik bagi anak dan keluarganya sendiri.

Berdasarkan peraturan daerah kota Pangkalpinang tahun 2003 menyatakan bahwa Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil merupakan lembaga teknis daerah yang penjabarannya diatur dengan surat walikota Pangkalpinang No. 05/302/Huk/2005 mengenai tugas pokok dan fungsi Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil kota Pangkalpinang mempunyai tugas membantu walikota dan wakil walikota Pangkalpinang dalam mengatur masalah kependudukan di kota Pangkalpinang dan bertanggung jawab kepada Kepala Daerah.

Kemudian penjabaran Peraturan Menteri Dalam Negeri No.28 tahun 2005 yang diimplementasikan melalui perda kota Pangkalpinang nomor 02 tahun 2008 tanggal 30 Januari 2008 menyatakan dalam rangka memberikan kemudahan bagi masyarakat bahwa akta kelahiran yang dibuat dari bayi berumur hingga 60 hari diberikan tanpa biaya apapun, namun apabila pengurusan setelah melewati batas waktu yang ditetapkan atau 61 hari setelah kelahiran maka akan dikenakan biaya sesuai dengan perda yang telah ditetapkan oleh Pemerintah kota Pangkalpinang.

Hal ini juga diperkuat Pasal 27 (1) Undang-undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan disebutkan bahwa setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana di tempat terjadinya peristiwa kelahiran paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran. Selanjutnya, Pasal 27 (2) menyebutkan bahwa berdasarkan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pejabat Pencatatan Sipil mencatat pada Register Akta Kelahiran dan menerbitkan Kutipan Akta Kelahiran. Berdasarkan undang-undang tersebut, para orang tua wajib segera membuat akta kelahiran bagi anak mereka.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil DKI Jakarta melakukan poling tentang kepuasan pelayanan pembuatan akta kelahiran sebanyak 239 responden yang menjawab sangat tidak puas 211 (88,3%), sangat puas 11 (4,6%), cukup puas 10 (4,2%), puas 7 (2,9%) di samping itu juga melakukan poling tentang kepuasan pelayanan pembuatan KTP dan Kartu Keluarga di kelurahan sebanyak 1562 responden dan dari jumlah tersebut yang menjawab sangat tidak puas 1028 orang (65,8%), kurang puas 368 orang (23,5%), puas 93 orang (5,9%) dan sangat puas 73 orang (4,7%) (Dinas Kependudukan Dan Capil DKI Jakarta,2009)

Dari data di atas menunjukkan bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan terhadap publik implementasinya belumlah memuaskan. Hal ini sebagaimana dinyatakan oleh Ratminto (2007: 193) bahwa waktu yang diperlukan oleh orang yang mencari akta kelahiran misalnya tidak jauh berbeda antara sebelum dan sesudah adanya UPT perizinan (sebelum dan sesudah otonomi), karena prosedur dan persyaratan yang harus dilengkapi adalah sama. Diakui bahwa dalam proses di Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil, sebenarnya hanya beberapa waktu saja.

Namun demikian, proses yang harus dilalui masyarakat berbelit-belit, mulai dari surat keterangan dari Dokter, RT hingga ke Kelurahan sehingga sangat merepotkan. Hal ini sebagaimana dikatakan oleh Triardianto (2005) bahwa ada tiga hal yang dirasakan masyarakat setiap berhadapan dengan birokrasi. Pertama, waktu yang relatif lama. Hampir 50 % responden mengatakan kerja aparat pemerintah lambat. Sebanyak 43 % berpendapat lain: tidak semua lembaga pemerintahan sengaja memperlama proses penyelesaian urusan. Kedua, prosedur yang berbelit-belit. Sekitar 45 % responden menyatakan prosedur yang mereka tempuh setiap berurusan dengan aparat pemerintah cukup ringkas. Sebaliknya hampir seluruh responden menyatakan aparat pemerintah setiap melayani masyarakat cenderung berbelit-belit, khususnya setiap warga masyarakat yang memerlukan perizinan untuk berusaha. Di Jakarta misalnya untuk mendapatkan atau menyelesaikan suatu proyek seorang pengusaha harus melalui sekitar 50 meja guna memuluskan jalannya usaha. Berdasarkan hasil Survei Transparency International Indonesia. Ketiga, ongkos-ongkos atau biaya yang mesti dikeluarkan masyarakat setiap berurusan dengan aparat pemerintah selama ini, sebanyak 46 % responden menilai besarnya biaya yang dikeluarkan untuk para birokrat mencerminkan tingginya tingkat korupsi yang terjadi. Permainan uang sudah dimulai saat izin hendak diajukan.

Dengan adanya reformasi birokrasi, masyarakat berharap agar pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah terhadap objek-objek pelayanan umum dapat memberi kepuasan terhadap masyarakat, sehingga kesan yang dilontarkan terhadap birokrasi menjadi baik. Dari pernyataan di atas merupakan suatu hal yang wajar jika masyarakat memiliki kesan bahwa pelayanan publik belumlah memuaskan

masyarakat. Karena hingga saat ini masyarakat masih harus dibebani biaya-biaya tidak resmi dalam berurusan dengan unit-unit layanan publik serta otoriternya para birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehubungan dengan itu masyarakat seringkali mempunyai persepsi yang negatif terhadap pelayanan publik oleh birokrasi dan masyarakat itu sendiri tidak mempunyai keberanian untuk menolak terhadap penyimpangan-penyimpangannya. Sebagai akibatnya, masyarakat hanya secara terpaksa untuk mau terlibat dengan pelayanan publik, sehingga dengan keterpaksaan tersebut banyak masyarakat menghindar untuk berurusan dengan birokrasi dan munculah jasa-jasa pengurusan. Orang-orang yang enggan berurusan dengan birokrasi menggunakan jasa pengurusan melalui jalan pintas, yaitu kerja sama antara pelayanan publik dengan masyarakat yang tentunya dengan mengeluarkan biaya-biaya yang tidak resmi. Pernyataan di atas dipertegas oleh (Ratminto,2007:206-207) bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informative, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan dan KKN. Tentang baik buruknya pelayanan birokrasi pemerintah (Pegawai Negeri Sipil) saat

ini (Humas Menpan, 2009) melalui Kementerian Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Republik Indonesia(2009) melakukan jajak pendapat dari 1115 responden yang menjawab kurang baik 696 (62,4%), cukup baik 221 (19,8%) dan baik 198 (17,8%).

Hal ini diperkuat sebagaimana yang disampaikan oleh Thoha (dalam Waluyo, 2007: 55) bahwa birokrasi pemerintah terkesan kurang baik dan sering menyulitkan orang. Bahkan Kristiadi (dalam Waluyo, 2007: 55) menjelaskan bahwa birokrasi seolah-olah memiliki kesan adanya suatu proses panjang yang berbelit-belit apabila masyarakat akan menyelesaikan suatu urusan dengan aparat pemerintah.

Berkaitan dengan itu, pemerintah yang lahir dari rakyat dan mengabdikan untuk kepentingan rakyat harus menyadari bahwa hampir di setiap bidang layanan publik selalu ada keluhan dari masyarakat tentang tidak efektif dan efisiennya administrasi birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat harus mondar-mandir untuk menyelesaikan urusan-urusannya. Namun yang lebih menderita lagi adalah masyarakat awam yang tidak mempunyai pengetahuan di bidang administrasi dan menjadi korban penanganan pelayanan publik yang tidak adil. Laporan penelitian tentang "Reformasi Tata Pemerintahan Dan Pemerintah Daerah" oleh Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjadarmada mengungkapkan realitas bahwa birokrasi belum mampu memberikan pelayanan publik yang adil dan nonpartisan kepada semua lapisan masyarakat (Chalid, 2006: 918-919). Hal senada diungkapkan (Batinggi, 2005: 9.9) bahwa masyarakat sebagai konsumen yang berhak mendapat pelayanan dari sektor publik, pada umumnya berada pada posisi lemah. Apapun kualitas pelayanan yang diterima masyarakat

umumnya tidak dapat menuntut agar apa yang diterima sebanding dengan apa yang seharusnya diterima.

Masyarakat belum memahami secara mendalam bahwa birokrasi pemerintah seharusnya memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat dan bukan sebaliknya untuk dilayani oleh masyarakat atau hanya memberi pelayanan kepada dirinya sendiri. Namun lebih dari itu, petugas pelayanan diharapkan dapat memberi pemahaman yang mendalam tentang kemampuan dan kreativitas masyarakat untuk dapat menjalankan pelayanan publik secara bersama.

Pelayanan publik yang diharapkan masyarakat adalah pelayanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. (Ratminto, 2007: 28). Oleh karena itu, pelayanan publik yang diharapkan, yaitu birokrasi yang sepenuhnya mendedikasikan diri untuk memenuhi kebutuhan rakyat sebagai pengguna jasa adalah pelayanan publik yang ideal. Birokrasi yang selama ini ternyata belum dapat memenuhi harapan semua pihak diharapkan mampu untuk menghilangkan persepsi yang negatif terhadap pelayanan publik oleh birokrasi. Birokrasi harus mampu merealisasikan fungsi ideal birokrat baik secara mental maupun sumber daya manusia yang menunjang penyelenggaraan pelayanan terhadap masyarakat. (Chalid, 2006:9.8). menyatakan bahwa untuk merealisasikan bentuk pelayanan publik yang sesuai dengan azas desentralisasi diperlukan paradigma secara radikal dari aparat birokrasi.

Dari uraian di atas dapat dilihat bahwa masyarakat sebagai pihak yang dilayani oleh birokrasi pemerintah belum sepenuhnya mendapat pelayanan yang berkualitas

dan memuaskan walaupun sesungguhnya pelayanan yang berkualitas merupakan dasar dan bentuk aktualisasi dari eksistensi kinerja birokrasi administrasi pemerintah yang baik. Bersamaan dengan itu Abidin (2006:78) menyatakan bahwa diperlukan perbaikan dalam bidang administrasi yang meliputi perbaikan kelembagaan, prosedur kerja, dan pengembangan kemampuan sumber daya manusia. Kedudukan wewenang, fungsi dan tugas pokok tiap-tiap lembaga pemerintah harus jelas. Prosedur kerja dan pelayanan masyarakat tidak boleh berbelit-belit, panjang dan mahal. Semua itu harus terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan. Untuk melihat implementasi pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan masyarakat, penulis tertarik untuk menelaah lebih lanjut tentang hal-hal yang berkenaan dengan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka menunjang terwujudnya kinerja pemerintah yang baik (*good governance*) khususnya dalam bidang pelayanan masyarakat dalam membuat akta kelahiran di kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pangkalpinang.

Masyarakat selalu mengharapkan birokrasi pemerintah dapat memberikan pelayanan publik secara profesional, terbuka, ekonomis, efisien, serba cepat dan berkualitas tinggi. Dalam hal ini Chalid (2007: 9.60) menyatakan bahwa masyarakat menuntut pelayanan yang semakin profesional dengan biaya yang serendah mungkin. Hal ini membuat lembaga pemerintah melaksanakan tugasnya semakin kompleks dalam lingkungan yang sangat kompetitif dan cepat berubah. Masyarakat sebagai pelanggan menginginkan pelayanan dengan kualitas baik dan pilihan yang semakin banyak. Untuk dapat merealisasikan hal tersebut birokrasi pemerintah harus mampu menata ulang sistem administarsi yang sesuai dengan kebutuhan dan prioritas masyarakat.

Administrasi publik di negara–negara berkembang masih mempunyai banyak kelemahan harus segera diperbaiki melalui reformasi administrasi secara keseluruhan. Menurut Heady dalam Sundarso (2006: 6.7) administrasi publik di negara-negara berkembang ditandai dengan beberapa kelemahan. Kelemahan-kelemahan atau ciri-ciri tersebut adalah sebagai berikut :

1. Pola dasar sistem birokrasinya merupakan tiruan atau jiplakan dari sistem administrasi kolonial yang dikembangkan negara penjajah, khususnya untuk negara yang dijajahnya. Biasanya pola administrasi negara yang diterapkan negara penjajah di negara yang dijajah bersifat elitis, otoriter dan cenderung terpisah dari masyarakat dan lingkungan sekitarnya. Selain sifat-sifat di atas dalam birokrasi kita juga dijumpai nilai *patron client* yang menempatkan aparatur sebagai pihak yang melayani. Pada umumnya pola administrasi negara penjajah sampai sekarang masih merupakan ciri birokrasi di banyak negara berkembang.
2. Birokrasi pemerintahan kekurangan sumber daya manusia yang berkualitas baik dari segi kepemimpinan, manajemen, kemampuan dan keterampilan teknis yang sesuai dengan kebutuhan pembangunan. Sebaliknya kondisi yang sering dijumpai adalah banyaknya sumber daya manusia yang kurang berkualitas dengan pembagian tugas yang tidak jelas. Akibatnya tidak saja terjadi inefisiensi dalam penggunaan sumber daya manusia, tetapi juga terjadi penumpukan pegawai dalam satu unit kerja atau instansi.
3. Birokrasi cenderung mengutamakan atau berorientasi pada kepentingan pribadi atau kelompok dari pada kepentingan rakyat atau pencapaian sasaran yang bermanfaat bagi masyarakat banyak. Kelompok ini selain berada di lingkungan

internal birokrasi juga yang berada di luar birokrasi dan diuntungkan birokrasi. Dengan kata lain birokrat lebih berusaha mewujudkan tujuan pribadinya dibanding pencapaian sasaran-sasaran program. Dari sifat seperti ini lahir nepotisme, penyalahgunaan wewenang, korupsi, dan berbagai penyakit birokrasi di Negara berkembang dianggap tidak mempunyai etika berorganisasi. Dibanyak Negara berkembang korupsi telah menjadi fenomena yang sangat prevalence dan diterima sebagai sesuatu yang wajar.

4. Apa yang dinyatakan baik secara tertulis maupun lisan oleh birokrasi sering tidak sesuai dengan kenyataan. Hal ini tercermin dari penetapan perundang-undangan yang tidak mungkin dilakukan, peraturan-peraturan yang dilanggar sendiri oleh yang menetapkan, bahkan tidak jarang kita jumpai memalsukan angka atau manipulasi data untuk memberi gambaran yang menguntungkan.
5. Birokrasi cenderung bersifat otonom dalam proses politik dan pengawasan masyarakat.

Senada dengan hal di atas, Walis dalam Sundarso (2006: 6.9-6.10) mengungkapkan bahwa birokrasi di banyak negara berkembang sangat lamban dan semakin birokratik. Kondisi ini erat kaitannya dengan kesejahteraan dirinya yang relatif kecil sehingga mempengaruhi semangat kerja untuk berkarya lebih baik. Kondisi ini secara tidak sadar membuat para birokrat menciptakan tambahan kesejahteraan dengan memanfaatkan kewenangan yang dimilikinya. Masyarakat banyak menemui penambahan beberapa persyaratan yang tidak perlu untuk sebuah pelayanan harapannya, akan mendapatkan tambahan imbalan dari prosedur pelayanan tersebut. Pola semacam ini tidak hanya terjadi dalam pelayanan umum saja tetapi juga

bagi atau antar sesama aparatur. Unsur-unsur nonbirokratik sangat berpengaruh terhadap birokrasi. Misalnya hubungan keluarga dan hubungan primordial lain, seperti suku dan agama serta keterkaitan politik mempengaruhi birokrasi.

Penomena ini tentunya, tidak bisa dibiarkan terus berlanjut. Karena akan menghambat kualitas pelayanan aparatur Negara dalam memberi pelayanan kepada masyarakat luas. Dengan kata lain hal tersebut penting untuk diteliti atau dicarikan solusinya sehingga:

1. Dapat mengantisipasi dampak negatif pandangan masyarakat terhadap aparatur negara sebagai abdi masyarakat dalam memberikan pelayanan publik yang memuaskan oleh birokrasi pemerintah.
2. Sesuai dengan harapan masyarakat aparatur negara harus cepat dan memuaskan dalam memberi pelayanan publik yang dibutuhkan sehingga terwujudnya *good governance*.

Berdasarkan uraian di atas, maka dalam penulisan tesis ini peneliti tertarik untuk melakukan kajian ilmiah tentang: "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Membuat Akta Kelahiran (Suatu Studi Di Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pangkalpinang)."

B. Perumusan Masalah Penelitian.

Birokrasi pemerintah merupakan suatu kekuatan yang besar sekali, lebih-lebih birokrasi bagi suatu Negara yang sedang membangun. Keempatannya menyentuh setiap kehidupan manusia. Baik suka atau tidak suka manusia tidak bisa lepas dari kegiatan birokrasi pemerintahan. Kebijakan yang dibuat oleh birokrasi sangat berpengaruh

terhadap sendi-sendi kehidupan manusia. Suka atau tidak, manusia yang hidup dalam suatu Negara tertentu harus mau menerima suatu kebijaksanaan yang telah dibuat oleh birokrasi. Oleh karena hubungan manusia dengan birokrasi pemerintah demikian kuatnya maka dijumpai banyak komentar dari manusia terhadap birokrasi pemerintah. Komentar itu jika disimpulkan bisa berupa positif dan negatif. Tetapi oleh karena yang negatif lebih banyak maka birokrasi pemerintah terkesan kurang baik dan sering menyulitkan orang banyak (Batinggi, 2005: 5.1-5.2).

Melihat dari banyak uraian yang telah di jelaskan di atas baik itu berupa teori-teori dan pendapat para pakar serta beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belumlah memuaskan masyarakat. Oleh karena itu penulis ingin melihat lebih jauh lagi dan agar analisis penelitian lebih terfokus maka dibuatlah rumusan permasalahan, yaitu: Bagaimanakah kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di kantor Kependudukan dan Catatan Sipil kota Pangkalpinang?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di kantor Kependudukan dan Catatan Sipil kota Pangkalpinang.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Teoretis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) dalam birokrasi pemerintahan khususnya dalam pengembangan ilmu administrasi publik yang perlu diberikan oleh aparatur Negara dalam memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap masyarakat.

2. Praktis

- a. Bagi pengambil kebijakan dan lembaga-lembaga layanan publik, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau kontribusi yang konstruktif khususnya bagi kantor Kependudukan dan Catatan sipil kota Pangkalpinang dan provinsi Kepulauan Bangka Belitung umumnya.
- b. Mengevaluasi kinerja para birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas disegala aspek layanan publik sebagai masukan untuk pembinaan lebih lanjut.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kualitas Pelayanan

Dalam membahas teori-teori kualitas pelayanan ini, berikut ini dipaparkan secara berturut mulai dari pengertian kualitas, pengertian pelayanan, pengertian karakteristik pelayanan, model kualitas pelayanan dan pengukuran kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan sangat erat hubungannya dengan manajemen pelayanan, sehingga dapat menciptakan suatu sistem pelayanan yang baik yang memiliki nilai atau moral untuk melayani, bukan untuk dilayani. Waluyo (2007:132) menyatakan bahwa peningkatan kemampuan manajemen sektor publik dalam pencapaian tingkat pekerjaan yang tinggi, seperti kegiatan waktu (*delivery on time*), keunggulan mutu produk (*high quality of product*), pengurangan biaya untuk memperoleh pelayanan (*cost reduction*) serta perlakuan yang semakin menempatkan konsumen atau rakyat sebagai pihak yang memiliki martabat, adalah penting dalam rangka mewujudkan kualitas pelayanan.

Lebih lanjut (Waluyo *et al*) menyebutkan bahwa kesulitan mendapatkan pelayanan yang berkualitas akan mengakibatkan munculnya *take and give* antara *clien* atau *costomer* dan yang memberikan pekerjaan. Jika hal ini terjadi akan memunculkan adanya suap, sebab bagi orang yang membayar uang suap kelambatan pelayanan dapat diatasi dengan mudah. Kecepatan pekerjaan yang didasarkan atas

suatu imbalan kepada pejabat atau pegawai yang melayani mereka, hanya akan mengakibatkan kurangnya rasa hormat pengguna jasa terhadap organisasi.

1. Pengertian Kualitas

Kualitas adalah atribut yang dilekatkan pada suatu barang atau jasa. Kualitas menggambarkan sekumpulan karakteristik barang atau jasa, baik yang terlihat (*tangible*) atau tak terlihat (*intangible*). Konsep kualitas sangat penting. Barang yang berkualitas baik akan menarik kesetiaan konsumen dalam mengkonsumsi barang atau jasa yang sama dan meningkatkan kepuasan konsumen. Kesetiaan dan kepuasan ini akan tercermin dalam bentuk pembelian ulang barang atau jasa yang sama.

Sampai sekarang belum ada sudut pandang dan definisi mengenai kualitas yang secara universal diterima oleh berbagai kalangan. Sebagaimana dikemukakan oleh Stamatis (1996: 6) bahwa kualitas didefinisikan dengan berbagai cara oleh para pakar, yang antara lain didasarkan pada kesesuaian dengan permintaan, kecocokan untuk digunakan, perbaikan secara berkelanjutan, didefinisikan oleh pelanggan, kerugian pada masyarakat, dan tidak ada cacat. Para pakar juga cenderung memberikan definisi kualitas sesuai latar belakang keilmuannya. Garvin (dalam Lovelock, 1995: 98) misalnya memandang kualitas ke dalam lima pendekatan, yang meliputi:

- 1) *Transcendence approach*, yaitu pendekatan yang memandang kualitas sebagai *innate excellence*. Dalam hal ini, kualitas dapat dirasakan atau diketahui tetapi sulit untuk didefinisikan atau dioperasionalisasikan.

- 2) *The product-based approach*, yaitu pendekatan yang menyatakan bahwa kualitas merupakan karakteristik atau *attribute* yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan kualitas suatu produk diukur dari perbedaan sejumlah unsur atau atribut yang dimiliki produk.
- 3) *User based definitions*, yaitu pendekatan didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas suatu produk tergantung pada orang yang memakainya. Produk yang berkualitas tinggi bagi seseorang adalah produk yang paling memuaskan persepsinya. Dengan demikian perspektifnya adalah subyektif dan *demand-based*, karena tiap orang memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda-beda.
- 4) *The manufacturing-based approach*, yaitu pendekatan yang bersifat *supply-based*. Di sini, kualitas didefinisikan sebagai suatu kesesuaian dengan persyaratan (*conformance to requirements*). Pendekatan ini lebih bersifat *operation-driven* dan cenderung berfokus pada penyesuaian spesifikasi dan didorong oleh tujuan peningkatan efisiensi dan produktivitas.
- 5) *Value-based definitions*, yaitu pendekatan yang memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Maksudnya, kualitas suatu produk diukur dengan mempertimbangkan *trade-off* antara kinerja produk dan harganya, sehingga kualitas didefinisikan sebagai *affordable-excellence*. Pendekatan ini menunjukkan bahwa kualitas bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu merupakan produk yang paling bernilai yang merupakan produk yang paling tepat untuk dibeli.

Sejalan dengan pandangan tersebut, kualitas didefinisikan secara beragam oleh para pakar. John Stewart (dalam Stoner, Freeman & Gilbert, 1995: 210) misalnya memberikan definisi bahwa: "*Quality is a sense of appreciation that something is better than something else*". Kemudian Feigenbaume (1992: 7) menyatakan bahwa kualitas adalah keseluruhan karakteristik produk dan jasa dari pemasaran, rekayasa, pembikinan dan pemeliharaan yang membuat produk dan jasa yang digunakan memenuhi harapan-harapan pelanggan.

Sementara Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono & Diana, 2001: 5) memberikan batasan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Di pihak lain Gaspersz (2002: 4) memberikan pengertian kualitas sebagai segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan; sedangkan Reksohadiprodjo (1996: 391) mendefinisikan kualitas sebagai ukuran seberapa dekat suatu barang atau jasa sesuai dengan standar tertentu.

Dari uraian berbagai pandangan dan definisi tersebut tampak bahwa kualitas terkait dengan kondisi dinamis yang mencerminkan sejauh mana kehadiran suatu produk atau jasa sesuai atau telah memenuhi harapan pelanggannya. Jadi dapat dikatakan suatu kualitas dikatakan baik jika yang memberikan pelayanan dapat memenuhi harapan pelanggan atau melebihi harapan pelanggan dan sebaliknya kualitas dikatakan jelek jika pelanggan memperoleh pelayanan lebih rendah dari apa yang diharapkan.

2. Pengertian Pelayanan

Cukup banyak definisi yang menjelaskan tentang pengertian pelayanan. Han dan Leong misalnya (1996: 55) mendefinisikan pelayanan sebagai proses atas pelayanan khusus yang terdiri atas sejumlah kegiatan tahap sebelumnya (*back stage*) dan tahap yang akan datang (*front stage*) dimana konsumen berinteraksi dengan organisasi jasa pelayanan. Tujuan interaksi itu adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, dengan cara sedemikian rupa sehingga dapat memenuhi kepuasan konsumen serta memberikan nilai kepada konsumen yang bersangkutan.

Kotler (dalam Laws, 1997: 49) mendefinisikan pelayanan sebagian "*activity that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything*". Definisi menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu aktivitas yang tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam menggunakan jasa yang dihasilkan. Sementara itu Lovelock (1995: 6) memberikan arti pelayanan pelanggan sebagai "*selling, that involves interactions with customer in person, by telecommunication or by mail. It is designed, performed, and communicated with two goals in mind operational efficiency and customer satisfaction*". Maknanya adalah bahwa pelayanan terhadap pelanggan dapat dilakukan dengan bantuan teknologi dan media komunikasi. Oleh karena itu, agar penyedia jasa selalu dalam posisi unggul dan mendapat kepercayaan penuh, maka pelayanan pelanggan harus bersifat proaktif, *up to date*, efektif dan efisien.

Atep Adya Barata (2003: 27) menyebutkan bahwa pelayanan prima meliputi:
(1) membuat pelanggan merasa penting, (2) melayani pelanggan dengan ramah,

cepat, dan tepat, (3) pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan, (4) menempatkan pelanggan sebagai mitra, (5) pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan, (6) kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas, dan (7) upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.

Ulrich (1997: 48) menegaskan perlunya mengubah mental profesional sumber daya manusia dari "apa yang dapat saya kerjakan menjadi apa yang dapat saya hasilkan bagi organisasi". Oleh karena itu, organisasi harus dapat menciptakan kondisi-kondisi yang kondusif bagi SDM agar mereka memiliki komitmen, integritas dan tanggung jawab secara kolektif terhadap keseluruhan kinerja organisasi, mengingat pelanggan hanya memperhatikan bagaimana perlakuan terhadapnya pada setiap saat dan waktu membutuhkan pelayanan.

Macaulay dan Cook (1997: 12-13) mengatakan, pelayanan merupakan citra organisasi. Pelayanan yang memuaskan terdiri atas tiga komponen, dan semuanya mencerminkan citra organisasi. Adapun ketiga komponen itu adalah: (a) kualitas produk dan layanan yang dihasilkan, (b) cara karyawan memberikan layanan, dan (c) hubungan pribadi yang terbentuk melalui layanan tersebut.

Macaulay dan Cook menambahkan bahwa menciptakan citra positif, berarti: (1) membantu pelanggan melihat keistimewaan produk perusahaan melalui cara terbaik, (2) melakukan apa saja yang mungkin untuk menampilkan citra positif dari perusahaan dan layanan anda, (3) mengembangkan hubungan yang mampu membuat pelanggan merasa diistimewakan dan dihargai sebagai seorang pribadi, dan (4) memahami bahwa inti dari pelayanan yang baik adalah belajar untuk berkomunikasi secara baik dengan setiap anggota masyarakat.

Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia senantiasa berusaha, baik melalui aktivitas sendiri maupun dengan cara melibatkan orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan, baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung inilah yang dinamakan pelayanan (Moenir, 2002: 17). Sementara itu, Boediono (1999: 60) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Norman dalam (Waluyo, 2007:131-132) menyebutkan bahwa pelayanan adalah proses sosial dan manajemen merupakan kemampuan untuk mengarahkan proses-proses sosial.

B. Karakteristik Pelayanan

Pelayanan memiliki sejumlah karakteristik yang membedakan dengan aspek-aspek lainnya. Terkait dengan hal tersebut, menurut Kotler (2003: 265), suatu perusahaan harus memperhatikan empat karakter khusus suatu pelayanan dalam merencanakan suatu program pemasaran yakni: (1) tanpa wujud (*service intangibility*), (2) keterikatan jasa pelayanan dan penyedia jasa tidak dapat dipisahkan (*service inseparability*), (3) variabilitas pelayanan (*service variability*), dan (4) pelayanan langsung digunakan dan habis (*service perishability*).

Tanpa wujud (*service intangibility*) berarti bahwa jasa/pelayanan tidak dapat dilihat, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Misalnya, orang yang akan menjalani operasi wajah tidak dapat melihat hasil operasi itu sebelum dioperasi, dan penumpang pesawat tidak mendapat apapun kecuali tiket dan janji bahwa mereka akan tiba dengan selamat di tujuan. Untuk mengurangi ketidakpastian, pembeli mencari “tanda” dari kualitas pelayanan itu. Mereka menarik kesimpulan tentang produk jasa itu melalui tempat, pekerja, harga, perlengkapan dan komunikasi yang dapat mereka amati. Oleh karena itu tugas penyedia jasa pelayanan adalah membuat pelayanan tampak wujud menurut cara-cara tertentu.

Keterikatan pelayanan jasa dan penyedia jasa dimisalkan sebagai suatu produk fisik dihasilkan, kemudian disimpan, lalu dijual, dan akhirnya dikonsumsi. Sebaliknya pada sisi lain, jasa dijual terlebih dahulu, baru diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang sama (*service are first sold, then produced and consumed at the same time*).

Service inseparability berarti bahwa jasa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari penyedia jasa pelayanan itu sendiri, baik penyedia jasa itu sebuah mesin atau seseorang, atau suatu kelompok orang (organisasi). Bila seorang pegawai memberikan jasa, maka pegawai itu adalah bagian dari jasa itu. Karena konsumen hadir pada saat jasa dihasilkan atau disediakan, maka interaksi penyedia jasa dan konsumen adalah suatu keadaan yang unik dalam pemasaran jasa. Keduanya, baik penyedia jasa maupun konsumen sama-sama mempengaruhi hasil keluaran jasa pelayanan.

Variabilitas pelayanan (*service variability*) berarti bahwa kualitas jasa pelayanan tergantung pada siapa yang menyediakan atau menghasilkan jasa itu, juga tergantung pada kapan, di mana, dan bagaimana jasa pelayanan itu diselenggarakan. Sebagai contoh, sebuah hotel misalnya, Marriot – memiliki reputasi dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dari hotel lain. Namun demikian, masih dalam contoh hotel Marriot, pada satu meja registrasi seorang karyawan dapat saja tampak ceria dan efisien, namun beberapa meter dari tempat itu bisa saja ada pegawai yang murung dan lamban.

Sementara pelayanan langsung habis (*service perishability*) berarti bahwa jasa pelayanan tidak dapat disimpan untuk kemudian dijual kembali atau digunakan. Seorang dokter menetapkan tarif atas ketidakhadiran pasiennya (*missappointment*) karena nilai jasa itu hanya wujud pada saat itu dan hilang ketika si pasien tidak muncul. Sifat jasa yang demikian bukanlah masalah bila tingkat permintaan mantap. Namun, bila permintaan berfluktuasi, maka instansi penyedia jasa mengalami masalah.

Khususnya untuk pelayanan dalam bidang pariwisata pada saat musim libur, Cowell (dalam Laws, 2007: 46) menyebutkan ada lima karakteristik pelayanan, yaitu:

2. Tidak tampak (*intangibility*); klien tidak dapat melihat contoh liburan sampai mengalaminya sendiri, meskipun klien mungkin telah merasakan pengalaman sebelumnya.
3. Tidak terpisahkan (*inseparability*); liburan diciptakan untuk kehadiran para pembuah liburan.

4. Heterogenitas (*heterogeneity*); masing-masing liburan klien mengambil secara berbeda-beda dari jenis liburan lainnya, dan setiap klien memiliki pengalaman yang berbeda-beda pada saat menajalni liburannya.
5. Kemudahan untuk rusak (*perishability*); tempat duduk dan tempat tidur yang tidak terjual tidak dapat dikembalikan untuk penjualan di kemudian hari.
6. Kepemilikan (*ownership*); pelanggan tidak dapat memperoleh kepemilikan liburan atau elemen-elemennya, pembayaran dilakukan untuk bisa mengakses dan menggunakan fasilitas

C. Pelayanan Publik

Darmanto (2007:7.3-7.4) mendefinisikan pelayanan umum terdiri dari dua kata yaitu pelayanan dan umum. Berdasarkan kamus umum bahasa Indonesia pelayanan kata dasarnya adalah layan dan kata kerjanya melayani yang antara lain artinya menolong, menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut kamus besar bahasa Indonesia kata melayani dapat diartikan mengurus apa yang diperlukan seseorang. Memperhatikan pengertian tersebut maka pelayanan umum dapat diartikan sebagai perubahan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam mengurus hal-hal yang diperlukan khalayak ramai. Dengan demikian pelayanan umum timbul karena ada kepentingan dari khalayak ramai (umum).

Khususnya dalam lingkup pemerintahan, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah umumnya disebut dengan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah atau lembaga lain yang tidak

termasuk badan usaha swasta, yang tidak berorientasi pada laba (*profit*). Pelayanan ini, menurut Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993, disebut sebagai Pelayanan Umum. Menurut ketentuan ini, pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat: sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau (Boediono, 1999: 59).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1993 dalam (Ratminto,2007:4) yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai berikut: Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Mengikuti definisi tersebut di atas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kemudian (Batinggi, 2005:1.1) menjelaskan bahwa pelayanan umum yang dilakukan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparat pegawai negeri makin terasa

dengan adanya peningkatan kesadaran bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan telah meningkat kedudukannya di mata masyarakat menjadi suatu hak atas pelayanan. Namun ternyata hak masyarakat atau perorangan untuk memperoleh pelayanan dari aparatur pemerintah terasa belum dapat memenuhi semua pihak.

Pernyataan di atas dipertegas oleh Savas (dalam Waluyo, 2007:126) “mengemukakan bahwa pada sektor publik, terminologi pelayanan (*Government service*) diartikan sebagai pemberi pelayanan oleh agen pemerintah melalui pegawainya (*The delivery of service by a government agency using its own employees*).”

Masyarakat memerlukan pelayanan umum untuk mendapatkan hak-haknya sebagai masyarakat, sementara aparat pemerintah memiliki tugas yang melekat pada dirinya sebagai aparatur negara, untuk melayani kepentingan masyarakat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Korelasi yang timbal balik antara aparatur dan masyarakat ini yang timbal balik antara aparatur dan masyarakat ini sering menimbulkan masalah apabila diantara kedua belah pihak tidak melakukan aktivitas sebagaimana yang telah ditetapkan. Karena itu agar pelayanan umum dapat berjalan sebagaimana mestinya tugas pokok dan fungsi pemerintah harus diatur sedemikian rupa melalui kebijakan dan prosedur tertentu yang dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Dengan demikian tugas pokok dan dan fungsi yang dilaksanakan pemerintah harus diarahkan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara prima, baik dari segi kualitas maupun kuantitas sebagai upaya membangun kehidupan masyarakat yang berkualitas dalam rangka mencapai tujuan berbangsa dan bernegara. (Darmanto, 2007: 7)

Savaas (1986: 24) mengatakan, dalam manajemen pelayanan publik dikenal tiga aktor, yaitu pelanggan, produser dan pengatur pelayanan (*service arranger*). Manakala yang terjadi produser merangkap sebagai pengatur maka produser selain memproduksi juga memasarkan dan mendistribusi jasa kepada pelanggan dan pelanggan secara langsung menerima pelayanan dari produser (pemerintah atau lembaga swasta).

Sejalan dengan hal tersebut, berdasarkan penjelasan Ndraha (1997: 73-86) dapat dikatakan bahwa terhadap pelayanan publik, pemerintah berfungsi sebagai pembuat, penjual dan distributor; sementara rakyat adalah pemesan, pembeli, penerima produk-produk pemerintahan. Hubungan antara pemerintah dan yang diperintah pada situasi tersebut diibaratkan hubungan produser dengan konsumen dan disebut hubungan transaksional maupun transformasional.

Berdasarkan pemikiran di atas, dapat dipahami bahwa masyarakat merupakan pelanggan dari jasa publik yang disediakan oleh pemerintah. Namun demikian, sampai saat ini masih banyak organisasi publik (pemerintah) yang belum mengetahui siapa pelanggannya (Osborne dan Gaebler, 1996: 191 - 192). Para manajer pemerintah umumnya menganggap bahwa pelanggannya adalah eksekutif dan legislatif, karena disanalah memperoleh dana, sehingga yang terjadi orientasi pegawai pemerintah adalah kepada kekuasaan yang lebih tinggi.

Keberadaan suatu pemerintahan adalah untuk rakyat/masyarakat. Oleh karena itu, pelanggan sebenarnya dari organisasi publik (pemerintah) adalah masyarakat. Simbolon (1995: 8) mengemukakan bahwa pada sektor publik, pelanggan pelayanan pemerintah selalu berkedudukan sebagai warga negara yang *nota bene* adalah

pimpinan (bos) pemerintah, sehingga sudah sewajarnya masyarakat mendapat pelayanan yang terbaik dari pemerintahnya.

Salah satu harapan terhadap reformasi adalah menuntun kembali fungsi pemerintah dan aparatnya untuk menjadi public servant. Artinya tugas aparatur pemerintah adalah melayani masyarakat dan bukan sebaliknya masyarakat yang melayani aparatur pemerintah. Bagaimanakah caranya agar fungsi yang selama ini disalahgunakan dapat kembali kepada hakikat yang sebenarnya sehingga pelayanan publik dapat memberi kepuasan bagi masyarakat.

D. Model Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman *et al.*, sebagaimana dikutip Shahin (2007: 2), kualitas pelayanan adalah perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima. Apabila harapan lebih besar jika dibandingkan dengan kinerja, maka kualitas yang dirasakan lebih kecil jika dibandingkan dengan kepuasannya, karenanya ketidakpuasan konsumen terjadi.

Menurut darmanto (2007:7.8) menyatakan untuk mencapai layanan yang berkualitas, di samping memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan, upaya lain untuk mencapainya dengan memperbaiki pelayanan publik. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan tidak hanya ditempuh melalui kebijakan yang dituangkan melalui peraturan perundang-undangan, tetapi juga melalui peningkatan kemampuan kompetensi aparatur dalam memberikan pelayanan.

Ada banyak model yang dapat digunakan untuk menganalisa kualitas pelayanan. Dalam pembahasan ini hanya akan dibahas model kualitas pelayanan yang

dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman & Barry (1990: 126) yang lebih dikenal dengan Gap Model.

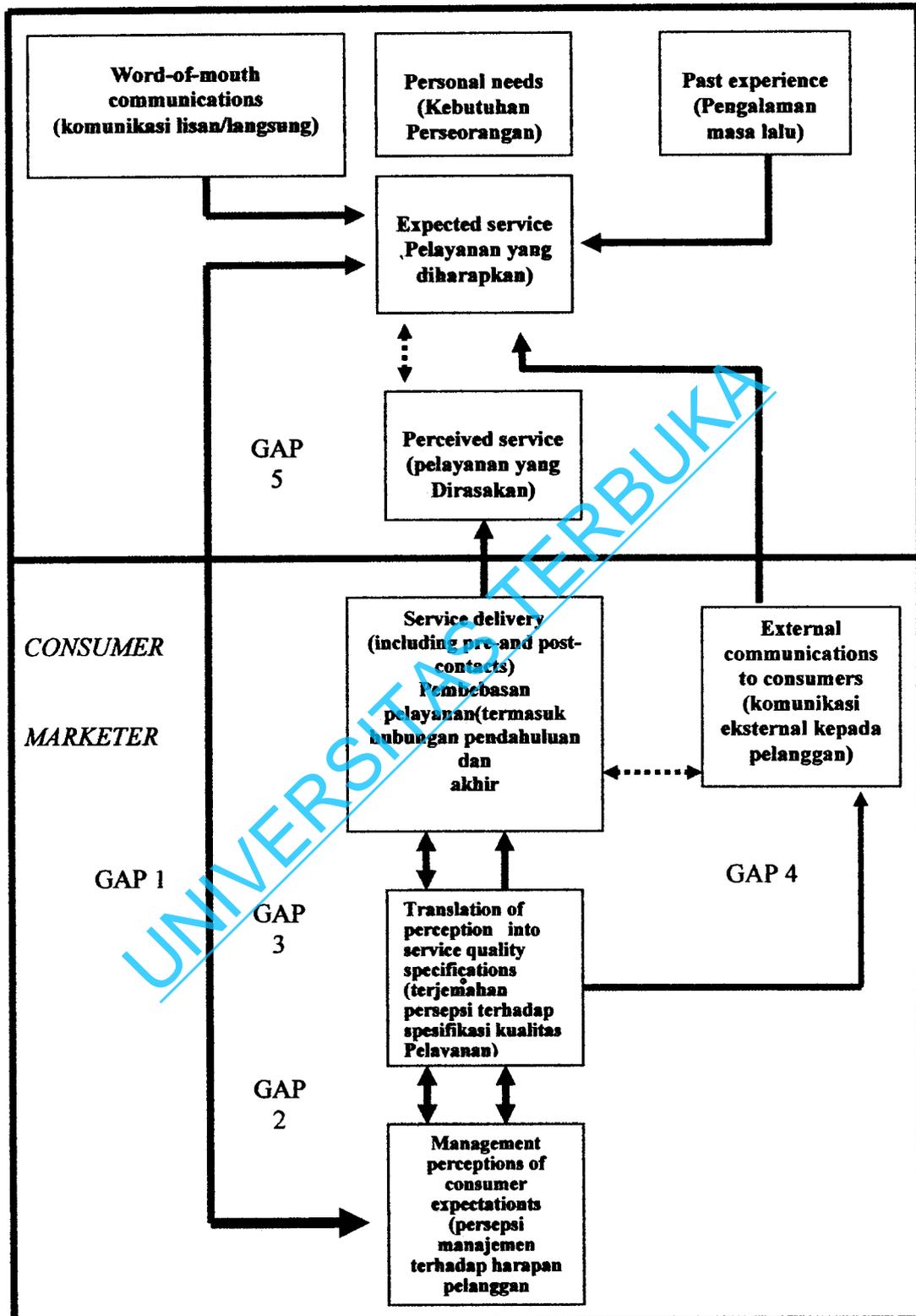
Gap Model berpusat pada pengukuran gap antara harapan dan pengalaman pelanggan sebagai suatu hal yang menentukan tingkat kepuasan mereka. Model ini lebih berfungsi sebagai alat diagnosa perusahaan atau unit pelayanan instansi tertentu, yang jika digunakan dengan benar memungkinkan organisasi mengidentifikasi kekurangan dalam kualitas pelayanan secara sistematis.

Model kualitas pelayanan (jasa) yang diformulasikan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) ini menyoroti syarat-syarat utama dalam penyampaian kualitas pelayanan (jasa) yang sempurna. Model ini, seperti terlihat pada Gambar 2.1, mengidentifikasi lima gap yang menyebabkan kegagalan penyampaian pelayanan (jasa), yaitu:

- a. *Gap between consumer expectation and management perception* (kesenjangan antara harapan pelanggan dan pemahaman manajemen). Manajemen tidak selalu dapat mengetahui dan memahami secara tepat apa yang diinginkan pelanggan, padahal pengetahuan akan keinginan pelanggan merupakan langkah pertama dalam memberikan kualitas jasa. Beberapa penyebab terjadinya gap ini adalah kurangnya riset pasar, komunikasi yang kurang baik, dan terlalu banyaknya tingkatan manajemen.
- b. *Gap between management perception and service-quality specification* (kesenjangan antara pemahaman manajemen dan spesifikasi kualitas pelayanan). Kadangkala manajemen telah memahami secara tepat keinginan pelanggan, namun tidak dapat menyusunnya ke dalam suatu standar performa tertentu. Beberapa penyebab gap ini adalah kurangnya komitmen manajemen pada kualitas

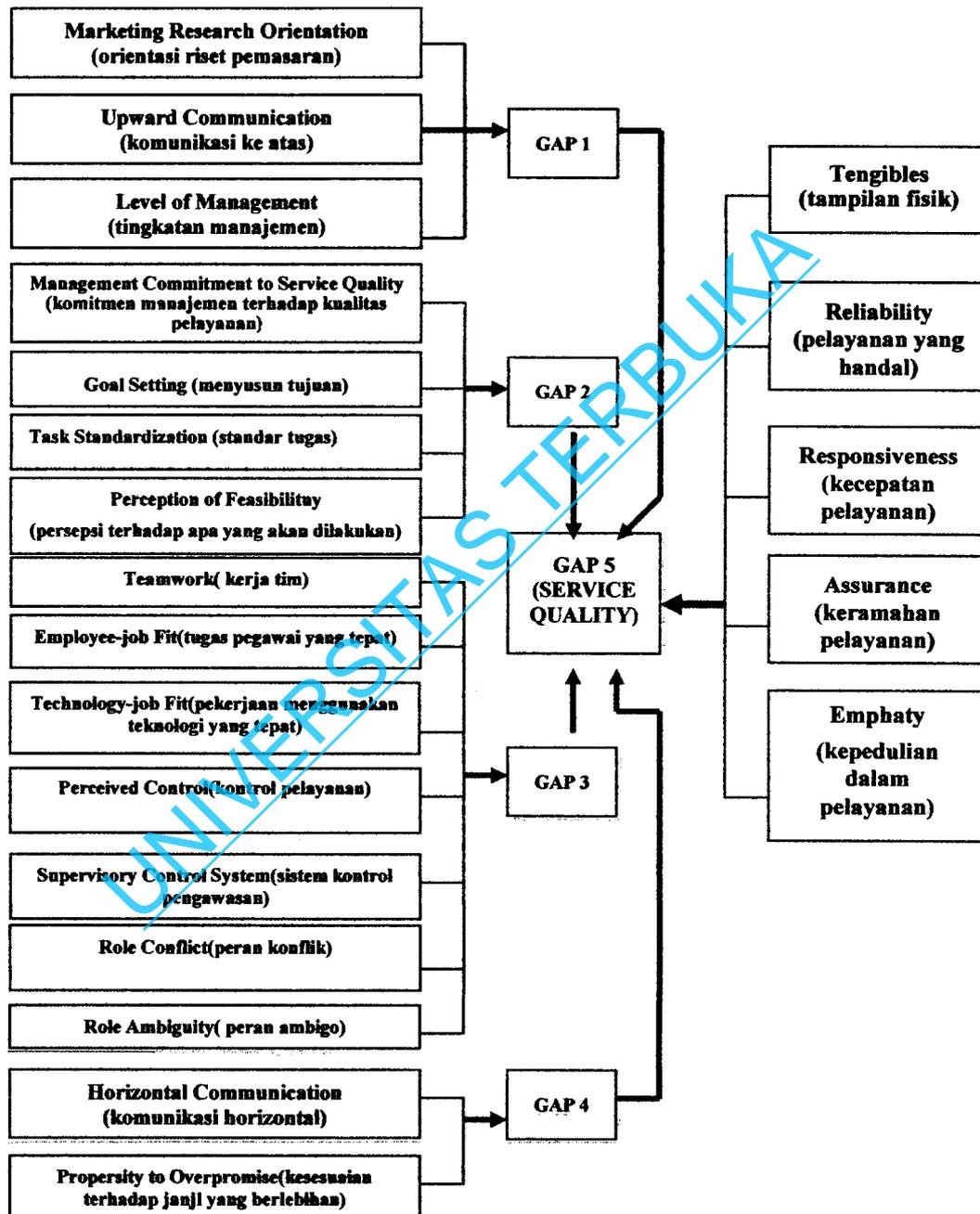
- pelayanan, standar kerja yang kurang baik, tidak adanya penetapan tujuan.
- c. *Gap between service quality specifications and service delivery* (kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dan pembebasan pelayanan). Perbedaan ini kemungkinan terjadi karena personil tidak dilatih dengan baik, tidak mampu atau tidak mau menyediakan layanan tersebut pada tingkat layanan yang diinginkan. Beberapa penyebabnya adalah beban kerja melampaui batas, ketidakpastian pembagian kerja, kemampuan pegawai dan jenis pekerjaan tidak sesuai, sistem kontrol yang tidak tepat, atau kurangnya kerja sama.
- d. *Gap between service delivery and external communication* (kesenjangan antara pembebasan pelayanan dan komunikasi eksternal). Gap ini terjadi apabila jasa yang diiklankan atau dijanjikan oleh perusahaan tidak sesuai dengan jasa yang diberikan. Beberapa penyebabnya adalah kurangnya komunikasi horisontal antara bagian operasi, pemasaran dan penjualan, atau terlalu tingginya janji yang diberikan kepada pelanggan.
- e. *Gap between perceived service and expected service* (kesenjangan antara pelayanan yang dirasakan dan pelayanan yang diharapkan). Terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja dengan cara yang berlainan, atau bisa juga keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut. Penilaian pelanggan akan tinggi rendahnya suatu kualitas jasa bergantung pada bagaimana pelanggan merasakan performa aktual jasa yang diberikan.

Gambar 2.1 Model Kualitas Pelayanan



Gap model pada Gambar 2.1 kemudian dikembangkan lebih lanjut menjadi Gambar 2.2 dengan menggunakan lima dimensi kualitas jasa SERVQUAL.

Gambar 2.2. Model Kualitas Pelayanan Yang Disempurnakan



Berdasarkan model kualitas pelayanan di atas, maka penelitian ini mengacu pada model kualitas pelayanan yang telah disempurnakan. Model gap atau kesenjangan yang diteliti yaitu khusus pada Gap 5. Sebagaimana telah dijelaskan bahwa kesenjangan ini mengukur kesenjangan antara pelayanan yang dirasakan dan pelayanan yang diharapkan. Dalam konteks penelitian ini yaitu kesenjangan antara pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat dengan pelayanan aktual yang diberikan oleh kantor Kependudukan dan Catatan Sipil kota Pangkalpinang.

E. Pengukuran Kualitas Pelayanan

Zeithhaml, Parasuraman dan Berry (1990: 27) mengembangkan instrumen SERVQUAL untuk mengukur kualitas pelayanan (jasa) yang diterima pelanggan berdasarkan model kualitas pelayanan/jasa (gap model). Model ini pada intinya beranggapan bahwa gap terjadi akibat ketidaksesuaian kinerja pelayanan dengan harapan pelanggan. SERVQUAL bertujuan untuk mengukur lima dimensi kualitas jasa yang dikembangkan oleh Zeithhaml, Parasuraman dan Berry (1990: 26) yang dikenal dengan kriteria "RATER", yaitu:

- a. Reliability (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara handal dan akurat.
- b. Assurance (jaminan), meliputi pengetahuan dan kesopanan karyawan dalam melayani pelanggan serta kemampuan mereka untuk menjaga kepercayaan pelanggan.
- c. Tangibles (bukti fisik), meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, tenaga kerja dan alat komunikasi.

- d. *Empathy* (empati), yaitu kepedulian, perhatian individual yang disediakan oleh perusahaan kepada pelanggan.
- e. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan layanan dengan segera.

SERVQUAL merupakan skala multi-item yang terdiri dari dua bagian utama dengan maksud mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta kesenjangan (*gap*) yang ada di dalam model kualitas jasa. Bagian pertama terdiri dari 22 pernyataan yang bertujuan mengetahui harapan pelanggan akan layanan yang diberikan organisasi, sedangkan bagian kedua terdiri dari 22 pernyataan yang bertujuan untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa yang diterima. Responden diminta untuk memperkirakan tingkat harapan maupun persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan berdasarkan skala model Likert yang berkisar antara 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Hasil survei tersebut kemudian digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan (*gap*) positif maupun negatif pada kelima dimensi kualitas jasa tersebut.

Penilaian kualitas jasa diukur dengan menghitung kesenjangan (*gap*) yang terjadi akibat perbedaan nilai harapan dan persepsi kinerja kualitas jasa yang diterima pelanggan untuk setiap pernyataan. Sedangkan nilai kualitas jasa keseluruhan didapatkan dengan menghitung nilai rata-rata kelima dimensi *SERVQUAL*. Nilai tersebut mengacu pada *Gap 5* dalam model kualitas jasa. Nilai positif berarti kualitas jasa organisasi melebihi harapan pelanggan, sedangkan nilai negatif menunjukkan kualitas jasa yang buruk. Selanjutnya, nilai nol menunjukkan bahwa kualitas jasa yang diberikan perusahaan memenuhi harapan pelanggan, sehingga pelanggan puas.

F. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standard, pola penyelenggaraan, biaya, biaya pelayanan penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. (Ratminto, 2007: 21)

Prinsip pelayanan publik sebagaimana disebutkan di dalam Keputusan MENPAN No 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu : Kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta nyaman.

Standar pelayanan publik merupakan jaminan terhadap penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: Prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Selanjutnya ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan menurut Ratminto(2007, 28) ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu dalam kaitannya dengan tingkat kepuasan masyarakat, Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004

mengamanatkan agar setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat.

G. Kepuasan Masyarakat

Dalam meninjau konsep kepuasan masyarakat, maka teori yang dijadikan acuan adalah teori kepuasan konsumen. Kepuasan masyarakat dan kepuasan konsumen pada prinsipnya sama, yang membedakan hanya organisasi pemberi pelayanan. Menurut Kotler (2003: 440), "*Satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment resulting from comparing a product's perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectations.*" Maksudnya, kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen yang diperoleh setelah membandingkan *products perceived performance* atau *out come* terhadap harapan konsumen. Sedangkan kepuasan konsumen, menurut Kuswadi (2004: 16) adalah perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap apa yang diberikan perusahaan kepada mereka. Jika harapan pelanggan terhadap apa yang akan diberikan perusahaan rendah dan ternyata persepsinya terhadap apa yang telah diberikan perusahaan kepada mereka tinggi, pelanggan akan merasa mendapatkan kepuasan.

Wilkie yang dikutip Tjiptono (2000: 89) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa tertentu. Menurut pengertian ini, kepuasan konsumen muncul setelah orang menggunakan produk atau jasa tertentu. Penggunaan produk dan jasa itu kemudian menjadi pengalaman untuk melakukan justifikasi, apakah produk itu

memuaskan dan cocok dengan kebutuhannya atau sebaliknya. Semakin seseorang merasa cocok dengan produk itu karena kebutuhan khususnya dipenuhi maka semakin puas ia akan produk atau jasa itu. Ini memberikan gambaran tentang kepuasannya sebagai seorang konsumen.

Sementara itu Mowen yang dikutip Tjiptono (2000: 90) merumuskan kepuasan konsumen sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan dan pemakaiannya. Ini berarti kepuasan konsumen merupakan penilaian evaluatif purnabeli yang dihasilkan dari seleksi pembelian yang spesifik. Kotler dan Susanto (2002: 52) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Di samping itu, Bleuel (2007: 1) mendefinisikan kepuasan konsumen sama dengan meyakinkan bahwa produk dan kinerja pelayanan memenuhi harapan konsumen. Lebih lanjut dikatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan persepsi konsumen bahwa keluaran dari suatu transaksi bisnis sama dengan atau lebih besar dari harapannya. Kepuasan konsumen terjadi ketika persepsi terhadap penghargaan dari pembelian suatu jasa atau barang-barang oleh konsumen sesuai atau melebihi pengorbanan yang dirasakan.

Hanagan (1992: 1979) mengatakan bahwa kepuasan konsumen tercapai ketika suatu barang/jasa memenuhi harapan konsumen. Kepuasan dapat dijabarkan sebagai fungsi harapan terhadap kenyataan barang atau jasa. Konsumen sangat terpuaskan bila kinerja melampaui harapan; bila kinerja sesuai harapan, maka konsumen terpuaskan; dan konsumen akan tidak terpuaskan bila barang atau jasa tidak

memenuhi harapan mereka. Derajat ketidakpuasan ini akan tergantung pada cara bagaimana konsumen menata kesenjangan antara harapan mereka dan kinerja barang. Beberapa dari mereka mencoba meminimalisasi kesenjangan ini dengan menerima kinerja yang rendah, atau dengan membayangkan bahwa mereka terlalu berharap banyak dari suatu barang/jasa; konsumen yang lain mungkin akan semakin memperbesar kesenjangan ini karena ketidakpuasan mereka.

Setelah mengkaji berbagai definisi tentang kepuasan konsumen, Hunt yang dikutip Tjiptono (2000: 90) mengelompokkan kepuasan konsumen dalam beberapa perspektif definisi yakni: (1) *normative deficit definition*, (2) *equity definition*, (3) *normative standard definition*, (4) *procedural fairness definition*, dan (5) *attributional definition*.

Menurut perspektif defisit normatif, kepuasan konsumen adalah perbandingan antara hasil (*outcome*) aktual dengan hasil yang secara kultural dapat diterima. Sementara menurut perspektif *equity*, kepuasan konsumen adalah perbandingan perolehan/keuntungan yang didapatkan dari pertukaran sosial bila perolehan tersebut tidak sama maka pihak yang dirugikan akan tidak puas. Perspektif standar normatif mengatakan, kepuasan konsumen adalah perbandingan antara hasil aktual dengan harapan standar konsumen (yang dibentuk dari pengalaman dan keyakinan mengenai tingkat kinerja yang seharusnya ia terima dari merek tertentu). Perspektif *procedural fairness* mengatakan kepuasan konsumen adalah fungsi dari keyakinan/perspektif konsumen bahwa ia telah diperlakukan secara adil. Perspektif *attributional* mengatakan, kepuasan tidak hanya ditentukan oleh ada tidaknya diskonfirmasi harapan, namun juga oleh sumber penyebab diskonfirmasi.

Kotler (1997: 36), mengatakan kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Dalam hal ini pihak konsumen melakukan penilaian atas nilai dari penawaran pemasaran dan menentukan pembelian berdasarkan penilaian. Di mana kepuasan konsumen terhadap pembelian tergantung pada kinerja produk yang berhubungan dengan harapan pembeli.

Dengan mengkaji secara mendalam definisi dan pengertian dari pendapat para ilmuwan di atas, dapat ditarik sebuah sintesa/konstruksi definisi tentang kepuasan konsumen sebagai perasaan senang atau tidak senang seorang konsumen setelah mengevaluasi kinerja suatu barang atau jasa dengan harapan-harapan yang disertakan pada waktu membeli atau menggunakan barang atau jasa tadi. Jadi dari sini kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja suatu barang/jasa.

Day *et al.*, dalam Tjiptono (2000: 36) merumuskan kepuasan konsumen dalam bentuk fungsi sebagai berikut:

$$\text{Customer Satisfaction} = f(\text{Expectations, perceived performance})$$

Rumusan di atas memperlihatkan bahwa apabila ekspektasi dan kinerja yang dialami konsumen meningkat maka dengan sendirinya akan meningkat pula kepuasan konsumen. Dengan demikian dapat disebutkan bahwa ada dua elemen dasar yang dirasakan konsumen untuk menggambarkan berbagai variasi tingkat kepuasannya: (1) Harapan, yaitu berbagai kriteria barang atau jasa yang diinginkan, dan (2) Kinerja, yaitu segala jenis hasil atau pelayanan yang diberikan oleh suatu barang atau jasa.

Salah satu model konseptual dielaborasi oleh Tjiptono (2000: 121), yakni (1) model diskonfirmasi harapan (*expectancy disconfirmation model*), (2) teori keadilan (*equity theory*), (3) teori atribusi (*attribution theory*), dan (4) pengalaman berdasarkan rasa afeksi (*experientially-based affective feelings*).

Model diskonfirmasi harapan yang berkembang pada dekade 1970-an mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan evaluasi yang memberikan hasil di mana pengalaman yang dirasakan setidaknya sama baiknya (sesuai) dengan yang diharapkan. Dari penggunaan produk atau jasa dari merek tertentu konsumen cenderung membentuk harapannya mengenai kinerja yang seharusnya dari merek yang bersangkutan. Harapan terhadap kinerja itu kemudian dibandingkan dengan kinerja aktual dari produk tersebut dan jika ditemukan mutunya lebih rendah daripada harapan maka yang terjadi adalah ketidakpuasan negatif (*negative disconfirmation*). Sebaliknya bila kinerjanya lebih daripada harapan maka terjadilah ketidakpuasan menjadi positif (*positive disconfirmation*).

Equity theory berasumsi bahwa orang menganalisis rasio output dan hasilnya dengan rasio input dan hasil mitra pertukarannya. Jika ia merasa bahwa rasionya itu menyenangkan dibandingkan dengan anggota dalam pertukaran tersebut maka ia cenderung akan merasa adanya ketidakadilan. Menurut *equity theory*, perasaan tidak puas disebabkan keyakinan bahwa norma sosial telah dilanggar. Teori ini mengatakan bahwa berlaku norma yang menegaskan pihak dalam pertukaran itu mendapatkan perlakuan adil.

Attribution theory mengatakan bahwa dalam menilai kinerja dari suatu produk atau jasa tertentu yang gagal atau tidak sesuai dengan harapannya maka konsumen

akan menilai apakah penyebab kegagalan itu berasal dari produk atau jasa itu sendiri atau dari faktor lain/kekeliruan konsumen sendiri. Bila kegagalan itu disebabkan oleh faktor produk atau jasa itu maka ini akan mendatangkan ketidakpuasan konsumen. Proses atribusi sangat besar pengaruhnya terhadap kepuasan atau ketidakpuasan konsumen bila pengalaman dan pengetahuan konsumen akan produk atau jasa itu cukup tinggi. Tjiptono (2000: 98) selanjutnya mengatakan bahwa kinerja yang dinilai memiliki dua dimensi yakni: (1) *instrumental performance*, yang berkaitan dengan fungsi fisik dari produk tersebut dan (2) *expressive/symbolic performance* yang berkaitan dengan kinerja estetis atau peningkatan citra diri.

Sementara teori pengalaman berdasarkan rasa ateksi menekankan bahwa kepuasan konsumen akan dipengaruhi oleh perasaan yang dimiliki dari pengalaman-pengalaman sebelumnya yang telah didapatkan. Jika konsumen sebelumnya telah merasakan kepuasan, maka konsumen akan cenderung menggunakan jasa atau produknya kembali dan kemungkinan untuk merasa puas lebih tinggi karena sudah memiliki pengalaman yang menyenangkan.

Mengutip pendapat Lovelock, *et al.*, yang dikutip oleh Tjiptono (2000: 98) mengatakan bahwa ada tiga jenis atribusi yakni: 1) *Causal attribution*, yang mengatakan bahwa konsumen akan segera menilai siapa yang salah atau patut disalahkan. Jika konsumen menemukan bahwa perusahaan yang salah maka mereka akan memunculkan sikap tidak puas. 2) *Control attribution*, yang mengatakan bahwa konsumen menilai apakah insiden ketidakpuasan itu berada dalam kendali perusahaan, atau penyedia layanan atau tidak. Jika ternyata ketidakpuasan itu berada dalam kendali perusahaan atau penyedia layanan maka mereka akan tidak puas. 3)

Stability attribution, yang mengatakan bahwa bila terjadi pelayanan yang tidak memuaskan, konsumen akan menilai apakah kejadian itu mungkin terulang lagi atau tidak. Jika ada kemungkinan terulang maka konsumen akan tidak puas.

Teori perasaan yang berdasarkan pengalaman berasumsi bahwa tingkat kepuasan konsumen dipengaruhi oleh perasaan positif dan negatif yang diasosiasikan konsumen dengan barang atau jasa tertentu setelah pembeliannya.

Menurut pendapat Lovelock *et al.*, yang dikutip Tjiptono (2000: 25), faktor-faktor yang digunakan dalam mengevaluasi kepuasan meliputi: (1) Kinerja (*performance*) yaitu karakteristik pokok dari suatu produk dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan konsumen dalam membeli suatu produk, (2) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*) dari fungsi dasar, berkaitan dengan pilihan-pilihan produk dan pengembangannya, yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap, (3) Keandalan (*reliability*), kecilnya kemungkinan suatu barang atau jasa rusak atau gagal fungsi dalam periode waktu tertentu dan kondisi tertentu, (4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan konsumen, (5) Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan umur teknis dan umur ekonomis produk, (6) Mudah diperbaiki (*serviceability*), meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan, (7) Estetika (*aesthetics*), yaitu daya tarik produk menurut penginderaan konsumen, misalnya model/desain dan warna, (8) Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung-jawab perusahaan terhadap barang atau jasanya.

Dengan demikian kepuasan konsumen ditentukan dari suatu produk yang ditawarkan kepada konsumen sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang dipersyaratkan sesuai atas produk yang dimaksud.

Sementara itu Rangkuti (2003: 18) mengatakan bahwa konsumen menetapkan kriteria yang pada dasarnya identik dengan beberapa jenis jasa yang memberikan kepuasan kepada konsumen yaitu: 1) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan; 2) Cepat tanggap (*responsiveness*), yaitu kemampuan dan kecepatan karyawan membantu konsumen menyediakan jasa, sesuai dengan yang diinginkan konsumen; 3) Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan dan kemampuan karyawan melayani dengan rasa percaya diri; 4) Empati (*emphaty*), yaitu kemampuan karyawan memberikan perhatian secara individual dan mengerti kebutuhan konsumen; 5) Kasat mata (*tangible*) yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan alat-alat komunikasi.

Di pihak lain menurut Ross (1995: 211), ada beberapa indikator utama bagi kepuasan konsumen yakni: 1) standar layanan yang berasal dari tuntutan-tuntutan konsumen, 2) memahami kebutuhan dan tuntutan-tuntutan konsumen, pemberdayaan terhadap karyawan garda depan, 3) infrastruktur strategis yang mendukung karyawan garda depan, 4) perhatian terhadap pengangkatan, pelatihan, sikap dan moral dari karyawan garda depan, 5) pemberian penghargaan terhadap konsumen, 6) sistem layanan konsumen yang proaktif, 7) pengelolaan hubungan proaktif dengan konsumen, 8) menggunakan semua cara untuk mengetahui kebutuhan dan keluhan

konsumen, 9) tuntutan-tuntutan kualitas dari segmen pasar, dan 10) survai terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen dan komitmen terhadap konsumen.

Merujuk pada pandangan Zeithaml dan Bitner (2003: 87) ada lima faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Pertama, tampilan produk dan jasa. Kepuasan konsumen berhubungan dengan produk atau jasa secara signifikan dipengaruhi oleh evaluasi konsumen terhadap produk atau jasa. Berkenaan dengan studi kepuasan konsumen banyak perusahaan yang menetapkan melalui diskusi kelompok fitur dan atribut apa yang penting untuk pelayanannya dan kemudian mengukur persepsi terhadap fitur sebagaimana halnya keseluruhan kepuasan pelayanan. Kedua, emosi konsumen. Emosi konsumen dapat juga berdampak terhadap persepsinya atas kepuasan yang berkenaan dengan produk atau jasa. Emosi-emosi tersebut dapat menjadi stabil, seperti emosi yang sudah ada sebelumnya, misalnya kondisi mood, atau kepuasan hidup. Emosi tertentu mungkin dapat dibujuk dengan pengalaman konsumsinya sendiri, mempengaruhi kepuasan konsumen yang berhubungan dengan pelayanan. Ketiga, perlengkapan untuk kesuksesan atau kegagalan pelayanan. Atribusi, yaitu sebab-sebab yang dirasakan dari suatu kejadian, mempengaruhi persepsi atas kepuasan. Jika seseorang dikejutkan dengan hasil (apakah pelayanan lebih baik atau lebih buruk dari yang diharapkan), konsumen cenderung mencari alasan, dan penilaiannya terhadap alasan dapat mempengaruhi kepuasannya. Keempat persepsi terhadap keadilan dan kejujuran. Kepuasan konsumen juga dipengaruhi oleh dan atas keadilan dan kejujuran. Konsumen bertanya terhadap dirinya sendiri: apakah seseorang telah diperlakukan secara adil dibandingkan dengan konsumen lainnya, apakah konsumen lain mendapatkan perlakuan, harga atau kualitas pelayanan

yang lebih baik. Anggapan mengenai kejujuran merupakan persepsi sentral dari konsumen berkenaan dengan produk atau jasa. Kelima, konsumen lain, anggota keluarga dan teman sekerja. Sebagai tambahan faktor yang berpengaruh kepada kepuasan, selain fitur, perasaan diri, dan keyakinan, kepuasan diri keyakinan konsumen juga dipengaruhi oleh orang lain. Sebagai contoh kepuasan yang berhubungan dengan perjalanan liburan keluarga adalah sebuah fenomena yang dinamis, yaitu dipengaruhi oleh reaksi dan ekspresi individual anggota keluarga selama liburan. Akhirnya, apa yang diekspresikan oleh anggota keluarga dalam istilah kepuasan atau ketidakpuasan berhubungan dengan perjalanannya akan dipengaruhi cerita yang dikemukakan kembali di antara keluarga dan ingatan tertentu dari suatu kejadian.

Dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen tersebut, menurut Tricker (2001: 110) organisasi seharusnya menetapkan proses pengumpulan, analisa dan membuat penggunaan yang efektif dari semua informasi hubungan dengan konsumen sebagai salah pengukuran kinerja dari sistem manajemen kualitas. Informasi-informasi bisa diperoleh dari banyak sumber, seperti: 1) permintaan konsumen dan informasi kontrak, 2) umpan balik dari pengiriman produk, 3) kebutuhan pasar, 4) pelayanan pengiriman data, 5) hubungan informasi untuk kompetisi. Lebih lanjut dikemukakan oleh Tricker bahwa proses organisasi seharusnya ditujukan untuk penyesuaian terhadap permintaan, memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, harga dan pengiriman produk serta semua kepuasan konsumen. Contoh sumber informasi kepuasan konsumen mencakup: 1) komplain konsumen, 2) komunikasi

langsung dengan konsumen, 3) kuesioner dan survei, 4) diskusi kelompok, 5) laporan dari organisasi konsumen, 6) laporan dari berbagai media, dan 7) kajian sektor.

Pelayanan publik yang baik kepada masyarakat dikenal dengan pelayanan prima (*excellent service*). Pelayanan prima artinya memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dan stakeholder. Pelayanan berasal dari kata layan yang kata kerjanya melayani. Melayani artinya membantu, membuat senang dan memudahkan pihak lain. Jika anda hanya membantu orang lain, itu baru memberikan pelayanan standard. Jika anda membantu dan membuat senang orang lain berarti anda telah memberikan pelayanan prima (*excellent service*). Untuk dapat melaksanakan pelayanan prima, unsur aparatur seyogianya memahami tentang indikator-indikator pelayanan dan kepuasan masyarakat. Karena kepuasan masyarakat dapat dicapai apabila aparatur pemerintah terlibat langsung dalam pelayanan dan mengerti serta memahami tentang pelayanan prima. Ditinjau dari sisi pelanggan dan stake holder pelayanan prima melahirkan sikap senang, dan puas karena mereka memperoleh pelayanan yang efektif, efisien, berkualitas, cepat dan murah. (Nurcholis, 2007:299)

Sehubungan dengan penyelenggaraan pelayanan, prinsip layanan berkualitas sebagaimana diutarakan oleh (Batinggi, 2005: 2.15-2.16) adalah sebagai berikut :

- a. Sebelum segala sesuatu dimulai maka proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- b. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat. Proses dan prosedur itu tidak boleh membingungkan dan mengundang interpretasi ganda.
- c. Kualitas muncul dari orang-orang yang bekerja dalam system, artinya orang-orang bekerja mengikuti suatu system, satu mata rantai yang akhirnya

membuahkan hasil. Apabila system itu baik maka kecil kemungkinan kesalahan akan terjadi.

- d. Peninjauan kualitas oleh para eksekutif, perlu dilakukan secara preodik dalam arti perlu diadakan penyempurnaan dari prosedur jika dipandang perlu dengan memperhatikan selera pihak yang dilayani.
- e. Kualitas pelayanan dapat dicapai hanya apabila para pemimpin organisasi menciptakan suatu iklim budaya organisasi yang memusatkan perhatian secara konsisten pada peningkatan kualitas dan kemudian menyempurnakannya secara berkala. Semua staf hendaknya siap dan ingin pula berubah apabila keadaan berubah.
- f. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan dan selera konsumen.
- g. Kualitas menuntut kerjasama yang erat. Setiap orang dalam organisasi hendaknya memandang orang lain sebagai partnernya, yang dapat dilihat dan dihargai sebagai bagian dari penentu berhasilnya ia melaksanakan suatu kewajiban.

Sebagaimana diutarakan oleh Zainul (2007: 81) bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berimplikasi kepada kepuasan masyarakat yang dilayani (*immediate outcome*). Dahulu secara teoritis pelayanan pemerintah karena bersifat monopoli, pelayanan buruk atau baik harus diterima apa adanya, karena tidak ada pilihan atau monopoli. Namun, dewasa ini pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah dikontrol oleh masyarakat. Demonstrasi-demonstrasi yang marak dan berkembang dewasa ini terhadap kantor atau lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan masyarakat menunjukkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan lembaga pemerintah. Jadi kepuasan pelanggan tidak hanya

monopoli bidang ekonomi tetapi sekarang ini termasuk bidang pemerintahan dalam hubungannya dengan kependudukan dan catatan sipil. Selanjutnya dalam bidang ekonomi kepuasan masyarakat pelanggan berujung pada loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan merupakan hasil akhir (*ultimated outcome*) dari proses kinerja. Dalam bidang pemerintahan yang bersifat monopoli loyalitas pelanggan (masyarakat) lebih dilihat sebagai indikator tingkat pelayanan dengan kepuasan. Di sini kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan tetapi tidak selalu berhubungan dengan loyalitas (Zainul, 2007: 45)

Pelayanan public yang berkualitas diharapkan terjadinya komunikasi antara pemerintah daerah dan masyarakat akan lebih intens dan mudah, sehingga masyarakat akan mendapat pelayanan publik secara baik. Hal ini tentu saja akan mengurangi miskomunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

Pelayanan publik oleh pemerintahan daerah harus berpijak pada nilai-nilai yang dipegang oleh rakyat atau penduduk yang tinggal di wilayahnya beserta harapan-harapan dan kepentingan-kepentingannya. Tanpa berpegang pada pikiran, perasaan, harapan, kepentingan dan nilai yang dipegang masyarakatnya maka pelayanan public yang diberikan oleh pemerintah daerah tidak pernah memuaskan masyarakat. (Nurcholis, 2007: 290).

Pelayanan umum yang baik ditentukan oleh sikap dan penilaian aparatur Negara sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada khalayak ramai. Pelayanan umum dapat disebut berdaya guna apabila masyarakat konsumen merasa puas. Tolok ukurnya adalah tidak ada/ kurangnya keluhan masyarakat konsumen (Batinggi, 2005: 2.14)

Ratminto (2007,28) menjelaskan bahwa ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan yang diharapkan. Selanjutnya Vincent dalam Lukman (1999:123-124) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan secara sederhana didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.

Layanan yang berkualitas pada prinsipnya adalah layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu. Proses dan prosedur itulah yang harus disusun secara rapi dan teliti disertai dengan perangkat yang dituntut dalam proses itu. Sedemikian rupa prosedur itu terperinci yang harus diikuti oleh baik yang melayani maupun yang dilayani. (Batinggi, 2005 : 2.15)

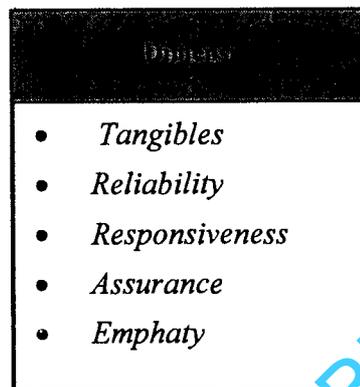
Dalam konteks kebijakan publik, menurut Gerson (dalam Zainul, 2007: 99), kepuasan masyarakat atas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima faktor, yaitu: (1) kecepatan pelayanan, (2) keramahan karyawan, (3) pengetahuan karyawan, (4) jumlah pelayan yang tersedia, dan (5) tampilan formalitas.

Lebih lanjut dijelaskan bahwa kepuasan masyarakat berasal dari kualitas pelayanan, sehingga Waluyo (2007:129) menyatakan bahwa kualitas pelayanan (*service quality*) telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*customer satisfaction*).

H. Model Penelitian

Berdasarkan uraian teoritik di atas, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.3. *Service Quality*



I. Hipotesis

Menurut Sugiono (2008: 93) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan belum didasarkan teori-teori empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Merujuk pada uraian teori dan model analisa di atas, maka dapat dikembangkan hipotesis penelitian yaitu: bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil kota Pangkalpinang, sehingga semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin puas masyarakat yang dilayani.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Menurut Kerlinger dan Lee (2000: 606), survei yaitu penelitian yang ditujukan untuk mengkaji populasi besar maupun kecil dengan menyeleksi dan mengkaji sampel yang dipilih dari populasi itu untuk menemukan insidensi, distribusi, dan interrelasi relatif dari variabel-variabel. Dalam penelitian ini survei dilakukan untuk melihat kondisi masing-masing variabel yang diteliti dan sekaligus mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiono (2008: 115) "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya". Kemudian Singarimbun (2006:152) "Populasi ialah jumlah keseluruhan dari unit analisa yang ciri-cirinya akan diduga." Senada dengan pernyataan di atas Irawan (2006:9.9) menyebutkan bahwa populasi adalah keseluruhan elemen yang hendak dijelaskan oleh peneliti melalui penelitiannya. Slamet (2006:40) menyatakan bahwa populasi adalah keseluruhan dari pada unit-unit analisis yang memiliki spesifikasi dan ciri-ciri tertentu.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang tinggal di kota pangkalpinang yang pernah berhubungan langsung dengan Kantor Kependudukan dan Catatan sipil kota Pangkalpinang dalam rangka mengurus akta kelahiran periode September sampai dengan November 2008 yang berjumlah kurang lebih 750 orang Data ini adalah berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil kota Pangkalpinang.

2. Penetapan Sampel

Irawan (2006: 99) menyatakan bahwa sample adalah wakil dari populasi. Karena itu bila peneliti berencana menggunakan sample dalam penelitiannya maka ia mutlak memahami sifat-sifat populasi yang hendak diambil sample/wakilnya. Dalam penelitian ini untuk menetapkan jumlah sampel merujuk pada pendapat Arikunto (dalam Sumarsono, 2004: 248), yang menyatakan bahwa apabila subjek kurang dari 100, maka lebih baik diambil seluruhnya sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya, jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10% - 15% atau 20% - 25% atau lebih tergantung pada: (1) kemampuan peneliti dilihat dari segi waktu, tenaga dan dana, (2) sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subjek. Hal ini menyangkut banyak sedikit data, dan (3) besar kecilnya resiko yang ditanggung oleh peneliti untuk penelitian yang resikonya besar, maka sampelnya lebih besar, hasilnya akan lebih besar.

Lebih lanjut menurut Sugiyono (2008: 116), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi misalnya karena

keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sample yang diambil dari populasi itu. Berdasarkan pendapat tersebut, maka sampel penelitian ini ditetapkan sebanyak 10% dari populasi, yaitu sebanyak 75 Orang. Karena populasi tersebar dalam lima kecamatan maka menggunakan populasi area yang menggunakan dengan sistem perwakilan secara berimbang dengan mengambil 15 sampel dari setiap kecamatan yang ada di kota Pangkalpinang, maka teknik pengambilan sampel dilakukan secara *proporsional sampling* sehingga total sample seluruhnya sebanyak 75 orang dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.1
Distribusi Jumlah Sampel Penelitian

No.	Populasi	Populasi	Sampel
1.	Kecamatan Gerunggang	145	15 orang
2.	Kecamatan Bukit Intan	152	15 orang
3.	Kecamatan Rangkui	148	15 orang
4.	Kecamatan Taman Sari	153	15 orang
5.	Kecamatan Pangkalbalam	152	15 orang
Jumlah		750	75 orang

Secara teknis, penentuan siapa akan dijadikan sampel dilakukan dengan teknik *area* atau *cluster sampling*. Teknik ini yaitu teknik pengambilan sampel dengan menanyakan terlebih dahulu tentang siapa saja yang ditemui di lokasi penelitian. Jadi siapa saja (masyarakat) yang dianggap memenuhi syarat di lokasi penelitian, yaitu Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil kota Pangkalpinang, dan sedang mengurus akta kelahiran diberikan kuesioner oleh peneliti. Namun demikian responden yang diberikan kuesioner dibatasi 15 orang untuk setiap kecamatan.

Sehingga dapat dikatakan metode sampling yang digunakan adalah *Probability sampling*.

C. Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil yang ada di kota Pangkalpinang Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Fokus penelitian ini yaitu kinerja aparatur pemerintah khususnya dalam hal penyelenggaraan pelayanan pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil di kota Pangkalpinang. Selain itu juga dilihat tentang kualitas pelayanan sebagai pelaksana atau pelaku pemerintahan dan kepuasan masyarakat yang dilayani oleh aparatur birokrasi pemerintah pada Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pangkalpinang. Dengan demikian kajian ini melihat dua sisi yaitu di satu sisi aparatur birokrasi pemerintah sebagai pelayan masyarakat dan di sisi lain kepuasan masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Di samping itu juga penelitian ini untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat serta untuk melihat faktor yang dominan menentukan kepuasan masyarakat dari beberapa dimensi yang ada yaitu tangible, reliabilitas, responsif, assurance dan empathy.

D. Operasionalisasi Variabel

Variabel menurut Irawan (2006:3.8) "adalah bahan baku pokok dalam suatu penelitian. Semua penelitian selalu berurusan dengan variabel. Tanpa variabel maka tidak ada penelitian. Dalam rumusan sederhana variabel adalah segala sesuatu yang diteliti oleh seorang peneliti". Sugiono (2007:58) mengartikan bahwa variabel

penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan Bungin (2008:50-51) berpendapat bahwa variabel adalah sebuah fenomena (yang berubah-ubah) dengan demikian maka bisa jadi tidak ada satu peristiwa di alam ini yang tidak dapat disebut variabel, tinggal tergantung bagaimana kualitas variabelnya, yaitu bagaimana bentuk variasi fenomena tersebut.

Penelitian ini mengkaji kinerja birokrasi pemerintah khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat yang dilayani pada Kantor Kependudukan dan Catatan sipil kota Pangkalpinang. Untuk mengkaji seberapa besar pengaruh kualitas penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil kota Pangkalpinang digunakan teori Ziethaml, Parasuraman dan Berry (1990: 26) dengan variabel dan indikatornya sebagai berikut :

Operasionalisasi variabel penyelenggaraan pelayanan seperti seperti yang disajikan dalam tabel 1 pada halaman berikut ini:

Tabel 3.2

Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan	a. Tangible	<ol style="list-style-type: none"> 1. kelengkapan fasilitas fisik 2. ketersediaan peralatan layanan 3. jumlah pegawai proporsional 4. jumlah alat komunikasi Memadai
	b. Reliabilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. penampilan pegawai proporsional 2. mutu jasa pelayanan tetap 3. jasa pelayanan tetap akurat 4. jasa pelayanan bebas kesalahan
	c. Responsif	<ol style="list-style-type: none"> 1. kesiapan para pegawai 2. kecepatan pekerjaan pegawai 3. perhatian pegawai kepada masyarakat 4. kemudahan dalam pelayanan
	d. Assurance	<ol style="list-style-type: none"> 1. pegawai memiliki keterampilan memadai 2. pegawai memiliki keramah tamahan kepada setiap masyarakat 3. pelayanan yang diberikan tidak menimbulkan kerugian
	e. Empathy	<ol style="list-style-type: none"> 1. pegawai mudah dihubungi dan ditemui 2. pegawai dapat mengantisipasi kebutuhan masyarakat 3. pegawai tanggap terhadap keluhan masyarakat

Sumber : Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman and Leonard I. Berry, 1990. *Delivery Quality Service*, New York: The Free Press.

Selanjutnya untuk mengkaji tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan

digunakan teori F.Gerson dengan variabel dan indikator sebagai berikut:

Tabel 3.3
Operasional Variabel Kepuasan Pelayanan

Sub Variabel	Dimensi	Indikator
Kepuasan Masyarakat Terhadap	1. Kecepatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cepat memberi tanggapan 2. Cepat menyelesaikan masalah 3. Cepat mengambil keputusan
	2. Keramahan karyawan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perilaku sopan santun 2. Tutar kata menarik 3. Penampilan menyenangkan dan menarik 4. Penampilan meyakinkan
	3. Pengetahuan karyawan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dapat memberikan penjelasan yang memuaskan 2. Memberikan alternatif solusi dan pilihan 3. Memberikan advokasi
	4. Jumlah pelayan yang tersedia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ratio jumlah tempat pelayanan dengan yang dilayani 2. Ratio jumlah personil/karyawan dengan yang dilayani 3. Spesifikasi pelayanan
	5. Tampilan formalitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan sarana pendukung 2. Kerapihan tempat kerja 3. Kenyamanan tempat kerja

Sumber: Richard F. Gerson, 1993 *Measuring Customer Satisfaction*, Crisp Publication, Inc. (dalam Zainul, 2007: 99)

E. Prosedur Pengumpulan Data

Dalam setiap penelitian diperlukan kemampuan memilih dan menyusun teknik serta alat pengumpul data yang relevan, di samping penggunaan metode yang tepat juga diperlukan kecermatan dalam memilih data. Beberapa teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Kuesioner

Menurut Umar (2004:71-72) kuesioner adalah cara pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respons atas daftar pertanyaan itu. Senada dengan ini Sugiono (2008:199) menyatakan bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variable yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kemudian Slamet (2006:94) menyatakan bahwa kuesioner adalah daftar pertanyaan yang dipergunakan untuk mengukur suatu gejala tertentu atau konsep tertentu yang langsung diisi oleh responden.

Berdasarkan pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa kuesioner yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan menggunakan seperangkat pertanyaan atau pernyataan yang disusun untuk diajukan kepada para responden. Adapun teknik yang digunakan dalam menentukan skor dalam kuesioner adalah menggunakan *Skala Likert*. Cara pengukurannya adalah dengan menghadapkan seorang responden dengan sebuah pertanyaan dan kemudian diminta untuk memberikan jawaban: "Sangat

Setuju, Setuju, Ragu-Ragu, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju.” Jawaban-jawaban ini diberi skor 1 sampai 5 (Effendi, 2006: 111).

Dalam menyampaikan kuesioner penulis langsung mengadakan kontak langsung dengan responden dalam rangka menciptakan suatu kondisi yang cukup baik sehingga responden dengan sukarela menjawab pertanyaan dengan obyektif dan cepat.

2. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan informasi/data dengan mempelajari dokumen-dokumen yang ada di lingkungan kantor catatan sipil kota Pangkalpinang meliputi bagan struktur organisasi, nama dan jumlah pegawai, uraian tugas dan wewenang dan lain-lain yang dibutuhkan.

3. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan menurut Irawan (2006:4.12) adalah penelitian yang datanya diambil terutama atau seluruhnya dari kepustakaan (buku, dokumen, artikel, laporan, koran dan lain sebagainya). Karena sumber utama data adalah kepustakaan maka kualitas penelitian kepustakaan ini juga sangat tergantung pada kualitas dokumen-dokumen yang dikaji.

Oleh karena itu dalam penelitian ini juga mempelajari buku-buku literatur dan penelitian-penelitian yang berhubungan dengan tema penelitian.

F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Suatu penelitian ilmiah harus menggunakan alat ukur yang valid dan reliabel, dengan ukuran kualitas sebagai berikut:

1. Validitas

Validitas terkait dengan sejauhmana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya (Azwar, 2003: 24). Kemudian (Umar, 2004:76) bahwa validitas dimaksudkan untuk menyatakan sejauh mana data yang ditampung pada suatu kuesioner akan mengukur apa yang ingin diukur. Pada penelitian ini penulis menggunakan validitas item untuk mengetahui sejauhmana item-item yang ada mencakup keseluruhan factors yang hendak diukur. Selanjutnya validitas faktor tersebut ditujukan untuk menganalisis hubungan antarfaktor dalam setiap variabel.

Pada penelitian ini pengukuran validitas menggunakan perhitungan Korelasi Product Moment Pearson dengan menggunakan bantuan komputer, yaitu program SPSS Versi 15. Adapun rumus Korelasi Product Moment Pearson adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2]} \sqrt{[n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana :

n : Jumlah subyek

X : Skor setiap item

Y : Skor total

$(\sum X)^2$: Kuadrat jumlah skor item

$\sum X^2$: Jumlah kuadrat skor item

$\sum Y^2$: Jumlah kuadrat skor total

$(\sum X)^2$: Kuadrat jumlah skor total

$r_{x,y}$: Koefisien korelasi

2. Reliabilitas

Menurut (Umar, 2004: 77) menyatakan bahwa reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila alat ukur digunakan berulang kali. Hal ini juga dikatakan oleh (Sumarsono, 2004:78) bahwa reliabilitas (keandalan/ tingkat kepercayaan) data yang tinggi terjadi jika fakta yang telah dikumpulkan tidak berubah apabila diadakan pengamatan ulang.

Untuk mengukur reliabilitas instrumen penelitian digunakan rumus Alpha Cronbach (Azwar, 2003: 43). Perhitungan Alpha Cronbach dilakukan dengan menggunakan bantuan komputer, yaitu program SPSS versi 15. Rumus untuk Alpha Cronbach adalah sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{(n)(S^2 - \sum S_i^2)}{(n-1)S^2}$$

Dimana :

α : Koefisien alpha

n : Jumlah item dalam skala

S^2 : Varian total dari skor test

S_i^2 : Varian dari setiap item skala

3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil pengujian validitas untuk masing-masing variabel, yaitu kualitas penyelenggaraan pelayanan dapat disajikan pada Tabel 3.4. sebagaimana disajikan pada halaman sebagai berikut:

Tabel 3.4
Hasil Uji Validitas Item Kualitas Pelayanan

No. Item	r hitung	r tabel ($\alpha = 0,05$) pada n = 30	Keterangan
1	0,640	0,361	Valid
2	0,711	0,361	Valid
3	0,568	0,361	Valid
4	0,572	0,361	Valid
5	0,768	0,361	Valid
6	0,721	0,361	Valid
7	-0,090	0,361	Tidak Valid
8	0,807	0,361	Valid
9	0,762	0,361	Valid
10	0,809	0,361	Valid
11	0,701	0,361	Valid
12	0,481	0,361	Valid
13	0,634	0,361	Valid
14	0,559	0,361	Valid
15	-0,065	0,361	Tidak Valid
16	0,708	0,361	Valid
17	0,523	0,361	Valid
18	0,727	0,361	Valid
19	0,594	0,361	Valid
20	0,578	0,361	Valid
Koefisien Alpha Cronbach		0,921	Reliabel

Dari hasil perhitungan di atas, terlihat untuk variabel kualitas penyelenggaraan pelayanan, dari 20 item pernyataan ada 2 item yang tidak valid, yaitu item nomor 7 dan 15, karena nilai r hitung (-0,090 dan - 0,065) yang diperoleh lebih kecil dari nilai r tabel untuk $n = 30$, yaitu 0,361. Sementara untuk uji reliabilitas diperoleh koefisien Alpha sebesar 0,921. Nilai koefisien reliabilitas yang diperoleh terlihat cukup besar sehingga menunjukkan bahwa instrumen kualitas

penyelenggaraan pelayanan adalah reliable, dan kedua item yang tidak valid tidak dapat digunakan untuk pengukuran dalam rangka pengumpulan data.

Hasil pengujian validitas untuk masing-masing variabel tentang kepuasan masyarakat dapat dilihat pada Tabel 3.5. sebagaimana penulis sajikan pada halaman berikut:

Tabel 3.5
Hasil Uji Validitas Item Kepuasan Masyarakat

No. Item	r hitung	r tabel ($\alpha = 0,05$) pada $n = 30$	Keterangan
1	0,782	0,361	Valid
2	0,781	0,361	Valid
3	0,855	0,361	Valid
4	-0,021	0,361	Tidak Valid
5	0,755	0,361	Valid
6	0,654	0,361	Valid
7	0,780	0,361	Valid
8	0,680	0,361	Valid
9	0,757	0,361	Valid
10	0,787	0,361	Valid
11	0,819	0,361	Valid
12	-0,025	0,361	Tidak Valid
13	0,735	0,361	Valid
14	0,699	0,361	Valid
15	0,635	0,361	Valid
16	0,728	0,361	Valid
17	0,550	0,361	Valid
18	0,747	0,361	Valid
19	-0,055	0,361	Tidak Valid
20	0,672	0,361	Valid
Koefisien Alpha Cronbach	0,950		Reliabel

Untuk variabel kepuasan masyarakat dari 20 item pernyataan yang disampaikan ke responden diketahui ada 3 item yang tidak valid yaitu item nomor 4, 12, dan 19, karena nilai r hitung (-0,021, -0,025 dan - 0,055) yang diperoleh lebih kecil dari nilai r tabel untuk $n = 30$, yaitu 0,361. Sementara untuk uji reliabilitasnya diperoleh koefisien reliabilitas sebesar 0,950. Karena nilai koefisien mendekati angka 1, maka dapat disimpulkan bahwa instrumen kepuasan masyarakat adalah reliabel, sehingga 3 item yang tidak valid maka ketiga instrumen tersebut tidak dapat digunakan untuk pengukuran dalam rangka pengumpulan data.

G. Metode Analisis Data

Bodgan dalam (Sugiono,2008:427) menyatakan bahwa "Data analysis is the process of systemmatically searching and arranging the interview transcripts, fieldnotes, and other materials that you accumulate to increase your own understanding of them and to enable you to present what you have discovered to others." (Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Secara teoritis dan umum analisis data adalah suatu kegiatan yang bersifat mentransformasikan data menjadi informasi. Data adalah hasil suatu pencatatan. Informasi adalah makna dari hasil pencatatan itu (Irawan, 2006: 10.20). Agar data yang diperoleh dari kuesioner terhindar dari kesalahan atau cacat maka terlebih dahulu dilakukan editing, kemudian dilakukan proses tabulasi secara manual dan hasilnya dibuat dalam master tabel.

Data yang diperoleh dari hasil penelitian ini dianalisis dengan menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial. Analisis statistik deskriptif digunakan untuk mengetahui kondisi masing-masing variabel berdasarkan skor yang diperoleh, sedangkan analisis statistik inferensial diperlukan untuk pengujian hipotesis dan generalisasi penelitian. Metode analisis data yang digunakan meliputi (Sugiyono, 2001: 229):

1. Korelasi sederhana

Untuk menghitung koefisien korelasi sederhana digunakan rumus Product Moment Pearson dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2]} \sqrt{[n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana:

$r_{x,y}$: Koefisien korelasi

n : Jumlah subyek

X : Skor total X

Y : Skor total Y

$(\sum X)^2$: Kuadrat jumlah skor X

$\sum X^2$: Jumlah kuadrat skor X

$\sum Y^2$: Jumlah kuadrat skor Y

$(\sum Y)^2$: Kuadrat jumlah skor Y

2. Koefisien Determinasi

Untuk mengukur seberapa besar pengaruh atau kontribusi variabel-variabel independen terhadap variabel dependen, digunakan koefisien determinasi (R^2). Koefisien ini menunjukkan proporsi variabilitas total pada variabel dependen yang dijelaskan oleh model regresi. Nilai R^2 berada pada interval $0 \leq R^2 \leq 1$. Oleh karena itu, semakin baik estimasi model dalam menggambarkan data, maka makin dekat nilai R ke nilai 1 (satu). Nilai R^2 dapat diperoleh dengan rumus:

$$R^2 = (r)^2 \times 100\%$$

Dimana:

R^2 = Koefisien determinasi

r = Koefisien korelasi

3. Regresi linier Sederhana

Regresi linear sederhana didasarkan pada hubungan fungsional atau kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Persamaan umum regresi linier sederhana adalah:

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y = Subyek dalam variabel dependen yang diprediksikan.

a = Harga Y bila $X = 0$ (harga konstan).

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka naik, dan bila (-) maka terjadi penurunan.

Rumus yang digunakan untuk mencari nilai a (konstanta) dan nilai (koefisien regresi) adalah sebagai berikut:

$$b = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{n(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

$$a = \bar{Y} - b\bar{X}$$

Dimana:

a = Nilai Konstanta

\bar{Y} = Rata-rata variabel Y

\bar{X} = Rata-rata variabel X

Jadi harga b merupakan fungsi dari koefisien korelasi. Bila koefisien korelasi tinggi, maka harga b juga besar; sebaliknya bila koefisien korelasi rendah maka harga b juga rendah (kecil). Selain itu, bila koefisien korelasi negatif, maka harga b juga negatif; dan sebaliknya koefisien korelasi positif, maka harga b juga positif.

4. Uji Hipotesis dengan t-test

Uji hipotesis dengan t-test digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen signifikan atau tidak terhadap variabel dependen secara individual untuk setiap variabel. Rumus yang digunakan untuk mengetahui nilai t-hitung adalah sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Setelah didapatkan nilai t-hitung melalui rumus di atas, maka untuk menginterpretasikan hasilnya berlaku ketentuan sebagai berikut:

- Jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel} \rightarrow H_0$ ditolak
- Jika $t\text{-hitung} < t\text{-tabel} \rightarrow H_0$ diterima

Untuk mengetahui $t\text{-tabel}$ digunakan ketentuan $n-2$ pada *level of significance* (α) sebesar 5% (tingkat kesalahan 5% atau 0.05) atau taraf keyakinan 95% atau 0,95. Jadi apabila tingkat kesalahan suatu variabel lebih dari 5 % berarti variabel tersebut tidak signifikan.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian

Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pangkalpinang terletak di Jalan Soekarno Hatta No.50 Pangkalpinang sebelah barat berbatasan dengan kantor Pengadilan Tinggi Agama dan sebelah timur berbatasan dengan Rumah Sakit Umum kota Pangkalpinang. Sedang sebelah utara berbatasan dengan jalan raya dan sebelah selatan berbatasan dengan tanah perkuburan Sentosa Pangkalpinang.

Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil kota Pangkalpinang merupakan salah satu yang membebaskan biaya pembuatan akta kelahiran dan prosedur pengurusannya tergolong baik. Oleh karena itu pada tahun 2008 Walikota Pangkalpinang terima penghargaan dari presiden Republik Indonesia.

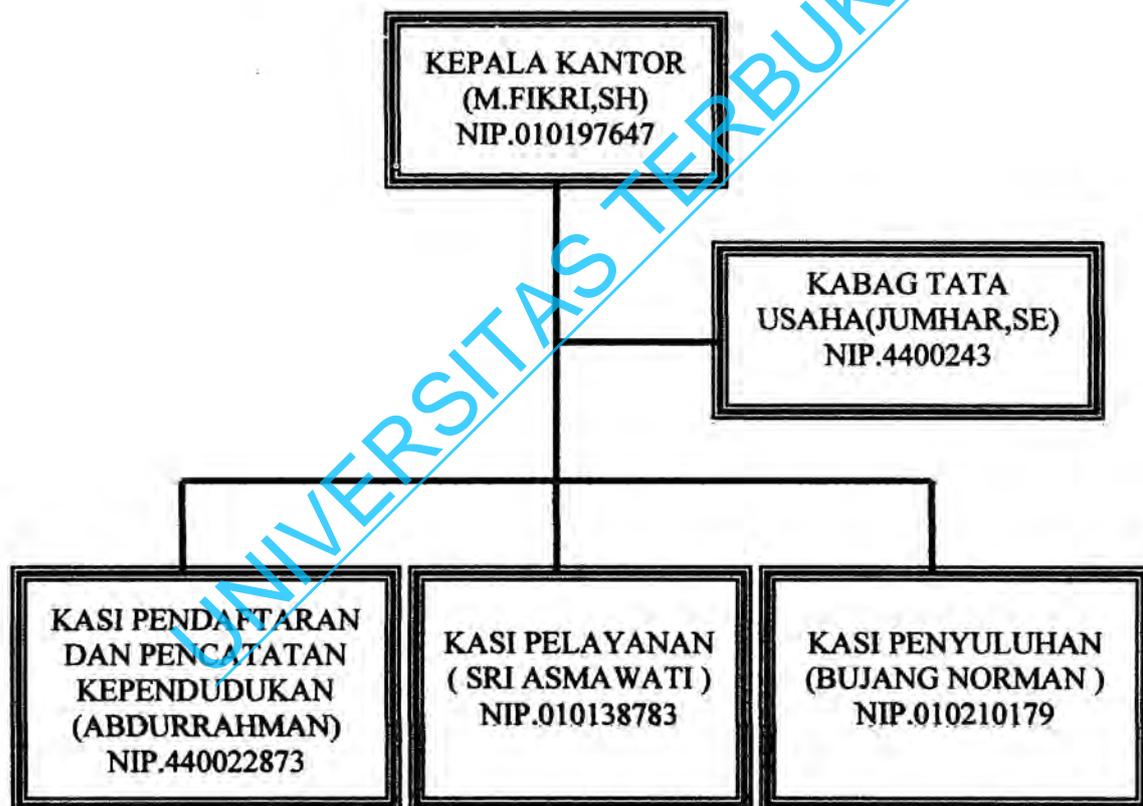
Walikota Pangkalpinang telah mengeluarkan surat keputusan No. 2 tahun 2008 tentang pembebasan biaya pembuatan akta kelahiran untuk anak-anak berusia umur satu hari sampai 60 hari. Program ini berdasarkan dari pada program pusat yang mengharapkan partisipasi daerah dalam rangka pembuatan akte kelahiran gratis pada anak-anak diharapkan pada 2010 seluruh anak di Indonesia telah memiliki akta kelahiran.

Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil kota Pangkalpinang yang dijadikan sebagai objek penelitian maka penulis ingin melihat tentang kualitas penyelenggaraan pelayanan artinya bahwa para aparatur merupakan objek penelitian di samping masyarakat yang telah ditetapkan sebagai sampel dalam penelitian ini.

1. Struktur Organisasi Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota

Pangkalpinang

Agar sebuah organisasi dalam hal ini Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil kota Pangkalpinang dapat berjalan dengan baik sesuai dengan tugas pokoknya masing-masing, maka struktur organisasi sangat penting agar para aparatur yang ada dapat dengan mudah menjalankan tugasnya masing masing, oleh karena itu disusunlah struktur tersebut seperti di bawah ini.



Gambar 4.1

Struktur Organisasi Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil
Kota Pangkalpinang

Tabel 4.1. Daftar Urut Kepangkatan PNS Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil

NO	NAMA	NIP	PANGKAT	JABATAN	MASA KERJA	PENDIDIKAN	KET
			GOL	NAMA	TAHUN	NAMA	
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	M. FIKRI, SH	010197647	V/a	Kepala Kantor	16	PT	L
2.	JUMHARI, SE	440024309	III/c	Kasubag Tata Usaha	16	PT	L
3.	SRI ASMAWATI	010138783	III/c	Kasi data dan penyuluhan	20	SMA	P
4.	BUJANG NORMAN	010210179	III/c	Kasi pelayanan	19	SMEA	L
5.	TJONG NAM FO	010154829	III/b	Kasi pendaftaran dan Pencatatan	20	SMA	L
6.	USAP ASBANI	440026532	II/c	Staf	15	SMA	L
7.	M. NASIR	010130974	IV/c	Staf	22	SMA	L
8.	DIANA	P10004043	II/c	Staf	4	M.I	P
9.	NOVI ADHIANTY	P10004782	II/a	Staf	4	SMU	P
10.	FAHRI ERRAFIIQIA	P10007396	II/c	Staf	8	A.Md	L
11.	ISMAN MUSRIHADI	P10007396	II/c		7	SMK	L
12.	KUSTIAWAN	P10007009	II/c	Staf	3	SMK	L

2. Sarana dan Prasarana di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil

Sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil antara lain adalah sebagai berikut:

a. Komputer

Kondisi sarana komputer yang ada di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 4.2
Kondisi Sarana Komputer di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil

SPESIFIKASI BARANG			Bahan	Asal/caraan perolehan barang	Tahun/beli perolehan	Jumlah
No	Nama / Jenis Barang	Merk / Type				
1.	Komputer	Pentium I dan II	-	APBD	1998/2002	2 UNIT
2.	Personal komputer	Samsung	Fiber	-	2004	1 UNIT
3.	Komputer SIAK	Samsung	Fiber	APBD	2006	5 UNIT
4.	Komputer Note Book	-	-	APBD	2007	1 UNIT
5.	PC Komputer	Zyrex	Fiber	APBD	2007	8 UNIT

Dari tabel di atas, diketahui PC komputer yang paling banyak di Sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil. Jika dilihat dari tahun pembeliannya kondisi komputer masih relatif baik. Note Book juga sudah ada untuk memperlancar pelayanan.

b. Jenis sarana dan prasarana yang lain

Berikut ini sarana dan prasarana lain yang tersedia di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil.

Tabel 4.3

Kondisi Sarana dan Prasarana di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil

No	Jenis Barang	Jumlah
1	Papan data	6
2	Meja kantor	25
3	AC	2
4	Alat pemadam kebakaran	1
5	Kipas angin	5
6	Tempat sampah	10
7	Tiang Bendera	1
8	Kursi	50
9	Kursi meja tamu	2
10	Telepon	1
11	Filling kabinet	15
12	Lemari	15
13	Jam dinding	6
14	Papan nama kantor	2

Dari tabel di atas, terlihat cukup lengkap sarana dan prasarana yang ada di kantor untuk mendukung pelaksanaan pelayanan publik. Sarana dan prasarana mulai dari papan data, meja, AC, alat pemadam kebakaran, kipas angin, tempat sampah, tiang bendera, kursi, telepon, filling kabinet, lemari, jam dinding, sampai dengan papan nama kantor.

3. Data Kependudukan Kota Pangkalpinang

Data kependudukan kota pangkalpinang dapat kami jelaskan di sini adalah yang ada hubungannya dengan penelitian penulis yaitu data berdasarkan umur, status

perkawinan, tingkat pendidikan, menurut pekerjaan, jenis kelamin, dan berdasarkan jumlah keluarga jumlah kepala keluarga sebagaimana tabel sebagai berikut:

Tabel 4.4
Data Kependudukan Menurut Umur

No	Kecamatan	Luas Wilayah (km ²)	UMUR						Jumlah
			1-10	11-20	21-30	31-40	41-50	>50	
1	Bukit Intan	36,54	5.241	6.741	7.426	5.117	4.258	4.787	33.570
2	Taman Sari	13,45	1.726	2.466	3.101	2.185	1.703	2.218	13.404
3	Pangkal Balam	6,56	4.760	5.732	6.177	4.600	4.071	4.238	29.578
4	Rangkui	7,87	5.366	7.457	7.488	5.715	4.906	5.709	36.641
5	Gerunggang	24,98	4.703	6.032	5.989	4.545	3.866	3.635	28.770
Jumlah Keseluruhan			21.796	28.428	30.181	22.162	18.809	20.587	141.963

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa jumlah penduduk terbanyak di Kecamatan Rangkui, yang diikuti dengan kecamatan Bukit Intan, Pangkal Balam, Gerunggang, dan terakhir Taman Sari. Secara keseluruhan usia terbanyak adalah usia-usia produktif yang berkisar antara 21-30 tahun, diikuti dengan 11 – 20 tahun, 31-40 tahun, 1 – 10 tahun, dan terakhir 1-10 tahun.

Tabel 4.5
Data Kependudukan Menurut Status Perkawinan

No	Kecamatan	Luas Wilayah (km ²)	STATUS		
			Kawin	Belum Kawin	Jumlah
1	Bukit Intan	36,54	14.769	17.352	33.570
2	Taman Sari	13,45	5.675	7.009	13.404
3	Pangkal Balam	6.56	12.950	15.219	29.578
4	Rangkui	7,87	15.787	19.025	36.641
5	Gerunggang	24,98	12.360	15.331	28.770
Jumlah			61.541	73.936	141.963

Dilihat dari status perkawinannya, sebagian besar penduduk adalah belum menikah, yaitu mencapai 73.936 orang. Masih banyaknya penduduk yang belum kawin tersebut terkait dengan kategori umur penduduk yang didominasi oleh penduduk usia 11 – 30 tahun.

Tabel 4.6
Data Kependudukan Menurut Tingkat Pendidikan

No	Kecamatan	PENDIDIKAN									
		Belum Sekolah	Tidak Tamat SD	Tamat SD	SLTP	SLTA	D1/2	D3	S1	S2	S3
1	Bukit Intan	6.267	5.438	9.926	5.247	5.650	246	300	478	18	0
2	Taman Sari	2.668	1.519	2.638	2.086	3.681	125	261	408	18	0
3	Pangkal Balam	4.674	4.592	7.224	4.982	6.687	271	465	650	31	2

No	Kecamatan	PENDIDIKAN									
		Belum Sekolah	Tidak Tamat SD	Tamat SD	SLTP	SLTA	D1/2	D3	S1	S2	S3
4	Rangkui	5.864	5.210	9.429	6.596	7.826	428	435	808	38	7
5	Gerunggang	5.285	4.320	5.613	4.090	7.409	285	694	991	82	1
Jumlah		24.758	21.079	34.830	23.001	31.253	1.355	2.155	3.335	187	10

Berdasarkan tingkat pendidikannya, mayoritas penduduk adalah tamatan Sekolah Dasar, diikuti dengan tamatan SMA, belum sekolah, SLTP, tidak tamat SD, S1, D3, DI/II, dan S3. Data ini menunjukkan bahwa penduduk di kota Pangkalpinang rata-rata masih memiliki pendidikan yang terkategori rendah, karena rata-rata penduduk hanya tamatan SD. Hal itu hampir terjadi di setiap kecamatan, sehingga menunjukkan bahwa kondisi kualitas sumber daya manusia di kota Pangkalpinang masih belum memadai.

Tabel 4.7
Tabel Kependudukan Menurut Pekerjaan

No	Pekerjaan	Kecamatan					Jumlah
		Bukit Intan	Tamansari	Pangkalbalam	Rangkui	Gerunggang	
1	Pelajar/Mahasiswa	8.674	3.923	7.086	8.842	8.277	36.802
2	Tidak bekerja	5.601	1.997	5.601	7.364	4.973	25.536
3	Mengurus rumah tangga	6.414	2.247	5.511	6.519	4.922	25.613
4	Petani/Pekebun	549	54	171	589	833	2.196
5	Perdagangan	1.132	615	1.057	3.726	921	7.451
6	Kontruksi	526	90	219	1.040	149	2.024
7	Transportasi	243	59	376	453	180	1.311
8	Peternakan	30	11	18	50	14	123
9	Pelayan/Perikanan	175	95	466	110	22	868
10	Pegawai negeri sipil	666	452	1.140	1.062	1429	4.749
11	Pensiunan	244	272	538	411	446	1.911
12	Jasa lainnya	4.749	1.363	2.726	3.057	4.082	15.977
13	Lainnya	4.567	2.226	4.669	3.418	2.522	17.402
Jumlah		33.570	13.404	29.578	36.641	28.770	141.963

Dilihat dari jenis pekerjaannya, penduduk di kota Pangkalpinang rata-rata masih berstatus sebagai pelajar atau mahasiswa. Hal ini tentu terkait dengan banyaknya jumlah penduduk yang masih berusia muda. Urutan selanjutnya adalah penduduk yang mengurus rumah tangga, dan diikuti dengan jumlah orang yang tidak bekerja. Penduduk yang bekerja di sektor jasa juga cukup banyak. Banyak pula

1. Profil responden berdasarkan jenis kelamin

Dilihat dari tingkat usianya, distribusi frekuensi responden penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.9
Profil responden berdasarkan jenis kelamin

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
Pria	58	77,3
Wanita	17	22,7
Jumlah	75	100

Berdasarkan jenis kelaminnya sebagian besar responden penelitian ini adalah pria, yaitu sebanyak 58 responden (77,3%), sedangkan responden wanita sebanyak 17 orang (22,7%). Selanjutnya, berikut ini dibahas tabulasi silang dan Chi Square untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan masyarakat. Dalam hal ini ingin diketahui apakah masyarakat pria lebih tinggi kepuasannya jika dibandingkan dengan wanita, atau masyarakat wanita justru lebih tinggi dibanding pegawai pria, atau sama saja. Hasil tabulasi silang antara jenis kelamin dengan kepuasan masyarakat dapat dilihat dalam tabel 4.10.

Tabel 4.10
Tabulasi Silang antara Jenis Kelamin dengan Kepuasan Masyarakat

			Kepuasan Masyarakat			Total
			Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
Jenis Kelamin	Pria	Count	3	43	12	58
		% of Total	4.0%	57.3%	16.0%	77.3%
	Wanita	Count	1	11	5	17
		% of Total	1.3%	14.7%	6.7%	22.7%
Total		Count	4	54	17	75
		% of Total	5.3%	72.0%	22.7%	100.0%

Chi Square = 0,616; *p value* = 0,735

Berdasarkan tabel tabulasi silang di atas, terlihat antara responden laki-laki dan perempuan cenderung tidak menunjukkan perbedaan dalam hal kepuasannya. Untuk responden laki-laki mayoritas merasa puas dan untuk perempuan juga demikian. Untuk lebih memperjelas apakah jenis kelamin memiliki hubungan dengan kepuasan masyarakat, maka perlu dilihat nilai Chi Square dan *p value* atau signifikansi. Berdasarkan hasil perhitungan, diketahui nilai Chi Square yang diperoleh sebesar 0,616 dengan signifikansi sebesar 0,735. Nilai signifikansi yang diperoleh lebih besar dari 0,05, sehingga dapat dikatakan bahwa jenis kelamin tidak memiliki hubungan dengan kepuasan masyarakat. Hal ini berarti antara masyarakat pria dan masyarakat wanita cenderung memiliki kepuasan masyarakat yang sama. Dengan demikian kepuasan masyarakat tidak ditentukan oleh jenis kelaminnya.

2. Profil responden berdasarkan usia

Dilihat dari tingkat usianya, distribusi frekuensi responden penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.11

Profil Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
≤ 30 tahun	26	34,7
31 – 40 tahun	20	26,7
41 – 50 tahun	22	29,3
> 50 tahun	7	9,3
Jumlah	75	100

Berdasarkan tingkat usianya, sebagian besar responden dalam penelitian ini berusia ≤ 30 tahun, yaitu sebanyak 26 responden (34,7%). Urutan selanjutnya adalah responden yang berusia 41 – 50 tahun sebanyak 22 orang (29,3%), 31 – 40 sebanyak

Tabel 4.13
Profil Responden Berdasarkan Pendidikan

Status Perkawinan	Frekuensi	Persentase (%)
SMP	12	16,0
SLTA	57	76,0
S1	6	8,0
Jumlah	75	100

Mayoritas responden dalam penelitian ini, yaitu sebanyak 57 orang berpendidikan SLTA (76%), disusul kemudian responden yang berpendidikan SMP sebanyak 12 orang (16), dan berpendidikan S1 sebanyak 6 orang (8%). Hasil tabulasi silang dan nilai Chi Square untuk melihat apakah tingkat pendidikan berhubungan dengan kepuasan masyarakat, dapat dilihat pada tabel 4.13 berikut.

Tabel 4.14
Tabulasi Silang antara Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Masyarakat

		Kepuasan Masyarakat			Total	
		Kurang Puas	Puas	Sangat Puas		
Pendidikan	SMP	Count	0	11	1	12
		% of Total	.0%	14.7%	1.3%	16.0%
	SLTA	Count	4	39	14	57
		% of Total	5.3%	52.0%	18.7%	76.0%
	S1	Count	0	4	2	6
		% of Total	.0%	5.3%	2.7%	8.0%
Total		Count	4	54	17	75
		% of Total	5.3%	72.0%	22.7%	100.0%

Chi Square= 3,512, p value= 0,476

Dari tabulasi silang di atas terlihat tidak adanya kecenderungan yang berbeda mengenai kepuasan masyarakat antara yang berpendidikan SMP, SLTA dan S1. Masing-masing tingkat pendidikan sama-sama menunjukkan kategori puas. Hasil perhitungan Chi Square diperoleh nilai sebesar 3,512 dengan signifikansi sebesar 0,476. Karena nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan tidak memiliki hubungan dengan kepuasan masyarakat. Artinya, kepuasan masyarakat tidak ditentukan oleh tingkat pendidikannya.

4. Profil responden berdasarkan status

Berdasarkan status, distribusi frekuensi responden tampak pada tabel 4.14. sebagaimana disajikan pada halaman berikut:

Tabel 4.15
Profil Responden Berdasarkan Status

Status	Frekuensi	Persentase (%)
Kawin	50	66,7
Belum kawin	25	33,3
Jumlah	75	100

Sebagian besar responden dalam penelitian ini berstatus kawin, yaitu sebanyak 50 orang (66,7%), sedangkan sisanya sebanyak 25 orang (33,3%) belum kawin. Hasil tabulasi silang untuk mengetahui hubungan status perkawinan dengan kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel 4.15 berikut.

Tabel 4.16
Tabulasi Silang antara Status dengan Kepuasan Masyarakat

Status		Kepuasan Masyarakat			Total
		Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
Kawin	Count	2	33	15	50
	% of Total	2.7%	44.0%	20.0%	66.7%
Belum Kawin	Count	2	21	2	25
	% of Total	2.7%	28.0%	2.7%	33.3%
Total	Count	4	54	17	75
	% of Total	5.3%	72.0%	22.7%	100.0%

Chi Square= 4,809; p value= 0,090

Dari tabel di atas terlihat baik responden yang sudah kawin maupun yang belum kawin mayoritas sama-sama tergolong puas. Hal ini memperlihatkan kecenderungan bahwa pegawai yang sudah kawin dengan masyarakat yang belum kawin tidak

memiliki perbedaan yang mencolok dalam hal kepuasan. Nilai Chi Square membuktikan bahwa status perkawinan tidak berhubungan signifikan dengan kepuasan masyarakat. Diketahui nilai Chi Square yang diperoleh sebesar 2,644 dengan signifikansi 0,267. Nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 yang berarti status perkawinan tidak berhubungan dengan kepuasan masyarakat.

C. Deskripsi Variabel Penelitian

Di bawah ini disajikan analisis deskriptif dari hasil jawaban responden yang diperoleh melalui kuesioner untuk masing-masing variabel, baik kualitas penyelenggaraan pelayanan maupun kepuasan masyarakat. Hal ini diperlukan untuk mengetahui gambaran secara umum apakah kualitas penyelenggaraan pelayanan dan kepuasan masyarakat terkategori baik atau tidak.

1. Kualitas Pelayanan

Berikut ini disajikan rekapitulasi hasil jawaban responden tentang variabel, kualitas penyelenggaraan pelayanan dalam bentuk distribusi frekuensi yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner terhadap 75 responden penelitian sebagaimana dapat dilihat pada tabel 4.16 sebagai berikut:

Tabel 4.17

Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan

No	Item Pernyataan	Jawaban										Rata-Rata	Persentase
		SS		S		KS		TS		STS			
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%		
1	Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki peralatan yang canggih dan modern untuk efisiensi dan efektivitas pelayanan.	28	37,3	45	60,0	2	2,7	-	-	-	-	4,3	86,0

No	Item Pernyataan	Jawaban										Rata-Rata	Persentase
		SS		S		KS		TS		STS			
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%		
2	Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil menyediakan fasilitas pendukung yang lengkap untuk kenyamanan masyarakat ketika membutuhkan pelayanan.	24	32,0	49	65,3	2	2,7	-	-	-	-	4,3	86,0
3	Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki jumlah pegawai yang memadai sehingga pelayanan dapat diberikan dengan cepat.	22	29,3	50	64,7	3	4,0	-	-	-	-	4,3	86,0
4	Pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki penampilan yang rapi dan senantiasa mengenakan seragam.	28	37,3	46	61,3	1	1,3	-	-	-	-	4,4	88,0
5	Pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil senantiasa menepati janji-janjinya kepada masyarakat dengan baik.	27	34,0	44	58,7	3	4,0	1	1,3	-	-	4,3	86,0
6	Pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil senantiasa berusaha memecahkan masalah-masalah yang dihadapi masyarakat.	27	34,0	47	62,7	1	1,3	-	-	-	-	4,3	86,0
7	Pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.	30	40,0	43	57,3	1	1,3	1	1,3	-	-	4,4	88,0
8	Pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil senantiasa memberitahukan kepada masyarakat mengenai kapan tepatnya pelayanan akan diberikan.	18	24,0	54	72,0	3	4,0	-	-	-	-	4,2	84,0
9	Pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki kesigapan yang tinggi ketika terjadi hal-hal yang tak terduga.	27	34,0	44	58,7	3	4,0	1	1,3	-	-	4,3	86,0
10	Pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil senantiasa siap sedia dalam membantu masyarakat.	33	44,0	42	54,0	-	-	-	-	-	-	4,4	88,0
11	Pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil tidak pernah tampak terlalu sibuk dalam melayani masyarakat.	24	32,0	39	52,0	7	9,3	4	5,3	1	1,3	4,1	82,0
12	Pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki kemampuan yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	27	34,0	45	60,0	3	4,0	-	-	-	-	4,3	86,0

No	Item Pernyataan	Jawaban										Rata-Rata	Persentase
		SS		S		KS		TS		STS			
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%		
13	Pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil menanamkan kepercayaan terhadap masyarakat.	28	37,3	46	61,3	1	1,3	-	-	-	-	4,4	88,0
14	Pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil bersikap sopan terhadap masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan.	34	45,3	41	54,7	-	-	-	-	-	-	4,5	90,0
15	Pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil memberikan perhatian secara individual kepada masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan.	26	34,7	46	61,3	1	1,3	1	1,3	1	1,3	4,3	86,0
16	Pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil memberikan jam pelayanan yang fleksibel untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.	30	40,0	42	54,0	3	4,0	-	-	-	-	4,4	88,0
17	Pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil berusaha untuk memahami minat dan harapan-harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.	25	33,3	48	64,0	2	2,7	-	-	-	-	4,3	86,0
18	Pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil berusaha memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik sehingga dapat memenuhi harapan-harapan masyarakat.	21	28,0	51	68,0	3	4,0	-	-	-	-	4,2	84,0

Dari rekapitulasi jawaban responden dalam tabel 4.7 terlihat mayoritas responden menjawab setuju untuk setiap item pernyataan. Jawaban ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas penyelenggaraan pelayanan aparatur di Kantor Catatan sipil kota Pangkalpinang dinilai baik oleh masyarakat. Aspek-aspek yang terdapat dalam kualitas penyelenggaraan pelayanan tersebut adalah: (1) pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil senantiasa memberitahukan kepada masyarakat mengenai kapan tepatnya pelayanan akan diberikan, (2) pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil berusaha memahami kebutuhan masyarakat secara

spesifik sehingga dapat memenuhi harapan-harapan masyarakat, (3) kantor Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki jumlah pegawai yang memadai sehingga pelayanan dapat diberikan dengan cepat, (4) kantor Kependudukan dan Catatan Sipil menyediakan fasilitas pendukung yang lengkap untuk kenyamanan masyarakat ketika membutuhkan pelayanan, (5) pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil berusaha untuk memahami minat dan harapan-harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, (6) pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil senantiasa berusaha memecahkan masalah-masalah yang dihadapi masyarakat, (7) pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki penampilan yang rapi dan senantiasa mengenakan seragam, (8) pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil menanamkan kepercayaan terhadap masyarakat, (9) pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil memberikan perhatian secara individual kepada masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan, (10) kantor Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki peralatan yang canggih dan modern untuk efisiensi dan efektivitas pelayanan, (11) pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki kemampuan yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, (12) pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil senantiasa menepati janji-janjinya kepada masyarakat dengan baik, (13) pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki kesigapan yang tinggi ketika terjadi hal-hal yang tak terduga, (14) pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat dan tepat, (15) pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil memberikan jam pelayanan yang fleksibel untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, (16) pegawai Kantor Kependudukan dan

Catatan Sipil senantiasa siap sedia dalam membantu masyarakat, (17) pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil bersikap sopan terhadap masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan dan (18) pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil tidak pernah tampak terlalu sibuk dalam melayani masyarakat.

Selain tampak dari persentase jawaban responden, kecenderungan yang tergolong baik juga terlihat dari nilai rata-rata untuk setiap butir pernyataan. Dari tabel di atas terlihat semua butir pernyataan memiliki nilai rata-rata yang semuanya di atas 4, yang berarti baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa aparatur di Kantor Catatan Sipil kota Pangkalpinang mampu menyelenggarakan pelayanan yang meliputi dimensi empati, daya tanggap, jaminan, keandalan dan bukti fisik dengan kualitas yang tergolong baik.

2. Kepuasan Masyarakat

Hasil jawaban responden dalam bentuk distribusi frekuensi untuk item pernyataan dalam variabel kepuasan masyarakat disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.18

Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Masyarakat

No	Item Pernyataan	Jawaban										Rata-Rata	Persentase
		SS		S		KS		TS		STS			
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%		
1	Kecepatan pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil dalam memberikan tanggapan atas pertanyaan-pertanyaan kepada masyarakat.	29	38,7	42	54,0	4	5,3	-	-	-	-	4,3	86,0
2	Kecepatan pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil dalam menangani keluhan-keluhan masyarakat.	30	40,0	38	50,7	6	8,0	1	1,3	-	-	4,3	86,0

No	Item Pernyataan	Jawaban										Rata-Rata	Persentase
		SS		S		KS		TS		STS			
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%		
3	Kecepatan pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi masyarakat.	35	44,7	34	45,3	5	4,7	1	1,3	-	-	4,4	88,0
4	Sopan santun pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat.	20	24,7	53	70,7	2	2,7	-	-	-	-	4,2	84,0
5	Tutur kata pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat.	23	30,7	51	68,0	1	1,3	-	-	-	-	4,3	86,0
6	Kesigapan pegawai untuk menyapa masyarakat yang datang ke Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil untuk memperoleh pelayanan.	25	33,3	43	57,3	6	8,0	-	-	1	1,3	4,2	84,0
7	Kesediaan pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil untuk diajak bicara tentang masalah-masalah yang dihadapi masyarakat.	26	34,7	44	58,7	5	4,7	-	-	-	-	4,3	86,0
8	Kemampuan pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan masyarakat.	21	28,0	48	64,0	6	8,0	-	-	-	-	4,2	84,0
9	Kemampuan pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil dalam memberikan solusi terhadap persoalan yang dihadapi masyarakat.	21	28,0	51	68,0	3	4,0	-	-	-	-	4,2	84,0
10	Kemampuan komunikasi pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil ketika memberikan penjelasan kepada masyarakat.	26	34,7	44	58,7	4	5,3	-	-	1	1,3	4,3	86,0
11	Jumlah tempat pelayanan yang disediakan di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil.	22	29,3	44	58,7	7	9,3	2	2,7	-	-	4,1	82,0
12	Jumlah pegawai yang disediakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil.	19	25,3	46	61,3	8	10,7	1	1,3	1	1,3	4,1	82,0
13	Prosedur pelayanan yang diberlakukan di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil.	28	37,3	42	54,0	4	5,3	-	-	1	1,3	4,3	86,0

No	Item Pernyataan	Jawaban										Rata-Rata	Persen-tase
		SS		S		KS		TS		STS			
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%		
14	Persyaratan-persyaratan yang ditetapkan untuk mendapatkan pelayanan di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil.	30	40,0	42	54,0	3	4,0	-	-	-	-	4,4	88,0
15	Ketersediaan sarana dan prasarana di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.	23	30,7	46	61,3	5	4,7	1	1,3	-	-	4,2	84,0
16	Kerapian tempat pelayanan di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil	20	24,7	49	65,3	5	4,7	1	1,3	-	-	4,2	84,0
17	Penampilan pegawai di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil ketika memberikan pelayanan.	23	30,7	49	65,3	2	2,7	1	1,3	-	-	4,3	86,0

Dari tabel hasil jawaban responden di atas terlihat setiap item pernyataan ditanggapi setuju oleh responden. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum kepuasan masyarakat tergolong tinggi terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya Kantor Catatan Sipil kota Pangkalpinang. Sebagaimana terlihat dalam tabel di atas, aspek-aspek kepuasan masyarakat meliputi: (1) sopan santun pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat, (2) tutur kata pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat, (3) kemampuan pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil dalam memberikan solusi terhadap persoalan yang dihadapi masyarakat, (4) kerapian tempat pelayanan di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil, (5) penampilan pegawai di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil ketika memberikan pelayanan, (6) kemampuan pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan masyarakat, (7) jumlah pegawai yang disediakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil, (8) ketersediaan sarana dan prasarana di Kantor

Kependudukan dan Catatan Sipil untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, (9) kesediaan pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil untuk diajak bicara tentang masalah-masalah yang dihadapi masyarakat, (10) kemampuan komunikasi pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil ketika memberikan penjelasan kepada masyarakat, (11) jumlah tempat pelayanan yang disediakan di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil, (12) kesigapan pegawai untuk menyapa masyarakat yang datang ke Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil untuk memperoleh pelayanan, (13) kecepatan pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil dalam memberikan tanggapan atas pertanyaan-pertanyaan kepada masyarakat, (14) prosedur pelayanan yang diberlakukan di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil, (15) persyaratan-persyaratan yang ditetapkan untuk mendapatkan pelayanan di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil, dan (16) kecepatan pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil dalam menangani keluhan-keluhan masyarakat.

Selain terlihat dari persentase jawaban responden, kecenderungan yang tergolong baik juga terlihat dari nilai rata-rata untuk setiap butir pernyataan. Dari tabel di atas diketahui semua butir pernyataan memiliki nilai rata-rata yang semuanya di atas 4, yang berarti baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa aparatur di Kantor Catatan Sipil kota Pangkalpinang mampu memuaskan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan yang meliputi dimensi kecepatan pelayanan, keramahan karyawan, pengetahuan karyawan, jumlah pelayan yang tersedia maupun tampilan formalitas.

D. Pengujian Hipotesis Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat

Hasil perhitungan korelasi, koefisien determinasi, uji t dan regresi, yang diperoleh dengan bantuan komputer untuk pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, terangkum pada tabel 4.18 berikut.

Tabel 4.19

Rangkuman Hasil Perhitungan Korelasi Koefisien Determinasi, Uji t dan Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Uraian	Kualitas penyelenggaraan pelayanan	t_{hit}	t_{tab}	Sig.
Koefisien Korelasi (r)	0,571	5,946	1,665	0,000
Koefisien Determinasi (r^2)	0,326			
Konstanta (a)	17,925			
Koefisien Regresi (b)	0,700			

Sumber: Hasil Penelitian Lapangan Diolah dengan SPSS Versi 13

Dari rangkuman hasil perhitungan statistik di atas, selanjutnya dapat diberikan interpretasi sebagai berikut:

1. Koefisien Korelasi (r)

Koefisien korelasi menunjukkan tingkat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Artinya, apakah baik buruk atau tinggi rendahnya suatu variabel terikat berhubungan dengan variabel bebas. Tingkat hubungan yang dapat terjadi bervariasi, mulai dari sangat lemah, lemah, sedang, kuat sampai sangat kuat. Hubungan yang terjadi terbagi menjadi dua arah, yaitu positif dan negatif. Jika

nilainya positif berarti hubungannya positif, sehingga semakin tinggi variabel bebas maka semakin tinggi pula variabel terikat; sebaliknya semakin rendah variabel bebas maka semakin rendah pula variabel terikat. Kemudian jika nilainya negatif, berarti semakin tinggi variabel bebas maka semakin rendah variabel terikat dan semakin rendah variabel bebas maka variabel terikat semakin tinggi.

Untuk mengetahui apakah hubungan antara kualitas penyelenggaraan pelayanan dengan kepuasan masyarakat terkategori lemah, sedang, kuat atau kategori lainnya digunakan kriteria Guilford (1956) pada halaman berikut:

Tabel 4.20
Kriteria Koefisien Korelasi Guilford

Koefisien Korelasi	Kategori Hubungan
< 0,20	Sangat kecil dan bisa diabaikan
0,20 - < 0,40	Tidak erat
0,40 - < 0,70	Cukup erat
0,70 - < 0,90	Erat
0,90 - < 1,00	Sangat erat
1,00	Sempurna

Berdasarkan kriteria Guilford di atas, maka secara kualitatif koefisien korelasi sebesar 0,571 berarti hubungannya tergolong cukup erat. Koefisien korelasi yang diperoleh bernilai positif sehingga mencerminkan bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan mempunyai hubungan positif dengan kepuasan masyarakat, sehingga semakin tinggi kualitas penyelenggaraan pelayanan semakin tinggi kepuasan masyarakat.

Berikut ini juga diberikan analisis tambahan untuk melihat hubungan antara indikator-indikator kualitas penyelenggaraan pelayanan dengan kepuasan masyarakat. Indikator kualitas penyelenggaraan pelayanan meliputi bukti fisik, keandalan, daya

tanggap, jaminan dan empati. Berikut ini adalah output SPSS yang menunjukkan hubungan antara masing-masing indikator kualitas penyelenggaraan pelayanan dengan kepuasan masyarakat sebagaimana pada 4.20 pada halaman berikut ini.

Tabel 4.21
Koefisien Korelasi Hubungan antara Indikator Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat

		Kepuasan masyarakat
Bukti fisik	Pearson Correlation	.295*
	Sig. (2-tailed)	.010
	N	75
Keandalan	Pearson Correlation	.445**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	75
Daya tanggap	Pearson Correlation	.478**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	75
Jaminan	Pearson Correlation	.465**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	75
Empati	Pearson Correlation	.521**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	75
Kepuasan masyarakat	Pearson Correlation	1
	N	75

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

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

Dari hasil perhitungan korelasi di atas, terlihat bahwa koefisien korelasi yang menunjukkan hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan masyarakat sebesar 0,295 dengan signifikansi 0,010, hubungan antara keandalan dengan kepuasan masyarakat diperoleh koefisien korelasi 0,445 dengan korelasi 0,000, dan hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan masyarakat diperoleh koefisien korelasi 0,478 dengan signifikansi 0,000, hubungan antara jaminan dengan kepuasan masyarakat diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,465 dengan signifikansi 0,000, dan hubungan antara empati dengan kepuasan masyarakat diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,521

dengan signifikansi 0,000. Dari hasil koefisien korelasi yang diperoleh diketahui bahwa kelima indikator pada variabel kualitas penyelenggaraan pelayanan memiliki hubungan secara signifikan dengan kepuasan masyarakat. Hal ini terlihat dari semua nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05. Dilihat dari koefisien korelasinya, empati merupakan indikator yang memiliki hubungan paling dominan dengan kepuasan masyarakat, karena memiliki koefisien korelasi yang paling besar, yaitu 0,521. Sementara itu, urutan selanjutnya adalah indikator daya tanggap, jaminan, keandalan dan bukti fisik. Dimensi empati yang memiliki hubungan paling kuat ini dapat terjadi karena masyarakat penerima layanan merasa dilayani secara pribadi, sehingga dirinya merasa dimanusiawikan. Hal ini tentu memberikan kesan yang mendalam terhadap masyarakat, sehingga dapat menimbulkan dampak yang kuat terhadap kepuasan masyarakat. Pemberian empati dalam pelayanan tersebut dapat mengalahkan dimensi-dimensi lain, sehingga meskipun kondisi fasilitas kurang, tidak banyak memberikan dampak terhadap kepuasan masyarakat.

2. Koefisien Determinasi (r^2)

Koefisien determinasi mencerminkan seberapa besar kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Koefisien determinasi diperoleh dengan mengkuadratkan nilai koefisien korelasi. Dari hasil perhitungan diperoleh koefisien determinasi sebesar 0,326; atau bila dinyatakan dalam bentuk persentase sebesar 32,6%. Dengan demikian dapat diketahui tinggi rendahnya kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel kualitas penyelenggaraan pelayanan sebesar 32,6%, sedangkan sisanya yaitu 67,4% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti. Secara praktis kontribusi tersebut menunjukkan cukup besarnya peranan kualitas

penyelenggaraan pelayanan dalam menentukan kepuasan masyarakat, karena mencapai lebih dari 30%. Oleh karena itu, jika kondisi kualitas penyelenggaraan pelayanan buruk akan secara signifikan menyebabkan penurunan kepuasan masyarakat. Demikian pula sebaliknya, jika kondisi kualitas penyelenggaraan pelayanan mendukung, maka akan secara signifikan menyebabkan peningkatan kepuasan masyarakat.

3. Uji Hipotesis (*t-test*)

Untuk mengetahui diterima atau ditolaknya hipotesis yang telah dirumuskan, digunakan uji t. Proses uji hipotesis menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Hipotesis:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas penyelenggaraan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran di kantor Kependudukan dan Catatan Sipil kota Pangkalpinang.

H_a : Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas penyelenggaraan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran di kantor Kependudukan dan Catatan Sipil kota Pangkalpinang.

Uji dilakukan satu sisi karena hanya ingin dilihat apakah terdapat pengaruh positif. Tingkat signifikansi (α) yang digunakan sebesar 5% dengan *df* (*degree of freedom*) sebesar $n - 2 = 75 - 2 = 73$.

b. Kriteria Pengambilan Keputusan:

- 1) Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel} (\alpha, df)$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- 2) Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel} (\alpha, df)$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Dengan menggunakan ketentuan di atas, maka berdasarkan hasil perhitungan seperti terlihat pada tabel 4.18 diketahui nilai t hitung sebesar 5,944. Adapun t tabel menggunakan taraf signifikansi (α atau 5%) dan *degree of freedom* sebesar 73, yaitu 1,664. Oleh karena t hitung (5,946) lebih besar dari t tabel (1,665) maka H_0 ditolak atau H_a diterima sehingga kesimpulan yang didapat: **terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas penyelenggaraan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran di kantor Kependudukan dan Catatan Sipil kota Pangkalpinang.**

Hasil keputusan diterimanya H_a juga didukung dengan hasil signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Artinya, pengaruh kualitas penyelenggaraan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat akan mempunyai tingkat kesalahan sebesar 0% (jauh di bawah tingkat signifikansi yang ditetapkan peneliti, yaitu sebesar 5%).

4. Persamaan Regresi

Persamaan regresi berfungsi untuk melakukan suatu prediksi atau estimasi. Artinya, misalkan variabel bebas sebesar X maka berapa besarnya variabel terikat atau Y. Pertanyaan ini dapat dijawab melalui estimasi dari persamaan regresi. Berdasarkan output program SPSS sebagaimana terlihat dalam tabel 4.18, didapatkan model persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 17,925 + 0,700X$$

Dari persamaan regresi tampak nilai konstantanya sebesar 17,924. Secara matematis, nilai konstanta tersebut menyatakan bahwa pada saat variabel kualitas penyelenggaraan pelayanan bernilai 0, maka kepuasan masyarakat memiliki skor

17,924. Secara praktis nilai konstanta tersebut menggambarkan bahwa jika kondisi kualitas penyelenggaraan pelayanan buruk, maka kepuasan masyarakat menjadi rendah, karena skornya hanya 17,924 yang masih jauh dari skor ideal, yaitu 85 (jumlah item dikalikan dengan skor alternatif jawaban tertinggi= 17×5). Hal ini menunjukkan cukup besarnya peranan dari kualitas penyelenggaraan pelayanan dalam menentukan kepuasan masyarakat. Dari persamaan di atas juga diketahui koefisien regresinya bernilai positif (0,700), sehingga menggambarkan adanya pengaruh yang berbanding lurus antara kualitas penyelenggaraan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat; dimana setiap kenaikan satu satuan variabel kualitas penyelenggaraan pelayanan menyebabkan kenaikan kepuasan masyarakat sebesar 0,700 pada konstanta 17,924.

5. Pembahasan Hasil Penelitian

Melalui analisis deskriptif, diperoleh gambaran bahwa secara umum kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil di Pangkal Pinang di persepsi baik oleh masyarakat. Merujuk pada indikatornya, maka kesimpulan baik tersebut menunjukkan bahwa secara umum aparaturnya Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil di Pangkal Pinang telah menjalankan dengan baik aspek-aspek kualitas pelayanan, yang meliputi empati, daya tanggap, jaminan, keandalan dan bukti fisik. Sementara dari hasil analisis deskriptif variabel kepuasan masyarakat, juga diketahui bahwa secara umum masyarakat merasa puas terhadap pelayanan pembuatan akta kelahiran yang diberikan oleh pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil di Pangkal Pinang. Sesuai dengan indikator yang

digunakan, berarti secara umum masyarakat merasa puas terhadap kecepatan pelayanan, keramahan karyawan, pengetahuan karyawan, jumlah pelayan yang tersedia dan tampilan formalitas.

Pada prinsipnya peneliti sependapat dengan hasil persepsi masyarakat di atas, yang umumnya menyatakan bahwa kondisi kualitas pelayanan sudah baik. Kondisi pelayanan pelayanan yang sudah baik tersebut tidak terlepas dari mulai tumbuhnya kesadaran dari para pegawai untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Selain itu, juga disebabkan karena adanya reformasi birokrasi yang terus dikembangkan oleh setiap instansi pemerintah, yang salah satu agendanya adalah mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat dan juga menciptakan *good governance* dalam setiap instansi pemerintah.

Kepuasan masyarakat yang secara umum tergolong tinggi tersebut, berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui berhubungan dengan kualitas penyelenggaraan pelayanan. Artinya, semakin baik kualitas penyelenggaraan pelayanan, semakin meningkat kepuasan masyarakat, dan semakin buruk kualitas penyelenggaraan pelayanan, kepuasan masyarakat semakin rendah. Dari hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa hubungan antara kualitas penyelenggaraan pelayanan dengan kepuasan masyarakat memiliki koefisien korelasi sebesar 0,571, koefisien determinasi 32,6% dan persamaan regresi $\hat{Y} = 17,925 + 0,700X$. Dari hasil perhitungan untuk setiap indikatornya juga diketahui bahwa kelima indikator kualitas penyelenggaraan pelayanan yang terdiri dari empati, daya tanggap, jaminan, keandalan, dan bukti fisik memiliki hubungan dengan kepuasan masyarakat.

Hubungan tertinggi pada dimensi empati, yang berarti bahwa tinggi rendahnya kepuasan masyarakat paling dominan ditentukan oleh faktor empati.

Adanya pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sesuai dengan acuan teoritis yang digunakan dalam literatur penelitian ini. Terkait dengan pelayanan, Parasuraman *et al.* (1990: 26) mengemukakan pentingnya lima dimensi dalam memberikan pelayanan, yaitu: *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *emphaty* dan *responsiveness*. *Tangibles* merupakan aspek pelayanan yang meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, tenaga kerja dan alat komunikasi. *Reliability* adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara handal dan akurat. *Responsiveness*, yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan layanan dengan segera. *Assurance*, meliputi pengetahuan dan kesopanan pegawai atau karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat serta kemampuan mereka untuk menjaga kepercayaan masyarakat. Dan *emphaty*, yaitu kepedulian, perhatian individual yang disediakan oleh institusi kepada pelanggan.

Pelayanan merupakan produk utama dari birokrasi pemerintah, sehingga baik buruknya kualitas pelayanan secara otomatis akan berpengaruh pada kepuasan orang yang menerima pelayanan (masyarakat). Aparatur pemerintah pada umumnya ditugaskan menjadi pelayan masyarakat (*public servant*) baik itu pelayanan yang diberikan secara langsung kepada masyarakat maupun tidak langsung. Pelayanan langsung misalnya adalah pelayanan di kantor pajak, pelayanan di kantor pos, pelayanan di kantor pembayaran rekening listrik atau telepon, dan pelayanan-pelayanan lainnya yang masyarakat dapat secara langsung menikmati atau merasakan pelayanan yang diberikan serta masyarakat dapat secara langsung bertatap muka

dengan aparatur yang bertugas. Sementara itu, pelayanan tidak langsung sebagai contohnya adalah pelayanan oleh pemerintah melalui penyediaan fasilitas umum, seperti: penerangan jalan umum, jembatan, jalan tol, dan lain sebagainya.

Meskipun secara statistik kualitas penyelenggaraan pelayanan memiliki kontribusi positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, namun jika dilihat dari besaran kontribusi yang diberikan masih banyak faktor lain yang mempengaruhi kepuasan. Kontribusi yang diberikan kualitas penyelenggaraan pelayanan terhadap baik buruknya kepuasan masyarakat karyawan sebesar 32,6%. Ini artinya masih ada 67,4% faktor lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Faktor-faktor lain dimaksud dapat berupa perbedaan kondisi internal atau persepsi masyarakat sendiri terhadap pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran di kantor Kependudukan dan Catatan Sipil kota Pangkalpinang.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

4.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis tentang Kualitas Pelayanan Dalam Membuat Akta Kelahiran (Suatu Studi di Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil kota Pangkalpinang) serta melalui analisis dan pembahasan yang telah dikemukakan pada Bab IV, maka kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara umum kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di kota Pangkalpinang di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil di Pangkal Pinang dinilai baik oleh masyarakat baik untuk dimensi empati, daya tanggap, jaminan, keandalan maupun bukti fisik. Demikian pula dengan kepuasan masyarakat, secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan juga tinggi, baik kepuasan terhadap kecepatan pelayanan, keramahan karyawan, pengetahuan karyawan, jumlah pelayan yang tersedia maupun tampilan formalitas.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran di kantor Kependudukan dan Catatan Sipil kota Pangkalpinang. Pengaruh positif tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas penyelenggaraan pelayanan, maka semakin meningkat kepuasan masyarakat; sebaliknya semakin buruk kualitas penyelenggaraan pelayanan, maka semakin menurun kepuasan masyarakat.

3. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor yaitu : *tangible, reliabilitas, responsif, assurance* dan *empathy*.
4. Faktor empati merupakan faktor yang dominan pengaruhnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur di kantor Catatan sipil kota Pangkalpinang. Urutan selanjutnya adalah daya tanggap, jaminan, keandalan, dan bukti fisik.

4.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian tersebut, maka disarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi empati merupakan dimensi yang paling kuat hubungannya dengan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, perlu diselenggarakan pelatihan khusus yang ditujukan untuk meningkatkan empati pegawai dalam memberikan pelayanan. Dalam hal ini, salah satu materi yang penting diberikan adalah masalah kecerdasan emosional. Dengan demikian dalam pelaksanaan pelatihan perlu mengundang nara sumber yang memiliki kompetensi dalam menumbuhkan dan membangun kecerdasan emosional pegawai, sehingga dapat menjadi modal yang penting dalam meningkatkan rasa empati pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil kota Pangkalpinang telah memiliki fasilitas pendukung yang memadai untuk kenyamanan masyarakat ketika membutuhkan pelayanan. Namun demikian sejalan dengan perkembangan

teknologi informasi saat ini masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan kondisi sarana dan prasarana yang ada saat ini dalam rangka penyelenggaraan pelayanan prima bagi masyarakat, agar proses pelayanan lebih memuaskan lagi dari sebelumnya dan selalu memberi kenyamanan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Fasilitas yang perlu dikembangkan seperti ruang tunggu yang lebih nyaman penataannya, fasilitas komputer yang lebih canggih diperbanyak, dan optimalisasi penggunaan sistem informasi seperti *website* untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat dimasa sekarang dan yang akan datang.s.

3. Untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan oleh pegawai, juga perlu dikembangkan *management of reward*, atau pengelolaan sistem imbalan yang memotivasi pegawai, agar pegawai lebih bersemangat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Imbalan tidak selalu dalam bentuk finansial, tetapi juga bisa *non finansial*, seperti dengan promosi jabatan dan beasiswa untuk melanjutkan studi. Selain itu, untuk meningkatkan motivasi pegawai dalam memberikan pelayanan, maka juga perlu menata kembali sistem pengembangan karir yang harmonis, yaitu suatu pengembangan karir yang transparan, sehingga setiap pegawai dapat mengukur diri dan sekaligus mawas diri. Di samping itu juga punishment hendaknya dilaksanakan secara konsisten terhadap para aparatur yang tidak disiplin menjalankan tugas sehingga menyebabkan kualitas pelayananyang tidak baik. Sedangkan penerapan punishment yang diberikan oleh Kepala Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil kota Pangkalpinang kepada

pegawai yang melakukan pelanggaran agar disesuaikan dengan tingkat kesalahan yang dilakukan oleh aparatur Catatan Sipil.

4. Perlunya dilakukan penelitian lebih lanjut tentang kualitas pelayanan dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan yang lain, yang dianalisa dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Selain itu, juga perlu dilakukan penelitian dengan topik serupa dan menggunakan populasi serta sampel yang lebih besar yang dianalisis dengan menggunakan teknik analisis Diagram Kartesius. Dengan menggunakan pendekatan ini akan diketahui atribut-atribut pelayanan apa yang dianggap penting oleh masyarakat sehingga perlu diprioritaskan perbaikannya.

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR PUSTAKA

- Pemda DKI. (2009) Apakah saudara merasa puas dengan pelayanan pengurusan KTP dan KK di Kelurahan? diambil 21 Mei 2009 dari situs <http://www.kependudukancapil.go.id/index.php/component/poll/14-joomla-is-used-for>.
- Amin, Z. I. (2007). Pengaruh Implementasi Otonomi Daerah Terhadap Kinerja Birokrasi Pemerintah Pada Kantor Dinas-Dinas Di Kabupaten Lombok Timur NTB, *Desertasi*.
- Azwar, S. (2003). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Batinggi, A. (2005). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Blue, W. (2007). Customer Satisfaction. Diambil 14 Februari 2009 dari Situs [world wide web http://www.scantron.com/cd_5.aspx](http://www.scantron.com/cd_5.aspx).
- Bungin, B. (2008). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Cetakan ke-3. Surabaya: Kencana.
- Capon, N. & James M.H. (2001). *Marketing Management in the 21 Century*, New Jersey: Prentice-Hall.
- Chalid, P. (2006). *Teori Dan Isu Pembangunan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Crandall, R. (2007). Customer Satisfaction: Why Measure Customer Satisfaction?. Diambil 14 Februari 2009 dari situs <http://hostedsurvey.com/article-measure-survey.html>.
- Hanagan. (1992). *Marketing for the Non-profit Sector*. New York: Macmillan Professional Masters.
- Irawan, H. (2003). *Indonesian Customer Satisfaction*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Irawan, P. (2006). *Metode Penelitian Administrasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Jun, M., Zhilin, Y., & DaeSoo, K. (2004) Customers' perceptions of online retailing service quality and their satisfaction. *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 21 No. 8.
- Kementerian Negara pemberdayaan aparatur Negara (HUMAS MENPAN). (2009) Instansi Pemerintah Diminta Intensifkan Kotak Pos Pengaduan Masyarakat. Diambil 12 Juli 2009 dalam situs http://www.menpan.go.id/index.php?Option=com_poll&task=result&ids

- Kotler, P. & Susanto A.B. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol) Marketing Management*. Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management*. International Edition: New Jersey: Prentice Hall.
- Kuswadi. (2004). *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Prasojo,E. (2007). *Pemerintahan Daerah*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Purwanto, A.J. (2003). *Inovasi Dan Perubahan Organisasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Rangkuti, F. (2003). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Ross, J. E., (1995) *Total Quality Management. (Text, Cases, and Reading)*. Singapura: S. S. Mubarak & Brothers Pte Ltd.
- Singarimbun & Effendi. (2006). *Metode Penelitian Survei*. Jogyakarta: Pustaka LP3ES.
- Slamet,Y. (2006). *Meetode Penelitian Sosial*. Solo: Lembaga Pengembangan Pendidikan (LPP) UNS.
- Suciati.,Dewiki,S., Susanti,Rosita,T., Sudarmo,A.P. & Supartomo,C.B. (2007). *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Program Magister(TAPM)*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Sugiono, (2008). *Metode Penelitian Bisnis, Edisi ke-12*. Bandung: Alfa Beta
- Sumarsono, S.(2004). *Metode Riset Sumber Daya Manusia*.Yogyakarta: Geraha Ilmu.
- Thompson, Adrian, (2007), *Customer Satisfaction in 7 Steps*, <http://www.sitepoint.com/article/satisfaction-7-steps>
- Tjiptono, F. (2000). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontempore.*, Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Tjiptono, F. (2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI
- Triardianto, (2005). *Pembenahan Birokrasi Setengah Hati*. Diambil 29 Mei 2009 dari situs <http://www2.kompas.com/kompas-cetak/0503/26/fokus/1638251.htm>

- Tricker, R. (2001). *ISO 9001:2000 for Small Business*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Umar, S.Z. (2006). *Dinamika reformasi dan Revitalisasi Administrasi Publik*. Jakarta: Suara Bebas.
- Waluyo. (2007). *Manajemen Publik*. Bandung: Mandar Maju
- Wild, R. (1995). *Essential of Production and Operations Management(Text and Case)*. London: Chassell Educational Ltd.
- Zeithaml., Valarie A., & Mary,J.B. (2003). *Service Marketing (Integrating Customer Focus Across the Firm)*. New York: L McGraw-Hill.
- Umar, H. (2004). *Metode Riset Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

UNIVERSITAS TERBUKA

Skor Hasil Ujicoba Variabel Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan (X)

No	X_01	X_02	X_03	X_04	X_05	X_06	X_07	X_08	X_09	X_10
1	2	2	3	3	2	3	4	2	3	2
2	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4
6	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
7	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4
8	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
9	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
11	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2
12	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
13	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4
14	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
15	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5
19	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5
20	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
21	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
22	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
23	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5
24	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
25	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
26	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5
27	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
28	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
30	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
Σ	132	132	130	135	126	133	124	132	130	130

X_11	X_12	X_13	X_14	X_15	X_16	X_17	X_18	X_19	X_20	X
3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	56
4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	89
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	86
5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	91
5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	89
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	84
5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	89
5	2	4	5	3	5	4	4	5	5	91
5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	90
4	4	4	5	2	4	2	4	4	4	73
4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	89
4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	85
4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	90
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	82
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	97
5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	85
5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	87
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	90
4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	81
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	83
4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	81
5	2	2	2	5	5	5	2	2	2	79
5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	86
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	98
5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	90
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	94
4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	83
4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	85
5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	97
135	121	129	130	122	135	127	127	127	124	2581

Skor Hasil Ujicoba Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

No	Y_01	Y_02	Y_03	Y_04	Y_05	Y_06	Y_07	Y_08	Y_09	Y_10
1	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4
2	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5
3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5
5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
6	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
8	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4
9	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
10	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4
11	3	2	3	4	3	4	3	3	3	2
12	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4
13	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4
14	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5
15	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4
16	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5
17	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4
18	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Σ	136	133	136	124	130	129	131	124	125	127

Y_11	Y_12	Y_13	Y_14	Y_15	Y_16	Y_17	Y_18	Y_19	Y_20	Y
4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	70
4	5	4	5	4	5	5	5	3	5	89
5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	87
5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	89
4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	86
4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	83
4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	83
5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	94
4	5	3	3	4	4	3	4	5	4	80
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	84
2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	63
4	3	4	4	5	4	5	4	3	5	86
5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	88
5	4	4	4	4	5	5	5	3	5	90
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	86
5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	93
4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	87
5	3	4	4	5	5	4	5	4	5	93
5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	86
4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	78
4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	80
5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	96
4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	85
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	95
5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	87
5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	96
5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	90
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	73
131	125	124	123	130	132	120	127	122	128	2557

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan (X)

Correlations

		X
X_01	Pearson Correlation	.640**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X_02	Pearson Correlation	.711**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X_03	Pearson Correlation	.568**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
X_04	Pearson Correlation	.572
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
X_05	Pearson Correlation	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X_06	Pearson Correlation	.721**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X_07	Pearson Correlation	-.090
	Sig. (2-tailed)	.637
	N	30
X_08	Pearson Correlation	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X_09	Pearson Correlation	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X_10	Pearson Correlation	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X	Pearson Correlation	1
	N	30

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

Correlations

		X
X_11	Pearson Correlation	.701**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X_12	Pearson Correlation	.481**
	Sig. (2-tailed)	.007
	N	30
X_13	Pearson Correlation	.634**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X_14	Pearson Correlation	.559**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
X_15	Pearson Correlation	-.065
	Sig. (2-tailed)	.733
	N	30
X_16	Pearson Correlation	.708**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X_17	Pearson Correlation	.523**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	30
X_18	Pearson Correlation	.727**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X_19	Pearson Correlation	.594**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
X_20	Pearson Correlation	.578**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
X	Pearson Correlation	1
	N	30

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

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Correlations

		Y
Y_01	Pearson Correlation	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y_02	Pearson Correlation	.781**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y_03	Pearson Correlation	.855**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y_04	Pearson Correlation	-.021
	Sig. (2-tailed)	.911
	N	30
Y_05	Pearson Correlation	.755**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y_06	Pearson Correlation	.654**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y_07	Pearson Correlation	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y_08	Pearson Correlation	.680**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y_09	Pearson Correlation	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y_10	Pearson Correlation	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y	Pearson Correlation	1
	N	30

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

Correlations

		Y
Y_11	Pearson Correlation	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y_12	Pearson Correlation	-.025
	Sig. (2-tailed)	.894
	N	30
Y_13	Pearson Correlation	.735**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y_14	Pearson Correlation	.699**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y_15	Pearson Correlation	.635**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y_16	Pearson Correlation	.728**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y_17	Pearson Correlation	.550**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	30
Y_18	Pearson Correlation	.747**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y_19	Pearson Correlation	-.055
	Sig. (2-tailed)	.773
	N	30
Y_20	Pearson Correlation	.672**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y	Pearson Correlation	1
	N	30

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

Lampiran 5

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan (X)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.921	18

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X_01	4.4000	.67466	30
X_02	4.4000	.67466	30
X_03	4.3333	.54667	30
X_04	4.5000	.57235	30
X_05	4.2000	.76112	30
X_06	4.4333	.56832	30
X_08	4.4000	.67466	30
X_09	4.3333	.60648	30
X_10	4.3333	.80230	30
X_11	4.5000	.57235	30
X_12	4.0333	.99943	30
X_13	4.3000	.70221	30
X_14	4.3333	.71116	30
X_16	4.5000	.57235	30
X_17	4.2333	.72793	30
X_18	4.2333	.77385	30
X_19	4.2333	.72793	30
X_20	4.1333	.62881	30

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
77.8333	66.213	8.13712	18

Lampiran 6

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.950	17

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y_01	4.5333	.57135	30
Y_02	4.4333	.72793	30
Y_03	4.5333	.62881	30
Y_05	4.3333	.60648	30
Y_06	4.3000	.53498	30
Y_07	4.3667	.61495	30
Y_08	4.1333	.62881	30
Y_09	4.1667	.64772	30
Y_10	4.2333	.62606	30
Y_11	4.3667	.66868	30
Y_13	4.1333	.68145	30
Y_14	4.1000	.60743	30
Y_15	4.3333	.60648	30
Y_16	4.4000	.56324	30
Y_17	4.0000	.58722	30
Y_18	4.2333	.56832	30
Y_20	4.2667	.58329	30

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
72.8667	61.085	7.81569	17

Lampiran 7

Output Responden

Jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	58	77.3	77.3	77.3
	Wanita	17	22.7	22.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< = 30 tahun	26	34.7	34.7	34.7
	31 - 40 tahun	20	26.7	26.7	61.3
	41 - 50 tahun	22	29.3	29.3	90.7
	> 50 tahun	7	9.3	9.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Pendidikan terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	12	16.0	16.0	16.0
	SLTA	57	76.0	76.0	92.0
	S1	6	8.0	8.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Status

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kawin	50	66.7	66.7	66.7
	Belum kawin	25	33.3	33.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Lampiran 8

Hasil Penelitian

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas penyelenggaraan pelayanan (X)		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat (Y)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.571 ^a	.326	.317	5.76831

a. Predictors: (Constant), Kualitas penyelenggaraan pelayanan (X)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1176.185	1	1176.185	35.349	.000 ^a
	Residual	2428.962	73	33.273		
	Total	3605.147	74			

a. Predictors: (Constant), Kualitas penyelenggaraan pelayanan (X)

b. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat (Y)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.925	9.157		1.957	.054
	Kualitas penyelenggaraan pelayanan (X)	.700	.118	.571	5.946	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat (Y)

Lampiran 9

Korelasi Dimensi Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat

Correlations

		Kepuasan masyarakat
Bukti fisik	Pearson Correlation	.295*
	Sig. (2-tailed)	.010
	N	75
Keandalan	Pearson Correlation	.445**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	75
Daya tanggap	Pearson Correlation	.478**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	75
Jaminan	Pearson Correlation	.465**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	75
Empati	Pearson Correlation	.521**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	75
Kepuasan masyarakat	Pearson Correlation	1
	N	75

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

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

Lampiran 10

Crosstabs

Jenis Kelamin * Kepuasan Masyarakat

Crosstab

		Kepuasan Masyarakat			Total
		Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
Jenis Kelamin Pria	Count	3	43	12	58
	% of Total	4.0%	57.3%	16.0%	77.3%
Wanita	Count	1	11	5	17
	% of Total	1.3%	14.7%	6.7%	22.7%
Total	Count	4	54	17	75
	% of Total	5.3%	72.0%	22.7%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	.616 ^a	2	.735
Continuity Correction			
Likelihood Ratio	.593	2	.743
Linear-by-Linear Association	.333	1	.564
N of Valid Cases	75		

a. 3 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .91.

Usia * Kepuasan Masyarakat

Crosstab

			Kepuasan Masyarakat			Total
			Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
Usia	<=30 tahun	Count	2	19	5	26
		% of Total	2.7%	25.3%	6.7%	34.7%
	31-30 tahun	Count	0	16	4	20
		% of Total	.0%	21.3%	5.3%	26.7%
	41-50 tahun	Count	2	13	7	22
		% of Total	2.7%	17.3%	9.3%	29.3%
	>50 tahun	Count	0	6	1	7
		% of Total	.0%	8.0%	1.3%	9.3%
Total		Count	4	54	17	75
		% of Total	5.3%	72.0%	22.7%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.396 ^a	6	.623
Continuity Correction			
Likelihood Ratio	5.668	6	.461
Linear-by-Linear Association	.272	1	.602
N of Valid Cases	75		

a. 7 cells (58.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .37.

Pendidikan * Kepuasan Masyarakat

Crosstab

		Kepuasan Masyarakat			Total
		Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
Pendidikan SMP	Count	0	11	1	12
	% of Total	.0%	14.7%	1.3%	16.0%
SLTA	Count	4	39	14	57
	% of Total	5.3%	52.0%	18.7%	76.0%
S1	Count	0	4	2	6
	% of Total	.0%	5.3%	2.7%	8.0%
Total	Count	4	54	17	75
	% of Total	5.3%	72.0%	22.7%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.512 ^a	4	.476
Continuity Correction			
Likelihood Ratio	4.705	4	.319
Linear-by-Linear Association	.938	1	.333
N of Valid Cases	75		

a. 6 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .32.

Status * Kepuasan Masyarakat

Crosstab

			Kepuasan Masyarakat			Total
			Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
Status	Kawin	Count	2	33	15	50
		% of Total	2.7%	44.0%	20.0%	66.7%
	Belum Kawin	Count	2	21	2	25
		% of Total	2.7%	28.0%	2.7%	33.3%
Total		Count	4	54	17	75
		% of Total	5.3%	72.0%	22.7%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.809 ^a	2	.090
Continuity Correction			
Likelihood Ratio	5.446	2	.066
Linear-by-Linear Association	4.447	1	.035
N of Valid Cases	75		

a. 2 cells (33.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.33.

LAMPIRAN 11 QUESIONER PENELITIAN

Pangkalpinang, November 2008

Kepada Yth

Bapak/ Ibu/Sdr/Sdri Masyarakat Pangkalpinang

Di –

PANGKALPINANG

Dengan hormat,

Saya menyadari bahwa Bapak/ibu/Sdr/Sdri sangat disibukkan oleh pekerjaan, sehingga kehadiran kuesioner ini mungkin dapat mengganggu waktunya. Saya mohon kerelaan Bapak/ibu/Sdr/Sdri untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi pertanyaan-pertanyaan dalam daftar pertanyaan yang telah saya lampirkan. Kerelaan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dengan lengkap dan sesuai dengan hati nurani sangat saya harapkan. Semua jawaban yang diberikan akan saya jamin kerahasiannya dalam rangka kepentingan penelitian ilmiah.

Jawaban Bapak/Ibu/Sdr/Sdri sangat ditunggu mengingat keterbatasan waktu saya dalam pengumpulan data dan keterbatasan waktu studi saya. Atas bantuanya mengisi daftar pertanyaan ini, sebelumnya saya mengucapkan banyak terima kasih. Semoga jawaban Bapak/Ibu/Sdr/Sdri sekalian menjadi amal kebaikan dan akan dibalas dengan limpahan rahmat dan hidayah dari Allah Swt.

Hormat saya,

Drs.H. Djailani AB,Amd.Pnj

A. Berikan tanda “√” pada salah satu kotak yang tersedia di bawah ini sesuai dengan keadaan Anda.

1. Jenis kelamin : Pria
 Wanita
2. Usia : ≤ 30 tahun
 31 – 40 tahun
 41 – 50 tahun
 > 50 tahun
3. Pendidikan terakhir: SMP
 SLTA
 Akademi
 S1
 S2
4. Status : Kawin
 Belum kawin

B. Pilihlah salah satu alternatif respon (jawaban) untuk setiap pernyataan yang paling sesuai dengan keadaan Bapak/IBu dengan membubuhkan tanda "X". Masing-masing pernyataan memiliki alternatif jawaban sebagai berikut:

- | | | | |
|---------------------|-------|------------------------|-------|
| Sangat Setuju | : SS | Sangat Memuaskan | : SM |
| Setuju | : S | Memuaskan | : M |
| Kurang Setuju | : KS | Kurang Memuaskan | : KM |
| Tidak Setuju | : TS | Tidak Memuaskan | : TM |
| Sangat Tidak Setuju | : STS | Sangat Tidak Memuaskan | : STM |

Bagian Satu

KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki peralatan yang canggih dan modern untuk efisiensi dan efektivitas pelayanan.					
2	Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil menyediakan fasilitas pendukung yang lengkap untuk kenyamanan masyarakat ketika membutuhkan pelayanan.					
3	Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki jumlah pegawai yang memadai sehingga pelayanan dapat diberikan dengan cepat.					
4	Pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki penampilan yang rapi dan senantiasa mengenakan seragam.					
5	Pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil senantiasa menepati janji-janjinya kepada masyarakat dengan baik.					
6	Pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil senantiasa berusaha memecahkan masalah-masalah yang dihadapi masyarakat.					
7	Pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional sejak awal.					
8	Pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat dan tepat.					
9	Pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil senantiasa memberitahukan kepada masyarakat mengenai kapan tepatnya pelayanan akan diberikan.					
10	Pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki kesigapan yang tinggi ketika terjadi hal-hal yang tak terduga.					
11	Pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil senantiasa siap sedia dalam membantu masyarakat.					

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
12	Pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil tidak pernah tampak terlalu sibuk dalam melayani masyarakat					
13	Pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki kemampuan yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.					
14	Pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil senantiasa menanamkan kepercayaan terhadap masyarakat.					
15	Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil terjaga kemanannya sehingga tidak menimbulkan kekhawatiran bagi masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan.					
16	Pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil senantiasa bersikap sopan terhadap masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan.					
17	Pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil senantiasa memberikan perhatian secara individual kepada masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan.					
18	Pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil memberikan jam pelayanan yang fleksibel untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.					
19	Pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil berusaha untuk memahami minat dan harapan-harapan masyarakat terhadap dengan pelayanan yang diberikan.					
20	Pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil berusaha memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik sehingga dapat memenuhi harapan-harapan masyarakat					

Bagian Kedua
KEPUASAN MASYARAKAT

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SM	M	KM	TM	STM
1	Kecepatan pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil dalam memberikan tanggapan atas pertanyaan-pertanyaan kepada masyarakat.					
2	Kecepatan pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil dalam menangani keluhan-keluhan masyarakat.					
3	Kecepatan pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi masyarakat.					
4	Kecepatan pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pengambilan keputusan.					
5	Sopan santun pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat.					
6	Tutur kata pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat.					
7	Kesigapan pegawai untuk menyapa masyarakat yang datang ke Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil untuk memperoleh pelayanan.					
8	Kesediaan pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil untuk diajak bicara tentang masalah-masalah yang dihadapi masyarakat.					
9	Kemampuan pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan masyarakat.					
10	Kemampuan pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil dalam memberikan solusi terhadap persoalan yang dihadapi masyarakat.					
11	Kemampuan komunikasi pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil ketika memberikan penjelasan kepada masyarakat.					

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SM	M	KM	TM	STM
12	Hasil kerja yang ditunjukkan oleh pegawai Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil.					
13	Jumlah tempat pelayanan yang disediakan di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil.					
14	Jumlah pegawai yang disediakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil.					
15	Prosedur pelayanan yang diberlakukan di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil.					
16	Persyaratan-persyaratan yang ditetapkan untuk mendapatkan pelayanan di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil.					
17	Ketersediaan sarana dan prasarana di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.					
18	Kerapian tempat pelayanan di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil.					
19	Kenyamanan ketika berada di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil.					
20	Penampilan pegawai di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil ketika memberikan pelayanan					



14/41205.pdf
PEMERINTAH KOTA PANGKALPINANG
KANTOR KEPENDUDUKAN
DAN CATATAN SIPIL
KOTA PANGKALPINANG

Alamat : Jalan. Soekarno Hatta No. 50 Pangkalpinang Telp 421142

SURAT KETERANGAN

NOMOR : 1170 / 357 / DUKCAPIL / 2008 .

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pangkalpinang, menerangkan bahwa :

Nama : DJAILANI
NIM : 014707072
Program Studi : Pasca Sarjana UPBJJ UT Jakarta
Jurusan : Magister Administrasi Publik(MAP)
Judul Tesis :
"PENGARUH KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM MEMBUAT AKTA KELAHIRAN (SUATU STUDI DI KANTOR KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA PANGKALPINANG)"

Adalah benar yang namanya tertera di atas telah melaksanakan penelitian di Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil kota Pangkalpinang dari tanggal 20 Oktober sampai dengan tanggal 29 November 2008 sesuai dengan judul tesis di atas.

Demikianlah surat keterangan ini di buat, untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Pangkalpinang, 1 Desember 2008-11-28





Nomor : 3108/H31.30/KM/2008
Hal : Pengantar Penelitian

15 Oktober 2008

Yth.
Kepala Kantor Kependudukan
DPR CATATAN SIPIL PANGKAL PINANG

Untuk keperluan Studi Eksploratoris dalam rangka Penulisan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka, dengan ini kami menerangkan bahwa:

Nama : DJAILANI
NIM : 014707672
Prodi : 90/Magister Administrasi Publik - S2
Alamat : Jl. KH Abdul Hamid No.274 Pangkal Pinang

Untuk itu kami mohon bantuan Bapak kiranya berkenan memberi ijin dan fasilitasi agar yang bersangkutan dapat mengumpulkan data/informasi pada Instansi/Lembaga/Perusahaan yang Saudara pimpin.

Atas bantuan dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terima kasih.

Kepala,

Ir. Adi Winata, M.Si
NIP 131598751

