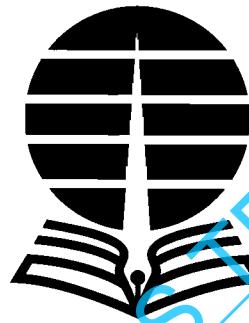


TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK
PADA KUA KECAMATAN DULLAH SELATAN KOTA TUAL
(Studi Di Bidang Pelayanan Pencatatan Nikah)**

**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

MUHAMMAD YUSRIBAU

NIM: 016756362

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2013**

ABSTRACT

Analysis Of Public Service Performance In Office Of Religious Affairs Of South Dullah Sub-District, Tual City. (Study In Marriage Registry Service Field)

Muhammad Yusribau
Universitas Terbuka
muhamadyusribau@gmail.com

This study examined on the quality of service performance of the marriage registry provided by Office of Religious Affairs of South Dullah Sub-district, Tual City based on 5 Servqual dimensions, Customer Satisfaction Index and Importance Performance Analysis.

Based on the Service Quality gap, the result shows that the marriage registry service in Office of Religious Affairs of South Dullah Sub-district still has significant gap between the users' perception and expectation of the service. Although, the general public's assessment of the marriage registry service indicated a satisfactory level.

The factors that should be the priority for improvement as perceived by public include accuracy and clarity of the service schedule, the affordability, the reasonability and clarity of the marriage registry cost details, the simple procedure and the workflow of marriage registry service, the capacity of the service officers, the speed and accuracy of response to users' problems, the trust to users, and officers' friendliness. These factors are determinant to the successful effort of the Office of Religious Affairs of South Dullah to improve the quality of marriage registry service.

Keywords: Public Services, Servqual, Marriage Registry, Office of Religious Affairs.

ABSTRAK

Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada KUA Kecamatan Dullah Selatan Kota Tual (Studi Di Bidang Pelayanan Pencatatan Nikah)

Muhammad Yusribau
Universitas Terbuka
muhammadyusribau@gmail.com

Penelitian ini mengkaji tentang kualitas kinerja pelayanan pencatatan nikah yang diselenggarakan oleh KUA Kecamatan Dullah Selatan Kota Tual berdasarkan 5 dimensi Servqual, *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*.

Berdasarkan Servqual gap, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pencatatan nikah pada KUA Kecamatan Dullah Selatan masih memiliki kesenjangan yang cukup signifikan antara persepsi dan harapan pengguna layanan. Meskipun demikian secara keseluruhan perilaiyan masyarakat terhadap pelayanan pencatatan nikah sudah berada pada level cukup memuaskan.

Sesuai dengan persepsi masyarakat, faktor-faktor yang harus menjadi prioritas untuk ditingkatkan meliputi ketepatan dan kejelasan jadwal pelayanan, keterjangkauan, kewajaran dan kejelasan rincian biaya pencatatan nikah, kesederhanaan prosedur dan alur pelayanan pendaftaran nikah, kompetensi petugas pelayanan, kecepatan dan ketepatan merespon permasalahan pengguna layanan, kepercayaan kepada pengguna layanan dan keramahan petugas. Faktor-faktor ini menjadi kunci keberhasilan KUA Dullah Selatan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan pencatatan nikah.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Servqual, Pencatatan nikah, KUA.

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul “Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada KUA Kecamatan Dullah Selatan Kota Tual (Studi Di Bidang Pelayanan Pencatatan Nikah)” 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 pencabutan ijazah dan gelar.

Ambon, 3 Maret 2013
Yang Menyatakan,



Muhammad Yusribau
NIM : 016756362

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada KUA Kecamatan Dullah Selatan Kota Tual (Studi Di Bidang Pelayanan Pencatatan Nikah)
Penyusun TAPM : Muhammad Yusribau
NIM : 016756362
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Hari/Tanggal : Minggu, 22 Desember 2013

Menyetujui :

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Andreas Savsavubun, M.Si.

Prof. Dr. Paulina Pannen, M.L.S.

Mengetahui,
Ketua Bidang Ilmu/Program
Magister Administrasi Publik

Direktur Program Pascasarjana

Florentina R. Wulandari, S.I.P., M.Si.
NIP. 197106091998022001

Suciati, M.Sc., Ph.D.
NIP. 195202131985032001

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

PENGESAHAN

Nama : Muhammad Yusribau

NIM : 016756362

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Judul Tesis : Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada KUA Kecamatan Dullah Selatan Kota Tual (Studi Di Bidang Pelayanan Pencatatan Nikah)

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

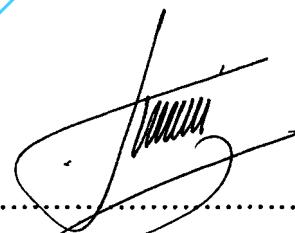
Hari/Tanggal : Minggu, 22 Desember 2013

Waktu : 15.45 - 17.45 WIT

dan telah dinyatakan : **LULUS**

KOMISI PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji
Suciati, M.Sc. Ph.D

:


Penguji Ahli
Dr. Roy V. Salomo, M.Sc. Sc.

:


Pembimbing I
Dr. Andreas Savsavubun, M.Si.

:


Pembimbing II
Prof. Dr. Paulina Pannen, M.L.S.

:


KATA PENGANTAR

Rasa syukur yang mendalam penulis haturkan kepada Allah SWT atas curahan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini dengan baik.

TAPM yang berjudul “Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada KUA Kecamatan Dullah Selatan Kota Tual (Studi di Bidang Pelayanan Pencatatan Nikah) ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi jenjang strata dua (S-2) pada Universitas Terbuka.

Penulis menyadari bahwa TAPM ini masih jauh dari sempurna, oleh karenanya maka kritik dan saran akan penulis terima dengan lapang dada.

Dalam penyelesaian TAPM ini, penulis banyak mendapat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Andreas Savsavubun, M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Prof . Dr. Paulina Pannen, M.L.S selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan hingga akhir penulisan TAPM ini.
2. Bapak Supartomo C. B., M.Si, Kepala UPBJJ UT Ambon yang selalu memberikan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan TAPM ini.
3. Bapak H. Jamaludin Bugis, S.Ag, Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Maluku Tenggara yang memberikan kesempatan untuk melanjutkan studi.

4. Ibu Dra. S. P. Somnaikubun, Ketua Pengelola Kelompok Belajar UT Maluku Tenggara dan Kota Tual serta semua pihak yang telah membantu dan mengarahkan penulis hingga penulisan TAPM ini selesai.

Akhirnya, semoga TAPM ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Ambon, 3 Maret 2013

Penulis

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR ISI

Halaman

Abstrak	i
Lembar Pernyataan Orisinalitas	iii
Lembar Persetujuan	iv
Lembar Pengesahan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Gambar	xi
Daftar Tabel	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kegunaan Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	14
1. Pelayanan publik	14
2. Kualitas pelayanan publik	16
3. Kepuasan pelanggan	28
4. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	37
5. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	40
B. Pencatatan Nikah	41
C. Penelitian Terdahulu	45
D. Kerangka Pikir	48
E. Definisi Konsep dan Operasional	49
1. Definisi konsep	49
2. Definisi operasional	51
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	53
B. Lokasi Penelitian	53

C. Populasi dan Teknik Penarikan Sampel	53
D. Teknik Pengumpulan Data.....	54
E. Jenis dan Sumber Data.....	57
F. Teknik Analisis Data.....	57
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum KUA Kecamatan Dullah Selatan	66
1. Sejarah pembentukan KUA Kecamatan Dullah Selatan	66
2. Tugas pokok dan fungsi.....	67
3. Visi dan misi	72
4. Struktur organisasi	73
5. Sumber daya manusia.....	75
6. Jenis pelayanan	76
7. Standar Operasional Prosedur (SOP) pencatatan nikah	79
B. Analisis Hasil.....	84
1. Hasil uji validitas dan reliabilitas data	84
2. Analisis deskriptif karakteristik responden	88
3. Analisis Frekuensi	91
4. Perhitungan nilai persepsi, harapan dan tingkat kepentingan...	103
5. Analisis gap Servqual	105
6. Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i>	109
7. Analisis prioritas perbaikan pelayanan dengan <i>Importance Performance Analysis</i>	113
C. Pembahasan	116
1. Kualitas kinerja pelayanan berdasarkan gap (kesenjangan)	116
2. Indeks kepuasan masyarakat	124
3. Dimensi pelayanan yang harus diprioritaskan untuk dikembangkan dan ditingkatkan	256
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	128
B. Saran	130

DAFTAR PUSTAKA 133**LAMPIRAN**

1. Visi dan Misi KUA Kecamatan Dullah Selatan 138
2. Struktur Organisasi KUA Kecamatan Dullah Selatan 139
3. SOP pelayanan pencatatan nikah 140
4. Kuesioner 142
5. Data Mentah/Hasil *key in* data 146
6. Biodata Penulis 197

UNIVERSITAS TERBUKA

Daftar Gambar

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	36
Gambar 2.2 Model Kepuasan Pelanggan	53
Gambar 2.3 Model Kualitas Jasa	54
Gambar 2.4 <i>Importance Performance Matrix</i>	64
Gambar 2.5 Kerangka Pikir Penelitian	68
Gambar 3.1 Matriks Perception-Expectation	84
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KUA Kecamatan Dullah Selatan	94
Gambar 4.2 Skema Pelayanan Nikah	100
Gambar 4.3 Alur Pelayanan Nikah	102
Gambar 4.4 Diagram Klasifikasi Kepentingan	136

UNIVERSITAS TERBUKA

Daftar Tabel

Tabel 1.1 Jumlah Pengaduan Masyarakat	7
Tabel 1.2 Standar Pelayanan dan Realitasnya	8
Tabel 2.1 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	40
Tabel 2.2 Variabel Penelitian	52
Tabel 3.1 Indeks Skor dan Interval Jawaban Responden	56
Tabel 3.2 Contoh Tabel Frekuensi Untuk Satu Pertanyaan	59
Tabel 3.3 Skala Kualitas Kinerja Berdasarkan Nilai Gap	61
Tabel 3.4 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	63
Tabel 4.1 Pegawai KUA Kecamatan Dullah Selatan	75
Tabel 4.2 Standar Waktu Pelayanan	84
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Harapan Responden	85
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Persepsi Responden	86
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan	87
Tabel 4.6 Data Reliabilitas (<i>Cronbach Alpha</i>)	88
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	89
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	89
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	90
Tabel 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	90
Tabel 4.11 Frekuensi Persepsi Responden Dimensi <i>Tangible</i>	91
Tabel 4.12 Frekuensi Harapan Responden Dimensi <i>Tangible</i>	92
Tabel 4.13 Frekuensi Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Tangible</i>	93
Tabel 4.14 Frekuensi Persepsi Responden Dimensi <i>Reliability</i>	94
Tabel 4.15 Frekuensi Harapan Responden Dimensi <i>Reliability</i>	95
Tabel 4.16 Frekuensi Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Reliability</i>	96
Tabel 4.17 Frekuensi Persepsi Responden Dimensi <i>Responsiveness</i>	96
Tabel 4.18 Frekuensi Harapan Responden Dimensi <i>Responsiveness</i>	97
Tabel 4.19 Frekuensi Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Responsiveness</i>	98
Tabel 4.20 Frekuensi Persepsi Responden Dimensi <i>Assurance</i>	99
Tabel 4.21 Frekuensi Harapan Responden Dimensi <i>Assurance</i>	100
Tabel 4.22 Frekuensi Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Assurance</i>	100

Tabel 4.23 Frekuensi Persepsi Responden Dimensi <i>Empathy</i>	101
Tabel 4.24 Frekuensi Harapan Responden Dimensi <i>Empathy</i>	102
Tabel 4.25 Frekuensi Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Empathy</i>	103
Tabel 4.26 Nilai Indeks Untuk Tiap Dimensi Servqual	104
Tabel 4.27 Nilai Gap per Indikator Pelayanan	105
Tabel 4.28 Nilai Rata-Rata Gap per Dimensi	106
Tabel 4.29 Nilai Bobot per Dimensi	107
Tabel 4.30 Nilai Servqual Terbobot	107
Tabel 4.31 Indeks Kualitas Kinerja Berdasarkan Nilai Gap	108
Tabel 4.32 Nilai Aktual Servqual	109
Tabel 4.33 Hasil perhitungan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	112
Tabel 4.34 Tabel Nilai Persepsi Dan Tingkat Kepentingan	114
Tabel 4.35 Temuan Gap Pelayanan	120
Tabel 4.36 Hasil Analisis IPA	125

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik menjadi isu penting dalam penyelenggaraan pemerintahan di berbagai negara tak terkecuali di Indonesia sebab pelayanan publik merupakan ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan yang berhubungan dengan masyarakat dan juga merupakan perwujudan fungsi pemerintah dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Bahkan menurut Wahab (1999), pelayanan publik menjadi salah satu indikator penilaian kualitas administrasi pemerintahan dalam melakukan tugas dan fungsinya.

Kesuksesan pelayanan publik dianggap sebagai kesuksesan pemerintah menjalankan kewajibannya terhadap masyarakat sehingga baik buruknya administrasi publik atau pemerintah dapat dilihat seberapa jauh pelayanan publiknya sesuai dengan tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat. Oleh sebab itu penyelenggaraan pelayanan publik terus menjadi perhatian banyak pihak baik pemerintah, lembaga swasta maupun warga negara sebagai pengguna layanan dan akan selalu menjadi obyek kajian yang sangat penting dan strategis seiring dinamika dan karakteristik masyarakat yang terus berkembang ke arah kesadaran berdemokrasi dan kesadaran akan hak-haknya untuk dilayani.

Secara umum, pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi

kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Sinambela, 2011: 5). Secara lebih spesifik, pelayanan publik juga dapat dipahami sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang secara mendasar merupakan tugas dan kewajiban pemerintah yang harus dilaksanakan dan diwujudkan (Mahmudi, 2010: 222). Berkaitan dengan hak-hak yang melekat pada publik, pelayanan publik adalah pengertian yang ditujukan kepada suatu pelayanan terhadap kebutuhan yang bersifat umum dari masyarakat dan karena itu dapat dituntut agar dilaksanakan.

Masyarakat baik secara individu maupun secara berkelompok terus menuntut adanya perubahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah. Masyarakat saat ini tidak hanya menuntut penyelenggaraan pelayanan yang baik dari pemerintah tetapi juga menuntut pemenuhan kebutuhannya akan pelayanan dan hak-haknya untuk dilayani dengan pelayanan yang berkualitas.

Untuk memenuhi tuntutan masyarakat tersebut berbagai upaya yang mengarah pada terciptanya peningkatan kualitas pelayanan publik di semua bidang telah dilakukan pemerintah baik di Pusat maupun di Daerah. Bahkan upaya perbaikan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu agenda terbesar dalam orientasi kebijakan pemerintah saat ini. Upaya ini selain dimulai dari penerbitan regulasi, peningkatan sistem pelayanan dan pengembangan serta peningkatan mutu dari sumber daya aparatur penyelenggara pelayanan, juga dimulai dengan memfokuskan pada perbaikan pelayanan yang didasarkan pada penjaringan informasi melalui keterlibatan partisipasi masyarakat.

Meskipun upaya-upaya tersebut telah dilakukan oleh pemerintah sejak awal orde reformasi, namun realitas pelayanan publik belum juga menunjukkan perubahan yang signifikan. Pelayanan publik selama ini dirasakan masih belum sesuai harapan masyarakat. Hal ini terlihat dari berbagai keluhan dan pengaduan dari masyarakat menyangkut prosedur pelayanan yang berbelit-belit, tidak ada kepastian dan jangka waktu penyelesaian, biaya yang sangat mahal, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas pelayanan yang kurang responsif dan sebagainya (Surijadi, 2012: 7).

Bahkan lebih ironis lagi, dalam praktik pelayanan publik, masyarakat sebagai pengguna pelayanan selalu dalam posisi yang *inferior* ketika berhadapan dengan aparatur dan birokrasi pelayanan. Jika ada penyimpangan atau problem pada pelayanan publik, masyarakat lebih sering menerima “kekalahan” akibat tindakan-perilaku aparat yang menyimpang dari berbagai peraturan yang berlaku.

Lebih lanjut, ungkapan-ungkapan “kalau dapat dipersulit mengapa harus dipermudah? kalau dapat diperlambat kenapa harus dipercepat? kalau dapat memperdayakan kenapa harus memberdayakan?”, telah terlanjur menjadi ciri birokrasi pelayanan publik saat ini (Sundarso, Astuti, Sulandari, Marom, Rostiyaniqsih & Fathurohman, 2010: 212). Pola pikir birokrasi pelayanan yang demikian agaknya harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas masih sangat jauh.

Fenomena yang diuraikan tersebut menggambarkan betapa pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah dinilai sangat buruk oleh

masyarakat. Banyak faktor yang menyebabkan hal ini selain karena *performance* penyelenggara pelayanan publik itu sendiri juga karena upaya-upaya yang dilakukan pemerintah dalam peningkatan kualitas pelayanan tidak berjalan linear dengan peningkatan kapasitas kelembagaan pelayan publik dan peningkatan kualitas aparatur sebagai aktor utama dalam pelayanan. Akibatnya upaya peningkatan kualitas pelayanan publik terkesan berjalan di tempat bahkan sia-sia (Larasati, 2010: 5).

Salah satu pelayanan publik pemerintah di bidang jasa yang masih diwarnai oleh berbagai tuntutan peningkatan kualitas adalah pelayanan pencatatan nikah yaitu pelayanan administrasi kependudukan bagi warga negara yang melakukan perkawinan. Pelayanan ini terkait dengan proses pengawasan, registrasi dan sertifikasi sehingga perkawinan tersebut memiliki kekuatan hukum sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dimana kewenangan itu terdapat pada dua instansi yaitu Pencatatan Sipil dan Kantor Urusan Agama (KUA).

Berbeda dengan instansi Pencatatan Sipil yang hanya memberikan pelayanan administrasi semata, KUA dalam pelaksanaan pencatatan nikah selain pemenuhan pelayanan administrasi juga mempunyai kewenangan pengawasan perkawinan terkait dengan pelaksanaan hukum-hukum agama Islam. Kewenangan ini diatur secara tegas dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 1946 tentang Pencatatan Nikah Talak dan Rujuk Juncto Undang-undang Nomor 32 Tahun 1956 tentang Penetapan Berlakunya Undang-undang Nomor 23 Tahun 1946 di Luar Jawa dan Madura.

KUA adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Kementerian Agama RI yang berada di tingkat Kecamatan, satu tingkat di bawah Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota. KUA memiliki tugas pokok dan fungsi (tupoksi) melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kota/Kabupaten di bidang urusan agama Islam dan membantu pembangunan pemerintahan umum di bidang agama di tingkat kecamatan.

Fungsi yang dijalankan KUA meliputi fungsi administrasi, fungsi pelayanan, fungsi pembinaan dan fungsi penerangan dan penyuluhan. KUA juga berperan sebagai koordinator pelaksana kegiatan Pendidikan Islam serta kegiatan Penyuluhan Agama Fungsional (PAF). Di samping itu, KUA memiliki beberapa badan semi resmi yang dibentuk hasil kerjasama aparat dengan masyarakat, antara lain Badan Penasihat, Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan (BP-4), Penyuluhan Pengamalan Ajaran Agama Islam (P2-A) dan Badan Kesejahteraan Masjid (BKM). Meski memiliki banyak peran di bidang pembangunan keagamaan, namun fungsi paling menonjol yang dijalankan KUA saat ini adalah pelayanan pencatatan pernikahan. Hal ini sesuai dengan amanat UU No.1 tahun 1974 Pasal 2 yang diperkuat dengan Instruksi Presiden No.1 tahun 1991 mengenai Kompilasi Hukum Islam Pasal 5, 6 dan pasal 7.

Terkait dengan perannya dalam pelayanan pencatatan nikah, KUA dalam tiga tahun terakhir ini tidak terlepas dari sorotan masyarakat terkait dengan rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan survei integritas Komisi Pemberantasan Korupsi tahun 2009,

2010 dan 2011, kinerja pelayanan KUA berada dibawah skor rata-rata integritas nasional yakni 6,0. Integritas pelayanan pencatatan nikah di KUA hanya setingkat diatas pelayanan SIM di Kepolisian yang memiliki skor 5,69 (Direktorat Litbang KPK, 2011: 135). Skor ini masih di bawah skor rata-rata integritas nasional. Hal ini merupakan indikasi bahwa kinerja pelayan KUA di bidang pencatatan nikah belum memenuhi harapan masyarakat.

Berbagai penelitian terhadap kinerja KUA juga telah dilakukan oleh Badan Penelitian Dan Pengembangan Kementerian Agama dalam rangka mengidentifikasi permasalahan yang ada di KUA di seluruh Indonesia selama ini. Dari beberapa penelitian tersebut ditemukan bahwa Kinerja KUA belum memenuhi kepuasan masyarakat salah satunya disebabkan oleh ketidaktepatan waktu pelayanan (Sunaiah, 2005: 3) dan ketidakpastian biaya pelayanan (Ruhana, 2008: 156; Zubir, 2010: 1; Cahyono, 2008: 6). Demikian pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Zainuddin (2003) yang menemukan fakta bahwa kinerja KUA tidak optimal disebabkan antara lain karena beban kerja yang tidak seimbang dengan sumber daya manusia dan sarana prasarana baik secara kualitas maupun kuantitas.

Salah satu item penting yang seringkali menjadi tema sensitif dalam pelayanan pencatatan nikah adalah biaya pelayanan. Biaya pelayanan pencatatan nikah sebagaimana yang ditetapkan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2004 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku di Kementerian Agama adalah sebesar Rp. 30 ribu per calon pengantin. Namun pada prakteknya hampir semua KUA tidak menerapkan ketentuan biaya ini. Calon pengantin mengeluarkan biaya

tambahan untuk mendapatkan pelayanan jasa pelayanan pencatatan nikah yang berkisar antara Rp. 300 ribu sampai Rp. 500 ribu (Zubir, 2010: 1).

Temuan dari beberapa penelitian tersebut tidak jauh berbeda dengan kondisi pelayanan pencatatan nikah pada KUA Kecamatan Dullah Selatan Kota Tual. Diakui bahwa hampir semua KUA di Indonesia termasuk KUA Kecamatan Dullah Selatan, masih belum menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.

Dalam rentang tahun 2009 sampai pertengahan tahun 2012, KUA Kecamatan Dullah Selatan banyak menerima pengaduan dan keluhan terkait dengan perannya dalam pelayanan pencatatan nikah di wilayah Kecamatan Dullah Selatan Kota Tual. Frekuensi pengaduan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Pencatatan Nikah Pada KUA Dullah Selatan

Uraian	Tahun			
	2009	2010	2011	2012
Prosedur dan persyaratan pelayanan	6	4	6	2
Biaya pencatatan nikah	9	10	8	2
Ketepatan waktu penghulu datang ke lokasi nikah	5	2	6	1
Kesalahan penulisan identitas pada akta nikah	5	1	3	2
Kualitas tulisan pada akta nikah	1	-	-	2
Kualitas fisik akta nikah	2	1	-	-

Sumber : Arsip Statistik KUA Kecamatan Dullah Selatan (2009, 2010, 2011 dan Akhir juni 2012)

Secara kuantitatif, tabel 1.1 tersebut memaparkan data pengaduan masyarakat tentang pelayanan pencatatan nikah oleh KUA Kecamatan Dullah

Selatan dari tahun 2009 hingga pertengahan tahun 2012. Secara umum, sebenarnya telah terjadi penurunan jumlah pengaduan pada beberapa aspek layanan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Namun demikian, masih adanya keluhan yang muncul dari masyarakat sudah seharusnya menjadi catatan penting bagi KUA Kecamatan Dullah Selatan berkaitan dengan kinerja pelayanannya. Meskipun menurut tabel 1.1 tersebut, Frekuensi terjadinya penyimpangan menurun signifikan di tahun 2012, tetapi secara kualitatif perlu dilakukan evaluasi terhadap ketidakoptimalan pelayanan.

Dalam hal standar pelayanan yang telah disusun, masih banyak item pelayanan yang belum memenuhi target yang ditetapkan (lihat tabel 1.2).

Tabel 1.2 Standar Pelayanan dan Realitasnya

No	Jenis layanan	Satuan	Standar/ target	Realitas
1.	Pendaftaran Nikah / Rujuk	Menit	5	10
2.	Pengumuman Kehendak Nikah	Menit	5	5
3.	Khutbah Nikah	Menit	10	15
4.	Pemeriksaan Administrasi Calon Pengantin	Menit/Pasang	10	30
5.	Penyerahan Kutipan Akta Nikah	Menit/pasang	10/1	60/1
6.	Penyerahan Kutipan Buku Pencatatan Rujuk	Menit/pasang	10/1	15/1
7.	Pembuatan Rekomendasi Nikah	Menit/orang	15/1	15/1
8.	Legalisir Kutipan Akta Nikah	Menit/lembar	3/1	3/1
9.	Pembuatan Surat Keterangan Belum Menikah	Menit/orang	15/1	15/1
10.	Pembuatan Duplikat Kutipan Akta Nikah	Menit/orang	15/1	30/1
11.	Pembuatan Akta Ikrar Wakaf/AIW	Menit/bidang	25/1	25/1
12.	Konsultasi BP4	Menit/orang	15/1	20/1
13.	Mediasi Perselisihan Rumah Tangga	Menit/pasang	30/1	60/1
14.	Kursus Calon Pengantin	Menit/Pasang	20/1	30/1

(Sumber: Laporan Tahunan KUA Kecamatan Dullah Selatan 2011)

Tabel 1.2 ini memaparkan waktu standar pelayanan yang idealnya ditempuh oleh KUA di seluruh Indonesia, dengan realitas pelayanan pencatatan pernikahan di KUA Kecamatan Dullah Selatan. Dari 14 jenis pelayanan yang diberikan oleh KUA Kecamatan Dullah Selatan, hanya 5 item pelayanan yang sudah sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, yaitu layanan pengumuman kehendak nikah, legalisir kutipan akta nikah, pembuatan surat keterangan pernah/belum menikah, pembuatan Akta Ikrar Wakaf (AIW) dan pembuatan rekomendasi nikah. Sedangkan 8 item pelayanan lainnya belum dapat diselesaikan sesuai dengan waktu standar yang telah ditentukan dimana sebagian besar diantaranya adalah rangkaian pelayanan pencatatan nikah.

Selanjutnya dalam hal prosedur pelayanan, KUA Kecamatan Dullah Selatan menerapkan ketatatan terhadap prosedur yang berlebihan dan cenderung berbelit. Hal ini terlihat pada papan informasi prosedur dan persyaratan pelayanan pencatatan nikah dimana terdapat sekurangnya ada 15 persyaratan yang harus dipenuhi oleh setiap calon pengantin dan hampir semuanya merupakan Surat Keterangan yang harus dikeluarkan oleh instansi lain (prosedur pelayanan dapat dilihat pada lampiran 3 halaman 163). Beberapa surat keterangan yang dijadikan sebagai syarat administrasi tersebut terkesan tumpang tindih dengan dokumen kependudukan lainnya.

Berbagai keluhan masyarakat dan rendahnya kualitas kinerja pelayanan yang diberikan oleh KUA Kecamatan Dullah Selatan khususnya dalam pelayanan pencatatan nikah sebagaimana telah diuraikan, perlu segera diupayakan perbaikannya. Keluhan masyarakat yang tidak segera direspon

akan dapat menimbulkan citra buruk terhadap KUA Kecamatan Dullah Selatan dan Kementerian Agama yang pada akhirnya dapat berpengaruh terhadap menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh KUA adalah melalui studi pengukuran indeks kepuasan masyarakat (pelanggan). Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap penyelenggara pelayanan publik termasuk KUA Kecamatan Dullah Selatan. Dengan kata lain, tingkat kinerja birokrasi khususnya terkait dengan kualitas pelayanan masyarakat akan sangat ditentukan oleh kualitas layanan yang memenuhi tuntutan dan harapan masyarakat (Gani, 2011: 18).

Penilaian terhadap kualitas pelayanan tentu saja bukan didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pemberi pelayanan, tetapi diberikan oleh pelanggan atau pihak yang menerima pelayanan. Salah satu indikator kualitas pelayanan adalah *client satisfaction and perceptions*, misalnya ditunjukkan dengan ada tidaknya keluhan dari pengguna jasa pelayanan. Hasil dari pengukuran kualitas akan menjadi landasan dalam membuat kebijakan perbaikan kualitas secara menyeluruh. Tentunya untuk mengetahui suatu kualitas layanan itu harus diukur dengan metode dan sistem yang sesuai dengan teori-teori kualitas pelayanan, diantaranya adalah metode Servqual, *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*.

Metode Servqual adalah metode yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk, yang sering digunakan untuk mengukur dimensi kualitas layanan baik dalam lingkup institusi publik maupun institusi bisnis

(Haemoon, 1999: 2). Metode Servqual mengukur dimensi kualitas layanan dengan membandingkan antara nilai persepsi pelanggan dan nilai harapan pelanggan melalui 5 indikator yaitu, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Sementara itu, *Customer Satisfaction Index* adalah sebuah model pengukuran kualitas jasa terstruktur yang mengasumsikan kepuasan pelanggan sebagai akibat oleh beberapa faktor anteseden dari kepuasan pelanggan secara keseluruhan seperti *perceived quality*, *perceived value*, ataupun oleh citra organisasi (Turkylmaz & Ozkan, 2007: 680).

Berdasarkan uraian tersebut maka penelitian ini akan mengkaji secara mendalam bagaimana kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh KUA Kecamatan Dullah Selatan serta tingkat kesesuaian antara harapan masyarakat dan kenyataan yang mereka terima dengan menggunakan metode Servqual yang diintegrasikan dengan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Dengan diketahuinya kualitas kinerja pelayanan dan indeks kepuasan pelanggan (masyarakat) terhadap pelayanan pencatatan nikah maka KUA Kecamatan Dullah Selatan diharapkan secara terus menerus dan berkelanjutan dapat berbenah untuk lebih meningkatkan kualitas kinerja pelayanannya.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas kinerja pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Dullah Selatan menurut pengguna layanan berdasarkan

5 dimensi Servqual (*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*)?

2. Bagaimana indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Dullah Selatan?
3. Dimensi apa saja yang perlu diprioritaskan dan dikembangkan untuk meningkatkan kinerja pelayanan pencatatan nikah?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang akan dikaji, maka secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik pada KUA Kecamatan Dullah Selatan. Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk menilai, mengukur dan menganalisis secara deskriptif:

1. Tingkat kualitas kinerja pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Dullah Selatan dari aspek kesesuaian antara kinerja dan harapan masyarakat penerima pelayanan.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan pencatatan pernikahan di KUA Kecamatan Dullah Selatan.
3. Dimensi yang perlu mendapat prioritas untuk peningkatan kinerja pelayanan pencatatan nikah.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan praktis.

Secara praktis penelitian ini dapat berguna bagi pemerintah khususnya Kementerian Agama dalam menentukan kebijakan-kebijakan strategis terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik dalam lingkup

Kementerian Agama. Lebih khusus penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi KUA Kecamatan Dullah Selatan dalam upaya yang mengarah pada peningkatan kualitas pelayanan pencatatan nikah.

2. Kegunaan teoritis.

- a. Bagi penulis, penelitian ini merupakan usaha meningkatkan kemampuan berfikir melalui penulisan karya ilmiah dan untuk menerapkan teori-teori yang penulis peroleh selama perkuliahan di Program Pascasarjana, Universitas terbuka.
- b. Diharapkan penelitian ini akan bermanfaat bagi akademisi yang menggeluti bidang kajian pelayanan publik. Penelitian ini berisi data, fakta, konsep dan teori yang diharapkan dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan khususnya dalam kajian pelayanan publik.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumbangan pemikiran dan sebagai masukan dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan masyarakat di bidang pencatatan nikah.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Pelayanan publik

Berbagai definisi mengenai pelayanan banyak dikemukakan oleh para ahli, seperti Lukman dan Sugiyanto (2002:4) yang mendefinisikan pelayanan sebagai usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus keperluan orang lain. Definisi yang sama dikemukakan oleh Sinambela (2011:4), yaitu pelayanan merupakan upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat. Dari definisi tersebut dapat dipahami bahwa hakikat pelayanan adalah usaha yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan untuk memenuhi keperluan, keinginan dan kebutuhan penerima layanan.

Secara konseptual, pelayanan mencakup dimensi yang luas karena meliputi wilayah privat (*private sector*) maupun wilayah publik (*public domain*). Albrecht (dalam LAN, 2000) mendefinisikan pelayanan sebagai “*...a total organizational approach that makes quality of service as perceived by the customer, the number one driving force for the operation of the business*”. Pendapat ini menunjukkan dimensi privat dari pelayanan yang dikaitkan dengan kegiatan bisnis dan apa yang diterima oleh pelanggan atau konsumen. Sementara dimensi publik dari pelayanan tampak dari pendapat yang dikemukakan Thoha (dalam LAN, 2000), bahwa pelayanan masyarakat adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan/atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk

memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian suatu tujuan tertentu. Dengan kata lain, pelayanan masyarakat dalam pendapat Thoha berkaitan dengan pemenuhan kepentingan umum atau publik. Kepentingan umum merupakan konsep yang multi interpretatif khususnya menyangkut siapa yang dimaksud dengan umum atau publik tersebut.

Menurut Franklin (2001:126) sebagaimana dikutip Alamsyah (2011:353), publik merujuk populasi penduduk secara keseluruhan yang juga dimaknai sebagai sekelompok orang yang berdomisili di wilayah geografis tertentu yang memiliki karakter, kebutuhan, kepentingan, dan ketertarikan isu yang sama (misalnya, kelompok kepentingan). Dalam perspektif instrumentalis, publik diartikan sebagai setiap orang yang berstatus sebagai konsumen barang dan jasa publik (Lubienski, 2003: 478 dalam Alamsyah, 2011: 353). Definisi yang agak berbeda dikemukakan oleh Syafiie dkk sebagaimana dikutip Sinambela, (2011: 4), publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Dalam kaitannya dengan pemerintahan, kata umum atau publik mengandung arti sebagai masyarakat umum sehingga kepentingan umum diartikan sebagai kepentingan masyarakat luas. Pengertian masyarakat umum tampak dalam definisi yang dikemukakan Moenir (2002:15) tentang kepentingan umum yaitu sebagai suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan

norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat/hidup) orang banyak atau masyarakat.

Penggunaan istilah pelayanan publik (*public service*) dalam konteks ke-Indonesia-an dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat bahkan akhir-akhir ini pelayanan publik lebih dipopulerkan dengan istilah pelayanan prima, pelayanan satu atap, pelayanan satu pintu yang kesemuanya bermuara pada upaya pemenuhan kepuasan masyarakat (pelanggan). Oleh karenanya ketiga istilah tersebut dipergunakan secara *interchangeable* dan dianggap tidak memiliki perbedaan mendasar.

Pelayanan publik diselenggarakan oleh organisasi sektor publik selaku penyelenggara pelayanan, yaitu Pemerintah/Negara, Lembaga Independen yang dibentuk oleh negara dan Lembaga Swasta. Bagi pemerintah, penyelenggaraan pelayanan publik merupakan perwujudan salah satu fungsi yang dijalankan pemerintah yaitu fungsi pelayanan, fungsi pembangunan dan fungsi pemerintahan umum (LAN: 2008).

2. Kualitas pelayanan publik

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Banyak akademisi yang mengidentikkan kepuasan pelanggan dengan kualitas jasa (pelayanan). Namun sebenarnya kedua konsep ini kerap kali didefinisikan secara berbeda sebab memang memiliki konstruk yang berbeda pula. Beberapa pakar meyakini bahwa kepuasan pelanggan akan menimbulkan kualitas pelayanan jasa sehingga

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1998) menempatkan kepuasan pelanggan sebagai anteseden kualitas jasa (Tjiptono & Chandra: 2011: 32).

Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian. Garvin dalam Hollins & Shinkins (2006:143) mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan tujuan (*fitness for purpose*). Senada dengan itu Crosby dalam Omachonu & Ross (2004:10) mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan kebutuhan (*conformance to requirements*).

Fandy Tjiptono (2005: 2) menegaskan bahwa kualitas dapat didefinisikan sebagai kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan/cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Lebih lanjut, Garvin dalam Hollins And Shinkins (2006: 144) menggunakan 5 pendekatan untuk mendefinisikan kualitas yaitu:

a. Pendekatan transenden

Dalam pendekatan ini kualitas dimaknai dengan keunggulan bawaan. Oleh karenanya kualitas dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang mutlak terbaik dalam hal produk atau spesifikasi layanan.

b. Pendekatan manufaktur

Dalam pendekatan ini kualitas diartikan sebagai sesuatu yang terbebas dari kesalahan dan kerusakan serta item yang sesuai persis dengan spesifikasi desain yang ditentukan organisasi.

c. Pendekatan berbasis pengguna

Kualitas dalam pendekatan ini baik itu kualitas jasa atau atau kualitas produk harus memenuhi atau sesuai dengan spesifikasi yang diinginkan oleh pengguna dimana faktor keandalan dari sebuah jasa atau produk menjadi kuncinya.

d. Pendekatan berbasis produk

Dalam pendekatan ini kualitas adalah seperangkat karakteristik yang tepat dan terukur yang diperlukan untuk memuaskan pelanggan.

e. Pendekatan berbasis nilai

Pendekatan nilai adalah istilah yang diberikan untuk mendefinisikan kualitas dalam hal biaya dan harga. Hal ini didasarkan pada kenyataan bahwa pelanggan memiliki pemahaman tentang apa yang mewakili nilai uang bagi mereka.

Adapun ciri-ciri atau atribut-atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut antara lain ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses, akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan adanya pendukung pelayanan seperti ruang tunggu yang nyaman, bersih dan lain-lain.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan

apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Parasuraman, Zeithaml & Berry, (1985) dalam Tjiptono (2011: 216) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

- a. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
- b. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
- d. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
- f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
- h. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
- i. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;

- j. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Hal yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Maka kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai. Dalam hal ini yang dijadikan pertimbangan adalah kesulitan atau kemudahan konsumen dan produsen di dalam menilai kualitas pelayanan.

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

Model Servqual yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, & Berry walaupun berasal dari dunia bisnis tetapi dapat digunakan untuk pelayanan sektor publik. Kriteria servqual banyak dipakai dan menjadi inspirasi baik untuk kajian teoritis maupun kegiatan praktis. Walaupun demikian konsep tersebut tidak sepenuhnya dapat diterapkan untuk pelayanan sektor publik. Ada beberapa item yang perlu disinkronkan dengan kondisi pelayanan sektor publik.

Jika Servqual berasal dari dunia bisnis dan dilakukan oleh dunia usaha pada para pelanggannya, maka pelayanan publik instansi pemerintah tentu saja adalah pelayanan yang diberikan oleh aparatur atau instansi atau unit pelayanan dari birokrasi pemerintah sesuai tata aturan dalam instansi atau unit pelayanan publik agar dapat dilaksanakan sesuai harapan. Pemerintah lazimnya mengeluarkan kebijakan atau peraturan tentang pelayanan publik tersebut.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1990), keputusan seseorang konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain adalah persepsi terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh provider tergantung dari persepsi konsumen atas pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara “kepuasan konsumen” dengan “kualitas pelayanan”.

Lebih lanjut Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1990) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan yang baik adalah pertemuan atau melebihi apa

yang diharapkan konsumen dari pelayanan yang diberikan. Tinggi rendahnya kualitas pelayanan tergantung pada kinerja yang diberikan dalam konteks apa yang mereka harapkan.

Berdasarkan persepsi konsumen, Servqual dapat didefinisikan sebagai tingkat kesenjangan atau gap antara harapan-harapan atau keinginan-keinginan konsumen dengan kenyataan yang mereka alami (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1990:19). Disebutkan selanjutnya bahwa harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh informasi yang diperolehnya dari mulut ke mulut, kebutuhan-kebutuhan konsumen itu sendiri, pengalaman masa lalu dalam mengkonsumsi suatu produk, dan komunikasi eksternal melalui media. Menurut Zeithaml, Parasuraman, Berry (1990) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. 5 dimensi Servqual ini sebagai penyempurnaan dari penelitian sebelumnya dimana pada penelitian sebelumnya, Parasuraman, Zeithaml, & Berry menyajikan 10 dimensi kualitas pelayanan yang menjadi ukuran namun pada penelitian berikutnya dirangkum menjadi 5 dimensi kualitas layanan. Kelima dimensi servqual itu sudah mencakup beberapa dimensi dari 10 dimensi pada penelitian sebelumnya. Kelima dimensi tersebut adalah:

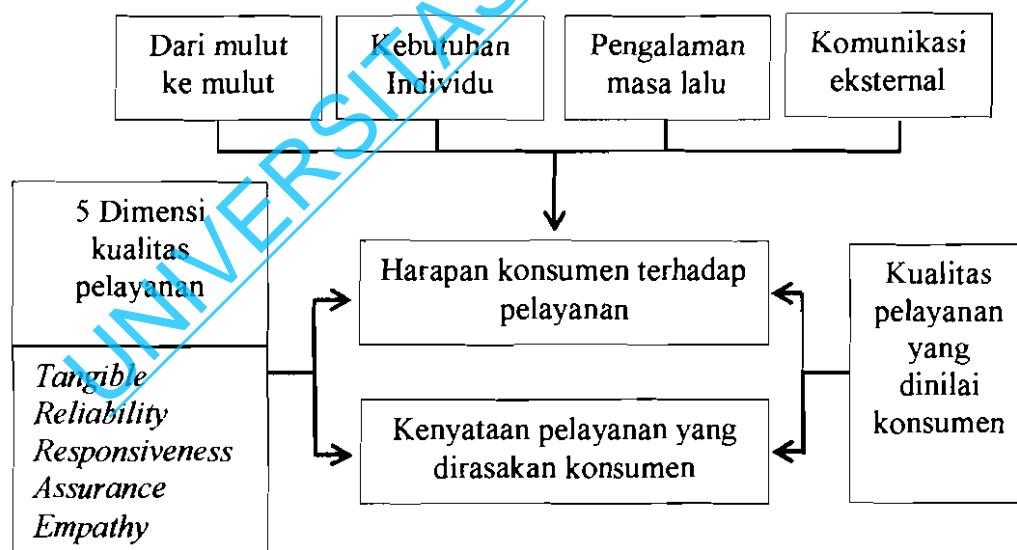
- a. *Tangibles* (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi). Dimensi ini berkaitan dengan kemodernan peralatan yang digunakan,

daya tarik fasilitas yang digunakan, kerapian petugas serta kelengkapan peralatan penunjang (pamflet atau *flow chart*).

- b. *Reliability* (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya). Dimensi berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan.
- c. *Responsiveness* (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen). Dimensi responsiveness mencakup antara lain : pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberi bantuan kepada konsumen serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen.
- d. *Assurance* (kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan konsumen). Dimensi assurance berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri pada konsumen, perasaan aman konsumen dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan konsumen.
- e. *Empathy* (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen). Dimensi *empathy* memuat antara lain : pemberian perhatian individual kepada konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, perusahaan memiliki petugas yang memberikan perhatian

khusus pada konsumen, pelayanan yang melekat di hati konsumen dan petugas yang memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.

Secara garis besar, model pengukuran kualitas layanan dengan metode Servqual ini didasarkan pada 2 proposisi. Proposisi pertama adalah pelanggan menilai kinerja pelayanan berdasarkan 2 standar yaitu apa yang mereka inginkan (*desired service*) dan apa yang mereka anggap bisa diterima (*adequate service*) dan proposisi kedua adalah *Zone of tolerance* yang memisahkan antara apa yang mereka inginkan (*desired service*) dan apa yang mereka anggap bisa diterima (*adequate service*) (Tjiptono, 2011: 226). Penilaian konsumen pada kualitas pelayanan (servqual) dapat digambarkan sebagai berikut :

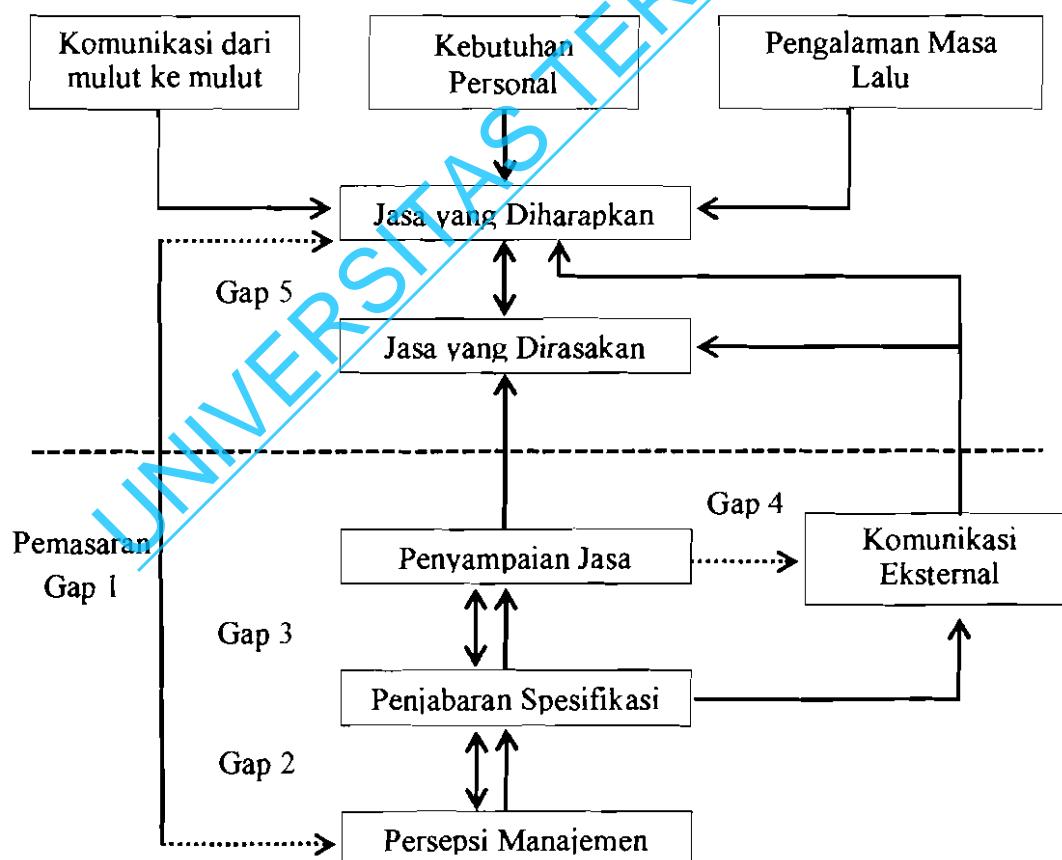


Sumber : Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1990)

Gambar 2.1 Model Kepuasan Pelanggan

Servqual atau kualitas pelayanan mengaitkan dua dimensi sekaligus, yaitu satu pihak penilaian servqual pada dimensi konsumen (*customer*). Sedangkan di pihak lain juga dapat dilakukan pada dimensi

provider atau secara lebih dekat lagi adalah terletak pada kemampuan kualitas pelayanan yang diberikan oleh “ orang-orang yang melayani ” dari tingkat manajerial sampai ke tingkat *front line service*. Kedua dimensi tersebut dapat saja terjadi kesenjangan atau gap antara harapan-harapan dan kenyataan-kenyataan yang dirasakan konsumen dengan persepsi manajemen terhadap harapan-harapan konsumen tersebut. Hasil penelitian Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1990) menguraikan adanya 5 kesenjangan atau gap pada kedua dimensi (*customer dan provider*) seperti digambarkan dalam skema sebagai berikut:



Sumber : Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1990)

Gambar 2.2 Model Kualitas Jasa

Gap 1 disebut juga “ketidaktahuan tentang apa yang konsumen harapkan” dengan dimensi manajemen tingkat atas. Faktor-faktor kunci yang menjadi penyebab adalah :

- a. Perusahaan atau organisasi kurang orientasi pada riset pasar atau kurang menggunakan temuan-temuan riset yang berfungsi untuk pengambilan keputusan tentang keinginan ataupun keluhan konsumen.
- b. Ketidakcukupan komunikasi ke atas, yaitu arus informasi yang menghubungkan pelayanan di tingkat *front line service* dengan kemauan di tingkat atas (*miscommunication*).
- c. Terlalu banyaknya tingkatan atau hierarki manajemen.

Gap 2 disebut sebagai “kesalahan standarisasi kualitas pelayanan” (*the wrong quality service standards*). Faktor-faktor kunci yang menjadi penyebab pada gap ini adalah:

- a. Komitmen pada manajemen belum memadai terhadap kualitas pelayanan.
- b. Persepsi mengenai ketidaklayakan.
- c. Tidak adanya standarisasi tugas.
- d. Tidak terdapatnya penentuan tujuan.

Gap 3 disebut sebagai kesenjangan kinerja pelayanan (*the service performance gap*). Tidak terdapatnya spesifikasi atau suatu citra pelayanan yang khas pada suatu organisasi akan menyebabkan kesenjangan pada penyampaian pelayanan pada konsumen. Faktor kunci yang menjadi penyebab utama antara lain:

- a. Ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) atau kecenderungan yang menimpa pegawai pemberi pelayanan terhadap kondisi bimbang dalam memberikan pelayanan karena tidak terdapatnya kepastian/standarisasi tugas-tugas mereka.
- b. Konflik peran (*role conflict*), kecenderungan pegawai merasa tidak memiliki kemampuan untuk memuaskan pelanggan.
- c. Ketidakcocokan antara pegawai dengan tugas yang dikerjakan.
- d. Ketidakcocokan antara teknologi dengan tugas (*not knowing what customers expect*). Gap ini terjadi pada dimensi konsumen yang dikerjakan.
- e. Ketidakcocokan sistem pengendalian atasan.
- f. Kekurangan pengawasan.
- g. Kekurangan kerja tim

Gap 4 disebut sebagai ketidaksesuaian antara janji yang diberikan dengan pelayanan yang diberikan (*when promises do not match delivery*).

Faktor-faktor kunci yang berperan sebagai penyebab gap ini adalah:

- a. Tidak memadainya komunikasi horizontal.
- b. Kecenderungan memberikan janji kepada konsumen secara berlebihan (*muluk-muluk*).

Gap 5 disebut juga sebagai kesenjangan jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan. Gap ini terjadi ketika jasa yang dipersepsikan oleh pelanggan tidak konsisten dengan jasa yang diharapkan. Gap ini dapat menimbulkan sejumlah konsekuensi negatif seperti kualitas jasa yang

buruk dan masalah kualitas lainnya seperti citra perusahaan/organisasi penyedia jasa. Penyebab adanya gap ini antara lain:

- a. Pelanggan mengukur kinerja perusahaan/organisasi berdasarkan kriteria yang berbeda.
- b. Pelanggan keliru menginterpretasikan kualitas jasa penyedia jasa.

3. Kepuasan pelanggan

Konsep mengenai apa sebenarnya kepuasan pelanggan banyak telah dinyatakan oleh para pakar. Nasution (2004) mengutip Tse dan Wilton menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskormasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kotler sebagaimana dikutip oleh Surjadi (2012: 49) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Ini berarti kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu barang atau jasa dan harapan-harapannya.

Tjiptono (2011:313) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai titik pertemuan antara tujuan organisasi (pemberi layanan) dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan (penerima layanan). Tujuan organisasi menghasilkan produk sesuai dengan nilai produk bagi pelanggan, sedangkan kebutuhan dan keinginan pelanggan adalah harapan pelanggan terhadap produk.

Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil dari adanya perbedaan-perbedaan antara harapan konsumen dengan kinerja yang dirasakan oleh konsumen tersebut. Dengan demikian maka ada dua atribut penting yang membentuk kepuasan pelanggan terhadap jasa yaitu persepsi dan ekspektasi.

Ekspektasi konsumen adalah keyakinan tentang penghantaran jasa yang berfungsi sebagai standar atau titik referensi dalam bertindak, dimana performansi sebagai pertimbangan. Menurut Olsen dan Dover dalam Zeithaml, Berry, & Parasuraman, (1993) harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut.

Menurut Zeithaml & Berry, (1990), tingkatan ekspektasi konsumen terdiri dari dua tingkatan yaitu: (a) Jasa yang diinginkan, yaitu tingkat pelayanan yang dinarapkan akan diperoleh dan merupakan paduan dari apa yang dianggap konsumen dapat dilakukan dan harus dilakukan. (b) Jasa yang dianggap cukup, yaitu tingkat pelayanan yang masih dapat diterima konsumen.

Di antara kedua tingkatan ekspektasi konsumen ini adalah daerah toleransi yang dapat diterima konsumen. Kedua tingkatan ekspektasi konsumen ini berbeda untuk masing-masing konsumen dan juga berbeda pada kategori dan level pemberi jasa yang berbeda.

Sementara itu, persepsi konsumen didefinisikan sebagai keyakinan menyangkut atribut produk atau jasa, tingkat atribut atau hasil yang diterima (Sperng, MacKenzie & Olshavsky, 1996 dalam Tjiptono, 2011 :

308). Dari definisi ini dapat dipahami bahwa persepsi konsumen lebih mengacu pada perasaan konsumen terhadap jasa yang diterimanya, berdasarkan apa yang dibayangkan akan diterimanya. Bila jasa yang diterimanya lebih besar dari yang dibayangkan, maka konsumen akan merasa puas, dan kualitas jasa perusahaan akan dipersepsikan tinggi, sebaliknya jika konsumen merasa bahwa jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka terjadi ketidakpuasan dan kualitas jasa dipersepsikan rendah.

Persepsi konsumen terhadap jasa yang diterimanya dipengaruhi oleh:

a. Cara penyampaian jasa

Setiap peristiwa dalam penyampaian jasa, seringkali secara potensial dapat menjadi hal kritis dalam menjamin kepuasan dan loyalitas konsumen. Jika konsumen berinteraksi dengan sebuah perusahaan untuk pertama kalinya, penyampaian jasa pertama kali akan menciptakan kesan pertama terhadap organisasi. Pada situasi ini konsumen seringkali belum mempunyai dasar penilaian terhadap organisasi, sehingga interaksi pertama akan sangat penting dalam membentuk persepsi konsumen akan kualitas. Ketika seseorang telah mempunyai banyak interaksi dengan perusahaan, setiap penyampaian jasa sangat penting dalam membentuk citra gabungan akan perusahaan dalam ingatan konsumen. Setiap pengalaman positif akan menambah citra gabungan terhadap mutu yang tinggi, sementara pengalaman negatif akan membuat konsumen merasa ragu atau tidak pasti akan

kualitas perusahaan. Gabungan pengalaman-pengalaman tersebut membuat konsumen menerka-nerka kualitas perusahaan dan merasa tidak pasti atas apa yang diharapkan akan diterimanya pada kunjungan berikutnya.

b. *Bukti pelayanan*

Ada tiga kategori bukti pelayanan, yaitu yang berhubungan dengan orang, misalnya keramahan, pengetahuan, dan kesabaran karyawan; bukti proses, misalnya kemampuan perusahaan menyelenggarakan jasa sesuai dengan janjinya; dan bukti fisik, misalnya kebersihan dan kenyamanan tempat pelayanan.

c. *Image* perusahaan

Image perusahaan adalah persepsi tentang suatu organisasi yang ada dalam ingatan konsumen dan dibangun konsumen melalui komunikasi, misalnya iklan, humas, citra fisik dan oleh pengalaman nyata terhadap perusahaan. *Image* perusahaan dapat menjadi penyaring yang mempengaruhi persepsi konsumen akan pelayanan perusahaan.

Image positif akan meredam kekecewaan atas pelayanan yang jelek, atau konsumen yang mempunyai *image* sangat positif terhadap perusahaan, ketika mengalami sebuah pengalaman buruk tidak akan menyebabkan akibat fatal terhadap kepuasannya, karena *image* yang positif dapat mengurangi pengalaman buruk. *Image* yang negatif, akan menyebabkan konsumen cepat marah dan tidak puas apabila terjadi pengalaman buruk dan perlu banyak pengalaman baik untuk mengubah keseluruhan *image* jelek itu.

d. Harga

Harga jasa banyak mempengaruhi persepsi, kualitas, kepuasan dan nilai jasa. Karena jasa tidak berwujud dan sering sulit dinilai sebelum terjadinya pembelian, maka harga seringkali dikaitkan sebagai indikator pendukung yang mempengaruhi harapan dan persepsi jasa.

Pada harga yang tinggi, konsumen akan menuntut kualitas yang tinggi dan persepsi mereka akan mempengaruhi ekspektasi mereka. Sebaliknya, bila harga rendah konsumen akan mengagukan kemampuan perusahaan untuk penyampaian jasa.

Dari uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang ditunjukkan konsumen setelah membandingkan hasil kerja aktual dengan harapannya atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Jika persepsi pelanggan terhadap produk atau jasa yang diterima kurang dari harapan maka hasilnya adalah ketidakpuasan. Jika layanan jasa atau produk yang diterima sesuai dengan harapan maka pelanggan mungkin merasa lega atau senang tetapi tidak berlebihan atau sangat gembira. Namun jika melebihi harapan, maka akan tercipta pelanggan yang puas.

Untuk mengukur kepuasan masyarakat digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat menilai suatu produk atau layanan yang ditinjau dari sudut pandang pelanggan. Menurut Dulka (1994:41) sebagaimana dikutip Mote, (2008: 23), kepuasan masyarakat dapat diukur melalui atribut-atribut pembentuk kepuasan yang terdiri atas:

- a. *Value to price relationship*. Hubungan antara harga yang ditetapkan oleh badan usaha untuk dibayar dengan nilai/manfaat yang diperoleh masyarakat.
- b. *Product value* adalah penilaian dari kualitas produk atau layanan yang dihasilkan suatu badan usaha.
- c. *Product benefit* adalah manfaat yang diperoleh masyarakat dari mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh badan usaha.
- d. *Product feature* adalah ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang mendukung fungsi dasar dari suatu produk sehingga berbeda dengan produk yang ditawarkan pesaing.
- e. *Product design* adalah proses untuk merancang tampilan dan fungsi produk.
- f. *Product reliability and consistency* adalah konsistensi dan keandalan produk yang dihasilkan oleh suatu badan usaha.
- g. *Range of product or services* adalah macam dari produk atau layanan yang ditawarkan oleh suatu badan usaha.

Sementara itu, menurut Kotler *et al.* (2004) sebagaimana dikutip Tjiptono, (2011 : 314) ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan yaitu :

- a. Sistem keluhan
- Sistem keluhan adalah metode pasif dimana organisasi menunggu inisiatif pengguna jasa untuk menyampaikan keluhan dan pendapatnya. Keluhan dan pendapat pelanggan ini dapat diperoleh organisasi dengan menyediakan kesempatan dan akses yang mudah

bagi pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan dapat berupa kotak saran yang ditempatkan pada lokasi-lokasi tertentu yang mudah dijangkau oleh pelanggan atau dengan menggunakan media website yang dapat diakses secara luas oleh pengguna jasa.

b. *Ghost shopping*

Ghost shopping merupakan salah satu metode untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan yaitu dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shopper* untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan pada perusahaan competitor. Para *ghost shopper* akan diminta oleh perusahaan untuk mengamati dan menilai cara perusahaan competitor melayani permintaan spesifik pelanggannya. Dari pengalaman tersebut kemudian mereka melaporkan hasil temuannya terkait dengan kelemahan dan kelebihan competitor.

c. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan berusaha menghubungi pelanggannya yang telah berhenti menggunakan produk/jasanya atau yang beralih ke perusahaan lain. Yang diharapkan adalah memperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

d. Survei kepuasan pelanggan

Pada umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telefon ataupun wawancara pribadi. Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpak balik secara langsung dari

pelanggan sekaligus memberikan tanda positif bahwa perusahaan memberikan perhatian terhadap pelanggannya. Pengukuran pelanggan menggunakan metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, antara lain:

1) *Directly reported satisfaction*

Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan seperti “ungkapan seberapa puas saudara terhadap pelayanan perusahaan tersebut”

2) *Derived dissatisfaction*

Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yaitu besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

3) *Problem analysis*

Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok. Pertama, masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Kedua, saran-saran untuk melakukan perbaikan.

4) *Importance performance analysis*

Cara ini diungkapkan oleh Martilla dan James. Dalam teknik ini, responden diminta untuk merangking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu responden juga diminta merangking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen tersebut.

Dengan 4 metode tersebut penyelenggara layanan dapat mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap produk atau jasa yang mereka terima. Meskipun demikian untuk mengetahui apakah layanan yang kita berikan telah membuat pelanggan puas atau tidaklah mudah sebab yang dapat merasakan kepuasan dari suatu layanan hanyalah pelanggan yang bersangkutan dan tingkat kepuasan masing-masing pelanggan adalah berbeda sesuai dengan persepsi dan pengharapan masing-masing pelanggan. Bisa jadi pelanggan “A” menyatakan sangat puas, “B” menyatakan puas, atau mungkin saja “C” menyatakan kurang puas. Seseorang dapat dikatakan puas dengan layanan yang diberikan (kinerja layanan) jika terdapat kesesuaian antara yang diterima dengan apa yang diharapkan, demikian juga sebaliknya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat gambaran dibawah ini (Barata, 2003: 38):

a. Kinerja < Harapan (Performance < Expectation)

Bila kinerja layanan menunjukkan keadaan dibawah harapan pelanggan, maka pelayanan kepada pelanggan dapat dianggap tidak memuaskan.

b. Kinerja = Harapan (Performance = Expectation)

Bila kinerja layanan menunjukkan sama atau sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, maka pelayanan dianggap memuaskan, tetapi tingkat kepuasannya adalah minimal karena pada keadaan seperti ini dapat dianggap belum ada keistimewaan layanan. Jadi pelayanan dianggap biasa atau wajar-wajar saja.

c. Kinerja > Harapan (Performance > Expectation)

Bila kinerja layanan menunjukkan lebih dari yang diharapkan pelanggan, maka pelayanan dianggap istimewa atau sangat memuaskan karena pelayanan yang diberikan ada pada tahap yang optimal.

Berdasarkan uraian tersebut dapat ditarik benang merah bahwa kepuasan adalah sesuatu hal subjektif, dan kita tidak akan pernah tahu secara pasti apakah pernyataan dari pelanggan itu benar-benar tulus atau hanya sekedar basa-basi. Namun, bagaimana pun juga pihak penyedia layanan tentu saja harus berupaya seoptimal mungkin memberikan layanan yang terbaik kepada pelanggan. Upaya optimal ini dapat dilakukan dengan mengukur atribut-atribut yang membentuk kepuasan pelanggan melalui berbagai cara salah satunya adalah dengan survey kepuasan pelanggan.

4. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Indeks kepuasan pelanggan adalah indeks yang menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan pengukuran variabel-variabel tertentu. Variabel yang diukur dapat berbeda untuk masing-masing perusahaan atau organisasi penyelenggara layanan. Hal ini tergantung pada kebutuhan informasi yang ingin didapatkan oleh perusahaan atau organisasi (Massnick, 1997).

Pada dasarnya model indeks kepuasan pelanggan berdasar pada sebuah model terstruktur yang mengasumsikan kepuasan pelanggan sebagai akibat oleh beberapa faktor seperti *perceived quality*, *perceived value*, ataupun oleh citra perusahaan. (Turkylmaz & Ozkan, 2007). Faktor-faktor ini adalah anteseden dari kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Model indeks kepuasan pelanggan ini juga mengestimasikan hasil ketika

pelanggan puas atau tidak. Hasil dari kepuasan ini merupakan faktor-faktor konsekuensi seperti keluhan pelanggan ataupun loyalitas pelanggan. Setiap faktor dalam model indeks kepuasan pelanggan merupakan sebuah konstruk laten yang dijelaskan oleh banyak indikator (Fornell, 1992 dalam Alamsyah, 2012).

Pengukuran terhadap indeks kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction Index*) sangat diperlukan karena hasil dari pengukuran tersebut dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran-sasaran perbaikan kualitas pelayanan di tahun-tahun mendatang. Tanpa adanya indeks kepuasan pelanggan tidak mungkin top management dapat menentukan target dalam peningkatan kepuasan pelanggan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu indeks juga diperlukan karena proses pengukuran kepuasan pelanggan bersifat *continue*.

Secara spesifik, manfaat dari pengukuran indeks kepuasan pelanggan bagi perusahaan atau organisasi adalah (Irawan, 2003):

- a. Hasil pengukuran selalu digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran di tahun-tahun mendatang. Tanpa ada indeks kepuasan pelanggan, perusahaan/organisasi sulit menentukan tujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
- b. Indeks diperlukan karena proses pengukuran kepuasan pelanggan bersifat kontinyu. Proses tracking ini baru menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bila dapat disimpulkan bahwa apa yang dilakukan perusahaan adalah sudah benar. Hal ini tercermin dari indeks kepuasan pelanggan yang meningkat atau menurun. Bila meningkat tajam, maka

ada indikasi awal bahwa program kepuasan pelanggan berjalan dengan efektif. Bila turun, maka sebaliknya

- c. Indeks diperlukan juga karena adanya keperluan untuk melakukan *benchmarking* antara tingkat kepuasan pelanggan suatu perusahaan dan tingkat kepuasan dari pelanggan pesaing. Suatu perusahaan tahu bahwa indeks kepuasan meningkat. Hal tersebut tidak signifikan apabila ternyata indeks pesaing, rata-rata mengalami kenaikan 10%.

Adapun untuk mengetahui besarnya CSI dalam penelitian ini dilakukan dengan menentukan bobot tingkat kepentingan responden yang diperoleh dari kuesioner. Tingkat kepentingan adalah penilaian pelanggan terhadap karakteristik dalam keputusannya untuk menggunakan jasa (Tjiptono, 2011: 277).

Langkah-langkah mengukur kepuasan pelanggan diawali dengan menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dari penilaian tingkat kepentingan responden. Kemudian menentukan nilai *Mean Satisfaction Score* (MSS) atau nilai rat-rata kepuasan yang diukur dari persepsi pelanggan, membuat *Weight Factor* (WF) sebagai pembobotan dari semua atribut, membuat *Weight Score* (WS) dan menentukan CSI (Aritonang, 2005).

Selanjutnya Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi ke dalam lima kriteria dari tidak puas sampai sangat puas. Kriteria-kriteria tersebut yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.1 Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)*

NILAI CSI	Kriteria CSI
0,81-1,00	Sangat puas
0,66-0,80	Puas
0,51-0,65	Cukup puas
0,35-0,50	Tidak puas
0,00-0,34	Sangat tidak puas

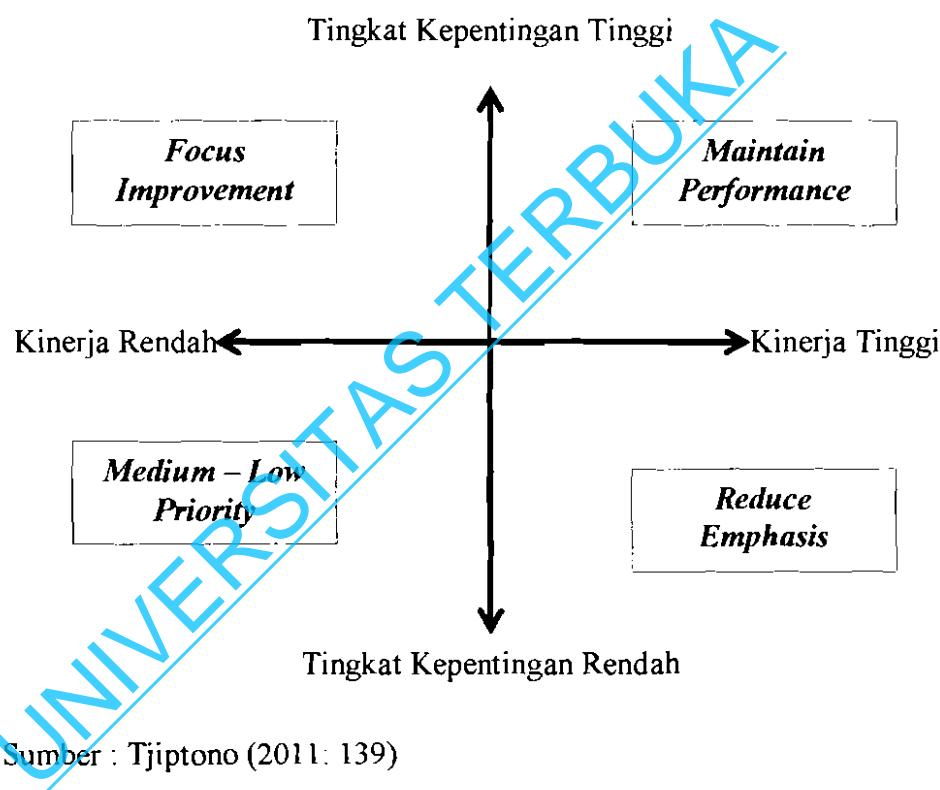
Sumber : (Peterson & Wilson dalam Q-Mark, 2001)

5. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Importance performance Analysis (IPA) adalah salah satu alat analisis yang digunakan dalam berbagai penelitian dan telah dikembangkan dari tahun ke tahun untuk mengukur kualitas dan kepuasan konsumen dalam industri jasa pelayanan. Tujuan penggunaan alat analisis ini diantaranya adalah untuk menunjukkan kepentingan relatif berbagai atribut terhadap kinerja organisasi atau perusahaan (Wijaya, 2011:75)

Teknik *Importance Performance Analysis* pada awalnya digunakan sebagai alat untuk menyusun strategi manajemen perusahaan. Teknik ini dikemukakan pertama kali oleh Martilla & James. Dalam teknik ini responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut yang relevan dan tingkat persepsi pada masing-masing atribut tersebut. Kemudian nilai-rata-rata tingkat kepentingan atribut dan persepsi akan dianalisis menggunakan matriks IPA dimana nilai tingkat kepentingan diplotkan sebagai sumbu horisontal dengan menggunakan nilai rata-rata yang terdapat pada atribut tingkat kepentingan dan persepsi sebagai pusat pemotongan garis. Matriks ini sangat bermanfaat terutama

sebagai acuan untuk mengalokasikan sumber daya organisasi dalam rangka peningkatan kualitas jasa. Selain itu matriks ini juga menunjukkan atribut-atribut jasa yang perlu prioritaskan untuk dikembangkan dan dipertahankan dan atribut-atribut yang perlu dikurangi prioritasnya (Tjiptono, 2011:319). Secara lebih rinci, matriks IPA dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 2.3 *Importance Performance Matrix*

B. Pencatatan Nikah

Pencatatan nikah/pencatatan perkawinan adalah salah satu pelayanan administrasi kependudukan yang disediakan oleh pemerintah bagi warga negara. Pelaksanaan pencatatan nikah dilakukan oleh instansi pemerintah tertentu berdasarkan ketentuan perundang-undangan dengan tujuan agar

setiap pernikahan yang dilakukan oleh warga negara mempunyai kekuatan hukum.

Dalam Undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang Kependudukan ditegaskan bahwa ada 3 peristiwa penting dalam kehidupan setiap orang yang wajib dicatatkan yaitu peristiwa kelahiran, peristiwa kematian dan peristiwa perkawinan. Selanjutnya Undang-undang ini juga mengatur secara tegas tentang instansi pelaksana pelayanan pencatatan peristiwa penting tersebut. Adapun instansi yang diberi kewenangan untuk mencatatkan peristiwa yang dialami oleh setiap warga negara yaitu instansi Pencatatan Sipil dan Kantor Urusan Agama (KUA). KUA selanjutnya diberi kewenangan oleh UU tersebut untuk mencatatkan setiap peristiwa perkawinan yang dilakukan oleh warga negara yang beragama Islam.

Pelaksanaan pencatatan nikah di KUA didasarkan pada ketentuan undang-undang nomor 1 tahun 1974 tentang perkawinan. Dalam pasal 2 Undang-undang tersebut dinyatakan bahwa Perkawinan yang sah adalah perkawinan yang dilakukan menurut hukum masing-masing agamanya dan tiap-tiap perkawinan dicatat menurut perundang-undangan yang berlaku.

Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa pencatatan nikah adalah wujud pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya di bidang perkawinan. Kewenangan untuk mewujudkan tugas dan fungsi tersebut kemudian didelegasikan kepada unit pelaksana teknis di setiap kecamatan yaitu KUA.

Pencatatan nikah sendiri adalah kegiatan yang meliputi pengawasan, pencatatan dan sertifikasi pernikahan yang dilakukan oleh umat Islam. Istilah pencatatan nikah sebenarnya bermakna sama dengan pencatatan perkawinan meskipun pada prakteknya pencatatan perkawinan di KUA lebih dikenal dengan istilah pencatatan nikah sebab dalam berbagai peraturan perundangan yang mengatur tentang pencatatan perkawinan bagi umat Islam, istilah pencatatan nikah digunakan untuk menggantikan istilah pencatatan perkawinan. Dalam perkembangannya istilah nikah sendiri sering diasosiasikan pada perkawinan yang dilakukan oleh umat Islam.

Secara teknis pelaksanaan kegiatan pencatatan nikah di KUA dilakukan Pegawai pencatat Nikah (PPN) yang dijabat oleh Kepala KUA dan Penghulu. Bagi PPN dan Penghulu, pencatatan nikah merupakan tugas pokok dan kewajiban yang harus dilaksanakan.

Selanjutnya mengenai pengawasan nikah yang dilaksanakan oleh PPN/Penghulu dalam kegiatan pencatatan nikah, Undang-undang no 32 tahun 1946 Tentang Pencatatan Nikah Talak Dan Rujuk mendefinisikannya sebagai berikut:

“Yang dimaksud dengan mengawasi ialah kecuali hadir pada ketika perjanjian nikah itu diperbuat, pun pula memeriksa, ketika kedua belah pihak (wali dan bakal suami) menghadap pada pegawai pencatat nikah ada tidaknya rintangan untuk nikah dan apakah syarat-syaratnya yang ditentukan oleh hukum agama Islam tidak dilanggar”. (Ditjen Bimas Islam, 2010: 343)

Jika dicermati dari definisi pengawasan tersebut, maka setiap perkawinan yang dilakukan oleh umat Islam harus dilaksanakan di hadapan

Pegawai Pencatat Nikah (PPN) atau penghulu. Dengan demikian keberadaan PPN/Penghulu dalam sebuah perkawinan menjadi sangat penting sebab jika suatu perkawinan yang tidak dilangsungkan di hadapan PPN/Penghulu maka dapat dipastikan bahwa perkawinan tersebut tidak memenuhi unsur pengawasan sebagaimana yang diatur dalam Undang-undang.

Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dipahami bahwa pencatatan nikah adalah kegiatan pengawasan, pencatatan dan sertifikasi pernikahan yang dilakukan oleh umat Islam dimana kewenangan itu berada pada KUA. KUA menjadi satu-satunya instansi yang diberi kewenangan oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan pencatatan nikah bagi umat Islam dan secara teknis kewenangan itu dijalankan oleh Pegawai Pencatatan Nikah (PPN) dan Penghulu.

Dalam perkembangan pelayanan pencatatan nikah di KUA, salah satu atribut pelayanan yang selalu mendapat perhatian masyarakat adalah mengenai biaya pencatatan nikah. Antara satu KUA Dengan KUA lain menerapkan jenis tarif yang berbeda sesuai dengan jarak antara lokasi pernikahan dengan KUA.

Pada dasarnya biaya pencatatan nikah adalah termasuk salah satu jenis pendapatan negara bukan pajak (PNBP) yang merupakan pungutan wajib yang diberlakukan pada setiap warga negara atas pelayanan yang diterimanya. Biaya pencatatan nikah sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah nomor 47 tahun 2004 tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Agama, setiap pasangan calon pengantin dikenakan biaya sebesar Rp. 30 ribu. Biaya tersebut merupakan

tarif layan resmi yang berlaku di seluruh KUA di Indonesia. Namun pada prakteknya KUA juga menetapkan biaya-biaya lain sebagai konsekuensi pelayanan yang diterima. Misalnya jika pelaksanaan pernikahan dilakukan di luar Kantor maka setiap calon pengantin dikenakan biaya tambahan untuk transportasi Penghulu ke tempat pelaksanaan akad nikah (Zubir: 2010:1).

C. Penelitian Terdahulu

Penggalian dari wacana penelitian terdahulu dilakukan sebagai upaya memperjelas tentang variabel-variabel dalam penelitian ini, sekaligus untuk membedakan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Umumnya kajian yang dilakukan oleh peneliti-peneliti dari kalangan akademisi dan telah mempublikasikannya pada beberapa jurnal cetak dan jurnal *online* (internet).

Sesuai dengan penelusuran peneliti, sudah banyak penelitian yang mengambil fokus kajian kualitas pelayanan publik di instansi pemerintah. Namun sampai saat ini belum ada penelitian yang secara khusus berfokus pada pelayanan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Dullah Selatan. Meskipun demikian, setidaknya ada beberapa penelitian yang mengkaji tentang kinerja KUA Kecamatan, diantaranya adalah:

- a. Al Puteh, Muh. Daud Abdullatif (Mada-o A. Puteh), (2006), Akuntabilitas pelayanan publik Kantor Urusan Agama Kecamatan Depok Sleman Yogyakarta, Tesis, Administrasi Negara Universitas Gadjah Mada.

Masalah yang dikaji dalam penelitian Al Puteh adalah mengenai akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman Yogyakarta dan faktor-faktor

yang mempengaruhinya dengan menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif.

Akuntabilitas dalam penelitian Al Puteh ini didefinisikan sebagai suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat. Nilai dan norma pelayanan yang berkembang dalam masyarakat tersebut diantaranya meliputi transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, dan orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat pengguna jasa. Al Puteh menulis 4 kesimpulan penelitiannya, yaitu: (1) Akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik di KUA Kecamatan Depok masih dalam kondisi yang buruk; (2) Pelayanan tidak sepenuhnya mengikuti peraturan yang berlaku. Petugas cenderung mengabaikan peraturan yang ada; (3) Penarikan biaya administrasi yang lebih tinggi dari yang seharusnya; (4) Fungsi kontrol publik terhadap penyelenggaraan pelayanan publik belum berfungsi.

Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian Al-Puteh diuraikan sebagai berikut: (1) Mengukur kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh KUA Kecamatan di bidang pencatatan nikah; (2) Indikator yang digunakan adalah akuntabilitas dimana dalam penelitian ini peneliti juga mengukur dimensi akuntabilitas pelayanan yang merupakan salah satu indikator pelayanan pencatatan nikah. Sedangkan perbedaannya adalah: (1) Penelitian Al Puteh menggunakan desain penelitian metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, sedang penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif; (2) Penelitian Al

Puteh menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara sedangkan dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik survey.

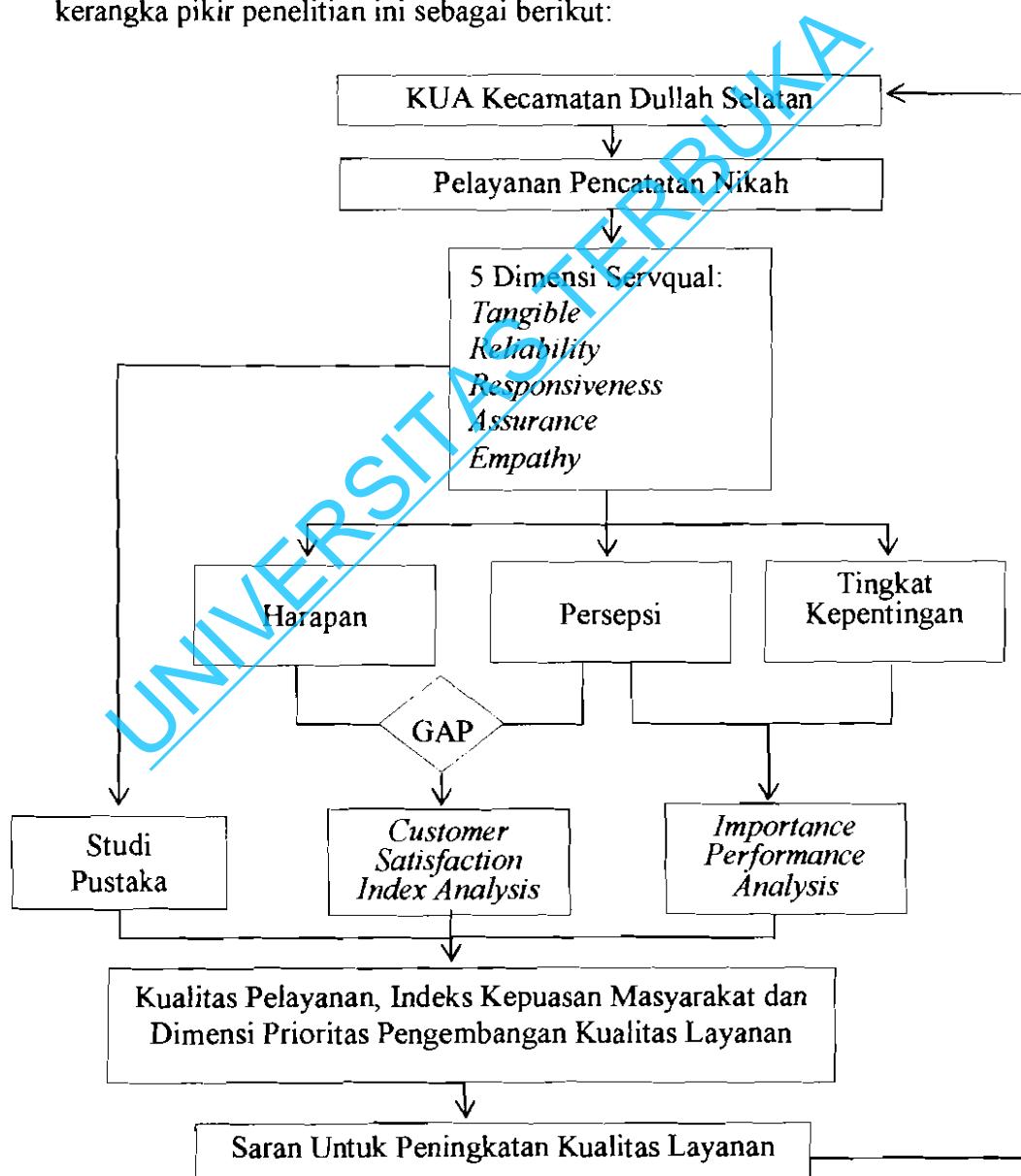
- b. Cahyono, Giri, 2008, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Pelayanan Terhadap Masyarakat (Studi Kasus Di KUA Serpong), Tesis Administrasi Publik, Universitas Terbuka.

Dalam penelitiannya, Cahyono menguji interdependensi antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat, harga pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan dan harga pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Melalui desain deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, Cahyono mendis kesimpulan: (1) Tidak ada pengaruh kualitas pelayan terhadap kepuasan masyarakat disebabkan, masalah pelayanan pernikahan terkait dengan masalah religius sehingga jika masyarakat menganggap ada pelayanan yang tidak memuaskan, dikembalikan kepada masalah agama; (2) Terdapat pengaruh yang kuat harga pelayanan terhadap kepuasan masyarakat

Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian Cahyono diuraikan sebagai berikut: (1) Menggunakan desain deskriptif dengan pendekatan kuantitatif; (2) Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah keadilan, responsivitas dan efisiensi pelayanan. Sedangkan perbedaannya, Cahyono melakukan uji korelasi dua variabel bebas yakni (kualitas dan harga pelayanan) dengan satu variabel terikat (kepuasan masyarakat). Sedangkan penelitian ini melakukan pengukuran kualitas layanan berdasarkan 5 dimensi Servqual. Dengan perbedaan fokus kajian in tentu saja akan menghasilkan kesimpulan yang berbeda pula.

D. Kerangka Pikir

Kualitas pelayanan yang menghasilkan kepuasan masyarakat menjadi tujuan dari penyelenggaraan pelayanan publik di KUA Kecamatan Dullah Selatan. Kesenjangan yang terjadi antara harapan yang diinginkan pengguna berdasarkan tingkat kepentingannya dengan kinerja pelayanan yang diberikan merupakan permasalahan yang dianalisis dalam penelitian ini. Adapun kerangka pikir penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 2.4 Kerangka Pikir Penelitian

Dari gambar tersebut dapat dijelaskan bahwa kualitas kinerja pelayanan pencatatan nikah pada KUA Kecamatan Dullah Selatan dianalisis menggunakan metode Servqual dengan 5 dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *tangible* (penampilan fisik), dimensi *reliability* (keandalan), dimensi *responsiveness* (daya tanggap), dimensi *assurance* (jaminan) dan dimensi *empathy* (empati). Dari 5 dimensi tersebut kemudian dibuat kuesioner yang berisi indikator-indikator berupa pernyataan yang terdiri dari 3 bagian yaitu bagian persepsi, harapan dan tingkat kepentingan. Dari hasil kuesioner yang diisi oleh pengguna responden dapat diketahui kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan dan tingkat kepentingan. Adapun untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat dilakukan analisis gap pelayanan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) sedangkan dimensi-dimensi pelayanan yang harus mendapat prioritas untuk dikembangkan dapat diketahui dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

E. Definisi Konsep dan Operasional

1. Definisi konsep

Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis kualitas kinerja pelayanan yang diberikan oleh KUA Kecamatan Dullah Selatan Kota Tual dengan membandingkan persepsi masyarakat dan harapannya. Adapun definisi konsep dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

- a. Kinerja pelayanan adalah tingkat pencapaian hasil yang dilakukan KUA Kecamatan Dullah Selatan dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat dalam hal pencatatan nikah yang diukur dari persepsi pengguna layanan.

- b. *Tangible* atau bukti fisik yaitu kemampuan KUA Kecamatan Dullah Selatan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak pengguna layanan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik KUA Kecamatan Dullah Selatan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan meliputi fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- c. *Reliability* atau keandalan yaitu kemampuan KUA Kecamatan Dullah Selatan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- d. *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemauan petugas KUA Kecamatan Dullah Selatan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pengguna layanan dengan penyampaian informasi yang jelas.
- e. *Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai KUA Kecamatan Dullah Selatan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada organisasi yang terdiri dari beberapa komponen antara lain

komunikasi (*Communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

- f. *Empathy* atau kepedulian para pegawai KUA Kecamatan Dullah Selatan untuk memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan mereka.
- g. Pencatatan nikah adalah pelayanan administrasi kependudukan bagi warga negara yang melakukan perkawinan menurut hukum agama Islam. Pelayanan ini terkait dengan proses pengawasan, registrasi dan sertifikasi sehingga perkawinan tersebut memiliki kekuatan hukum sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- h. Kualitas pelayanan adalah kesesuaian pelayanan dengan persepsi dan harapan masyarakat yang diukur dengan kesenjangan antara persepsi dan harapan berdasarkan 5 dimensi Servqual.
- i. Gap adalah kesenjangan antara harapan atau keinginan pengguna jasa dengan kenyataan pelayanan yang mereka terima.
- j. Indeks kepuasan masyarakat adalah sebuah angka yang menyatakan seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat (konsumen) akan produk/jasa tertentu. Angka tersebut merupakan indikator utama dari standar suatu fasilitas produk atau jasa dan juga merupakan suatu ukuran mutu pelayanan

2. Definisi operasional

Definisi operasional adalah sebagai petunjuk pelaksanaan tentang bagaimana cara mengukur variabel yang diteliti. Variabel dalam penelitian

ini adalah 5 dimensi Servqual yakni *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4) dan *empathy* (X5) sebagai variabel *independent* (X) dan kualitas kinerja (Y) sebagai variabel *dependent*. Selanjutnya variabel diukur dengan menggunakan beberapa indikator sebagaimana diuraikan dalam berikut ini:

Tabel 2.2 Variabel Penelitian

No	Variabel	Indikator	Alat Ukur	Hasil	Skala Ukur
1.	<i>Tangible</i> (X1)	Melibuti sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi, kebersihan dan keindahan	Kuesioner	Gap antara persepsi dan ekspektasi	Nominal
2.	<i>Reliability</i> (X2)	Kemampuan dan keandalan petugas pelayanan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya	Kuesioner	Gap antara persepsi dan ekspektasi	Nominal
3.	<i>Responsiveness</i> (X3)	Kesanggupan petugas pelayanan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen	Kuesioner	Gap antara persepsi dan ekspektasi	Nominal
4.	<i>Assurance</i> (X4)	Kemampuan dan keramahan serta sopan sanan pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen	Kuesioner	Gap antara persepsi dan ekspektasi	Nominal
5.	<i>Empathy</i> (X5)	Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen	Kuesioner	Gap antara persepsi dan ekspektasi	Nominal
6	<i>Kinerja Pelayanan</i> (Y)	Tingkat pencapaian hasil yang dilakukan KUA Kecamatan Dullah Selatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal pencatatan nikah yang diukur dari selisih gap Pelayanan.	IPA dan CSI	Kualitas Layanan, Indeks Kepuasan Masyarakat dan Dimensi-dimensi yang diprioritaskan	Interval

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode deskriptif adalah metode yang bertujuan untuk menggambarkan suatu objek penelitian secara mendalam (Irawan, 2010: 47). Agar penelitian ini lebih terarah serta sesuai dengan tujuan yang diinginkan berdasarkan konsep yang diajukan, maka pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif yakni mencari data/informasi dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep atau teori yang digunakan.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pulau Dullah Selatan Kota Tual. Dipilihnya lokasi penelitian ini didasarkan belum adanya penelitian yang mengkaji tentang kualitas kinerja pelayanan pencatatan nikah di lokasi KUA Kecamatan Pulau Dullah Selatan.

C. Populasi dan Teknik Penarikan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya, (Sugiyono: 2012: 90).

Berdasarkan hal tersebut maka populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa KUA Kecamatan Dullah Selatan dalam rentang waktu tahun 2009 sampai 2012 yang berjumlah 456 pasang pengantin. Adapun teknik

pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel responden dari masyarakat pengguna pelayanan pencatatan nikah yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu dimana setiap unsur populasi memiliki peluang untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2012: 92).

Populasi yang dijadikan sampel pada penelitian ini sebanyak 100 yang didasarkan atas rumus Slovin (Umar, 2005: 78) dengan menggunakan rumus:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Dimana:

n = ukuran sampel (orang)

N = ukuran populasi

e = persentase kesalahan yang diinginkan atau ditolerir (digunakan sebesar 10%)

Dari hasil penelitian didapat data secara kuantitatif berupa perhitungan angka tingkat kinerja pelayanan dan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan masyarakat.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik berikut:

1. Survei

Survei dilakukan untuk mengetahui kepuasan masyarakat dalam hal ini adalah pengguna jasa KUA Kecamatan Dullah Selatan, dengan cara mengamati keadaan yang sebenarnya di lapangan dengan pengisian kuesioner Servqual. Kuesioner disebar kepada masyarakat pengguna

layanan administrasi pencatatan nikah di KUA Kecamatan Dullah Selatan Kecamatan Dullah Selatan, menggunakan skala Likert yang dimodifikasi sesuai dengan fenomena yang diteliti dengan indeks skor 1 sampai 5.

Skala Likert merupakan metode skala *bipolar* yang mengukur baik tanggapan positif ataupun negatif terhadap suatu pernyataan (Wikipedia, 2012). Dalam kuesioner ini peneliti menggunakan 5 skala dengan pertimbangan agar tidak memaksa responden untuk memilih salah satu kutub (positif-negatif) terhadap satu pernyataan. Oleh sebab itu dalam kuesioner ini ditambahkan pilihan “netral” (cukup setuju, cukup puas dan cukup penting) yang diberi skor 3.

Instrumen dikelompokkan menjadi 3 bagian yakni instrumen persepsi, harapan dan tingkat kepentingan. Untuk tingkat persepsi responden, kategori sangat tidak puas, diberi nilai persepsi 1; tidak puas diberi nilai persepsi 2; cukup puas diberi nilai persepsi 3, puas diberi nilai persepsi 4; sangat puas diberi nilai persepsi 5. Selanjutnya untuk tingkat harapan responden, kategori sangat tidak setuju, diberi nilai persepsi 1; tidak setuju, diberi nilai persepsi 2; cukup setuju diberi nilai persepsi 3, setuju diberi nilai persepsi 4; sangat setuju diberi nilai persepsi 5 sedangkan untuk tingkat kepentingan responden, kategori sangat tidak penting, diberi nilai persepsi 1; tidak penting, diberi nilai persepsi 2; cukup penting diberi nilai persepsi 3, penting diberi nilai persepsi 4; sangat penting diberi nilai persepsi 5.

Selanjutnya agar skor penilaian responden tersebut dapat lebih mudah diinterpretasikan maka 5 butir jawaban tersebut dilakukan

pengelompokan kategori berdasarkan rentang skala interval. Adapun interval dari skala Likert dengan 5 butir jawaban diperoleh dari persamaan:

$$\text{Range} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Banyaknya butir}} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Dimana nilai kemungkinan skor persepsi tertinggi yang diberikan responden adalah 5 dan skor terendah adalah 1

Tabel 3.1 Indeks Skor dan Interval Jawaban Responden

Jawaban Responden			Skor	Range
Persepsi	Harapan	Tingkat Kepentingan		
Sangat tidak puas	Sangat tidak setuju	Sangat tidak penting	1	1 – 1,80
Tidak puas	Tidak setuju	Tidak penting	2	1,81 – 2,60
Cukup puas (netral)	Cukup setuju (netral)	Cukup penting (netral)	3	2,61 – 3,40
Puas	Setuju	Penting	4	3,41 – 4,20
Sangat puas	Sangat setuju	Sangat penting	5	4,21 - 5

Status responden akan gugur/tidak valid apabila ditemukan ada salah satu pertanyaan yang diajukan dalam Servqual tersebut tidak terjawab atau kosong.

Setelah data dikumpulkan, data tersebut akan dianalisis menggunakan SPSS 16.0 untuk menghasilkan informasi yang berguna.

2. Studi pustaka

Studi pustaka dilakukan untuk mencari landasan teori dan kerangka berpikir yang kokoh bagi penelitian ini dimana data yang didapatkan berupa data sekunder yang berasal dari sumber-sumber tertulis baik yang sifatnya kajian teoretik maupun dokumen-dokumen yang berkaitan dengan administrasi pelayanan pencatatan nikah.

E. Jenis dan Sumber Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri dari 2 jenis yaitu :

1. Data primer, yang diperoleh melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada responden.
2. Data sekunder, diperoleh melalui studi kepustakaan yang bersumber dari literatur dan dokumen-dokumen, tulisan-tulisan serta studi-studi penelitian sejenis yang ada hubungannya dengan permasalahan penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Langkah-langkah penyusunan Analisis Kinerja Pelayanan Publik KUA Kecamatan Pulau Dullah Selatan dalam hal pencatatan nikah, meliputi tahapan berikut:

1. Uji validitas dan reliabilitas

- a. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk melihat instrumen mana yang dapat digunakan sebagai alat ukur. Hanya instrumen yang valid yang dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2012:137).

Pengujian validitas tiap indikator dalam penelitian ini yaitu dengan mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah skor tiap indikator.

Metode yang digunakan dalam uji validitas ini adalah uji validitas internal dengan menggunakan korelasi *product moment*. Suatu data dikatakan valid jika korelasi butir dengan faktor positif dan peluang ralat p dari korelasi tersebut maksimal 5%. Jika tidak memiliki

kaidah uji tersebut, maka butir indikator dibuang. Ukuran valid tidaknya sebuah indikator dapat dilihat dari nilai korelasi *Pearson* yang ditampilkan dari hasil analisanya (*Corrected Item-Total Correlation*) yang nilainya harus lebih besar dari r tabel. Untuk jumlah responden 100 orang maka nilai r tabelnya 0.195 (Sugiyono, 2012 : 136).

b. Uji reliabilitas

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas instrumen pada penelitian ini menggunakan koefisien reliabilitas *Cronbach alpha* dengan kriteria konsistensi jawaban terletak antara 0.64 sampai 0.99.

2. Teknik analisis data kuantitatif

Setelah data terkumpul dari hasil penyebaran kuesioner Servqual, selanjutnya dilakukan kegiatan analisis data. Kegiatan analisis data ini terdiri dari empat tahap yaitu:

a. Tahap persiapan

Pada tahap awal ini dilakukan beberapa kegiatan antara lain :

- 1) Memindahkan isi data kuesioner tertulis kedalam bentuk digital dengan menggunakan alat bantu komputer dengan software Microsoft Excel, dan menggunakan SPSS 16.0 untuk memudahkan pengolahan data.
- 2) Memeriksa kelengkapan isian data oleh responden.
- 3) Memisahkan data-data yang dianggap tidak valid.

b. Tahap tabulasi

Pada tahap ini data SERVQUAL dikelompokkan ke dalam tabel Frekuensi untuk mempermudah pengolahan data.

Tabel 3.2 Contoh Tabel Frekuensi Untuk Satu Pertanyaan

Kategori	Frekuensi	%
Sangat tidak puas		
Tidak puas		
Cukup puas		
Puas		
Sangat puas		
Total		100%

Selanjutnya akan dihitung rata-ratanya dengan rumus sebagai berikut :

$$\bar{x} = \frac{\sum fx}{n}$$

c. Tahap perhitungan gap Servqual

Pada tahap ini dilakukan perhitungan gap Servqual dengan metode sebagai berikut (Wijaya, 2011: 101):

- 1) Menentukan nilai Servqual (S_i) bagi setiap pernyataan untuk setiap responden/ pelanggan, dengan menggunakan persamaan : $S_i = P_i - E_i$
Dimana $I = 1, 2, 3, \dots, n$

P_i : nilai persepsi responden/pelanggan untuk pernyataan ke- I

E_i : nilai ekspektasi responden/pelanggan untuk pernyataan ke- i

- 2) Menjumlahkan nilai servqual yang didapat untuk setiap kriteria untuk setiap responden/pelanggan, dan bagi jumlahnya dengan banyaknya pernyataan yang mewakili kriteria tersebut dengan persamaan :

$$SK_i = \frac{\sum_{i=1}^n S_i}{n}$$

Dimana :

i = Banyaknya pernyataan

Ski = nilai rata-rata Servqual untuk setiap kriteria

Selanjutnya masing-masing kriteria diberi bobot tertentu, nilai Servqual dihitung dengan memperhitungkan bobotnya. Langkahnya dilakukan dengan cara:

- 1) Menentukan bobot setiap dimensi dengan cara membagi jumlah nilai tiap dimensi dengan jumlah total semua dimensi dengan persamaan :

$$W_i = \frac{Ski}{\sum_{i=1}^p Ski}$$

- 2) Nilai Ski dikalikan dengan bobot (W_i) yang dialokasikan untuk kriteria tersebut, sehingga didapat nilai Servqual terbobot (Sqi) untuk kriteria tersebut bagi setiap responden/pelanggan, dengan persamaan: $Sqi = Ski * W_i$, $i = 1, 2, 3, \dots, n$

- 3) Menjumlahkan nilai Ski tersebut untuk mendapatkan nilai total Servqual bagi setiap responden dengan persamaan : $TSQ = \sum Ski$

- 4) Jika nilai TSQ dibagi dengan jumlah responden (N) untuk mendapatkan rata-rata nilai total servqual terbobot ($TSQr$) dengan persamaan : $TQS_r = (TQS/N)$

d. Perhitungan kualitas kinerja secara keseluruhan

Pada tahap ini nilai gap dikelompokkan dengan rumus:

$$RS = (M - N)/K$$

Dimana :

RS = Rentang Skala

M = Nilai maksimum yang mungkin diberikan responden

N = Nilai minimum yang mungkin diberikan responden

K = Jumlah Kelas

Untuk nilai Servqual, nilai maksimum yang mungkin diberikan oleh responden adalah 5 (persepsi) – 1 (ekspektasi) = 4, dan nilai minimum adalah 1 (persepsi) – 5 (ekspektasi) = -4, dan jumlah kelas yang dibuat adalah 5 sehingga nilai RS adalah :

$$\boxed{RS = (4 - (-4))/5 = 8/5 = 1,6}$$

Berdasarkan nilai RS tersebut, dibuat pembagian skala tingkat kualitas kinerja berdasarkan nilai Servqual yang diperoleh seperti pada tabel berikut :

Tabel 3.3 Skala Kualitas Kinerja Berdasarkan Nilai Gap

Rentang Skala (Servqual)	Tingkat Kualitas Kinerja
$-4 \leq KK \leq -2,4$	Sangat Buruk
$-2,4 < KK \leq -0,8$	Buruk
$-0,8 < KK \leq 0,8$	Sedang
$0,8 < KK \leq 2,4$	Baik
$2,4 < KK \leq 4$	Sangat baik

e. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Untuk mengetahui besarnya CSI, maka dapat dilakukan langkah-langkah sebagai berikut (Aritonang, 2005):

a) Menentukan *Mean Importance Score (MIS)*

MIS adalah nilai rata-rata tingkat kepentingan konsumen tiap variabel atau atribut yang dapat dihitung dengan menggunakan persamaan:

$$MIS_i = \frac{(\Sigma_{i=1}^n Y_i)}{n}$$

Dimana:

n = jumlah responden

Y_i = Nilai Harapan , Indikator Y ke-*i*

b) Menentukan nilai *Mean Satisfaction Score* (MSS)

MSS merupakan nilai rata-rata tingkat kenyataan yang dirasakan pengguna layanan (persepsi) tiap variabel atau indikator.

MSS dapat dihitung dengan menggunakan persamaan:

$$MSS_i = \frac{(\Sigma_{i=1}^n X_i)}{n}$$

Dimana:

n = jumlah responden

X_i = Nilai Kenyataan Indikator X ke-*i*

c) Membuat *Weight Factor* (WF)

Bobot ini merupakan nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut. WF ini dapat dicari dengan menggunakan persamaan:

$$WF_i = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i}$$

d) Membuat *Weight Score* (WS)

Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kenyataan pelayanan yang dirasakan pengguna jasa sebagai MSS (Mean Satisfaction Score). Persamaan yang digunakan yaitu:

$$WS_i = WF_i \times MSS_i$$

e) Menentukan CSI

Persamaan yang digunakan untuk menentukan CSI adalah sebagai berikut:

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\%$$

Dimana:

p = atribut kepentingan ke- p

HS = (*Highest Scale*) Skala maksimum yang digunakan

Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi ke dalam lima kriteria dari tidak puas sampai sangat puas. Kriteria-kriteria tersebut yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.4 Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

NILAI CSI	Kriteria CSI
0,81-1,00	Sangat Puas
0,66-0,80	Puas
0,51-0,65	Cukup Puas
0,35-0,50	Kurang Puas
0,00-0,34	Tidak Puas

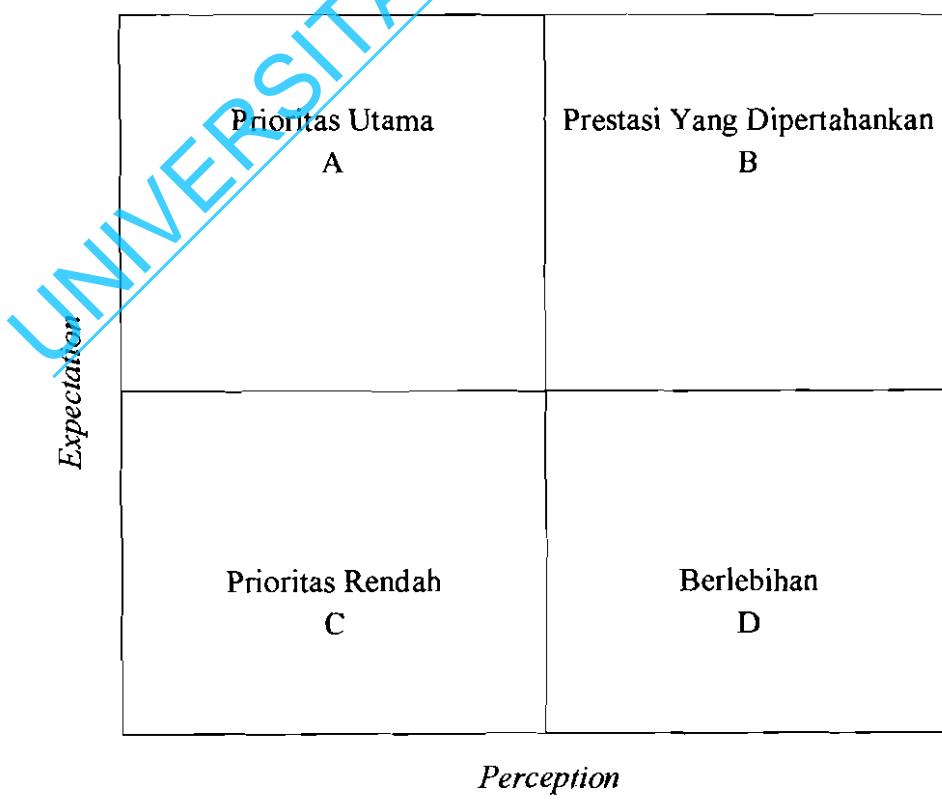
Sumber : (Peterson & Wilson dalam Q-Mark, 2001)

f. *Importance-Performance Analysis (IPA)*

Pada tahap ini dilakukan penentuan prioritas perbaikan dimensi berdasarkan metode pemetaan kepuasan pelanggan dengan menggunakan matriks *Importance-Performance Analysis* yang

dikembangkan oleh Martilla dan James (Tjiptono & Chandra, 2011:319).

Dalam metode pemetaan kepuasan pengguna, data akan dikelompokkan ke dalam matriks *Importance-Performance Analysis* sehingga dimensi-dimensi yang terdapat dalam kategori penting dan memerlukan kinerja yang tinggi menjadi prioritas utama dalam membuat atau menetapkan strategi perusahaan sehingga kinerja yang dilakukan dapat memenuhi harapan kepuasan penggunanya. Setiap pertanyaan dari masing-masing dimensi dalam Servqual yang ditanyakan kepada responden dapat diperlakukan berdasarkan tingkat kepentingan yang menjadi harapan pengguna kedalam matriks *Importance Performance Analysis* seperti pada gambar berikut:



(Sumber : Martilla & James, 1977 dalam Tjiptono & Chandra, 2011: 321)

Gambar 3.1 Matriks Perception-Expectation

Gambar tersebut membagi kepentingan/harapan pengguna layanan menjadi empat kuadran yaitu:

1) Kuadran A – Prioritas Pertama

Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna layanan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pengguna layanan sehingga mengecewakan/tidak puas.

2) Kuadran B – Pertahankan Prestasi

Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan oleh perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan sebab dianggap sangat penting dan sangat memuaskan oleh pengguna layanan.

3) Kuadran C – Prioritas Rendah

Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pengguna. Pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan oleh pengguna layanan.

4) Kuadran D – Berlebihan

Menunjukkan faktor yang menurut pengguna layanan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

KUA Kecamatan Dullah Selatan adalah Unit Pelaksana Teknis Kantor Kementerian Agama Kabupaten Maluku Tenggara yang menjalankan tugas dan fungsi di bidang pelayanan keagamaan di wilayah kecamatan Dullah Selatan Kota Tual. KUA Kecamatan Dullah Selatan secara administratif masih bernaung dibawah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Maluku Tenggara meskipun secara geografis, KUA Kecamatan Dullah Selatan menjalankan Tugas pelayanan masyarakat di wilayah Kota Tual. Hal ini disebabkan karena sejak pemekaran Kota Tual dari kabupaten induk tahun 2007 sampai saat ini belum juga terbentuk kantor Kementerian Agama Kota Tual.

1. Sejarah pembentukan KUA Kecamatan Dullah Selatan

Sejak tahun 2002 banyak terjadi pemekaran wilayah di propinsi Maluku yang merupakan tuntutan masyarakat. Salah satu tujuan dari pemekaran wilayah tersebut adalah untuk memperpendek rentang kendali pemerintahan agar berjalan efektif sehingga pelayanan masyarakat dapat terlaksana dengan baik.

Dalam kurun waktu 5 tahun terakhir wilayah Kabupaten Maluku Tenggara setidaknya telah terjadi 3 kali pemekaran wilayah dan terakhir pemekaran wilayah kota Tual pada tahun 2007.

Meskipun Kementerian Agama merupakan salah satu kementerian yang masih menjadi kewenangan pemerintah Pusat. Namun adanya

pemekaran wilayah Kota Tual ini kemudian membawa implikasi pembentukan satuan-satuan unit kerja Kementerian Agama di tingkat kecamatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat.

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya dalam bidang pelayanan keagamaan maka pada tahun 2007 Kepala Kantor Kementerian agama Kabupaten Maluku Tenggara mengusulkan pembentukan KUA di seluruh kecamatan yang ada di wilayah Kota Tual yang kemudian ditindak lanjuti oleh Menteri Agama RI melalui Keputusan Menteri Agama Nomor 31 tahun 2008 dengan menetapkan definitifnya 4 KUA di wilayah Kota Tual dimana Kantor urusan Agama Kecamatan Dullah Selatan termasuk dari salah satu KUA Kecamatan yang dibentuk berdasarkan KMA tersebut (Kepala Kantor Kemenag Kab. Maluku Tenggara, Wawancara .Tanggal 12 Desember 2012)

2. Tugas pokok dan fungsi

Sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menteri Agama nomor 517 tahun 2001 Tentang Penataan Kantor Urusan Agama Kecamatan, KUA Kecamatan Dullah Selatan mempunyai kedudukan sebagai pelaksana sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota di bidang urusan Agama Islam dalam wilayah kecamatan.

Adapun tugas Pokok dan Fungsi KUA Kecamatan Dullah Selatan sebagaimana tercermin dalam pasal 1 Keputusan Menteri Agama Nomor 517 tahun 2001 tentang Penataan Kantor Urusan Agama Kecamatan adalah sebagai berikut (Ditjen Bimas Islam: 2010):

a. Melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten di Bidang Urusan Agama Islam di wilayah kecamatan

b. Mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan dan melaksanakan kegiatan sektoral maupun lintas sektoral di wilayah kecamatan

Selanjutnya dalam pasal 2 diuraikan fungsi KUA Kecamatan sebagai berikut:

a. Menyelenggarakan Statistik dan dokumentasi, surat menyurat, pengurusan surat, kearsipan, pengetikan dan rumah tangga

b. Melaksanakan pencatatan nikah dan rujuk, mengurus dan membina masjid, zakat, wakaf, baitul maal dan ibadah sosial, kependudukan dan pengembangan keluarga sakinah sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Dan Penyelenggaraan Haji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan KMA tersebut, Tugas dan fungsi KUA Kecamatan Dullah Selatan Kecamatan Dullah Selatan dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Bidang Administrasi Umum

Tugas :

Melaksanakan pengelolaan administrasi dan ketatausahaan

Fungsi :

1) Pengelolaan administrasi kantor

2) Pengelolaan ketatausahaan

3) Pengelolaan kearsipan

b. Bidang Kepenghuluan

Tugas :

Melaksanakan bimbingan dan pelayanan masyarakat di bidang nikah dan rujuk

Fungsi :

- 1) Pengumpulan, pengolahan dan penganalisaan data di bidang kepenghuluan
- 2) Pembimbingan dan penyuluhan calon pengantin
- 3) Pelaksanaan pelayanan nikah dan rujuk
- 4) Pengadministrasian peristiwa Nikah, Talak, Cerai dan Rujuk

c. Bidang Kemitraan Umat

Tugas :

Melaksanakan pengembangan jalinan kemitraan dan ukhuwah Islamiyah di Kecamatan Dullah Selatan

Fungsi :

- 1) Pengumpulan, pengolahan dan analisis data di bidang kemitraan dan ukhuwah Islamiyah
- 2) Penyiapan bahan bimbingan, penyuluhan dan pelayanan di bidang kemitraan dan ukhuwah Islamiyah
- 3) Pengembangan kerjasama dalam bentuk program aksi dan pembentukan jaringan serta koordinasi kerukunan antar umat beragama
- 4) Pengkondisian sinergisitas ormas Islam
- 5) Pemecahan permasalahan krisis umat

d. Bidang Pengembangan Keluarga Sakinah

Tugas :

Melaksanakan perumusan bimbingan dan penyuluhan Keluarga Sakinah serta pemberdayaan ekonomi keluarga miskin.

Fungsi :

- 1) Pengumpulan, pengolahan dan penganalisaan data serta pelayanan kelompok Keluarga Sakinah
- 2) Pembinaan dan pemberdayaan Keluarga Sakinah
- 3) Penyuluhan kelompok kerja Keluarga Sakinah
- 4) Konseling terhadap problematika keluarga

e. Bidang Ibadah Sosial

Tugas :

Melaksanakan bimbingan ibadah dan mengoptimalkan peran sosial umat Islam di Kecamatan Dullah Selatan.

Fungsi :

- 1) Pengumpulan, pengolahan dan penganalisaan data tempat ibadah di Kecamatan Dullah Selatan
- 2) Optimalisasi fungsi masjid sebagai pusat perubahan sosial
- 3) Bimbingan dan penyuluhan ibadah umat Islam
- 4) Optimalisasi fungsi zakat, infak, sedekah dan wakaf untuk kesejahteraan umat

f. Bidang jaminan produk halal

Tugas :

Melakukan edukasi kepada produsen dan konsumen tentang pentingnya jaminan produk halal

Fungsi :

- 1) Pengumpulan, pengolahan dan penganalisaan data produsen makanan, minuman, obat dan kosmetik di Kecamatan Dullah Selatan
- 2) Kampanye pentingnya produk halal kepada pengusaha
- 3) Edukasi masyarakat Muslim tentang pentingnya mengkonsumsi produk halal

g. Bidang Pembinaan Calon Haji

Tugas :

Melaksanakan bimbingan manasik bagi calon jamaah haji

Fungsi :

- 1) Pengumpulan, pengolahan dan penganalisaan data jamaah haji Kecamatan Dullah Selatan
- 2) Pembinaan jamaah haji

h. Bidang Hisab Rukyat

Tugas :

Melaksanakan bimbingan dan pelayanan hisab rukyat

Fungsi :

- 1) Penyusunan jadwal sholat dan imsakiyah
- 2) Pelayanan Penentuan arah kiblat

Dari uraian tersebut dapat diketahui bahwa sesungguhnya KUA Kecamatan Dullah Selatan sebagaimana KUA Kecamatan pada umumnya mempunyai tugas yang cukup banyak dan sekaligus

mempunyai peran yang strategis dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun Frekuensi pelayanan di KUA Kecamatan Dullah Selatan Kecamatan yang paling banyak adalah di bidang pelayanan pernikahan, namun fungsi-fungsi tersebut tetap dijalankan terutama menyangkut pembinaan kepada masyarakat seperti pembinaan wakaf, zakat, kemasjidan, LPTQ, P2A dan pembinaan keluarga sakinah.

3. Visi dan misi

Sebagai sebuah lembaga atau organisasi pemerintah, KUA Kecamatan Dullah Selatan melaksanakan tugas dan fungsi sesuai dengan visi dan misinya. Berdasarkan Renstra KUA Kecamatan Dullah Selatan 2009-2014, diketahui bahwa visi KUA Kecamatan Dullah Selatan yakni “Terwujudnya keluarga bahagia dan sejahtera lahir batin yang mampu memahami, mengamalkan dan menghayati nilai-nilai keimanan, ketakwaan dan akhlakul karimah dalam kehidupan bermasyarakat”.

Visi tersebut dirumuskan agar dapat memberikan arah dan strategi dalam pelaksanaan program dan kegiatan KUA Kecamatan Dullah Selatan untuk mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan. Rumusan visi KUA Kecamatan Dullah Selatan merupakan kristalisasi tugas dan fungsi KUA dengan memperhitungkan segala kemungkinan perubahan dan dinamika lingkungan internal maupun eksternalnya (Renstra KUA Kecamatan Dullah selatan 2009-2014).

Dalam perumusan visi dan misi, KUA Kecamatan Dullah Selatan harus mengacu pada visi misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Maluku Tenggara sebagai instansi induk, sebab KUA Kecamatan Dullah

Selatan melaksanakan sebagian tugas dan fungsi serta kebijakan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Maluku Tenggara. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa visi misi KUA Kecamatan Dullah Selatan juga merupakan bagian integral dari visi misi kementerian Agama kabupaten Maluku Tenggara.

Untuk mewujudkan visi tersebut, KUA Kecamatan Dullah Selatan menetapkan misi (Renstra KUA Kecamatan Dullah Selatan 2009-2014):

- a. Meningkatkan kualitas pembinaan calon pengantin, keluarga sakinah dan pembinaan keagamaan.
- b. Mewujudkan pelayanan yang cepat, tepat, murah, akuntabel dan berkeadilan.
- c. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi.
- d. Menyediakan sistem data berbasis teknologi informasi

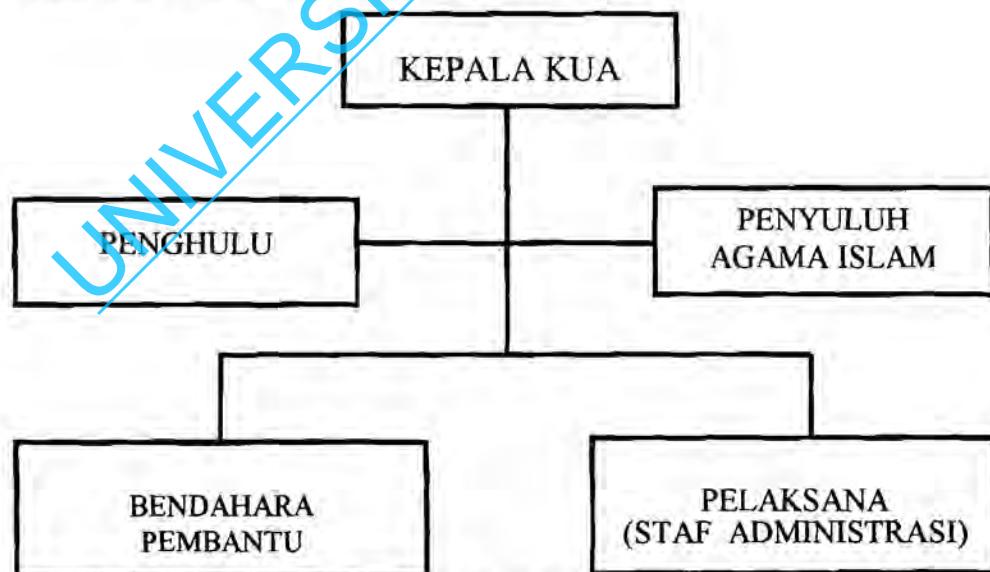
Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagai instansi yang menjalankan fungsi di wilayah kecamatan, perumusan visi dan misi KUA Kecamatan Dullah Selatan ini telah mencerminkan adanya proses perencanaan strategik yang diupayakan untuk menjawab tuntutan kebutuhan pelayanan masyarakat dengan beberapa inovasi seperti penggunaan sistem informasi dalam pelayanan administrasi.

4. Struktur organisasi

Berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 517 tahun 2001 tentang Penataan Kantor Urusan Agama Kecamatan, KUA adalah unit kerja eselon IV/b yang beroperasi di wilayah Kecamatan. KUA dipimpin oleh seorang Kepala KUA dan dibantu oleh pejabat fungsional dan

pelaksana. Sejauh ini, jumlah pegawai pada KUA tidak dibatasi secara tegas namun disesuaikan dengan karakteristik dan jumlah penduduk di wilayah kerjanya. Atas dasar itu maka KUA dibedakan dalam 3 tipologi berdasarkan jumlah peristiwa nikah per tahun dan klasifikasi tipologi ini juga turut menentukan jumlah ideal pegawai KUA (Ditjen Bimas Islam, 2010). KUA dengan tipologi A adalah KUA yang memiliki jumlah peristiwa nikah 100 keatas, KUA Tipologi B adalah KUA yang memiliki jumlah peristiwa nikah 50 sampai 99 sedangkan KUA tipologi C adalah KUA yang memiliki jumlah peristiwa nikah 0 sampai 49.

Berdasarkan tipologinya, KUA Kecamatan Dullah Selatan termasuk dalam kriteria B dengan jumlah ideal pegawai maksimal 7 orang termasuk Kepala KUA. Adapun struktur Organisasi KUA Kecamatan Dullah Selatan dapat dilihat pada gambar berikut:



Sumber : Profil KUA Kecamatan Dullah Selatan 2010

Gambar 4.1 Struktur Organisasi KUA Kecamatan

Berdasarkan jenjang jabatan, pegawai KUA Kecamatan Dullah Selatan terdiri dari 1 pejabat struktural yakni kepala KUA, 3 pejabat

fungisional yang terdiri dari 1 Penghulu dan 2 Penyuluhan agama Islam dan sisanya 5 pelaksana (staf administrasi).

5. Sumber daya manusia

KUA Kecamatan Dullah Selatan memiliki 11 karyawan yang masing-masing mempunyai keahlian di bidang tugasnya. Adapun karakteristik Sumber Daya Manusia KUA Kecamatan Dullah Selatan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.1 Pegawai KUA Kecamatan Dullah Selatan Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Latar Belakang Pendidikan	Jumlah
1.	Sarjana S-1 Syari'ah	6 Orang
2.	Sarjana S-1 Ushuludin	1 Orang
3.	Sarjana S-1 Administrasi	1 Orang
4.	Sarjana S-1 Manajemen	1 Orang
5.	SLTA	2 Orang
Jumlah		11 Orang

Sumber: Paparan Statistik KUA Kecamatan Dullah Selatan

Komposisi SDM KUA Kecamatan Dullah Selatan sebagaimana tergambar pada tabel 4.1 menunjukkan bahwa tingkat keahlian berdasarkan tingkat pendidikan tidak dapat diragukan lagi. Namun tidak jarang dijumpai seorang karyawan dengan latar belakang pendidikan sarjana sekalipun namun tidak dapat menyesuaikan diri dengan bidang tugas yang diembannya.

6. Jenis pelayanan

Seperti telah diuraikan pada bab terdahulu bahwa KUA Kecamatan memiliki banyak tugas di bidang pelayanan keagamaan. Pelayanan tersebut antara lain sebagai berikut:

a. Pelayanan pencatatan nikah

Pencatatan nikah adalah proses mendokumentasikan peristiwa pernikahan dalam dokumen negara sebagaimana yang telah ditentukan Undang-Undang. Secara teknis, pelaksanaan pencatatan Nikah di KUA Dullah Selatan dilaksanakan oleh Pegawai Pencatat Nikah (PPN), Penghulu dan Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (P3N). PPN adalah pejabat pencatatan nikah yang diangkat oleh Menteri Agama dan ditetapkan wilayah hukumnya sebagaimana diatur dalam UU nomor 22 tahun 1946 dan jabatan ini melekat pada jabatan Kepala KUA. PPN mempunyai kedudukan jelas dalam peraturan perundang-undangan sebagai satu-satunya pejabat yang berwenang mencatat perkawinan yang dilangsungkan di wilayahnya.

Pelayanan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Dullah Selatan sebagaimana diatur oleh Peraturan Menteri Agama nomor 11 tahun 2007 tentang pencatatan nikah mencakup: pemeriksaan persyaratan, pengawasan, pencatatan peristiwa nikah dan bimbingan perkawinan. Selanjutnya secara rinci, proses pencatatan nikah tersebut meliputi (Ditjen Bimas Islam : 2003, hal, 4):

- 1) Penerimaan laporan pemberitahuan kehendak nikah
- 2) Pemeriksaan persyaratan nikah

- 3) Pengumuman kehendak nikah
- 4) Bimbingan pra nikah
- 5) Pengawasan pelaksanaan akad nikah
- 6) Penandatanganan akta nikah
- 7) Pembuatan kutipan akta nikah
- 8) Penyerahan kutipan akta nikah kepada pengantin

Dalam proses pencatatan nikah Kepala KUA selaku Pegawai Pencatatan Nikah berkewajiban menyerahkan Akta Nikah sesaat setelah pelaksanaan Nikah selesai dilaksanakan.

b. Pelayanan pencatatan rujuk

Rujuk adalah berkumpulnya kembali pasangan suami isteri dalam ikatan perkawinan setelah terjadi perceraian selama masih dalam masa *iddah* yaitu masa menunggu yang berlaku bagi isteri yang diceraikan suaminya. Sama halnya dengan pencatatan nikah, pencatatan rujuk juga merupakan proses pendokumentasian peristiwa rujuk dalam dokumen negara yang ditentukan Undang-undang.

c. Pelayanan pencatatan talak/cerai

Sejak berlakunya Undang-undang nomor 7 tahun 1989 tentang Peradilan Agama, maka PPN hanya mengawasi nikah dan rujuk. PPN tidak lagi menerbitkan akta cerai sebab talak dan cerai sudah menjadi kewenangan Pengadilan Agama. Kewenangan PPN hanya sebatas melakukan mediasi sebelum adanya proses pengadilan atas perkara perceraian. Dari hasil mediasi ini kemudian PPN memberikan rekomendasi kepada Pengadilan Agama. Dengan demikian, maka

Pencatatan Cerai/Talak adalah mendokumentasikan putusan-putusan Pengadilan Agama tentang perceraian bagi warga yang berada di wilayah hukum PPN.

d. Pelayanan Mediasi Perselisihan Rumah Tangga

Sebagaimana telah dikemukakan tersebut bahwa salah satu tugas PPN adalah memberikan mediasi kepada keluarga yang berselisih baik antara seorang suami dan isteri maupun antara orang tua dan anak khususnya terkait dengan sengketa perwalian nikah. Semua proses perceraian yang diajukan ke Pengadilan Agama di kembalikan ke KUA untuk diadakan mediasi. Jika mediasi berhasil atau dengan kata lain para pihak sepakat untuk damai maka PPN memberikan surat keterangan damai, namun jika damai tidak tercapai, maka PPN memberikan rekomendasi kepada Pengadilan Agama untuk proses perceraian.

Demikian halnya dengan sengketa perwalian, dimana seorang ayah enggan untuk menikahkan anaknya, PPN berperan sebagai mediator sebelum sengketa ini diajukan ke Pengadilan Agama. Hasil mediasi ini pun akan dijadikan rekomendasi kepada Pengadilan Agama.

e. Pelayanan bimbingan pra nikah

Bimbingan pra nikah atau dikenal dengan istilah kursus calon pengantin (suscatin) adalah salah satu program KUA untuk melakukan pembinaan kepada calon pengantin agar memiliki kesiapan mental saat berumah tangga. Pelaksanaan bimbingan ini dilakukan di KUA sebanyak 3 kali dalam masa 10 hari sebelum akad nikah dilaksanakan.

Dalam bimbingan ini calon pengantin diberikan pengetahuan tentang hak dan kewajiban suami isteri, tujuan perkawinan dan pengetahuan tentang UU perkawinan.

f. Pelayanan akta ikrar wakaf

Berdasarkan Peraturan Pemerintah nomor 28 tahun 1977 tentang Perwakafan Tanah Milik, salah satu peran KUA adalah sebagai instansi yang menerbitkan Akta Ikrar Wakaf. Jabatan sebagai Pejabat Pembuat Akta Ikrar Wakaf (PPAIW) melekat dalam jabatan kepala KUA. Ketentuan dalam PP tersebut kemudian ditindaklanjuti dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No.6/1977 dan Peraturan menteri Agama nomor 1 tahun 1978 yang kesemuanya mengatur peran KUA sebagai Pejabat Pembuat Akta Ikrar Wakaf. Pelayanan Akta Ikrar wakaf di KUA meliputi :

- 1) Pengesahan nazir (pengelola wakaf)
- 2) Pengukuran tanah wakaf
- 3) Pembuatan Akta Ikrar Wakaf (AIW) dan Akta Pengganti Akta Ikrar Wakaf (APAIW)
- 4) Sertifikasi Tanah Wakaf.

7. Standar Operasional Prosedur (SOP) pencatatan nikah

Untuk memudahkan masyarakat pengguna jasa, KUA Kecamatan Dullah selatan menyusun serangkaian prosedur pelayanan yang merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain sehingga menunjukkan tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus

ditempuh dalam penyelesaian suatu pelayanan. Prosedur pelayanan pencatatan nikah memuat antara lain:

1. Tahapan-tahapan atau skema pelayanan yaitu gambaran proses apa harus ditempuh oleh calon pengantin sejak pendaftaran kehendak nikah sampai pada proses penyerahan dan penandatanganan akta nikah.
2. Persyaratan pelayanan yakni dokumen-dokumen administrasi kependudukan yang digunakan untuk verifikasi data calon pengantin.

Secara umum, skema prosedur pelayanan nikah di KUA Kecamatan Dullah Selatan dapat digambarkan sebagai berikut:



Sumber : Profil KUA Kecamatan Dullah Selatan, 2010

Gambar 4. 2 Skema Pelayanan Nikah

Skema pelayanan tersebut berlaku di seluruh KUA di Indonesia termasuk KUA Kecamatan Dullah Selatan. Untuk memperoleh gambaran jelas mengenai skema ini, dideskripsikan sebagai berikut:

Calon pengantin yang telah mengisi formulir datang ke KUA Kecamatan Dullah Selatan untuk mendaftarkan kehendak nikahnya. Selanjutnya petugas KUA Kecamatan Dullah Selatan melakukan pemeriksaan terhadap persyaratan administrasi dan persyaratan nikah sesuai ketentuan agama oleh Penghulu. Jika memenuhi syarat, kehendak nikah tersebut diumumkan kepada masyarakat selama 10 hari. Dalam masa 10 hari, calon pengantin mendapatkan bimbingan pra nikah yang dilaksanakan di KUA Kecamatan Dullah Selatan. Selanjutnya, pada hari yang disepakati, pengantin melaksanakan akad nikah di hadapan Penghulu atau Kepala KUA Kecamatan Dullah Selatan (PPN) yang diteruskan dengan penyerahan akta nikah.

Sebaliknya jika dalam pemeriksaan syarat perkawinan, calon pengantin dinyatakan tidak memenuhi syarat administrasi dan hukum perkawinan, maka Penghulu memberikan surat penolakan kehendak nikah. Dalam jangka waktu 14 hari sejak penolakan tersebut, calon pengantin dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Agama. Selanjutnya Pengadilan memberikan putusan mengenai permohonan keberatan calon pengantin berupa menegaskan penolakan Penghulu atau memerintahkan Penghulu untuk melaksanakan akad nikah.

Selanjutnya alur pelayanan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Dullah Selatan yang merupakan gambaran tahapan dan mekanisme yang harus dilalui oleh calon pengantin untuk mendapatkan pelayanan pencatatan nikah digambarkan dalam skema berikut:



Sumber : Profil KUA Dullah Selatan 2010

Gambar 4. 3 Alur Pelayanan Nikah

Adapun penjelasan dan mekanisme pelayanan sebagaimana gambar tersebut dijelaskan sebagai berikut:

- a. Calon pengantin membawa surat keterangan tentang untuk nikah (Model N1), surat keterangan asal-usul (Model N2), surat keterangan tentang orang tua (Model N4) yang telah ditandatangani oleh kepala Desa/Lurah mendatarkan kehendak nikahnya kepada Pelaksana Pelayanan Administrasi NR dengan mengisi buku pendaftaran kehendak nikah yang telah disediakan. Pada tahap ini petugas memeriksa kelengkapan persyaratan administrasi calon pengantin.
- b. Calon pengantin membayar biaya pencatatan nikah kepada Bendahara Biaya NR.
- c. Calon pengantin membawa berkas persyaratan nikah kepada penghulu untuk dilakukan pemeriksaan nikah dan bimbingan pra nikah
- d. Calon pengantin menghadap kepala KUA untuk penetapan hari pelaksanaan akad nikah dan penetapan biaya transportasi jika akad nikah dilakukan di luar Kantor.

- e. Calon pengantin diberikan surat persetujuan penetapan hari pelaksanaan akad nikah dalam format N7.

Persyaratan pelayanan pencatatan nikah yang harus dilengkapi oleh setiap calon pengantin adalah sebagai berikut:

- a. Surat keterangan dari desa/kelurahan berupa keterangan untuk Nikah (Model N1), keterangan asal-usul (Model N2) dan keterangan orang tua (Model N4)
- b. Pas foto ukuran 2x3 3 lembar.
- c. Foto copy KTP /Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (KK)
- d. Foto copy bukti imunisasi Tetanus Toxoid (TTI) dari Puskesmas/RSUD
- e. Surat dispensasi pengadilan bagi calon pengantin yang belum berusia 16 (wanita) dan 19 (pria)
- f. Surat persetujuan orang tua bagi calon pengantin yang belum berusia 21 tahun.
- g. Rekomendasi nikah dari KUA tempat domisili bagi calon pengantin yang berasal dari luar wilayah kecamatan Dullah Selatan.
- h. Surat izin nikah/surat izin kawin bagi anggota TNI/Polri
- i. Surat keterangan dari desa/ kelurahan tentang kematian isteri/suami bagi janda/duda cerai mati dilengkapi akta kematian suami/isteri dari catatan sipil.

Tabel 4.2 berikut ini menunjukkan standar waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan tiap-tiap jenis pelayanan KUA Kecamatan Dullah Selatan dan realitasnya dimana terlihat bahwa

sebagian besar penyelesaian pelayanan di KUA Kecamatan Dullah Selatan belum sesuai standar dan target yang ditetapkan.

Tabel 4.2 Standar Waktu Pelayanan

No	Jenis layanan	Satuan	Standar/ Target	Realitas
1	Pendaftaran Nikah / Rujuk	Menit	5	10
2	Pengumuman Kehendak Nikah	Menit	5	5
3	Khutbah Nikah	Menit	10	15
4	Pemeriksaan Administrasi Catin	Menit/ Pasang	10/1	20/1
5	Pengawasan dan Pencatatan Nikah	Menit/ Pasang	15/1	30/1
6	Penyerahan Kutipan Akta Nikah	Menit/ Pasang	10/1	20/1
7	Penyerahan Kutipan Pencatatan Rujuk	Menit/ Pasang	10/1	15/1
8	Pembuatan Rekomendasi Nikah	Menit/orang	15/1	15/1
9	Legalisir Kutipan Akta Nikah	Menit/timbar	3/1	3/1
10	Pembuatan Surat Ket.Belum Menikah	Menit/orang	15/1	15/1
11	Pembuatan Duplikat Akta Nikah	Menit/orang	15/1	30/1
12	Pembuatan Akta Ikrar Wakaf/APA/W	Menit/bidang	25/1	25/1
13	Konsultasi BP4	Menit/orang	15/1	20/1
14	Mediasi Perselisihan	Menit/pasang	30/1	60/1
15	Kursus Calon Pengantin	Menit/pasang	20/1	30/1

Sumber : Laporan Tahunan KUA Kecamatan Dullah Selatan 2011

B. Analisis Hasil

1. Hasil uji validitas dan reliabilitas data

Metode yang digunakan dalam uji validitas ini adalah uji validitas internal dengan menggunakan korelasi *product moment*. Suatu data dikatakan valid jika korelasi butir dengan faktor positif dan peluang ralat p dari korelasi tersebut maksimal 5%. Jika tidak memiliki kaidah uji tersebut, maka butir indikator dibuang. Ukuran valid tidaknya sebuah indikator dapat dilihat dari nilai korelasi *Pearson* yang ditampilkan dari hasil analisanya (*Corrected Item-Total Correlation*) yang nilainya harus lebih besar dari r tabel. Untuk jumlah responden 100 orang maka nilai r

tabelnya 0.195 (Sugiyono, 2012 : 136). Sedangkan uji reliabilitas menggunakan koefisien reliabilitas *Cronbach alpha* dengan kriteria konsistensi jawaban terletak antara 0.64 sampai 0.99. Hasil uji validitas dan reliabilitas gambarkan dalam tabel berikut :

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Harapan Responden

No.	Indikator	Nilai r	Validitas	Reliabilitas
1	Lay out/ tata letak ruangan KUA Dullah Selatan yang rapi	.983	Valid	Reliabel
2	Luas ruangan yang memadai	.957	Valid	Reliabel
3	Jumlah petugas pelayanan sebanding dengan jenis pelayanan	.868	Valid	Reliabel
4	Fasilitas pendukung pelayanan sangat memadai	.720	Valid	Reliabel
5	Sarana dan prasarana pelayanan yang mutakhir dan modern	.890	Valid	Reliabel
6	Kebersihan ruangan	.787	Valid	Reliabel
7	Petugas berpakaian rapi	.885	Valid	Reliabel
8	Jam buka-tutup kantor yang tepat waktu	.872	Valid	Reliabel
9	Jadwal pelayanan sangat jelas	.785	Valid	Reliabel
10	Biaya pencatatan nikah terjangkau	.946	Valid	Reliabel
11	Biaya pencatatan nikah sangat wajar	.917	Valid	Reliabel
12	Rincian biaya pelayanan sangat terbuka	.825	Valid	Reliabel
13	Prosedur dan alur pelayanan pendaftaran nikah sangat sederhana	.930	Valid	Reliabel
14	Petugas menyelesaikan soal pelayanan sesuai dengan target dalam standar waktu pelayanan	.917	Valid	Reliabel
15	Kecepat-tanggapan pihak petugas dalam menyelesaikan masalah pelanggan	.843	Valid	Reliabel
16	Ketepatan janji pihak petugas dalam menyelesaikan masalah pelanggan	.937	Valid	Reliabel
17	Birokrasi yang mudah dan cepat	.907	Valid	Reliabel
18	Petugas pelayanan sangat sopan dan ramah	.900	Valid	Reliabel
19	Ada unsur keadilan dalam mendapatkan pelayanan	.818	Valid	Reliabel
20	Karyawan KUA Dullah Selatan memiliki pengetahuan dan keterampilan teknis yang luas	.963	Valid	Reliabel
21	Petugas pelayanan meyakinkan dalam kepercayaan pelanggan	.877	Valid	Reliabel
22	Keamanan lingkungan kantor	.937	Valid	Reliabel
23	Kemudahan menyampaikan keluhan pelanggan kepada pihak KUA Dullah Selatan	.938	Valid	Reliabel
24	Petugas pelayanan mudah ditemui dan dihubungi	.918	Valid	Reliabel
25	Karyawan dapat mengenali pelanggan dengan baik	.977	Valid	Reliabel
26	Petugas pelayanan tegas dan penuh perhatian.	.983	Valid	Reliabel

Sumber: Hasil olah data

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Persepsi Responden

No.	Indikator	Nilai r	Validitas	Reliabilitas
1	Lay out/ tata letak ruangan KUA Dullah Selatan yang rapi	.901	Valid	Reliabel
2	Luas ruangan yang memadai	.864	Valid	Reliabel
3	Jumlah petugas pelayanan sebanding dengan jenis pelayanan	.282	Valid	Reliabel
4	Fasilitas pendukung pelayanan sangat memadai	.929	Valid	Reliabel
5	Sarana dan prasarana pelayanan yang mutakhir dan modern	.943	Valid	Reliabel
6	Kebersihan ruangan	.412	Valid	Reliabel
7	Petugas berpakaian rapi	.415	Valid	Reliabel
8	Jam buka-tutup kantor yang tepat waktu	.785	Valid	Reliabel
9	Jadwal pelayanan sangat jelas	.685	Valid	Reliabel
10	Biaya pencatatan nikah terjangkau	.882	Valid	Reliabel
11	Biaya pencatatan nikah sangat wajar	.849	Valid	Reliabel
12	Rincian biaya pelayanan sangat terbuka	.928	Valid	Reliabel
13	Prosedur dan alur pelayanan pendaftaran nikah sangat sederhana	.844	Valid	Reliabel
14	Petugas menyelesaikan suatu pelayanan sesuai dengan target dalam standar waktu pelayanan	.836	Valid	Reliabel
15	Kecepat-tanggapan pihak petugas dalam menyelesaikan masalah pelanggan	.817	Valid	Reliabel
16	Ketepatan janji pihak petugas dalam menyelesaikan masalah pelanggan	.747	Valid	Reliabel
17	Birokrasi yang mudah dan cepat	.869	Valid	Reliabel
18	Petugas pelayanan sangat sopan dan ramah	.789	Valid	Reliabel
19	Ada unsur keadilan dalam mendapatkan pelayanan	.883	Valid	Reliabel
20	Karyawan KUA Dullah Selatan memiliki pengetahuan dan keterampilan teknis yang luas	.858	Valid	Reliabel
21	Petugas pelayanan meyakinkan dalam kepercayaan pelanggan	.834	Valid	Reliabel
22	Keamanan lingkungan kantor	.803	Valid	Reliabel
23	Kemudahan menyampaikan keluhan pelanggan kepada pihak KUA Dullah Selatan	.915	Valid	Reliabel
24	Petugas pelayanan mudah ditemui dan dihubungi	.918	Valid	Reliabel
25	Karyawan dapat mengenali pelanggan dengan baik	.864	Valid	Reliabel
26	Petugas pelayanan tegas dan penuh perhatian.	.809	Valid	Reliabel

Sumber: Hasil olah data

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan

No.	Indikator	Nilai r	Validitas	Reliabilitas
1	Lay out/ tata letak ruangan KUA Dullah Selatan yang rapi	.948	Valid	Reliabel
2	Luas ruangan yang memadai	.948	Valid	Reliabel
3	Jumlah petugas pelayanan sebanding dengan jenis pelayanan	.393	Valid	Reliabel
4	Fasilitas pendukung pelayanan sangat memadai	.932	Valid	Reliabel
5	Sarana dan prasarana pelayanan yang mutakhir dan modern	.948	Valid	Reliabel
6	Kebersihan ruangan	.876	Valid	Reliabel
7	Petugas berpakaian rapi	.903	Valid	Reliabel
8	Jam buka-tutup kantor yang tepat waktu	.796	Valid	Reliabel
9	Jadwal pelayanan sangat jelas	.655	Valid	Reliabel
10	Biaya pencatatan nikah terjangkau	.887	Valid	Reliabel
11	Biaya pencatatan nikah sangat wajar	.847	Valid	Reliabel
12	Rincian biaya pelayanan sangat terbuka	.930	Valid	Reliabel
13	Prosedur dan alur pelayanan pendaftaran nikah sangat sederhana	.859	Valid	Reliabel
14	Petugas menyelesaikan suatu pelayanan sesuai dengan target dalam standar waktu pelayanan	.827	Valid	Reliabel
15	Kecepat-tanggapnya pihak petugas dalam menyelesaikan masalah pelanggan	.824	Valid	Reliabel
16	Ketepatan janji pihak petugas dalam menyelesaikan masalah pelanggan	.754	Valid	Reliabel
17	Birokrasi yang mudah dan cepat	.867	Valid	Reliabel
18	Petugas pelayanan sangat sopan dan ramah	.788	Valid	Reliabel
19	Ada unsur keadilan dalam mendapatkan pelayanan	.883	Valid	Reliabel
20	Karyawan KUA Dullah Selatan memiliki pengetahuan dan keterampilan teknis yang luas	.847	Valid	Reliabel
21	Petugas pelayanan meyakinkan dalam kepercayaan pelanggan	.846	Valid	Reliabel
22	Keamanan lingkungan kantor	.805	Valid	Reliabel
23	Kemudahan menyampaikan keluhan pelanggan kepada pihak KUA Dullah Selatan	.918	Valid	Reliabel
24	Petugas pelayanan mudah ditemui dan dihubungi	.916	Valid	Reliabel
25	Karyawan dapat mengenali pelanggan dengan baik	.853	Valid	Reliabel
26	Petugas pelayanan tegas dan penuh perhatian	.813	Valid	Reliabel

Sumber: Hasil olah data

Tabel 4.6 Data Reliabilitas (Cronbach Alpha)

No.	Data	Nilai α
1	Harapan	.991
2	Persepsi	.979
3	Tingkat kepentingan	.948

Sumber: Hasil olah data

Dari hasil uji validitas sebagaimana yang tergambar dalam tabel 4.3, tabel 4.4 dan tabel 4.5, terlihat bahwa semua indikator kuesioner dinyatakan valid. Hal ini ditunjukkan dengan nilai probabilitas (tingkat signifikansi) dari nilai r tabel. Demikian pula Reliabilitas kuesioner menunjukkan bahwa nilai *Cronbach alpha* terletak antara 0,64 sampai 0,99. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data tersebut adalah *reliable* (tabel 4.6).

2. Analisis deskriptif karakteristik responden

Pengukuran kinerja pelayanan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Dullah Selatan ini dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada 100 responden. Pengumpulan data dengan instrumen kuesioner dalam penelitian ini dilakukan dari tanggal 2 Oktober 2012 sampai dengan 15 Desember 2012. Dalam kuesioner ini data pribadi responden dikumpulkan dan dianalisis sehingga dapat diketahui faktor-faktor lain di luar variabel yang mungkin dapat digunakan untuk menunjang analisis data. Dalam analisis deskriptif ini digunakan alat bantu berupa software SPSS versi 16.0 dan software Microsoft Excel. Berikut ini disajikan tabel karakteristik responden berdasarkan tingkat usia.

Berdasarkan tingkat usia diketahui bahwa usia responden yang terbanyak adalah yang berusia antara 31 sampai 40 tahun dan 21 sampai 30

tahun dan yang terendah adalah responden yang berusia diatas 50 tahun. Hal ini terjadi karena usia ideal seseorang untuk menikah sebagaimana yang diatur dalam perundang-undangan adalah minimal berusia 21 tahun. Data selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tingkat Usia	Frekuensi	Persen (%)
16 - 20	10	10.0
21 - 30	34	34.0
31 - 40	38	38.0
41 - 50	16	16.0
> 51	2	2.0
Total	100	100.0

Sumber: Hasil olah data

Sementara itu berdasarkan tabel 4.8. diketahui bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara jumlah laki-dan perempuan yang menggunakan jasa KUA Kecamatan Dullah Selatan meskipun jumlah laki-laki lebih besar dari jumlah perempuan. Keadaan responden yang berimbang ini terjadi karena adanya persamaan kebutuhan pelayanan pernikahan sehingga tidak membedakan antara laki-laki dan perempuan.

Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
Laki - Laki	58	58.0
Perempuan	42	42.0
Total	100	100.0

Sumber: Hasil olah data

Sementara itu bila dilihat dari tingkat pendidikan, maka dari 100 responden terbanyak yang ditemui peneliti adalah responden yang berpendidikan SLTA dan berpendidikan Sarjana S-1. Hal ini disebabkan

karena masyarakat yang berpendidikan lebih mempunyai kesadaran untuk mencatatkan pernikahannya di KUA Kecamatan Dullah Selatan agar mendapatkan kepastian hukum.

Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persen (%)
SD	2	2.0
SLTP	2	2.0
SLTA	49	49.0
Diploma	19	19.0
S-1	27	27.0
S-2	1	1.0
Total	100	100.0

Sumber: Hasil olah data

Berdasarkan tingkat pekerjaan (tabel 4.10), jumlah responden yang terbesar adalah PNS/TNI/POLRI dan yang terkecil adalah pelajar/mahasiswa. Hal ini mengindikasikan bahwa rata-rata tingkat pendidikan responden yang menerima pelayanan di KUA Kecamatan Dullah Selatan adalah mereka yang berprofesi sebagai Pegawai Negeri (tabel 4.10).

Tabel 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tingkat Pekerjaan	Frekuensi	Persen (%)
PNS/TNI/POLRI	32	32.0
Pegawai Swasta	17	17.0
Wiraswasta	23	23.0
Pelajar/Mahasiswa	9	9.0
Lainnya	19	19.0
Total	100	100.0

Sumber: Hasil olah data

3. Analisis Frekuensi

Pada tahap ini, masing-masing indikator dan dimensi Servqual dihitung frekuensinya dengan bantuan software SPSS versi 1.6.0 untuk mengetahui tingkat persepsi, harapan dan tingkat kepentingan terhadap masing-masing indikator dan dimensi tersebut. Hasil analisis *item by item* dapat dilihat dalam tabel pada lampiran 5 halaman 196. Berdasarkan analisis *item by item* didapatkan Frekuensi setiap dimensi sebagaimana dijelaskan sebagai berikut:

a. Dimensi *tangible*

Indikator dimensi *tangible* dalam penelitian ini terdiri dari 7 indikator yakni, *lay out/ tata letak ruangan KUA Dullah Selatan yang rapi, luas ruangan yang memadai, jumlah petugas pelayanan sebanding dengan jenis pelayanan, fasilitas pendukung pelayanan sangat memadai, sarana dan prasarana pelayanan yang mutakhir dan modern, kebersihan ruangan dan kerapian petugas berpakaian*. Adapun hasil tabulasi data dari penilaian responden, diuraikan berikut:

1) Persepsi

Tabel 4.11 Frekuensi Persepsi Responden Dimensi *Tangible*

Kategori	Frekuensi	Persen (%)
Sangat tidak puas	0	0
Tidak puas	0	0
Cukup puas	46	46.0
Puas	54	54.0
Sangat puas	0	0
Total	100	100.0

Sumber: Hasil olah data

Dari tabel 4.11 tersebut terlihat bahwa persepsi pengguna jasa KUA untuk dimensi *tangible* berapa pada kategori cukup puas dan puas. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat penampilan fisik (*tangible*) dalam pelayanan KUA Kecamatan Dullah Selatan dinilai memuaskan oleh pengguna layanan. Indikator yang memiliki nilai sangat tinggi di mata pengguna layanan adalah indikator nomor 6 yakni kebersihan ruangan dimana nilai rata-rata persepsi pengguna layanan untuk indikator nomor 6 ini bernilai 3,78.

Untuk nilai yang terendah menurut penilaian responden adalah indikator nomor 1 dan 4 yakni kerapian tata letak ruangan dan ketersediaan fasilitas kantor yang modern. Kedua indikator ini bernilai rata-rata 3,37 yang merupakan nilai terendah dalam dimensi *tangible*.

2) Harapan

Taber 4.12 Frekuensi Harapan Responden Dimensi *Tangible*

Kategori	Frekuensi	Persen (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Cukup setuju	0	0
Setuju	25	25,0
Sangat setuju	75	75,0
Total	100	100,0

Sumber: Hasil olah data

Dari tabel 4.12 terlihat bahwa harapan responden terhadap dimensi *tangible* sebagian besar responden menyatakan sangat setuju dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan harapan masyarakat pengguna

layanan terhadap dimensi penampilan fisik KUA Kecamatan Dullah Selatan sangat tinggi.

Adapun indikator yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah indikator nomor 2 yaitu luas ruangan yang memadai dengan nilai 4,71 sedangkan yang terendah adalah indikator nomor 6 yaitu kebersihan ruangan yang bernilai 4,65.

3) Tingkat Kepentingan

Tabel 4.13 Frekuensi Tingkat Kepentingan Responden Dimensi *Tangible*

Kategori	Frekuensi	Persen (%)
Sangat Tidak Penting	0	0
Tidak Penting	0	0
Cukup penting	9	9.0
Penting	32	32.0
Sangat penting	59	59.0
Total	100	100.0

Sumber: Hasil olah data

Tabel 4.13 menggambarkan tingkat kepentingan responden terhadap dimensi *tangible*. Penilaian responden terhadap dimensi penampilan fisik KUA Kecamatan Dullah Selatan berkisar antara kategori cukup penting sampai sangat penting meskipun jumlah terbanyak adalah responden yang menilai sangat penting dan tidak ada responden yang menilai tidak penting dan sangat tidak penting.

Indikator yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah indikator kerapian *lay out/ tata letak* ruangan KUA Dullah Selatan dengan nilai 4,61 sedangkan yang terendah adalah indikator nomor 6 yaitu kebersihan ruangan yang bernilai 4,29.

b. Dimensi *reliability*

Dimensi *reliability* terdiri dari 7 indikator yakni, jam buka-tutup kantor yang tepat waktu, kejelasan jadwal pelayanan, biaya pencatatan nikah terjangkau, kewajaran biaya pencatatan nikah, keterbukaan rincian biaya pelayanan, kesederhanaan prosedur dan alur pelayanan pendaftaran nikah, kesesuaian pelayanan dengan standar waktu penyelesaian suatu pelayanan. Hasil tabulasi data dari penilaian responden diuraikan sebagai berikut:

1) Persepsi

Tabel 4.14 Frekuensi Persepsi Responden Dimensi Reliability

Kategori	Frekuensi	Persen (%)
Sangat tidak puas	0	0
Tidak puas	0	0
Cukup puas	65	65,0
Puas	35	35,0
Sangat puas	0	0
Total	100	100,0

Sumber: Hasil olah data

Dari tabel tersebut terlihat bahwa persepsi responden terhadap dimensi *reliability* sebagian besar responden menyatakan cukup puas sedangkan yang terkecil menyatakan puas dan tidak ada responden yang memberikan penilaian tidak puas dan sangat tidak puas. Ini berarti bahwa dimensi keandalan (*reliabilitas*) pelayanan dinilai positif oleh pengguna layanan. Indikator yang nilainya cukup tinggi di mata pengguna layanan adalah indikator nomor 12 yakni Rincian biaya pelayanan sangat terbuka. Indikator ini memiliki nilai rata-rata sebesar 3,38. Selain itu, indikator yang memiliki nilai

paling rendah menurut responden adalah indikator nomor 13 yaitu kesederhanaan prosedur dan alur pelayanan pendaftaran nikah.

2) Harapan

Tabel 4.15 Frekuensi Harapan Responden Dimensi Reliability

Kategori	Frekuensi	Persen (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Cukup setuju	0	0
Setuju	26	26.0
Sangat setuju	74	74.0
Total	100	100.0

Sumber: Hasil olah data

Tabel 4.15 menggambarkan harapan responden terhadap dimensi *reliability* dimana terlihat bahwa mayoritas responden menyatakan sangat setuju dan tidak ada responden yang menilai tidak setuju. Hal ini menandakan bahwa semua pengguna layanan mengharapkan adanya keandalan dalam pelayanan. Harapan pengguna layanan yang cukup tinggi terdapat pada indikator keterbukaan rincian biaya pelayanan sedangkan yang terendah adalah indikator kejelasan jadwal pelayanan.

3) Tingkat Kepentingan

Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dimensi *reliability* berkisar antara cukup penting sampai sangat penting dimana penilaian sangat penting merupakan penilaian yang terbanyak diberikan oleh responden sebagaimana tertera dalam tabel

4.16 berikut:

Tabel 4.16 Frekuensi Tingkat Kepentingan Responden Dimensi Reliability

Kategori	Frekuensi	Persen (%)
Sangat tidak penting	0	0
Tidak penting	0	0
Cukup penting	18	18.0
Penting	36	36.0
Sangat penting	46	46.0
Total	100	100.0

Sumber: Hasil olah data

Indikator yang dinilai sangat penting adalah indikator ketepatan jam buka-tutup kantor sedangkan yang memiliki nilai terendah adalah indikator keterbukaan rincian pelayanan.

c. Dimensi *responsiveness*

Dimensi *responsiveness* terdiri dari 3 indikator yakni, Kecepatan petugas dalam merespon keluhan dan permasalahan pelanggan, ketepatan janji, baik petugas dalam menyelesaikan masalah pelanggan dan kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan. Hasil tabulasi data diuraikan sebagai berikut:

1) Persepsi

Tabel 4.17 Frekuensi Persepsi Responden Dimensi *Responsiveness*

Kategori	Frekuensi	Persen (%)
Sangat tidak puas	0	0
Tidak puas	1	1.0
Cukup puas	67	67.0
Puas	32	32.0
Sangat puas	0	0
Total	100	100.0

Sumber: Hasil olah data

Dari tabel 4.17 terlihat bahwa untuk dimensi *responsiveness*, mayoritas responden menyatakan cukup puas dengan pelayanan yang diterimanya. Responden merasa cukup puas dengan kecepatan respon petugas dalam melayani kebutuhan pengguna layanan. Meskipun demikian ada responden yang menyatakan tidak puas namun jumlahnya sangat kecil.

Indikator yang dinilai sangat memuaskan oleh responden adalah indikator kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan sedangkan yang paling rendah adalah indikator kecepatan dalam merespon keluhan dan permasalahan pelanggan

2) Harapan

Tabel 4.18 Frekuensi Harapan Responden Dimensi Responsiveness

Kategori	Frekuensi	Persen (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Cukup setuju	0	0
Setuju	23	23
Sangat setuju	77	77.0
Total	100	100.0

Sumber: Hasil olah data

Tabel 4.18 menggambarkan harapan responden terhadap dimensi *responsiveness* dimana penilaian responden berada pada kategori setuju dan sangat setuju. Tidak ada responden yang memberikan penilaian tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa harapan responden terhadap kecepatan daya

tanggap petugas dalam memberikan pelayanan sangat tinggi. Kecepatan merespon keluhan dan permasalahan pelanggan merupakan indikator yang memiliki nilai tertinggi dalam dimensi ini.

3) Tingkat kepentingan

Penilaian tingkat kepentingan responden terhadap dimensi *responsiveness* terdistribusi pada kategori cukup penting, penting dan sangat penting sebagaimana ditunjukkan dalam tabel 4.19 berikut:

Tabel 4.19 Frekuensi Tingkat Kepentingan Responden Dimensi *Responsiveness*

Kategori	Frekuensi	Persen (%)
Sangat tidak penting	0	0
Tidak penting	0	0
Cukup penting	24	24.0
Penting	24	24.0
Sangat penting	52	52.0
Total	100	100.0

Sumber: Hasil olah data

Indikator nomor 17, Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan merupakan indikator yang memiliki nilai tertinggi dengan nilai 4,26 sedangkan yang terendah adalah indikator nomor 15 yakni Kecepatan dalam merespon keluhan dan permasalahan pelanggan dengan nilai 4,16.

d. Dimensi *assurance*

Dimensi *assurance* terdiri dari 5 indikator yaitu Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, unsur keadilan dalam mendapatkan pelayanan, tingkat pengetahuan dan keterampilan teknis petugas

pelayanan, kemampuan petugas memberi kepercayaan pelanggan dan keamanan lingkungan kantor. Dari hasil tabulasi data didapatkan Frekuensi jawaban responden sebagaimana digambarkan dalam tabel berikut:

1) Persepsi

Persepsi responden terhadap dimensi *assurance* menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan cukup puas dan puas meskipun ada responden yang menilai tidak puas namun jumlahnya tidak signifikan. Hal ini ditunjukkan dalam tabel 4.20 berikut:

Tabel 4.20 Frekuensi Persepsi Responden Dimensi Assurance

Kategori	Frekuensi	Persen (%)
Sangat tidak puas	0	0
Tidak puas	1	1.0
Cukup puas	66	66.0
Puas	33	33.0
Sangat puas	0	0
Total	100	100.0

Sumber: Hasil olah data

Semua indikator dalam dimensi ini dinilai sama oleh responden yakni dengan nilai rata-rata 3.33 kecuali indikator nomor 20 yaitu karyawan KUA Dullah Selatan memiliki pengetahuan dan keterampilan teknis yang luas yang berarti bahwa indikator nomor 20 dinilai rendah. Indikator nomor 20 bernilai 3,30.

2) Harapan

Tabel 4.21 berikut ini menggambarkan harapan responden terhadap dimensi *assurance* dimana sebagian besar responden memberikan penilaian dengan kategori sangat setuju dan tidak ada

yang memberikan penilaian negatif. Hal ini menunjukkan bahwa harapan responden terhadap dimensi ini cukup tinggi.

Tabel 4.21 Frekuensi Harapan Responden Dimensi Assurance

Kategori	Frekuensi	Persen (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Cukup setuju	0	0
Setuju	28	28.0
Sangat setuju	72	72.0
Total	100	100.0

Sumber: Hasil olah data

Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah indikator nomor 21 yakni petugas pelayanan menyakinkan dalam kepercayaan pelanggan sedangkan indikator yang memiliki nilai terendah adalah indikator nomor 20 dan 22. Indikator tersebut adalah karyawan KUA Dullah Selatan memiliki pengetahuan dan keterampilan teknis yang luas dan keamanan lingkungan kantor

3) Tingkat kepentingan

Tabel 4.22 Frekuensi Tingkat Kepentingan Responden Dimensi Assurance

Kategori	Frekuensi	Persen (%)
Sangat tidak penting	0	0
Tidak penting	0	0
Cukup penting	14	14.0
Penting	32	32.0
Sangat penting	54	54.0
Total	100	100.0

Sumber: Hasil olah data

Tabel 4.22 menggambarkan tingkat kepentingan responden terhadap dimensi *assurance* dimana penilaian responden terdistribusi

pada 3 kategori yaitu cukup penting, penting dan sangat penting dan tidak ada responden yang menilai tidak penting dan sangat tidak penting. Hal ini berarti mayoritas responden menilai bahwa dimensi *assurance* sangat penting. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah indikator nomor 22 yaitu keamanan lingkungan kantor sedangkan yang terendah adalah indikator nomor 18 yaitu Petugas pelayanan sangat sopan dan ramah.

e. Dimensi *empathy*

Dimensi *empathy* terdiri dari 4 indikator yaitu kemudahan menyampaikan keluhan, kemudahan petugas pelayanan untuk ditemui dan dihubungi, petugas dapat mengenali pelanggan dengan baik, dan ketegasan petugas pelayanan. Dari hasil tabulasi data didapatkan Frekuensi jawaban responden sebagaimana digambarkan dalam tabel berikut:

1) Persepsi

Tabel 4.23 Frekuensi Persepsi Responden Dimensi *Empathy*

Kategori	Frekuensi	Persen (%)
Sangat tidak puas	0	0
Tidak puas	1	1.0
Cukup puas	65	65.0
Puas	34	34.0
Sangat puas	0	0
Total	100	100.0

Sumber: Hasil olah data

Dari tabel 4.23 terlihat bahwa persepsi responden terhadap dimensi *empathy* sebagian besar menyatakan cukup puas dan

sebagian kecil memberikan penilaian puas. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden puas terhadap indikator-indikator dalam dimensi *empathy* meskipun ada responden yang menilai tidak puas namun tidak signifikan. Responden menilai bahwa petugas pelayanan pada KUA Kecamatan Dullah Selatan mudah ditemui dan dihubungi.

2) Harapan

Tabel 4.24 Frekuensi Harapan Responden Dimensi Empathy

Kategori	Frekuensi	Persen (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Cukup setuju	0	0
Setuju	31	31.0
Sangat setuju	69	69.0
Total	100	100.0

Sumber: Hasil olah data

Tabel 4.24 memberikan gambaran tentang harapan responden terhadap dimensi *empathy* dimana penilaian responden terdistribusi pada 2 kategori yaitu sangat setuju dan setuju. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat mengharapkan kemudahan menyampaikan keluhan kepada pihak KUA Dullah Selatan dan karyawan dapat mengenali pelanggan dengan baik.

3) Tingkat kepentingan

Tabel 4.25 berikut ini menggambarkan tingkat kepentingan responden terhadap dimensi *empathy* dimana sebagian besar responden menyatakan sangat penting dan tidak ada responden yang

memberikan penilaian cukup penting, tidak penting dan sangat tidak penting sebagaimana ditunjukkan tabel berikut:

Tabel 4.25 Frekuensi Tingkat Kepentingan Responden Dimensi *Empathy*

Kategori	Frekuensi	Persen (%)
Sangat tidak penting	0	0
Tidak penting	0	0
Cukup penting	0	0
Penting	34	34,0
Sangat penting	66	66,0
Total	100	100,0

Sumber: Hasil olah data

Ketegasan dan perhatian petugas pelayanan terhadap pelanggan merupakan indikator yang dinilai sangat penting oleh responden sedangkan indikator petugas pelayanan mudah ditemui dan dihubungi dinilai penting oleh responden.

4. Perhitungan nilai persepsi, harapan dan tingkat kepentingan

Perhitungan nilai persepsi, ekspektasi dan tingkat kepentingan responden dilakukan dengan mengacu pada data kuesioner. Nilai persepsi untuk masing-masing atribut dihitung dengan rumus :

$$TP_i = \frac{(P_1 \times 1) + (P_2 \times 2) + (P_3 \times 3) + (P_4 \times 4) + (P_5 \times 5)}{N}$$

dimana :

TP_i = Tingkat persepsi pelanggan terhadap atribut pelayanan i

P_1 = Jumlah pelanggan yang menjawab Sangat Tidak Setuju

P_2 = Jumlah pelanggan yang menjawab Tidak Setuju

P_3 = Jumlah pelanggan yang menjawab Cukup

P_4 = Jumlah pelanggan yang menjawab Setuju

P5 = Jumlah pelanggan yang menjawab Sangat Setuju

N = Jumlah keseluruhan pelanggan

Hal yang sama dilakukan untuk menghitung nilai rata-rata dimensi ekspektasi dan tingkat kepentingan. Selanjutnya untuk mengetahui nilai rata-rata dimensi kualitas layanan digunakan rumus :

$$P_j = \frac{\sum P_{ij}}{n}$$

Dimana :

P_j = Nilai tingkat persepsi untuk dimensi j

P_{iq} = Nilai tingkat persepsi atribut I untuk dimensi j

n = Jumlah seluruh atribut dalam satu dimensi j

Hal yang sama juga dilakukan terhadap tingkat ekspektasi dan tingkat kepentingan. Dari hasil perhitungan tersebut didapatkan nilai indeks sebagaimana dalam tabel berikut :

Tabel 4.26 Nilai Indeks Untuk Tiap Dimensi Servqual

Dimensi	Indeks Rata-Rata		Nomor Indikator
	Persepsi	Harapan	
<i>Tangible</i>	3,52	4,69	1 sampai 7
<i>Reliability</i>	3,34	4,70	8 sampai 14
<i>Responsiveness</i>	3,32	4,70	15 sampai 17
<i>Assurance</i>	3,32	4,69	18 sampai 22
<i>Empathy</i>	3,32	4,69	23 sampai 26
Rata - Rata	3,37	4,69	

Sumber: Hasil olah data

Dari tabel ini dapat diketahui nilai rata-rata per dimensi kualitas pelayanan dan nilai rata-rata kualitas layanan dimana persepsi rata-rata bernilai 3,37, harapan bernilai 4,69 dan tingkat kepentingan bernilai 4,37.

5. Analisis gap Servqual

Dari hasil pengolahan data kuantitatif berupa indikator-indikator Servqual yang diberikan kepada 100 responden dilakukan analisis gap yakni kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi (tabel hasil analisis gap disajikan pada lampiran) dengan rumus : S=P-E
dimana

S = nilai Servqual (gap)

P = nilai persepsi

E = nilai ekspektasi

Dari hasil perhitungan tersebut dapat diketahui gap setiap indikator pelayanan sebagaimana tabel berikut

Tabel 4.27 Nilai Gap per Indikator Pelayanan

No.	Indikator	Persepsi	Harapan	GAP
1	Lay out/ tata letak ruangan KUA Dullah Selatan yang rapi	3,37	4,69	-1,32
2	Luas ruangan yang memadai	3,42	4,71	-1,29
3	Jumlah petugas pelayanan sebanding dengan jenis pelayanan	3,59	4,69	-1,10
4	Fasilitas pendukung pelayanan sangat memadai	3,37	4,68	-1,31
5	Sarana dan prasarana pelayanan yang mutakhir dan modern	3,38	4,70	-1,32
6	Kebersihan ruangan	3,78	4,65	-0,87
7	Petugas berpakaian rapi	3,74	4,68	-0,94
8	Jam buka-tutup kantor yang tepat waktu	3,33	4,72	-1,39
9	Jadwal pelayanan sangat jelas	3,33	4,67	-1,34
10	Biaya pencatatan nikah terjangkau	3,34	4,67	-1,33
11	Biaya pencatatan nikah sangat wajar	3,35	4,71	-1,36
12	Rincian biaya pelayanan sangat terbuka	3,38	4,73	-1,35
13	Prosedur dan alur pelayanan pendaftaran nikah sangat sederhana	3,3	4,68	-1,38
14	Petugas menyelesaikan suatu pelayanan sesuai dengan target dalam standar waktu pelayanan	3,34	4,71	-1,37
15	Kecepatan dalam merespon keluhan dan permasalahan pelanggan	3,32	4,73	-1,41
16	Ketepatan janji pihak petugas dalam menyelesaikan masalah pelanggan	3,3	4,69	-1,39

No.	Indikator	Persepsi	Harapan	GAP
17	Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan	3,35	4,68	-1,33
18	Petugas pelayanan sangat sopan dan ramah	3,33	4,69	-1,36
19	Ada unsur keadilan dalam mendapatkan pelayanan	3,33	4,70	-1,37
20	Karyawan KUA Dullah Selatan memiliki pengetahuan dan keterampilan teknis yang luas	3,3	4,68	-1,38
21	Petugas pelayanan meyakinkan dalam kepercayaan pelanggan	3,33	4,71	-1,38
22	Keamanan lingkungan kantor	3,33	4,68	-1,35
23	Kemudahan menyampaikan keluhan pelanggan kepada pihak KUA Dullah Selatan	3,3	4,70	-1,40
24	Petugas pelayanan mudah ditemui dan dihubungi	3,35	4,68	-1,33
25	Karyawan dapat mengenali pelanggan dengan baik	3,34	4,70	-1,36
26	Petugas pelayanan tegas dan penuh perhatian	3,3	4,69	-1,39

Sumber : Hasil olah data

Adapun rata-rata nilai gap per dimensi dapat diketahui dengan menjumlahkan nilai gap pada masing-masing dimensi kemudian dibagi dengan banyaknya jumlah indikator pada masing-masing dimensi. Hasil perhitungan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.28 Nilai Rata-Rata Gap per Dimensi

Dimensi	Gap
<i>Tangible</i>	-1,16
<i>Reliability</i>	-1,36
<i>Responsiveness</i>	-1,38
<i>Assurance</i>	-1,37
<i>Empathy</i>	-1,37
Nilai Rata-rata	-1,33

Sumber : Hasil olah data

Selanjutnya nilai gap per dimensi tersebut diadakan pembobotan sehingga didapat nilai Servqual terbobot dengan terlebih dahulu menentukan nilai bobot (*wi*) setiap dimensi dengan persamaan :

$$w_i = \frac{S_{ki}}{\sum_{i=1}^p S_{ki}}$$

Dari hasil perhitungan tersebut kemudian didapatkan nilai bobot untuk setiap dimensi yang jika dijumlahkan bernilai 1 seperti dalam tabel berikut:

Tabel 4.29 Nilai Bobot Per Dimensi

Dimensi	Gap	Bobot
<i>Tangible</i>	-1,16	0,24
<i>Reliability</i>	-1,36	0,28
<i>Responsiveness</i>	-1,38	0,12
<i>Assurance</i>	-1,37	0,20
<i>Empathy</i>	-1,37	0,16
Total	-6,64	1,00
Rata-rata	-1,33	0,20

Sumber: Hasil olah data

Langkah berikutnya adalah mengalikan nilai gap masing-masing dimensi dengan bobotnya sehingga didapatkan nilai dimensi terbobot dengan persamaan : $Sqi = Ski * wi$, $I = 1,2,3, \dots, n$

Selanjutnya membagi nilai total dengan jumlah dimensi sehingga didapatkan nilai rata-rata Servqual terbobot. Dari hasil perhitungan ini didapatkan nilai Servqual terbobot seperti pada tabel berikut :

Tabel 4.30 Nilai Servqual Terbobot

Dimensi	GAP	Bobot	Servqual Terbobot
<i>Tangible</i>	-1,16	0,24	-0,28
<i>Reliability</i>	-1,36	0,28	-0,38
<i>Responsiveness</i>	-1,38	0,12	-0,17
<i>Assurance</i>	-1,37	0,20	-0,27
<i>Empathy</i>	-1,37	0,16	-0,22
Total	-6,64	1,00	-1,32
Rata-rata	-1,33	0,20	-0,26

Sumber : Hasil olah data

Selanjutnya agar nilai kualitas kinerja sebagaimana diuraikan dalam tabel 4.30 tersebut mempunyai makna dan dapat diinterpretasikan, maka dilakukan pengelompokan kategori berdasarkan nilai Servqual (gap) yang diperoleh, yaitu dengan rumus: **RS = (M-N)/K**

Dimana :

RS = Rentang Skala

M = Nilai maksimum yang mungkin diberikan responden

N = Nilai minimum yang mungkin diberikan responden

K = Jumlah Kelas

Untuk nilai SERQUAL, nilai maksimum yang mungkin diberikan oleh responden adalah 5 (persepsi) – 1 (ekspektasi) = 4, dan nilai minimum adalah 1 (persepsi) – 5 (ekspektasi) = -4, dan jumlah kelas yang dibuat adalah 5 sehingga nilai RS adalah :

$$RS = (4 - (-4))/5 = 8/5 = 1,6$$

Selanjutnya dibuat pembagian skala tingkat kualitas kinerja berdasarkan nilai RS tersebut dari nilai Servqual yang diperoleh (lihat tabel 4.31).

Tabel 4.31 Indeks Kualitas Kinerja Berdasarkan Nilai Gap

Rentang Skala IK (Servqual)	Tingkat Kualitas Kinerja
-4,00 ≤ IKK ≤ -2,40	Sangat Buruk
-2,40 < IKK ≤ -0,80	Buruk
-0,80 < IKK ≤ 0,80	Cukup baik
0,80 < IKK ≤ 2,40	Baik
2,40 < IKK ≤ 4,00	Sangat baik

Berdasarkan rentang skala tersebut, maka dapat dilihat tingkat kualitas kinerja untuk masing-masing dimensi SERVQUAL sebagaimana tertera pada tabel berikut:

Tabel 4.32 Nilai Aktual Servqual

Dimensi	Persepsi	Ekspektasi	Gap	Servqual Terbobot	Kualitas Kinerja
<i>Tangible</i>	3,52	4,69	-1,16	-0,28	Cukup baik
<i>Reliability</i>	3,34	4,70	-1,36	-0,38	Cukup baik
<i>Responsiveness</i>	3,32	4,70	-1,38	-0,17	Cukup baik
<i>Assurance</i>	3,32	4,69	-1,37	-0,27	Cukup baik
<i>Empathy</i>	3,32	4,69	-1,37	-0,22	Cukup baik
Rata-rata	3,37	4,69	-1,33	-0,26	Cukup baik

Sumber : Hasil olah data

Dari tabel 4.31 tampak bahwa nilai aktual Servqual untuk masing-masing dimensi kualitas pelayanan masih bernilai negatif. Demikian pula nilai rata-rata Servqual (nilai aktual servqual terbobot) bernilai negatif yaitu -0,27. Meskipun nilai ini berkisar antara -0,80 sampai 0,80 dengan kriteria kualitas layanan “Cukup Baik”, namun nilai yang negatif tersebut menunjukkan adanya gap (kesenjangan) antara persepsi dan ekspektasi pengguna jasa pelayanan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Dullah Selatan yang berarti bahwa pengguna layanan belum sepenuhnya puas terhadap layanan yang diterimanya.

6. Analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Indeks Kepuasan pelanggan adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas produk dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak pada kepercayaan masyarakat terhadap KUA Dullah Selatan. Mengetahui Indeks Kepuasan

Masyarakat sangat penting bagi instansi pemerintah untuk menentukan sasaran-sasaran perbaikan ke depan.

Nilai CSI dihitung dengan mengolah data hasil kuesioner yakni bagian persepsi dan tingkat kepentingan responden terhadap indikator layanan. Perhitungannya menggunakan "Weighting Factors" masing-masing indikator pelayanan dari 26 indikator pelayanan yang dikaji dalam penelitian ini. Adapun langkah-langkah yang dilakukan untuk menentukan besarnya CSI adalah sebagai berikut:

a) Menentukan *Mean Importance Score* (MIS)

MIS adalah nilai rata-rata tingkat kepentingan konsumen tiap variabel atau atribut yang dapat dihitung dengan menggunakan persamaan:

$$MIS_i = \frac{(\sum_{i=1}^n Y_i)}{n}$$

Dimana:

n = jumlah responden

Y_i = Nilai Harapan , Indikator Y ke-*i*

b) Menentukan nilai *Mean Satisfaction Score* (MSS)

MSS merupakan nilai rata-rata tingkat kenyataan yang dirasakan pengguna layanan (persepsi) tiap variabel atau indikator. MSS dapat dihitung dengan menggunakan persamaan:

$$MSS_i = \frac{(\sum_{i=1}^n X_i)}{n}$$

Dimana:

n = jumlah responden

X_i = Nilai Kenyataan Indikator X ke-*i*

c) Membuat *Weight Factor* (WF)

Bobot ini merupakan nilai MIS per indikator terhadap total MIS seluruh indikator. WF ini dapat dicari dengan menggunakan persamaan:

$$WF_i = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i}$$

d) Membuat *Weight Score* (WS)

Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kenyataan pelayanan yang dirasakan pengguna jasa sebagai MSS (*Mean Satisfaction Score*). Persamaan yang digunakan yaitu:

$$WS_i = WF_i \times MSS_i$$

e) Menentukan CSI

Persamaan yang digunakan untuk menentukan CSI adalah sebagai berikut:

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\%$$

Dimana:

p = atribut kepentingan ke- p

HS = (*Highest Scale*) Skala maksimum yang digunakan

Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi ke dalam lima kriteria dari tidak puas sampai sangat puas. Kriteria-kriteria tersebut yaitu sebagai berikut:

0,81 - 1,00 = Sangat Puas

0,66 - 0,80 = Puas

0,51 - 0,65 = Cukup Puas

0,35 - 0,50 = Kurang Puas

0,00 - 0,34 = Tidak Puas

Berdasarkan pengolahan data sesuai dengan langkah-langkah tersebut, diketahui nilai MSS, MIS, WF dan WS sebagaimana tertera dalam tabel berikut :

Tabel 4.33 Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Indikator	MSS	MIS	WF	WS
1	3,370	4,690	0,038	0,130
2	3,420	4,710	0,039	0,132
3	3,590	4,690	0,038	0,138
4	3,370	4,680	0,038	0,129
5	3,380	4,700	0,039	0,130
6	3,780	4,650	0,038	0,144
7	3,740	4,680	0,038	0,143
8	3,330	4,720	0,039	0,129
9	3,330	4,670	0,038	0,127
10	3,340	4,670	0,038	0,128
11	3,350	4,710	0,039	0,129
12	3,380	4,730	0,039	0,131
13	3,300	4,680	0,038	0,127
14	3,340	4,710	0,039	0,129
15	3,320	4,730	0,039	0,129
16	3,300	4,690	0,038	0,127
17	3,350	4,680	0,038	0,128
18	3,330	4,690	0,038	0,128
19	3,330	4,700	0,039	0,128
20	3,300	4,680	0,038	0,127
21	3,330	4,710	0,039	0,129
22	3,330	4,680	0,038	0,128
23	3,300	4,700	0,039	0,127
24	3,350	4,680	0,038	0,128
25	3,340	4,700	0,039	0,129
26	3,300	4,690	0,038	0,127
Total	87,900	122,020	1,000	3,381
Weighted Average		0,130		
CSI		0,676		

Sumber: Hasil Olah data

Tabel 4.33 menunjukkan nilai indeks sebesar 0,676, dimana nilai tersebut berada pada interval nilai 0,66 sampai 0,80 yang berarti pelanggan “Puas” terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh KUA Kecamatan Dullah Selatan.

7. Analisis prioritas perbaikan pelayanan dengan *Importance Performance Analysis*

Importance Performance Analysis digunakan untuk mengembangkan strategi manajemen pemasaran. Analisis ini digunakan untuk menutupi kekurangan yang ada para Servqual (Wijaya, 2011:134). Dengan Analisis ini dapat diketahui lebih jelas mengenai tingkat kepentingan variabel tertentu di mata pelanggan selanjutnya dapat dikaitkan dengan variabel kepuasan pelanggan.

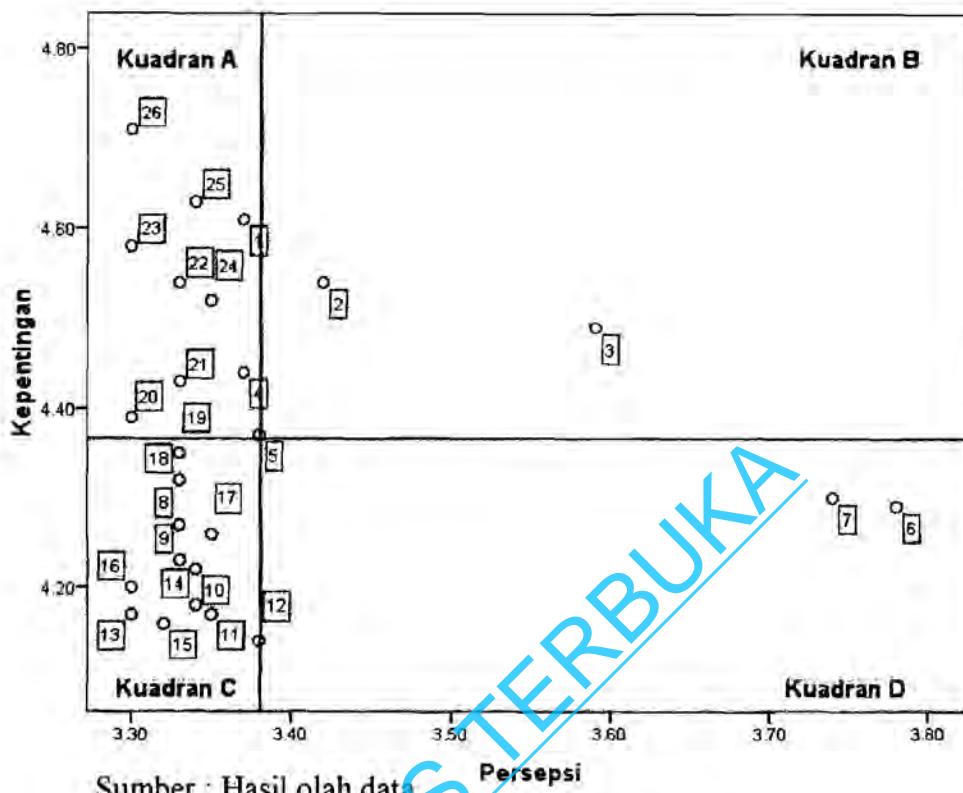
Untuk mendapatkan variabel-variabel yang harus diprioritaskan untuk dikembangkan dilakukan dengan cara membandingkan antara persepsi responden dengan tingkat kepentingannya terhadap suatu indikator pelayanan. Hasil dari perbandingan tersebut kemudian diolah menggunakan diagram kartesius yang menghasilkan penempatan data berdasarkan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Adapun perbandingan persepsi dan tingkat kepentingan responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.34 Tabel Nilai Persepsi dan Tingkat Kepentingan

No.	Indikator	Persepsi	Kepentingan
1	Lay out/ tata letak ruangan KUA Dullah Selatan yang rapi	3,37	4,61
2	Luas ruangan yang memadai	3,42	4,54
3	Jumlah petugas pelayanan sebanding dengan jenis pelayanan	3,59	4,49
4	Fasilitas pendukung pelayanan sangat memadai	3,37	4,44
5	Sarana dan prasarana pelayanan yang mutakhir dan modern	3,38	4,37
6	Kebersihan ruangan	3,78	4,29
7	Petugas berpakaian rapi	3,74	4,3
8	Jam buka-tutup kantor yang tepat waktu	3,33	4,27
9	Jadwal pelayanan sangat jelas	3,33	4,23
10	Biaya pencatatan nikah terjangkau	3,34	4,22
11	Biaya pencatatan nikah sangat wajar	3,35	4,17
12	Rincian biaya pelayanan sangat terbuka	3,38	4,14
13	Prosedur dan alur pelayanan pendaftaran nikah sangat sederhana	3,3	4,17
14	Petugas menyelesaikan suatu pelayanan sesuai dengan target dalam standar waktu pelayanan	3,34	4,18
15	Kecepat-tanggapan pihak petugas dalam menyelesaikan masalah pelanggan	3,32	4,16
16	Ketepatan janji pihak petugas dalam menyelesaikan masalah pelanggan	3,3	4,2
17	Birokrasi yang mudah dan cepat	3,35	4,26
18	Petugas pelayanan sangat sopan dan ramah	3,33	4,32
19	Ada unsur keadilan dalam mendapatkan pelayanan	3,33	4,35
20	Karyawan KUA Dullah Selatan memiliki pengetahuan dan keterampilan teknis yang luas	3,3	4,39
21	Petugas pelayanan meyakinkan dalam kepercayaan pelanggan	3,33	4,43
22	Keamanan lingkungan kantor	3,33	4,54
23	Kemudahan menyampaikan keluhan pelanggan kepada pihak KUA Dullah Selatan	3,3	4,58
24	Petugas pelayanan mudah ditemui dan dihubungi	3,35	4,52
25	Karyawan dapat mengenali pelanggan dengan baik	3,34	4,63
26	Petugas pelayanan tegas dan penuh perhatian.	3,3	4,71

Sumber : Hasil olah data

Selanjutnya nilai persepsi dan tingkat kepentingan tersebut diaplikasikan dalam diagram kartesius dengan bantuan software SPSS Versi 1.7 dan hasilnya disajikan seperti gambar berikut:



Gambar 4.4 Diagram Klasifikasi Kepentingan

Gambar tersebut menunjukkan posisi masing-masing indikator persepsi dan tingkat kepentingan berdasarkan *Importance Performance Analysis*. Variabel yang berada pada kuadran A artinya variabel ini memiliki tingkat kinerja (*performance*) dibawah rata-rata, tetapi tingkat kepentingannya cukup tinggi. Dengan demikian semua variabel yang berada pada kuadran A ini perlu ditingkatkan agar dapat masuk pada kuadran B. Berdasarkan diagram tersebut, variabel yang masuk dalam kuadran A adalah:

Indikator 1, 4 dan 5 untuk dimensi *tangible*, indikator 19, 20, 21 dan 22 untuk dimensi *assurance*, dan indikator 23, 24, 25 dan 26 Untuk dimensi *empathy*.

Variabel yang berada dalam kuadran B adalah variabel yang memiliki *performance* dan *importance* yang sangat tinggi. Variabel ini perlu diperhatikan dan dipertahankan karena variabel-variabel ini merupakan keunggulan yang dimiliki oleh KUA Kecamatan Dullah Selatan Dullah Selatan. Variabel-variabel tersebut adalah indikator 2 dan 3 untuk dimensi *tangible* (Penampilan fisik).

Variabel yang berada dalam kuadran C adalah variabel yang memiliki *performance* dan *importance* yang relatif rendah. Variabel ini perlu diperhatikan dan dikelola dengan serius karena ketidakpuasan pengguna jayanan umumnya berawal dari variabel-variabel ini. Variabel-variabel tersebut adalah indikator 8, 9, 10, 12, 13 dan 14 untuk dimensi *reliability* (keandalan) , indikator 15, 16 dan 17 untuk dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dan indikator 18 untuk dimensi *assurance* (jaminan).

Variabel yang berada pada kuadran D adalah variabel yang menurut pelanggan sangat baik namun variabel ini memiliki kepentingan yang relatif rendah jadi variabel ini perlu dipertimbangkan kembali karena dianggap berlebihan. Variabel kuadran D ini perlu dikurangi agar ada efisiensi. Variabel tersebut adalah indikator 6 dan 7 untuk dimensi *tangible* (penampilan fisik).

C. Pembahasan

1. Kualitas kinerja pelayanan berdasarkan gap (kesenjangan)

Dari hasil pengolahan data pada tabel 4.88 tentang kesenjangan (gap) pelayanan dan tabel 4.31 tentang nilai aktual Servqual berdasarkan

pembobotan menunjukkan bahwa nilai keseluruhan indikator layanan pada KUA Kecamatan Dullah Selatan pada bagian kepuasan (persepsi) pengguna layanan lebih rendah dari yang diharapkan. Dengan demikian nilai kelima dimensi Servqual bernilai negatif yang mana jika dilihat dari rentang skala pembobotan tingkat kualitas kinerja, semua dimensi bernilai sedang atau cukup baik. Meskipun berada pada skala cukup baik namun nilai Servqual yang negatif tersebut menunjukkan tingkat kualitas kinerja pelayanan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Dullah Selatan dalam pelayanan pencatatan nikah masih belum memenuhi harapan (ekspektasi) pengguna layanan.

Pertama, dimensi *tangible* dengan nilai rata-rata gap terbobot sebesar -0,28 menunjukkan bahwa sarana maupun prasarana fisik yang meliputi sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi, kebersihan dan keindahan yang dimiliki oleh KUA Kecamatan Dullah Selatan masih kurang memuaskan bagi para pengguna jasa pencatatan nikah. Indikator yang memiliki nilai gap paling besar adalah lay out/ tata letak ruangan KUA Dullah Selatan dan sarana dan prasarana pelayanan yang mutakhir dan modern yang masing-masing bernilai -0,051. Menurut Parasuraman (1998) tersedianya fasilitas fisik berupa peralatan canggih pada pelayanan pencatatan nikah akan sangat mempengaruhi penilaian pengguna jasa terhadap kualitas layanan yang diterimanya. Dengan demikian maka keterbatasan sarana pendukung merupakan salah satu penyebab kurangnya kualitas layanan pencatatan nikah terhadap masyarakat. Disamping itu tata letak ruangan juga

merupakan hal yang sangat penting dalam penyediaan pelayanan pencatatan nikah sebab terkait dengan kenyamanan dan keindahan yang dirasakan oleh pengguna jasa pada saat berada di ruang tunggu. Oleh karena itu maka KUA Kecamatan Dullah Selatan harus memberikan perhatian pada indikator ini agar dapat meningkatkan kualitas pelayanananya.

Kedua, dimensi *reliability* dengan nilai rata-rata gap terbobot sebesar -0,38 juga menunjukkan bahwa kemampuan dan keandalan petugas pelayanan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya masih belum memenuhi ekspektasi pengguna layanan. Indikator yang memiliki gap paling besar adalah ketepatan jam buka tutup kantor dengan nilai gap - -0,053. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna jasa KUA Dullah Selatan menganggap indikator kewajaran biaya dan kesederhanaan prosedur pelayanan lebih baik dari ketepatan jam buka tutup kantor. Padahal jika dicermati, indikator kewajaran biaya dan kesederhanaan prosedur ini selalu menjadi sorotan masyarakat secara umum namun tidak demikian dengan pengguna jasa KUA Kecamatan Dullah Selatan.

Ketiga, dimensi *responsiveness* yang memiliki nilai gap rata-rata -0,17 menunjukkan bahwa kesanggupan petugas pelayanan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen masih belum memenuhi ekspektasi pelanggan. Indikator ketepatan janji pihak petugas dalam menyelesaikan masalah pelanggan merupakan indikator yang memiliki nilai gap terbesar dari 26 indikator yang ada. Kesenjangan yang besar ini memerlukan

perhatian yang sangat besar pula dalam rangka peningkatan kepuasan masyarakat dalam pelayanan pencatatan nikah.

Keempat, dimensi *assurance* yang memiliki nilai gap rata-rata sebesar -0,27 menunjukkan bahwa kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai KUA Kecamatan Dullah Selatan dalam meyakinkan kepercayaan konsumen juga belum memenuhi ekspektasi pengguna layanan. Indikator yang memiliki nilai gap terbesar adalah karyawan KUA Dullah Selatan memiliki pengetahuan dan keterampilan teknis yang luas dengan nilai gap sebesar -0,053. Rendahnya keterampilan teknis yang dimiliki oleh petugas pelayanan akan menyebabkan dampak yang kurang baik terhadap proses pelayanan. Untuk itu KUA Kecamatan Dullah Selatan juga harus terus meningkatkan kualitas sumberdaya manusia.

Kelima, dimensi *empathy* yang memiliki nilai gap rata-rata sebesar -0,22 yang menunjukkan bahwa Sikap tegas dan penuh perhatian dari pegawai terhadap pengguna layanan juga masih belum memenuhi harapan masyarakat. Indikator yang memiliki gap terbesar adalah indikator nomor 23 yaitu kemudahan menyampaikan keluhan pelanggan kepada pihak KUA Dullah Selatan. Gap yang besar ini menunjukkan bahwa indikator tersebut dinilai sangat tidak memuaskan oleh pengguna layanan pencatatan nikah oleh sebab itu KUA Kecamatan Dullah Selatan harus memberikan perhatian pada keluhan pengguna layanan.

Dari tabel Nilai aktual Servqual dapat dilihat bahwa secara keseluruhan kualitas kinerja pelayanan pencatatan nikah pada KUA Kecamatan Dullah Selatan cukup baik atau sedang dimana nilai kualitas

Kinerja pelayanan (gap) menunjukkan angka -0,26 dimana berdasarkan rentang skala Indeks Kualitas Kinerja berada pada rentang skala $-0,80 < IKK \leq 0,80$. Nilai kinerja pelayanan yang masih belum memenuhi harapan pengguna jasa ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor selain karena *performance* (kinerja) aktual dari KUA Kecamatan Dullah Selatan sendiri, juga dapat disebabkan karena tingkat ekspektasi pengguna layanan yang sangat tinggi, yaitu menginginkan kondisi pelayanan yang ideal dan terbaik.

Secara sederhana, hasil analisis gap (kesenjangan) pelayanan pencatatan nikah pada KUA Kecamatan Dullah Selatan diuraikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.35 Temuan Gap Pelayanan

Dimensi	Indikator	Hasil
<i>Tangible (X1)</i>	Melibuti sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi, kebersihan dan keindahan	Gap pelayanan (servqual) dimensi <i>Tangible</i> bernilai negatif yakni -0,28. Dengan demikian maka dimensi penampilan fisik KUA Kecamatan Dullah Selatan belum memenuhi harapan pengguna layanan. Pengguna layanan sangat mengharapkan adanya penampilan fisik yang baik khususnya <i>layout</i> ruangan dan sarana prasarana pelayanan yang mutakhir dan modern yang digunakan oleh KUA Kecamatan Dullah Selatan dalam pelayanan pencatatan nikah. Dua indikator ini memiliki nilai gap yang tertinggi diantara 5 indikator lainnya yang berarti bahwa pengguna layanan sangat mengharapkannya. Namun harapan tersebut tidak dapat dipenuhi oleh KUA Kecamatan Dullah Selatan.

Dimensi	Indikator	Hasil
Reliability (X2)	Kemampuan dan keandalan petugas pelayanan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya	Gap pelayanan dimensi <i>Reliability</i> (keandalan) bernilai -0,38. Nilai ini merupakan nilai gap tertinggi diantara 5 dimensi lainnya yang juga bernilai negatif yang berarti bahwa keandalan pelayanan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Dullah Selatan belum memenuhi harapan pengguna layanan. Rata-rata pengguna layanan mengharapkan adanya ketepatan jam buka tutup kantor dan kesederhanaan prosedur dalam pelayanan pencatatan nikah. Namun pengguna layanan justru mendapatkan kenyataan pelayanan yang sebaliknya. Adapun mengenai biaya pencatatan nikah justru tidak dipermasalahkan oleh pengguna layanan terbukti dengan nilai gap yang cukup kecil. Kemungkinan pengguna layanan menganggap bahwa pelayanan pernikahan di KUA merupakan pelayanan keagamaan sehingga masalah biaya dikembalikan pada sikap keikhlasan pengguna layanan.
Responsiveness (X3)	Kesanggupan petugas pelayanan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen	Gap pelayanan dimensi <i>responsiveness</i> (daya tanggap) bernilai - 0,17 yang juga bernilai negatif. Meskipun berdasarkan rentang skala pembobotan nilai aktual servqual dimensi ini berada pada kriteria "Cukup Baik" namun nilai yang negatif tersebut menunjukkan bahwa dari aspek daya tanggap petugas pelayanan masih sangat rendah dan belum memenuhi harapan pengguna layanan. Dalam berbagai aspek pelayanan, pengguna layanan mengharapkan kecepatan petugas dalam pelayanan pencatatan nikah terutama mengenai respon petugas terhadap permasalahan yang dihadapi pengguna layanan. Akan tetapi KUA Kecamatan Dullah Selatan belum dapat menyediakan pelayanan yang memiliki daya tanggap yang tinggi terhadap permasalahan pengguna layanan

Dimensi	Indikator	Hasil
Assurance (X4)	Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen	Gap pelayanan dimensi <i>assurance</i> (jaminan) bernilai - 0,27 yang juga bernilai negatif. Hal ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan di KUA Kecamatan Dullah Selatan belum mampu meyakinkan pengguna layanan terhadap jaminan layanan yang baik.
Empathy (X5)	Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen	Gap pelayanan dimensi <i>empathy</i> (empati) bernilai - 0,22 (negatif). Nilai negatif ini menunjukkan bahwa pengguna layanan belum puas terhadap pelayanan KUA Kecamatan Dullah Selatan khususnya menyangkut kemudahan menyampaikan keluhan kepada petugas layanan.
Kinerja Pelayanan (Y)	Tingkat pencapaian hasil yang dilakukan KUA Kecamatan Dullah Selatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal pencatatan nikah yang diukur dari selisih gap Pelayanan.	Berdasarkan nilai gap (nilai aktual servqual) Kinerja pelayanan pencatatan nikah pada KUA Kecamatan Dullah Selatan belum memenuhi harapan pengguna layanan sebab bernilai negatif yakni -0,26. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi pengguna layanan. Adanya gap ini disebabkan ketidakmampuan pihak KUA Kecamatan dalam menyediakan layanan yang berkualitas yang dapat memenuhi harapan pengguna layanan dalam hal ini calon pengantin. Meskipun demikian, berdasarkan rentang skala pembobotan nilai aktual servqual, nilai rata-rata dimensi layanan berada pada skala $-0,80 < \text{IKK} \leq 0,80$ atau dengan kriteria "Cukup Baik" yang berarti bahwa kinerja pelayanan KUA Kecamatan Dullah Selatan masih dinilai cukup memuaskan.

Sumber : Hasil olah data

Adanya kesenjangan/gap yang terjadi sebagaimana diuraikan pada tabel tersebut antara lain disebabkan oleh:

- a. Kesenjangan antara harapan pengguna layanan dan persepsi organisasi (penyedia layanan), dalam hal ini KUA Kecamatan Dullah Selatan tidak selalu memahami benar apa yang menjadi keinginan pengguna layanan.
- b. Kesenjangan antara persepsi organisasi dan spesifikasi kualitas pelayanan. KUA Kecamatan Dullah Selatan mungkin benar dalam memahami keinginan pengguna layanan, tetapi tidak menetapkan standar pelaksanaan yang spesifik.
- c. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dan penyampaian pelayanan. Para pegawai KUA Kecamatan Dullah Selatan mungkin tidak terlatih baik dan tidak mampu memenuhi standar.

Berdasarkan uraian tersebut, KUA Kecamatan Dullah Selatan perlu melakukan evaluasi dan perbaikan kinerja yang jelas, konsisten, dan bersifat sistematis. Tindakan evaluasi dan perbaikan kinerja yang dapat dilakukan yaitu sebagai berikut:

- a. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pengguna layanan. KUA Kecamatan Dullah Selatan perlu melakukan Studi Indeks Kepuasan Masyarakat secara berkala untuk menyerap persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang dapat dilakukan dengan metode *customer focus group*, mengedarkan kuesioner pelayanan setiap periode tertentu, atau menggunakan pegawai *front office* untuk mengamati adanya kesenjangan.
- b. Memberikan kesempatan kepada pengguna layanan untuk menyampaikan keluhan. KUA Kecamatan Dullah Selatan harus menyediakan layanan keluhan masyarakat pengguna layanan misalnya

dengan menyediakan kotak saran atau dengan metode lain yang mudah diakses oleh masyarakat.

- c. Memperbaiki dan melengkapi sarana dan prasarana penunjang yang dibutuhkan pengguna layanan.
- d. Menetapkan standar kualitas pelayanan yang tinggi, antara lain berupa kecepatan dan ketepatan respon terhadap keluhan pelanggan.
- e. Membuat sistem untuk memonitor kinerja pelayanan Secara rutin memeriksa dan mencermati kinerja pelayanan.
- f. Membuat sistem untuk memuaskan keluhan pengguna layanan.
- g. Menanggapi keluhan pengguna layanan dengan ramah.

2. Indeks kepuasan masyarakat

Dari hasil perhitungan metode Servqual dimana kualitas kinerja pelayanan pencatatan nikah pada KUA Kecamatan Dullah Selatan terdapat perbedaan meskipun tidak terlalu signifikan dengan perhitungan metode CSI yang menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat bernilai "memuaskan". Hal ini disebabkan oleh kriteria segmentasi antara baik atau tidaknya suatu kualitas pelayanan dengan kriteria tingkat kepuasan pelanggan pada tabel 4.32 dan tabel 4.33. berbeda tolok ukurnya.

Kualitas kinerja pelayanan dapat dikatakan sangat baik apabila (Q) > 0 tingkat kesenjangannya (gap) atau lebih dari 100% ekspektasi pelanggan dapat terpenuhi oleh kenyataan yang dirasakan pelanggan dan apabila kurang dari 100% dikatakan kurang baik atau buruk. Sedangkan untuk tingkat Indeks kepuasan pelanggan apabila ekspektasi pelanggan telah terpenuhi oleh kenyataan yang dirasakan meskipun hanya lebih dari

setengah atau 50% dapat dikatakan cukup puas dan kriteria sangat puasnya berada pada nilai 100%.

Dengan demikian maka kinerja pelayanan publik di bidang Pencatatan Nikah pada KUA Kecamatan Dullah Selatan berdasarkan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat bernilai memuaskan. Artinya bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh KUA Kecamatan Dullah Selatan.

3. Dimensi pelayanan yang harus diprioritaskan untuk dikembangkan dan ditingkatkan

Dari hasil analisis *Importance Performance Analysis* telah diidentifikasi indikator-indikator yang harus diprioritaskan oleh KUA Kecamatan Dullah Selatan dalam rangka perbaikan kualitas kinerja pelayanan pencatatan nikah. Adapun indikator-indikator yang perlu mendapatkan prioritas untuk dikembangkan dan ditingkatkan adalah sebagaimana diuraikan dalam berikut:

Tabel 4.36 Hasil Analisis IPA

No.	Kuadran	Hasil
1.	Kuadran A, Perlu Ditingkatkan (<i>Performance Rendah, Importance Tinggi</i>)	Dimensi Tangible : -Kerapian Lay out/ tata letak ruangan KUA Dullah Selatan -Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan -Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan yang mutakhir dan modern Dimensi Assurance : - Ada unsur keadilan dalam mendapatkan pelayanan - Karyawan KUA Dullah Selatan memiliki pengetahuan dan keterampilan teknis yang luas - Petugas pelayanan meyakinkan dalam

No.	Kuadran	Hasil
		<p>kepercayaan pelanggan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Keamanan lingkungan kantor - <p>Dimensi Empathy:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kemudahan menyampaikan keluhan pelanggan kepada pihak KUA Dullah Selatan - Petugas pelayanan mudah ditemui dan dihubungi - Karyawan dapat mengenali pelanggan dengan baik - Petugas pelayanan tegas dan penuh perhatian
2.	Kuadran B, Perlu Dipertahankan (<i>Performance</i> dan <i>Importance</i> Tinggi)	<p>Dimensi Tangible :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Luas ruangan yang memadai - Jumlah petugas pelayanan sebanding dengan jenis pelayanan
3.	Kuadran C, Perlu Dikembangkan (<i>Performance</i> dan <i>Importance</i> Rendah)	<p>Dimensi Reliability:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jam buka-tutup kantor yang tepat waktu - Jadwal pelayanan sangat jelas - Biaya pencatatan nikah terjangkau - Rincian biaya pelayanan sangat terbuka - Prosedur dan alur pelayanan pendaftaran nikah sangat sederhana - Petugas menyelesaikan suatu pelayanan sesuai dengan target dalam standar waktu pelayanan <p>Dimensi Responsiveness :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kecepatan dalam merespon keluhan dan permasalahan - pelanggan - Ketepatan janji pihak petugas dalam menyelesaikan masalah pelanggan - Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan <p>Dimensi Assurance :</p> <p>Petugas pelayanan sangat sopan dan ramah</p>
4.	Kuadran D, Berlebihan/ Dipertimbangkan (<i>Performance</i> Baik, <i>Importance</i> Rendah)	<p>Dimensi Tangible :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kebersihan ruangan - Petugas berpakaian rapi

Sumber : Hasil olah data

Dari tabel tersebut terlihat bahwa banyak variabel pelayanan yang memerlukan peningkatan agar dapat memenuhi harapan pengguna layanan pada KUA Kecamatan Dullah Selatan. Variabel-variabel dan indikatornya terdapat pada nomor 1 merupakan prioritas utama untuk ditingkatkan sebab dinilai sangat penting dan sangat dibutuhkan oleh pengguna layanan.

Variabel nomor 2 adalah yang dianggap memuaskan oleh pengguna layanan dan dianggap penting. Artinya bahwa KUA Kecamatan Dullah Selatan harus mempertahankan kondisi ini sebab variabel-variabel ini merupakan keunggulan yang dimiliki oleh KUA Kecamatan Dullah Selatan.

Variabel-variabel nomor 3 dinilai oleh rendah tingkat kinerja dan tingkat kepentingannya oleh pengguna layanan. Oleh karenanya KUA Kecamatan Dullah Selatan harus mengembangkan variabel-variabel ini sebab merupakan faktor-faktor yang menentukan kepuasan pengguna layanan.

Sedangkan variabel-variabel nomor 4 perlu dipertimbangkan sebab dianggap memenuhi persepsi pengguna layanan namun dianggap tidak penting. Oleh sebab itu variabel ini perlu dikurangi agar KUA Kecamatan Dullah Selatan lebih efisien dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan tentang kinerja pelayanan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Dullah Selatan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis kualitas kinerja pelayanan pencatatan nikah pada KUA Kecamatan Dullah Selatan berdasarkan 5 dimensi *Servqual* (*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*) masih terdapat gap yang cukup signifikan dan bernilai negatif yang berarti bahwa pelayanan pencatatan nikah pada KUA Kecamatan Dullah Selatan belum memenuhi harapan pengguna layanan. Dimensi *Servqual* yang sangat memenuhi harapan pengguna layanan adalah dimensi yang mempunyai gap/kesenjangan terkecil yaitu dimensi *responsiveness*. sedangkan dimensi yang sangat tidak memenuhi harapan adalah dimensi *reliability* sebab memiliki gap yang terbesar diantara dimensi lainnya. Meskipun demikian secara umum penilaian masyarakat berdasarkan skor rata-rata 5 dimensi *Servqual* berada pada skala cukup memuaskan yang berarti bahwa masyarakat cukup puas dengan kinerja pelayanan pencatatan nikah pada KUA Kecamatan Dullah Selatan.
2. Hasil pengukuran indeks kepuasan masyarakat berdasarkan *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan hal yang positif dan dikategorikan dalam kondisi yang baik atau memuaskan. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan merasa puas dengan kinerja

pelayanan yang diberikan oleh KUA Kecamatan Dullah. Walaupun memuaskan, namun masih perlu terus ditingkatkan kualitasnya dengan mengacu pada *Importance Performance Analysis*

3. Hasil dari *Importance Performance Analysis* melalui diagram kartesius terdapat dua bagian penting yang patut mendapatkan prioritas dalam peningkatan dan pengembangannya yaitu pada bagian kuadran A dan kuadran C. Indikator yang berada pada kuadran A harus mendapat prioritas untuk ditingkatkan. Indikator-indikator tersebut adalah:
 - a. Dimensi *tangible* meliputi indikator-indikator:
 - 1) Kerapian *lay out*/ tata letak ruangan KUA Dullah Selatan
 - 2) Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan
 - 3) Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan yang mutakhir dan modern
 - b. Dimensi *assurance* meliputi indikator-indikator:
 - 1) Ada unsur keadilan dalam mendapatkan pelayanan
 - 2) Karyawan KUA Dullah Selatan memiliki pengetahuan dan keterampilan teknis yang luas
 - 3) Petugas pelayanan meyakinkan dalam kepercayaan pelanggan
 - 4) Keamanan lingkungan kantor
 - c. Dimensi *empathy* meliputi indikator-indikator:
 - 1) Kemudahan menyampaikan keluhan pelanggan kepada pihak KUA Dullah Selatan
 - 2) Petugas pelayanan mudah ditemui dan dihubungi
 - 3) Karyawan dapat mengenali pelanggan dengan baik

4) Petugas pelayanan tegas dan penuh perhatian

Indikator pelayanan yang perlu mendapat prioritas untuk dikembangkan adalah indikator yang terdapat pada kuadran C yaitu :

a. Dimensi *reliability*, meliputi indikator-indikator:

- 1) Jam buka-tutup kantor yang tepat waktu
- 2) Jadwal pelayanan sangat jelas
- 3) Biaya pencatatan nikah terjangkau
- 4) Rincian biaya pelayanan sangat terbuka
- 5) Prosedur dan alur pelayanan pendaftaran nikah sangat sederhana
- 6) Petugas menyelesaikan suatu pelayanan sesuai dengan target dalam standar waktu pelayanan

b. Dimensi *responsiveness*, meliputi indikator-indikator :

- 1) Kecepatan dalam merespon keluhan dan permasalahan pelanggan
- 2) Ketepatan janji pihak petugas dalam menyelesaikan masalah pelanggan
- 3) Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan

c. Dimensi *assurance* , meliputi indikator: Petugas pelayanan sangat sopan dan ramah

B. Saran

1. KUA Kecamatan Dullah Selatan harus terus berupaya meningkatkan kualitas kinerja pelayanan pencatatan nikah dengan cara mengurangi kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi pengguna layanan sebab kualitas layanan akan ditentukan oleh besar kecilnya kesenjangan antara

harapan dan kenyataan yang diterima oleh pengguna layanan. Gap pelayanan dapat dikurangi dengan meningkatkan kualitas kinerja sehingga dapat sebanding atau minimal sama dengan harapan pengguna layanan. Keberhasilan mengurangi kesenjangan harapan dan kenyataan dengan sendirinya akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

2. KUA Kecamatan Dullah Selatan perlu melakukan pengukuran kepuasan masyarakat secara periodik sehingga dimensi-dimensi layanan yang tidak memuaskan masyarakat dapat diketahui selanjutnya dapat melakukan upaya-upaya yang mengarah pada peningkatan kualitas kinerja pelayanan.
3. Hasil analisis *Importance Performance Analysis* diperoleh dari penelitian ini dapat digunakan sebagai pijakan untuk memperbaiki kinerja pelayanan pencatatan nikah pada KUA Kecamatan Dullah Selatan. Perbaikan kinerja dapat dilakukan dengan memfokuskan pada dimensi yang tingkat kepentingannya tinggi namun memiliki *performance* rendah.
4. Penelitian ini hanya mengukur kualitas kinerja pelayanan pencatatan nikah pada KUA Kecamatan Dullah Selatan secara umum oleh karena itu pada masa mendatang diperlukan penelitian lebih lanjut dengan mengkaji aspek-aspek pelayanan lainnya secara lebih terfokus seperti aspek akuntabilitas pelayanan pencatatan nikah sebagai salah satu isu yang selalu mengemuka di kalangan masyarakat saat ini.
5. Dalam penelitian ini masih terdapat beberapa kelemahan antara lain penentuan variabel-variabel yang hanya didasarkan pada konsep yang ditawarkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam model Servqual yang diintegrasikan dengan *Customer Satisfaction Index* dan *Importance*

Performance Analysis. Hal ini disebabkan karena terbatasnya literatur yang didapatkan oleh penulis dan juga karena *constraint* waktu yang sangat sempit. Oleh karenanya diharapkan bagi mereka yang berminat untuk mengembangkan penelitian ini, agar menggunakan konsep-konsep pengukuran kualitas layanan lainnya dengan mengintegrasikannya dengan metode-metode lain seperti *Quality Function Development* (QFD), *Internal Service Quality* (INTQUAL), Kano dan sebagainya.

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Teks:

- Aritonang, R. L., (2005). *Kepuasan Pelanggan*, Gramedia, Jakarta.
- Barata, A. A., (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*.Gramedia. Jakarta.
- Bungin, B., (2010) *Penelitian Kualitatif*, Jakarta, Kencana.
- Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Kementerian Agama RI, (2010). *Himpunan Peraturan Perundang-Undangan Tentang Perkawinan*, Jakarta, Ditjen Bimas Islam.
- Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam, (2008). *Pedoman Penghulu*, Jakarta, Ditjen Bimas Islam Kementerian Agama RI
- Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam, (2003). *Pedoman Pegawai Pencatatan Nikah*, Jakarta, Ditjen Bimas Islam Kementerian Agama RI.
- Dwiyanto, A., (2006). *Mewujudkan Good governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Dwiyanto, A., (2011). *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*, Gramedia Jakarta.
- Hollins, B., & Shinkins, S., (2006). *Managing Service Operations: Design And Implementation*, London, SAGE Publications Ltd.
- Irawan, H., (2003). *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Irawan, P., (2010). *Metodologi Penelitian Administrasi*, Universitas Terbuka, Jakarta.
- Lembaga Administrasi Negara, (2000). Sistem Manajemen Pemerintah Daerah. Bandung : Pusat Kajian dan Diklat Aparatur LAN.
- Lembaga Administrasi Negara, (2008). *Operasionalisasi Pelayanan Prima*, Jakarta, LAN.
- Lukman, S & Sugiyanto, (2002). *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*, Jakarta: LAN
- Mahmudi, (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta, STIE YKPN.

- Moenir, H. A. S., (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bandung, Bumi Aksara.
- Nasution, M. N., (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor: PT Ghalia Indonesia.
- Omachonu, V. K. & Ross, J. E., (2004), *Principles Of Total Quality*, London, CRC Press.
- Sinambela, L. P., (2011). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Sugiyono, (2004). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Sundarso, Astuti R. S., Sulandari S., Marom A., Rostiyangsih D., Fathurohman, (2010). *Teori Administrasi*, Universitas Terbuka, Jakarta
- Surjadi, (2012). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Jakarta, Refika Aditama.
- Thoha, M., (2010). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, Jakarta, Kencana.
- Tjiptono, F., (2000). *Manajemen Jasa*, Yogyakarta, Andi Offset
- Tjiptono, F., (2005). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta, Andi Offset.
- Tjiptono, F. & Candra, G., (2011). *Service, Quality and Satisfaction*, Yogyakarta, Andi Offset.
- Umar, H., (2005). *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Wijaya, T., (2011). *Manajemen Kualitas Jasa : Desain Servqual, QFD dan Kano*, Jakarta, PT. Indeks.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., (1990). *Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions And Expectations*, The Free Press A Division Of Macmillan, New York.

Tesis, Disertasi, Makalah dan Jurnal Ilmiah

Alamsyah, (2011). Karakteristik Universal Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik, *Jurnal Borneo Administrator Vol. 7 No. 3 Hal. 353-371, revisi kedua: 18 Oktober 2011*, Diambil 8 Agustus 2012 dari http://eprints.unsri.ac.id/Karakteristik_Universal_Pelayanan_Publik.pdf

- Alamsyah, P., (2012), Model Indeks Kepuasan Pelanggan : Suatu Pengantar, diambil 20 Desember 2012 dari <http://www.scribd.com/doc/51285076/Model-Indeks-Kepuasan-Pelanggan>
- Berry, L. L., Parasuraman, A. & Zeithaml, V. A., (1988) The Service Quality Puzzle, (September – October 1988) *Business Horizons*. Diambil 8 Agustus 2012 dari <http://areas.kenan-flagler.unc.edu/Marketing/FacultyStaff/zeithaml/Selected%20Publications/The%20Service-Quality%20Puzzle.pdf>
- Dewhirst, F., Martinez-Lovente, A. R. and Dale, B. G. (1999). "TQM in public organizations: an examination of the issues", [Versi Elektronik]. *Managing Service Quality*, Vol. 9 No. 1, pp. 265-274.
- Direktorat Penelitian Dan Pengembangan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), (2011), *Integritas Sektor Publik Indonesia Tahun 2011, Fakta Korupsi Dalam Pelayanan Publik*, KPK, Jakarta.
- Franklin, A. L., (2001). Serving The Public Interest? Federal Experiences With Participation in Strategic Planning, [Versi Elektronik]. *American Review of Public Administration*, Vol. 31, No. 2.
- Gani, A. Y. A., (2011). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Yang Berkualitas Sebagai Upaya Memberikan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat, *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Vol. XIII, No. 1*. Diambil 2 Desember 2012 dari <http://ejournalfa.ub.ac.id/index.php/jiap/article/view/258>
- Haemoon, Oh, (1999). Service Quality, Customer Satisfaction, And Customer Value: A Holistic Perspective, [Versi Elektronik]. *International Journal of Hospitality Management*, USA, Iowa.
- Larasati, E., (2010). Konstruksi Pelayanan Publik Di Indonesia, *Disertasi Fakultas Sosial Dan Ilmu Politik Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang*. Diambil 22 Agustus 2012 dari <http://eprints.undip.ac.id/9485/>
- Lubienski, C., (2003). Instrumentalist Perspectives on The "Public" in Public Education: Incentives and Purposes, *Educational Policy*, Vol. 17, No. 4. Diambil 8 Agustus 2012 dari <http://epx.sagepub.com/content/17/4/478.full.pdf>
- Massnick, F., (1997). The Customer Is CEO, How To Measure What Your Customer Want and Make Sure They Get It, [Versi Elektronik]. *American Management Association*.
- Mote, F.. (2008). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Ngesrep Semarang. *Proposal Tesis*. Semarang: Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.

- Q-Mark, (2001). Two Days Training Customer Satisfaction Measurement, *Makalah Training*, Bogor.
- Ruhana, S. A., (2008). Problematika Unit Cost KUA dan Biaya Nikah (Studi Kasus di KUA Kecamatan Menteng). *Harmoni, Jurnal Multikultural & Multireligius Vol. VII No. 28.*, Edisi Desember. Diambil 2 April 2012 dari <http://library.walisongo.ac.id/ucs2/index.php?p=id=49943>
- Suhanah, (2005). *Pandangan Masyarakat Terhadap Pelayanan KUA Kecamatan Batununggal Kota Bandung Propinsi Jawa Barat*, Pustaka Kaldera Nusantara, Jakarta.
- Turkyilmaz, A. & Ozan, C., (2007). "Development of a Customer Satisfaction Index Model: An Application to the Turkish Mobile Phone Sector", [Versi Elektronik]. *Industrial Management & Data System, Vol. 107 No. 5, pp. 672-687.*
- Wahab, S. A., (1999). Reformasi Pelayanan Publik Kajian Dari Perspektif Teori Governance. *Naskah Pidato Pe-nugukan Guru Besar dalam Ilmu Kebijakan*, Fakultas Ilmu Administrasi Uni-versitas Brawijaya, Malang.
- Wikipedia, *Skala Likert*, Diambil 20 Desember 2012 dari http://id.wikipedia.org/wiki/skala_likert
- Zainuddin, H. D., Qowaid H. (Ed). (2003). Kajian Proyektif Ketatalaksanaan Departemen Agama (Studi Terhadap Kinerja KUA Kecamatan Pelabuhan Ratu, Kabupaten Sukabumi Propinsi Jawa Barat) *Jurnal Hasil Penelitian, Badan Litbang Agama Dan Diklat Keagamaan Kementerian Agama RI*, Jakarta.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A., (1993). The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service, *Journal of the Academy of Marketing Science*, Volume 21. Diambil 2 April 2012 dari <http://www.business.uzh.ch/professorships/som/stu/Teaching/HS09/doc/se m1/ZeithamlBerryParasuraman1993.pdf>
- Zubir, I., (2011). *Biaya Riil dan Ideal Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Propinsi DKI Jakarta*, diambil dari [http://sosbud.kompasiana.com/2011/02/01/biaya-riil-dan-ideal-nikah-di-kantor-urus-an-agama-\(kua\)-propinsi-dki-jakarta.html](http://sosbud.kompasiana.com/2011/02/01/biaya-riil-dan-ideal-nikah-di-kantor-urus-an-agama-(kua)-propinsi-dki-jakarta.html).

Peraturan Perundang-undangan

Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan

Keputusan Menteri Agama Nomor 517 Tahun 2001 Tentang Organisasi dan Tata Kerja KUA Kecamatan.

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-undang No. 26 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 1

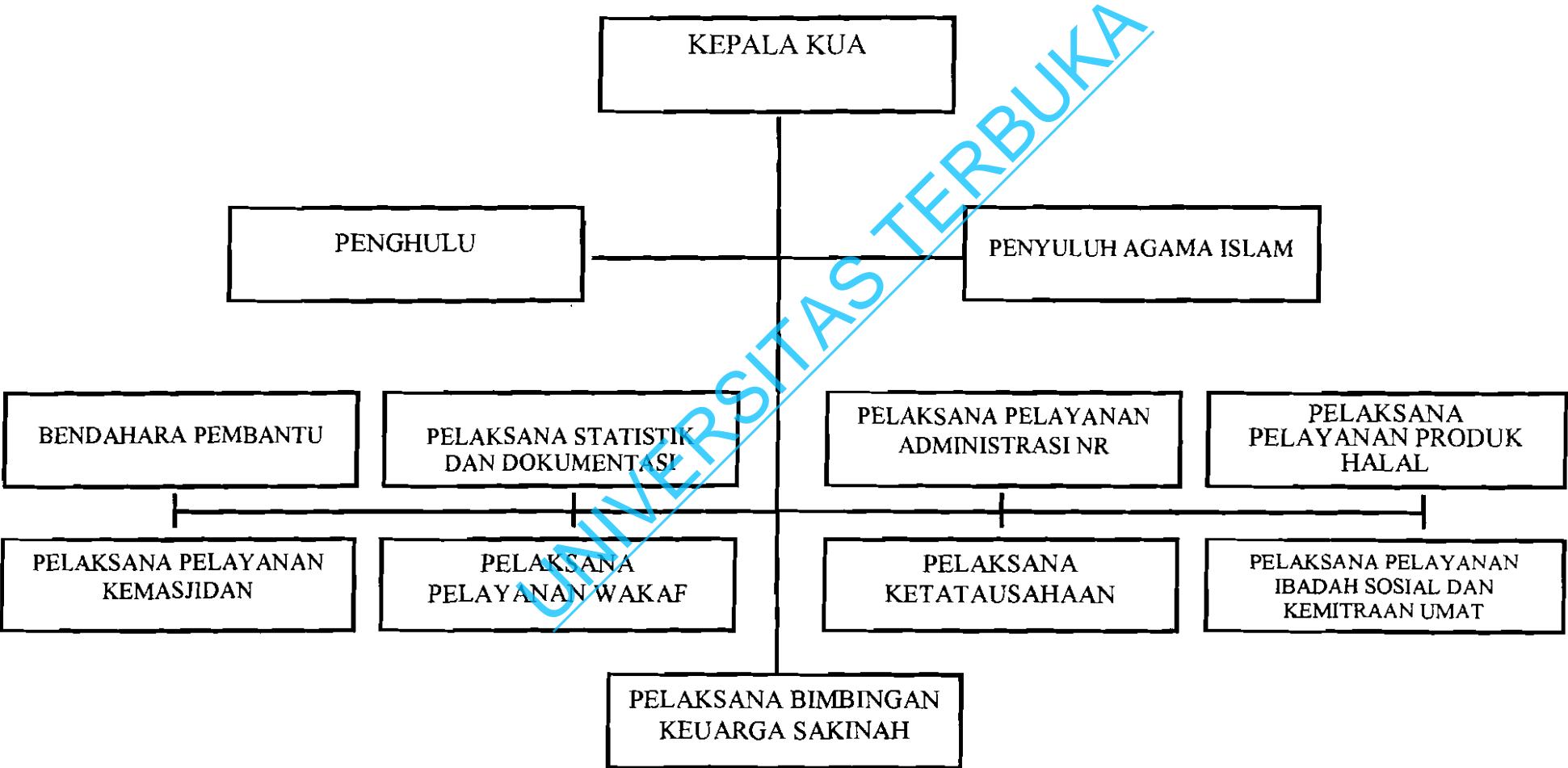
VISI DAN MISI KUA KECAMATAN DULLAH SELATAN

VISI :

“Terwujudnya keluarga bahagia dan sejahtera lahir batin yang mampu memahami, mengamalkan dan menghayati nilai-nilai keimanan, ketakwaan dan akhlakul karimah dalam kehidupan bermasyarakat”

MISI :

- e. Meningkatkan kualitas pembinaan calon pengantin, keluarga sakinhah dan pembinaan keagamaan.
- f. Mewujudkan pelayanan yang cepat, tepat, murah, akuntabel dan berkeadilan.
- g. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi.
- h. Menyediakan sistem data berbasis teknologi informasi

Lampiran 2**Struktur Organisasi KUA Kecamatan Dullah Selatan**

Lampiran 3**STANDAR PELAYANAN****KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PULAU DULLAH SELATAN**

No	Jenis layanan	Satuan	Standar/ Target	Realitas
1	Pendaftaran Nikah / Rujuk	Menit	5	10
2	Pengumuman Kehendak Nikah	Menit	5	5
3	Khutbah Nikah	Menit	10	15
4	Pemeriksaan Administrasi Calon Pengantin	Menit/ Pasang	10	30
5	Pengawasan dan Pencatatan Nikah	Menit/ pasang	15/1	15
6	Penyerahan Kutipan Akta Nikah	Menit/ pasang	10/1	60/1
7	Penyerahan Kutipan Buku Pencatatan Rujuk	Menit/ pasang	10/1	15/1
8	Pembuatan Rekomendasi Nikah	Menit/ orang	15/1	15/1
9	Legalisir Kutipan Akta Nikah	Menit/ lembar	3/1	3/1
10	Pembuatan Surat Keterangan Pernah/Belum Menikah	Menit/ orang	15/1	15/1
11	Pembuatan Duplikat Kutipan Akta Nikah (DN)	Menit/ orang	15/1	30/1
12	Pembuatan Akta Ikrar Wakaf/APAIW	Menit/ bidang	25/1	25/1
13	Konsultasi BP4	Menit/ orang	15/1	20/1
14	Mediasi Perselisihan	Menit / Pasang	30/1	60/1
15	Kursus Calon Pengantin	Menit/ Pasang	20/1	30/1

Prosedur Pendaftaran Nikah

1. Calon pengantin datang ke KUA untuk mengisi formulir pendaftaran nikah yang Telah disediakan.
2. Waktu pendaftaran minimal 10 hari sebelum hari pelaksanaan Akad Nikah.
3. Membawa :
 - a. Foto copy KTP dan Kartu Keluarga
 - b. Rekomendasi Nikah bagi Catin yang berdomisili di luar wilayah Dullah Selatan
 - c. Surat keterangan untuk nikah (model N1)
 - d. Surat keterangan asal-usul (model N2)
 - e. Surat keterangan tentang orang tua (model N4)
 - f. Bukti imunisasi TT I bagi calon pengantin wanita dari Puskesmas/Rumah Pemerintah
 - g. Pas photo ukuran 2×3 sebanyak 3 lembar;
4. membayar biaya pencatatan nikah sebesar Rp. 30.000

Lampiran 4

KUESIONER
SURVEI KINERJA PELAYANAN PUBLIK
DI KUA KECAMATAN PULAU DULLAH SELATAN KOTA TUAL
(STUDI DI BIDANG PELAYANAN PENCATATAN NIKAH)

Kepada:

Yth. Bapak / Ibu / Saudara / i

Masyarakat Penerima Pelayanan Pencatatan Nikah

Pada KUA Kec. Pulau Dullah Selatan

Di Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan tugas akhir kami sebagai Mahasiswa Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka, kami bermaksud untuk mengadakan penelitian mengenai Kinerja Pelayanan Publik di di KUA Kecamatan Pulau Dullah Selatan (Studi Kasus Di Bidang Pencatatan Nikah), kami mohon kesediaan Bapak / Ibu / Saudara / i untuk mengisi Kuesioner terlampir sebagai bahan informasi atau bahan masukan yang berguna untuk pelaksanaan penelitian kami.

Besar harapan kami dapat menerima kembali kuesioner yang telah Bapak / Ibu / Saudara / i isi. Atas bantuan dan partisipasi yang Bapak / Ibu / Saudara / i berikan, kami mengucapkan banyak terima kasih.

Hormat kami,

Muhammad Yusri Bau

PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai Kinerja Pelayanan Publik di Bidang Pencatatan Nikah pada KUA Kecamatan Dullah Selatan.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk menganalisis kinerja pelayanan publik di bidang pencatatan nikah pada KUA Kecamatan Dullah Selatan
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Jawaban yang Bapak / Ibu / Saudara / i berikan tidak akan berdampak negatif terhadap diri Bapak / Ibu / Saudara / i. Hasil dari pengisian Kuesioner ini semata-mata hanya akan digunakan untuk keperluan penulisan tugas akhir (Tesis) peneliti sebagai tugas akhir Mahasiswa Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka.

PETUNJUK PENGISIAN

1. Lengkapilah Identitas Bapak / Ibu / Saudara / i sesuai dengan format yang ada dan tidak perlu menuliskan nama. Dan nomor responden dibiarkan kosong
2. Bapak/Ibu/Saudara/i diminta mengisi kolom *rating* mengenai harapan dan kenyataan tentang kualitas layanan yang Bapak/Ibu/Saudara/i terima di KUA Kecamatan Dullah Selatan dengan cara :
 - a. Tingkat layanan yang Bapak/Ibu/Saudara/i harapkan dengan melengkari salah satu pilihan dari angka 1 sampai 5 pada kolom 3 (kolom harapan) sesuai dengan kecenderungan Bapak/Ibu/Saudara/i.
 - b. Tingkat layanan yang Bapak/Ibu/Saudara/i terima (persepsi) dengan melengkari salah satu pilihan dari angka 1 sampai 5 pada kolom 4 (kolom persepsi) sesuai dengan kecenderungan Bapak/Ibu/Saudara/i.
 - c. Tingkat kepentingan pelayanan yang Bapak/Ibu/Saudara/ inginkan dengan melengkari salah satu pilihan dari angka 1 sampai 5 pada kolom 5 (kolom persepsi) sesuai dengan kecenderungan Bapak/Ibu/Saudara/i.

KUISONER
ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK
DI KUA KECAMATAN DULLAH SELATAN
(STUDI KASUS DI BIDANG PELAYANAN PENCATATAN NIKAH)

I. Identitas Responden

No. Responden _____

Umur _____ Tahun

Jenis Kelamin

1. Laki-laki 2. Perempuan

Pendidikan Terakhir

3. SD 4. D1, D2, D3

2. SLTP 5. S1

3. SLTA 6. S2 atau lebih

Pekerjaan utama

1. PNS / TNI / POLRI

2. Pegawai Swasta

3. Wiraswasta / Usahawan

4. Pelajar / Mahasiswa

5. Lainnya (sebutkan) _____

II. Pendapat Responden tentang Kinerja Pelayanan Publik di Bidang Pencatatan Nikah pada KUA Kecamatan Dullah Selatan

N o	Dimensi Tangible	Harapan					Persepsi					Tingkat Kepentingan					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1	X1.1.	Lay out/ tata letak ruangan KUA Dullah Selatan yang rapi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	X1.2.	Luas ruangan yang memadai	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	X1.3.	Jumlah petugas pelayanan sebanding dengan jenis pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	X1.4.	Fasilitas pendukung pelayanan sangat memadai	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5	X1.5.	Sarana dan prasarana pelayanan yang mutakhir dan modern	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6	X1.6.	Kebersihan ruangan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7	X1.7.	Petugas berpakaian rapi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Dimensi Reliability																	
8	X2.1.	Jam buka-tutup kantor yang tepat waktu	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9	X2.2.	Jadwal pelayanan sangat jelas	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10	X2.3.	Biaya pencatatan nikah terjangkau	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11	X2.4.	Biaya pencatatan nikah sangat wajar	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

12	X.2.5.	Rincian biaya pelayanan sangat terbuka	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13	X2.6.	Prosedur dan alur pelayanan pendaftaran nikah sangat sederhana	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14	X.2.7.	Petugas menyelesaikan suatu pelayanan sesuai dengan target dalam standar waktu pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Dimensi Responsiveness																	
15	X3.1	Kecepatan dalam merespon keluhan dan permasalahan pelanggan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16	X3.2	Ketepatan janji pihak petugas dalam menyelesaikan masalah pelanggan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
17	X3.3	Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Dimensi Assurance																	
18	X4.1	Petugas pelayanan sangat sopan dan ramah	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19	X4.2	Ada unsur keadilan dalam mendapatkan pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
20	X.4.3	Karyawan KUA Dullah Selatan memiliki pengetahuan dan keterampilan teknis yang luas	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
21	X.4.4	Petugas pelayanan meyakinkan dalam kepercayaan pelanggan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
22	X.4.5	Keamanan lingkungan kantor	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Dimensi Empathy																	
23	X5.1	Kemudahan menyampaikan keluhan pelanggan kepada pihak KUA Dullah Selatan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
24	X.5.2	Petugas pelayanan mudah ditemui dan dihubungi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
25	X.5.3	Karyawan dapat mengenali pelanggan dengan baik	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
26	X.5.4	Petugas pelayanan tegas dan penuh perhatian	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Lampiran 5**DATA MENTAH / HASIL KEY INI DATA**

Data Responden				
Nomor	Umur	Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
1	20	1	2	3
2	36	1	3	5
3	40	2	3	1
4	23	2	3	5
5	33	2	4	5
6	23	1	4	3
7	34	1	3	3
8	45	1	3	4
9	43	2	3	2
10	21	1	3	3
11	19	2	3	3
12	21	1	4	3
13	22	1	3	3
14	19	2	5	3
15	42	2	3	5
16	39	1	4	2
17	36	1	4	1
18	35	2	4	2
19	41	2	4	1
20	34	1	4	2
21	45	1	5	1
22	49	2	5	1
23	32	2	4	3
24	20	2	3	4
25	20	2	3	4
26	20	1	3	4
27	25	1	3	5
28	23	1	3	5
29	38	2	3	5
30	29	2	3	5
31	36	1	3	5
32	40	1	3	3
33	38	2	5	1
34	30	1	5	1

Data Responden				
Nomor	Umur	Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
35	27	1	4	1
36	28	1	4	1
37	35	2	5	1
38	29	2	3	4
39	30	1	3	2
40	25	1	4	3
41	39	2	3	3
42	36	2	3	3
43	36	2	3	3
44	34	1	3	3
45	39	1	4	2
46	29	2	4	2
47	30	2	3	3
48	36	1	5	1
49	39	2	3	2
50	43	2	4	2
51	43	1	5	1
52	46	1	5	1
53	19	1	3	4
54	26	1	4	3
55	27	2	3	3
56	30	1	2	5
57	29	1	1	5
58	35	2	3	5
59	26	2	3	3
60	50	1	3	2
61	51	2	3	1
62	46	1	3	1
63	29	2	4	1
64	38	1	5	1
65	30	1	5	1
66	30	1	5	1
67	38	1	5	1
68	38	1	5	1
69	32	1	5	1
70	42	1	5	1
71	32	1	5	3
72	53	1	6	1

Data Responden				
Nomor	Umur	Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
73	35	2	5	1
74	42	1	5	2
75	32	2	5	1
76	32	1	3	1
77	42	1	3	3
78	40	2	1	3
79	45	1	5	1
80	31	2	5	1
81	34	2	4	2
82	22	2	4	2
83	28	1	3	3
84	35	1	5	1
85	41	1	5	1
86	27	1	5	2
87	25	1	5	2
88	19	1	3	4
89	19	2	3	4
90	29	2	3	2
91	35	2	3	2
92	35	1	3	5
93	19	1	3	4
94	26	2	3	5
95	34	1	3	5
96	36	2	3	5
97	29	1	3	5
98	27	1	3	5
99	23	1	3	5
100	28	2	5	1

HASIL KEY IN DATA PERSEPSI RESPONDEN

No. Responden	PERSEPSI RESPONDEN																											
	Tangible							Reliability							Responsiveness				Assurance					Empathy				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26		
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X3.1	X3.2	X3.3	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4			
1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3		
3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3		
4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4		
7	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4		
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
9	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
10	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
11	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3		
12	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
13	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3		
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
15	4	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
16	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3		
17	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		

No. Responden	PERSEPSI RESPONDEN																										
	Tangible							Reliability							Responsiveness				Assurance					Empathy			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X3.1	X3.2	X3.3	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4		
18	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
19	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
21	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	
25	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
34	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
36	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
37	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

No. Responden	PERSEPSI RESPONDEN																										
	Tangible							Reliability							Responsiveness				Assurance					Empathy			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X3.1	X3.2	X3.3	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
42	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
45	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
47	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
52	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
54	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
55	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
56	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

No Responden	PERSEPSI RESPONDEN																										
	Tangible							Reliability							Responsiveness				Assurance					Empathy			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X3.1	X3.2	X3.3	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
64	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
65	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
66	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
67	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
68	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
69	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
70	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
75	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
76	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
77	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

No. Responden	PERSEPSI RESPONDEN																										
	Tangible							Reliability							Responsiveness				Assurance					Empathy			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X3.1	X3.2	X3.3	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4		
78	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
79	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
80	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
87	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
88	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
89	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
90	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
91	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
93	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	
94	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
95	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
96	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

No. Responden	PERSEPSI RESPONDEN																										
	Tangible							Reliability							Responsiveness				Assurance					Empathy			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X3.1	X3.2	X3.3	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4		
98	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
99	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	2	3	4	2	4	

UNIVERSITAS TERBUKA

EKSPERIENSI RESPONDEN

No. Responden	EKSPERIENSI RESPONDEN																										
	Tangible									Reliability						Responsiveness			Assurance					Empathy			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X3.1	X3.2	X3.3	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4		
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	
5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
6	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
12	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
13	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
15	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

No. Responden	EKSPERIENSI RESPONDEN																										
	Tangible							Reliability							Responsiveness			Assurance					Empathy				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X3.1	X3.2	X3.3	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4		
17	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
18	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
22	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
27	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
29	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

No. Responden	EKSPETASI RESPONDEN																									
	Tangible					Reliability						Responsiveness				Assurance					Empathy					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X3.1	X3.2	X3.3	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

No. Responden	EKSPETASI RESPONDEN																											
	Tangible							Reliability							Responsiveness			Assurance						Empathy				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26		
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X3.1	X3.2	X3.3	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4		
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
69	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
71	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
72	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
73	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

No. Responden	EKSPERIENSI RESPONDEN																										
	Tangible							Reliability							Responsiveness			Assurance					Empathy				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X3.1	X3.2	X3.3	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
81	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
82	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
83	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
84	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
91	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
96	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

No. Responden	EKSPETASI RESPONDEN																										
	Tangible							Reliability							Responsiveness			Assurance					Empathy				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X3.1	X3.2	X3.3	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	
97	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	
98	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

UNIVERSITAS TERBUKA

TINGKAT KEPENTINGAN

No. Responden	TINGKAT KEPENTINGAN																										
	Tangible							Reliability							Responsiveness			Assurance					Empathy				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X3.1	X3.2	X3.3	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4		
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
6	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	
10	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
12	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	
13	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	
15	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

No. Responden	TINGKAT KEPENTINGAN																										
	Tangible							Reliability							Responsiveness				Assurance					Empathy			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X3.1	X3.2	X3.3	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	
17	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	
18	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
20	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	5	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
26	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	
27	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
29	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
30	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
34	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
36	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	

No. Responden	TINGKAT KEPENTINGAN																										
	Tangible							Reliability							Responsiveness			Assurance					Empathy				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X3.1	X3.2	X3.3	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4		
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	5	5	5	
40	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	
41	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
42	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	
44	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
49	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
51	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	4	4	
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
56	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

No. Responden	TINGKAT KEPENTINGAN																										
	Tangible							Reliability							Responsiveness			Assurance					Empathy				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X3.1	X3.2	X3.3	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	
58	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	3	3	5	5	5	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
61	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	
66	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
67	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
69	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
71	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	
72	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
73	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

No Responden	TINGKAT KEPENTINGAN																									
	Tangible				Reliability							Responsiveness			Assurance					Empathy						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X3.1	X3.2	X3.3	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4
77	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	4	5	4
94	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4
95	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No. Responden	TINGKAT KEPENTINGAN																										
	Tangible							Reliability							Responsiveness			Assurance					Empathy				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X3.1	X3.2	X3.3	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4		
97	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	
98	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	4

HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS PERSEPSI RESPONDEN**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.979	26

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Indikator Nomor 1	3.370	.5252	100
Indikator Nomor 2	3.420	.4960	100
Indikator Nomor 3	3.590	.6371	100
Indikator Nomor 4	3.370	.5056	100
Indikator Nomor 5	3.380	.4878	100
Indikator Nomor 6	3.780	.4163	100
Indikator Nomor 7	3.740	.4408	100
Indikator Nomor 8	3.330	.5136	100
Indikator Nomor 9	3.330	.5329	100
Indikator Nomor 10	3.340	.4969	100
Indikator Nomor 11	3.350	.5000	100
Indikator Nomor 12	3.380	.4878	100
Indikator Nomor 13	3.300	.4820	100
Indikator Nomor 14	3.340	.4969	100
Indikator Nomor 15	3.320	.4899	100
Indikator Nomor 16	3.300	.5412	100
Indikator Nomor 17	3.350	.5000	100
Indikator Nomor 18	3.330	.5136	100
Indikator Nomor 19	3.330	.4726	100
Indikator Nomor 20	3.300	.5412	100
Indikator Nomor 21	3.330	.4935	100
Indikator Nomor 22	3.330	.5136	100
Indikator Nomor 23	3.300	.4820	100
Indikator Nomor 24	3.350	.4794	100
Indikator Nomor 25	3.340	.5168	100
Indikator Nomor 26	3.300	.5222	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Indikator Nomor 1	84.530	102.211	.901	.977
Indikator Nomor 2	84.480	103.101	.864	.977
Indikator Nomor 3	84.310	107.913	.282	.982
Indikator Nomor 4	84.530	102.292	.929	.977
Indikator Nomor 5	84.520	102.495	.943	.977
Indikator Nomor 6	84.120	108.309	.412	.980
Indikator Nomor 7	84.160	108.055	.415	.980
Indikator Nomor 8	84.570	103.581	.785	.978
Indikator Nomor 9	84.570	104.308	.685	.978
Indikator Nomor 10	84.560	102.916	.882	.977
Indikator Nomor 11	84.550	103.179	.849	.977
Indikator Nomor 12	84.520	102.636	.928	.977
Indikator Nomor 13	84.600	103.535	.844	.977
Indikator Nomor 14	84.560	103.360	.836	.977
Indikator Nomor 15	84.580	103.660	.817	.978
Indikator Nomor 16	84.600	103.535	.747	.978
Indikator Nomor 17	84.550	102.977	.869	.977
Indikator Nomor 18	84.570	103.541	.789	.978
Indikator Nomor 19	84.570	103.338	.883	.977
Indikator Nomor 20	84.600	102.364	.858	.977
Indikator Nomor 21	84.570	103.439	.834	.977
Indikator Nomor 22	84.570	103.399	.803	.978
Indikator Nomor 23	84.600	102.869	.915	.977
Indikator Nomor 24	84.550	102.896	.918	.977
Indikator Nomor 25	84.560	102.734	.864	.977
Indikator Nomor 26	84.600	103.192	.809	.978

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
87.900	112.051	10.5854	26

HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS HARAPAN RESPONDEN**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.991	26

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Indikator Nomor 1	4.69	.465	100
Indikator Nomor 2	4.71	.456	100
Indikator Nomor 3	4.69	.465	100
Indikator Nomor 4	4.68	.469	100
Indikator Nomor 5	4.70	.461	100
Indikator Nomor 6	4.65	.479	100
Indikator Nomor 7	4.68	.469	100
Indikator Nomor 8	4.72	.451	100
Indikator Nomor 9	4.67	.473	100
Indikator Nomor 10	4.67	.473	100
Indikator Nomor 11	4.71	.456	100
Indikator Nomor 12	4.73	.446	100
Indikator Nomor 13	4.68	.469	100
Indikator Nomor 14	4.71	.456	100
Indikator Nomor 15	4.73	.446	100
Indikator Nomor 16	4.69	.465	100
Indikator Nomor 17	4.68	.469	100
Indikator Nomor 18	4.69	.465	100
Indikator Nomor 19	4.70	.461	100
Indikator Nomor 20	4.68	.469	100
Indikator Nomor 21	4.71	.456	100
Indikator Nomor 22	4.68	.469	100
Indikator Nomor 23	4.70	.461	100
Indikator Nomor 24	4.68	.469	100
Indikator Nomor 25	4.70	.461	100
Indikator Nomor 26	4.69	.465	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Indikator Nomor 1	117.33	108.587	.983	.990
Indikator Nomor 2	117.31	109.004	.957	.990
Indikator Nomor 3	117.33	109.658	.868	.991
Indikator Nomor 4	117.34	110.994	.720	.991
Indikator Nomor 5	117.32	109.533	.890	.991
Indikator Nomor 6	117.37	110.175	.787	.991
Indikator Nomor 7	117.34	109.419	.885	.991
Indikator Nomor 8	117.30	109.869	.872	.991
Indikator Nomor 9	117.35	110.311	.785	.991
Indikator Nomor 10	117.35	108.775	.946	.990
Indikator Nomor 11	117.31	109.368	.917	.991
Indikator Nomor 12	117.29	110.390	.825	.991
Indikator Nomor 13	117.34	108.994	.930	.990
Indikator Nomor 14	117.31	109.368	.917	.991
Indikator Nomor 15	117.29	110.228	.843	.991
Indikator Nomor 16	117.33	109.011	.937	.990
Indikator Nomor 17	117.34	109.217	.907	.991
Indikator Nomor 18	117.33	109.355	.900	.991
Indikator Nomor 19	117.32	110.200	.818	.991
Indikator Nomor 20	117.34	108.691	.963	.990
Indikator Nomor 21	117.31	109.731	.877	.991
Indikator Nomor 22	117.34	108.934	.937	.990
Indikator Nomor 23	117.32	109.088	.938	.990
Indikator Nomor 24	117.34	109.116	.918	.991
Indikator Nomor 25	117.32	108.725	.977	.990
Indikator Nomor 26	117.33	108.587	.983	.990

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
122.02	118.323	10.878	26

HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS TINGKAT KEPENTINGAN

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.948	26

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Indikator Nomor 1	4.61	.567	100
Indikator Nomor 2	4.54	.658	100
Indikator Nomor 3	4.49	.689	100
Indikator Nomor 4	4.44	.729	100
Indikator Nomor 5	4.37	.774	100
Indikator Nomor 6	4.29	.782	100
Indikator Nomor 7	4.30	.798	100
Indikator Nomor 8	4.27	.839	100
Indikator Nomor 9	4.23	.802	100
Indikator Nomor 10	4.22	.773	100
Indikator Nomor 11	4.17	.829	100
Indikator Nomor 12	4.14	.865	100
Indikator Nomor 13	4.17	.842	100
Indikator Nomor 14	4.18	.845	100
Indikator Nomor 15	4.16	.861	100
Indikator Nomor 16	4.20	.841	100
Indikator Nomor 17	4.26	.799	100
Indikator Nomor 18	4.32	.777	100
Indikator Nomor 19	4.35	.744	100
Indikator Nomor 20	4.39	.751	100
Indikator Nomor 21	4.43	.728	100
Indikator Nomor 22	4.54	.593	100
Indikator Nomor 23	4.58	.606	100
Indikator Nomor 24	4.52	.674	100
Indikator Nomor 25	4.63	.580	100
Indikator Nomor 26	4.71	.456	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Indikator Nomor 1	108.90	155.162	.551	.947
Indikator Nomor 2	108.97	154.373	.517	.947
Indikator Nomor 3	109.02	153.838	.524	.947
Indikator Nomor 4	109.07	153.096	.534	.947
Indikator Nomor 5	109.14	150.849	.621	.946
Indikator Nomor 6	109.22	151.406	.584	.946
Indikator Nomor 7	109.21	150.188	.636	.946
Indikator Nomor 8	109.24	149.174	.653	.946
Indikator Nomor 9	109.28	150.183	.632	.946
Indikator Nomor 10	109.29	148.915	.729	.945
Indikator Nomor 11	109.34	147.358	.756	.944
Indikator Nomor 12	109.37	147.003	.740	.944
Indikator Nomor 13	109.34	147.681	.727	.945
Indikator Nomor 14	109.33	147.577	.729	.945
Indikator Nomor 15	109.35	147.240	.731	.945
Indikator Nomor 16	109.31	147.428	.741	.944
Indikator Nomor 17	109.25	148.896	.704	.945
Indikator Nomor 18	109.19	150.256	.651	.946
Indikator Nomor 19	109.16	151.04	.640	.946
Indikator Nomor 20	109.12	151.763	.591	.946
Indikator Nomor 21	109.08	151.468	.628	.946
Indikator Nomor 22	108.97	154.252	.588	.946
Indikator Nomor 23	108.93	155.258	.506	.947
Indikator Nomor 24	108.99	154.697	.484	.947
Indikator Nomor 25	108.88	156.167	.466	.947
Indikator Nomor 26	108.80	157.535	.482	.947

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
113.51	163.263	12.777	26

TABEL FREKUENSI KARAKTERISTIK RESPONDEN

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	< 20	10	10.0	10.0	10.0
	21 - 30	34	34.0	34.0	44.0
	31 - 40	38	38.0	38.0	82.0
	41 - 50	16	16.0	16.0	98.0
	> 50	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Laki - Laki	58	58.0	58.0	58.0
	Perempuan	42	42.0	42.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	SD	2	2.0	2.0	2.0
	SLTP	2	2.0	2.0	4.0
	SLTA	49	49.0	49.0	53.0
	Diploma	19	19.0	19.0	72.0
	S-1	27	27.0	27.0	99.0
	S-2	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	PNS/TNI/POLRI	32	32.0	32.0	32.0
	Pegawai Swasta	17	17.0	17.0	49.0
	Wiraswasta	23	23.0	23.0	72.0
	Pelajar/Mahasiswa	9	9.0	9.0	81.0
	Lainnya	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**TABEL FREKUENSI
PERSEPSI, EKSPEKTASI DAN TINGKAT KEPENTINGAN**

Frekuensi Persepsi Responden Indikator Nomor 1

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Tidak puas	2	2.0	2.0	2.0
	Cukup puas	59	59.0	59.0	61.0
	Puas	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Persepsi Responden Indikator Nomor 2

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Cukup puas	58	58.0	58.0	58.0
	Puas	42	42.0	42.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Persepsi Responden Indikator Nomor 3

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Tidak puas	8	8.0	8.0	8.0
	Cukup puas	25	25.0	25.0	33.0
	Puas	67	67.0	67.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Persepsi Responden Indikator Nomor 4

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Tidak puas	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup puas	61	61.0	61.0	62.0
	Puas	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Persepsi Responden Indikator Nomor 5

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Cukup puas	62	62.0	62.0	62.0
	Puas	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Persepsi Responden Indikator Nomor 6

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Cukup puas	22	22.0	22.0	22.0
	Puas	78	78.0	78.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Persepsi Responden Indikator Nomor 7

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Cukup puas	26	26.0	26.0	26.0
	Puas	74	74.0	74.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Persepsi Responden Indikator Nomor 8

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Tidak puas	2	2.0	2.0	2.0
	Cukup puas	63	63.0	63.0	65.0
	Puas	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Persepsi Responden Indikator Nomor 9

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Tidak puas	3	3.0	3.0	3.0
	Cukup puas	61	61.0	61.0	64.0
	Puas	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Persepsi Responden Indikator Nomor 10

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Tidak puas	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup puas	64	64.0	64.0	65.0
	Puas	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Persepsi Responden Indikator Nomor 11

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Tidak puas	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup puas	63	63.0	63.0	64.0
	Puas	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Persepsi Responden Indikator Nomor 12

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Cukup puas	62	62.0	62.0	62.0
	Puas	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Persepsi Responden Indikator Nomor 13

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Tidak puas	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup puas	68	68.0	68.0	69.0
	Puas	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Persepsi Responden Indikator Nomor 14

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Tidak puas	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup puas	64	64.0	64.0	65.0
	Puas	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Persepsi Responden Indikator Nomor 15

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Tidak puas	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup puas	66	66.0	66.0	67.0
	Puas	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Persepsi Responden Indikator Nomor 16

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Tidak puas	4	4.0	4.0	4.0
	Cukup puas	62	62.0	62.0	66.0
	Puas	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Persepsi Responden Indikator Nomor 17

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Tidak puas	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup puas	63	63.0	63.0	64.0
	Puas	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Persepsi Responden Indikator Nomor 18

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Tidak puas	2	2.0	2.0	2.0
	Cukup puas	63	63.0	63.0	65.0
	Puas	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Persepsi Responden Indikator Nomor 19

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Cukup puas	67	67.0	67.0	67.0
	Puas	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Persepsi Responden Indikator Nomor 20

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Tidak puas	4	4.0	4.0	4.0
	Cukup puas	62	62.0	62.0	66.0
	Puas	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Persepsi Responden Indikator Nomor 21

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Tidak puas	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup puas	65	65.0	65.0	66.0
	Puas	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Persepsi Responden Indikator Nomor 22

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Tidak puas	2	2.0	2.0	2.0
	Cukup puas	63	63.0	63.0	65.0
	Puas	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Persepsi Responden Indikator Nomor 23

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Tidak puas	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup puas	68	68.0	68.0	69.0
	Puas	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Persepsi Responden Indikator Nomor 24

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Cukup puas	65	65.0	65.0	65.0
	Puas	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Persepsi Responden Indikator Nomor 25

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Tidak puas	2	2.0	2.0	2.0
	Cukup puas	62	62.0	62.0	64.0
	Puas	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Persepsi Responden Indikator Nomor 26

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Tidak puas	3	3.0	3.0	3.0
	Cukup puas	64	64.0	64.0	67.0
	Puas	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Harapan Responden Indikator Nomor 1

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Setuju	31	31.0	31.0	31.0
	Sangat setuju	69	69.0	69.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Harapan Responden Indikator Nomor 2

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Setuju	29	29.0	29.0	29.0
	Sangat setuju	71	71.0	71.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Harapan Responden Indikator Nomor 3

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Setuju	31	31.0	31.0	31.0
	Sangat setuju	69	69.0	69.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Harapan Responden Indikator Nomor 4

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Setuju	32	32.0	32.0	32.0
	Sangat setuju	68	68.0	68.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Harapan Responden Indikator Nomor 5

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Setuju	30	30.0	30.0	30.0
	Sangat setuju	70	70.0	70.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Harapan Responden Indikator Nomor 6

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Setuju	35	35.0	35.0	35.0
	Sangat setuju	65	65.0	65.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Harapan Responden Indikator Nomor 7

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Setuju	32	32.0	32.0	32.0
	Sangat setuju	68	68.0	68.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Harapan Responden Indikator Nomor 8

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Setuju	28	28.0	28.0	28.0
	Sangat setuju	72	72.0	72.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Harapan Responden Indikator Nomor 9

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Setuju	33	33.0	33.0	33.0
	Sangat setuju	67	67.0	67.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Harapan Responden Indikator Nomor 10

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Setuju	33	33.0	33.0	33.0
	Sangat setuju	67	67.0	67.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Harapan Responden Indikator Nomor 11

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Setuju	29	29.0	29.0	29.0
	Sangat setuju	71	71.0	71.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Harapan Responden Indikator Nomor 12

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Setuju	27	27.0	27.0	27.0
	Sangat setuju	73	73.0	73.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Harapan Responden Indikator Nomor 13

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Setuju	32	32.0	32.0	32.0
	Sangat setuju	68	68.0	68.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Harapan Responden Indikator Nomor 14

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Setuju	29	29.0	29.0	29.0
	Sangat setuju	71	71.0	71.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Harapan Responden Indikator Nomor 15

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Setuju	27	27.0	27.0	27.0
	Sangat setuju	73	73.0	73.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Harapan Responden Indikator Nomor 16

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Setuju	31	31.0	31.0	31.0
	Sangat setuju	69	69.0	69.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Harapan Responden Indikator Nomor 17

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Setuju	32	32.0	32.0	32.0
	Sangat setuju	68	68.0	68.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Harapan Responden Indikator Nomor 18

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Setuju	31	31.0	31.0	31.0
	Sangat setuju	69	69.0	69.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Harapan Responden Indikator Nomor 19

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Setuju	30	30.0	30.0	30.0
	Sangat setuju	70	70.0	70.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Harapan Responden Indikator Nomor 20

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Setuju	32	32.0	32.0	32.0
	Sangat setuju	68	68.0	68.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Harapan Responden Indikator Nomor 21

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Setuju	29	29.0	29.0	29.0
	Sangat setuju	71	71.0	71.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Harapan Responden Indikator Nomor 22

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Setuju	32	32.0	32.0	32.0
	Sangat setuju	68	68.0	68.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Harapan Responden Indikator Nomor 23

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Setuju	30	30.0	30.0	30.0
	Sangat setuju	70	70.0	70.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Harapan Responden Indikator Nomor 24

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Setuju	32	32.0	32.0	32.0
	Sangat setuju	68	68.0	68.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Harapan Responden Indikator Nomor 25

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Setuju	30	30.0	30.0	30.0
	Sangat setuju	70	70.0	70.0	100.0

Frekuensi Harapan Responden Indikator Nomor 25

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Setuju	30	30.0	30.0	30.0
	Sangat setuju	70	70.0	70.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Harapan Responden Indikator Nomor 26

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Setuju	31	31.0	31.0	31.0
	Sangat setuju	69	69.0	69.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Tingkat Kepentingan Responder Indikator Nomor 1

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Cukup penting	4	4.0	4.0	4.0
	Penting	31	31.0	31.0	35.0
	Sangat penting	65	65.0	65.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Tingkat Kepentingan Responden Indikator Nomor 2

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Cukup penting	9	9.0	9.0	9.0
	Penting	28	28.0	28.0	37.0
	Sangat penting	63	63.0	63.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Tingkat Kepentingan Responden Indikator Nomor 3

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Cukup penting	11	11.0	11.0	11.0
	Penting	29	29.0	29.0	40.0
	Sangat penting	60	60.0	60.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Tingkat Kepentingan Responden Indikator Nomor 4

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Cukup penting	14	14.0	14.0	14.0
	Penting	28	28.0	28.0	42.0
	Sangat penting	58	58.0	58.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Tingkat Kepentingan Responden Indikator Nomor 5

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Cukup penting	18	18.0	18.0	18.0
	Penting	27	27.0	27.0	45.0
	Sangat penting	55	55.0	55.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Tingkat Kepentingan Responden Indikator Nomor 6

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Cukup penting	20	20.0	20.0	20.0
	Penting	31	31.0	31.0	51.0
	Sangat penting	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Tingkat Kepentingan Responden Indikator Nomor 7

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Cukup penting	21	21.0	21.0	21.0
	Penting	28	28.0	28.0	49.0
	Sangat penting	51	51.0	51.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Tingkat Kepentingan Responden Indikator Nomor 8

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Cukup penting	25	25.0	25.0	25.0
	Penting	23	23.0	23.0	48.0
	Sangat penting	52	52.0	52.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Tingkat Kepentingan Responden Indikator Nomor 9

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Cukup penting	23	23.0	23.0	23.0
	Penting	31	31.0	31.0	54.0
	Sangat penting	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Tingkat Kepentingan Responden Indikator Nomor 10

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Cukup penting	21	21.0	21.0	21.0
	Penting	36	36.0	36.0	57.0
	Sangat penting	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Tingkat Kepentingan Responden Indikator Nomor 11

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Cukup penting	27	27.0	27.0	27.0
	Penting	29	29.0	29.0	56.0
	Sangat penting	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Tingkat Kepentingan Responden Indikator Nomor 12

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Cukup penting	31	31.0	31.0	31.0
	Penting	24	24.0	24.0	55.0
	Sangat penting	45	45.0	45.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Tingkat Kepentingan Responden Indikator Nomor 13

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Cukup penting	28	28.0	28.0	28.0
	Penting	27	27.0	27.0	55.0
	Sangat penting	45	45.0	45.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Tingkat Kepentingan Responden Indikator Nomor 14

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Cukup penting	28	28.0	28.0	28.0
	Penting	26	26.0	26.0	54.0
	Sangat penting	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Tingkat Kepentingan Responden Indikator Nomor 15

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Cukup penting	30	30.0	30.0	30.0
	Penting	24	24.0	24.0	54.0
	Sangat penting	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Tingkat Kepentingan Responden Indikator Nomor 16

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Cukup penting	27	27.0	27.0	27.0
	Penting	26	26.0	26.0	53.0
	Sangat penting	47	47.0	47.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Tingkat Kepentingan Responden Indikator Nomor 17

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Cukup penting	22	22.0	22.0	22.0
	Penting	30	30.0	30.0	52.0
	Sangat penting	48	48.0	48.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Tingkat Kepentingan Responden Indikator Nomor 18

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Cukup penting	19	19.0	19.0	19.0
	Penting	30	30.0	30.0	49.0
	Sangat penting	51	51.0	51.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Tingkat Kepentingan Responden Indikator Nomor 19

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Cukup penting	16	16.0	16.0	16.0
	Penting	33	33.0	33.0	49.0
	Sangat penting	51	51.0	51.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Tingkat Kepentingan Responden Indikator Nomor 20

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Cukup penting	16	16.0	16.0	16.0
	Penting	29	29.0	29.0	45.0
	Sangat penting	55	55.0	55.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Tingkat Kepentingan Responden Indikator Nomor 21

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Cukup penting	14	14.0	14.0	14.0
	Penting	29	29.0	29.0	43.0
	Sangat penting	57	57.0	57.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Tingkat Kepentingan Responden Indikator Nomor 22

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Cukup penting	5	5.0	5.0	5.0
	Penting	36	36.0	36.0	41.0
	Sangat penting	59	59.0	59.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Tingkat Kepentingan Responden Indikator Nomor 23

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Cukup penting	6	6.0	6.0	6.0
	Penting	30	30.0	30.0	36.0
	Sangat penting	64	64.0	64.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Tingkat Kepentingan Responden Indikator Nomor 24

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Cukup penting	10	10.0	10.0	10.0
	Penting	28	28.0	28.0	38.0
	Sangat penting	62	62.0	62.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Tingkat Kepentingan Responden Indikator Nomor 25

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Cukup penting	5	5.0	5.0	5.0
	Penting	27	27.0	27.0	32.0
	Sangat penting	68	68.0	68.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Tingkat Kepentingan Responden Indikator Nomor 26

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Penting	29	29.0	29.0	29.0
	Sangat penting	71	71.0	71.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

TABEL FREKUENSI PER DIMENSI

Frekuensi Persepsi Responden Dimensi Tangible

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Cukup puas	46	46.0	46.0	46.0
	Puas	54	54.0	54.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Persepsi Responden Dimensi Reliability

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Cukup puas	65	65.0	65.0	65.0
	Puas	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Persepsi Responden Dimensi Responsiveness

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Tidak puas	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup puas	67	67.0	67.0	68.0
	Puas	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Persepsi Responden Dimensi Assurance

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Tidak puas	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup puas	66	66.0	66.0	67.0
	Puas	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Persepsi Responden Dimensi Empathy

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Tidak puas	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup puas	65	65.0	65.0	66.0
	Puas	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Harapan Responden Dimensi Tangible

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Setuju	25	25.0	25.0	25.0
	Sangat setuju	75	75.0	75.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Harapan Responden Dimensi Reliability

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Setuju	26	26.0	26.0	26.0
	Sangat setuju	74	74.0	74.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Harapan Responden Dimensi Responsiveness

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Setuju	23	23.0	23.0	23.0
	Sangat setuju	77	77.0	77.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Harapan Responden Dimensi Assurance

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Setuju	28	28.0	28.0	28.0
	Sangat setuju	72	72.0	72.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Harapan Responden Dimensi Empathy

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Setuju	28	28.0	28.0	28.0
	Sangat setuju	72	72.0	72.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Tingkat Kepentingan Dimensi Tangible

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Cukup penting	9	9.0	9.0	9.0
	Penting	32	32.0	32.0	41.0
	Sangat penting	59	59.0	59.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Tingkat Kepentingan Dimensi Reliability

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Cukup penting	18	18.0	18.0	18.0
	Penting	36	36.0	36.0	54.0
	Sangat penting	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Tingkat Kepentingan Dimensi Responsibility

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Cukup penting	24	24.0	24.0	24.0
	Penting	24	24.0	24.0	48.0
	Sangat penting	52	52.0	52.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Tingkat Kepentingan Dimensi Assurance

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Cukup penting	14	14.0	14.0	14.0
	Penting	32	32.0	32.0	46.0
	Sangat penting	54	54.0	54.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Tingkat Kepentingan Dimensi Empathy

		Frekuensi	Persen (%)	Valid Persen (%)	Cumulative Persen (%)
Valid	Penting	34	34.0	34.0	34.0
	Sangat penting	66	66.0	66.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

TABEL NILAI RATA-RATA INDIKATOR

No.	Dimensi	Indikator	Persepsi	Kepentingan	Harapan
1	Tangible	Indikator nomor 1	3,37	4,61	4,69
2		Indikator nomor 2	3,42	4,54	4,71
3		Indikator nomor 3	3,59	4,49	4,69
4		Indikator nomor 4	3,37	4,44	4,68
5		Indikator nomor 5	3,38	4,37	4,70
6		Indikator nomor 6	3,78	4,29	4,65
7		Indikator nomor 7	3,74	4,3	4,68
8	Reliability	Indikator nomor 8	3,33	4,27	4,72
9		Indikator nomor 9	3,33	4,23	4,67
10		Indikator nomor 10	3,34	4,22	4,67
11		Indikator nomor 11	3,35	4,17	4,71
12		Indikator nomor 12	3,38	4,14	4,73
13		Indikator nomor 13	3,3	4,17	4,68
14		Indikator nomor 14	3,34	4,18	4,71
15	responsiveness	Indikator nomor 15	3,32	4,16	4,73
16		Indikator nomor 16	3,3	4,2	4,69
17		Indikator nomor 17	3,35	4,26	4,68
18	Assurance	Indikator nomor 18	3,33	4,32	4,69
19		Indikator nomor 19	3,33	4,35	4,70
20		Indikator nomor 20	3,3	4,39	4,68
21		Indikator nomor 21	3,33	4,43	4,71
22		Indikator nomor 22	3,33	4,54	4,68
23		Indikator nomor 23	3,3	4,58	4,70
24		Indikator nomor 24	3,35	4,52	4,68
25	Empathy	Indikator nomor 25	3,34	4,63	4,70
26		Indikator nomor 26	3,3	4,71	4,69

GAP PERSEPSI DAN HARAPAN

No.	Indikator	Persepsi	Harapan	GAP
1	Lay out/ tata letak ruangan KUA Dullah Selatan yang rapi	3,37	4,69	-1,32
2	Luas ruangan yang memadai	3,42	4,71	-1,29
3	Jumlah petugas pelayanan sebanding dengan jenis pelayanan	3,59	4,69	-1,10
4	Fasilitas pendukung pelayanan sangat memadai	3,37	4,68	-1,31
5	Sarana dan prasarana pelayanan yang mutakhir dan modern	3,38	4,70	-1,32
6	Kebersihan ruangan	3,78	4,65	-0,87
7	Petugas berpakaian rapi	3,74	4,68	-0,94
8	Jam buka-tutup kantor yang tepat waktu	3,33	4,72	-1,39
9	Jadwal pelayanan sangat jelas	3,33	4,67	-1,34
10	Biaya pencatatan nikah terjangkau	3,34	4,67	-1,33
11	Biaya pencatatan nikah sangat wajar	3,35	4,71	-1,36
12	Rincian biaya pelayanan sangat terbuka	3,38	4,73	-1,35
13	Prosedur dan alur pelayanan pendaftaran nikah sangat sederhana	3,3	4,68	-1,38
14	Petugas menyelesaikan suatu pelayanan sesuai dengan target dalam standar waktu pelayanan	3,34	4,71	-1,37
15	Kecepat-tanggapan pihak petugas dalam menyelesaikan masalah pelanggan	3,32	4,73	-1,41
16	Ketepatan janji pihak petugas dalam menyelesaikan masalah pelanggan	3,3	4,69	-1,39
17	Birokrasi yang mudah dan cepat	3,35	4,68	-1,33
18	Petugas pelayanan sangat sopan dan ramah	3,33	4,69	-1,36
19	Ada unsur keadilan dalam mendapatkan pelayanan	3,33	4,70	-1,37
20	Karyawan KUA Dullah Selatan memiliki pengetahuan dan keterampilan teknis yang luas	3,3	4,68	-1,38
21	Petugas pelayanan menyakinkan dalam kepercayaan pelanggan	3,33	4,71	-1,38
22	Keamanan lingkungan kantor	3,33	4,68	-1,35
23	Kemudahan menyampaikan keluhan pelanggan kepada pihak KUA Dullah Selatan	3,3	4,70	-1,40
24	Petugas pelayanan mudah ditemui dan dihubungi	3,35	4,68	-1,33
25	Karyawan dapat mengenali pelanggan dengan baik	3,34	4,70	-1,36
26	Petugas pelayanan tegas dan penuh perhatian	3,3	4,69	-1,39

TABEL RATA-RATA GAP PER DIMENSI

Dimensi	GAP
<i>Tangible</i>	-1,16
<i>Reliability</i>	-1,36
<i>Responsiveness</i>	-1,38
<i>Assurance</i>	-1,37
<i>Empathy</i>	-1,37
Nilai Rata-rata	-1,33

TABEL HASIL PEMBOBOTAN NILAI GAP PER DIMENSI

Dimensi	Persepsi	Harapan	Gap	Bobot	Servual Terbobot
<i>Tangible</i>	3,52	4,69	-1,16	0,24	-0,28
<i>Reliability</i>	3,34	4,70	-1,36	0,28	-0,38
<i>Responsiveness</i>	3,32	4,70	-1,38	0,12	-0,17
<i>Assurance</i>	3,32	4,69	-1,37	0,20	-0,27
<i>Empathy</i>	3,32	4,69	-1,37	0,16	-0,22
Total	16,83	23,47	-6,64	1,00	-1,32
Average	3,37	4,69	-1,33	0,20	-0,26

TABEL NILAI PERSEPSI DAN TINGKAT KEPENTINGAN

No.	Indikator	Persepsi	Kepentingan
1	Lay out/ tata letak ruangan KUA Dullah Selatan yang rapi	3,37	4,61
2	Luas ruangan yang memadai	3,42	4,54
3	Jumlah petugas pelayanan sebanding dengan jenis pelayanan	3,59	4,49
4	Fasilitas pendukung pelayanan sangat memadai	3,37	4,44
5	Sarana dan prasarana pelayanan yang mutakhir dan modern	3,38	4,37
6	Kebersihan ruangan	3,78	4,29
7	Petugas berpakaian rapi	3,74	4,3
8	Jam buka-tutup kantor yang tepat waktu	3,33	4,27
9	Jadwal pelayanan sangat jelas	3,33	4,23
10	Biaya pencatatan nikah terjangkau	3,34	4,22
11	Biaya pencatatan nikah sangat wajar	3,35	4,17
12	Rincian biaya pelayanan sangat terbuka	3,38	4,14
13	Prosedur dan alur pelayanan pendaftaran nikah sangat sederhana	3,3	4,17
14	Petugas menyelesaikan suatu pelayanan sesuai dengan target dalam standar waktu pelayanan	3,34	4,18
15	Kecepat-tanggapan pihak petugas dalam menyelesaikan masalah pelanggan	3,32	4,16
16	Ketepatan janji pihak petugas dalam menyelesaikan masalah pelanggan	3,3	4,2
17	Birokrasi yang mudah dan cepat	3,35	4,26
18	Petugas pelayanan sangat sopan dan ramah	3,33	4,32
19	Ada unsur keadilan dalam mendapatkan pelayanan	3,33	4,35
20	Karyawan KUA Dullah Selatan memiliki pengetahuan dan keterampilan teknis yang luas	3,3	4,39
21	Petugas pelayanan meyakinkan dalam kepercayaan pelanggan	3,33	4,43
22	Keamanan lingkungan kantor	3,33	4,54
23	Kemudahan menyampaikan keluhan pelanggan kepada pihak KUA Dullah Selatan	3,3	4,58
24	Petugas pelayanan mudah ditemui dan dihubungi	3,35	4,52
25	Karyawan dapat mengenali pelanggan dengan baik	3,34	4,63
26	Petugas pelayanan tegas dan penuh perhatian.	3,3	4,71

Lampiran 9

BIODATA PENELITI

Nama/NIM : Muhammad Yusribau
Tempat dan Tanggal Lahir : Bangkali, 3 Maret 1977
Jenis Kelamin : Laki-laki
Alamat Rumah dan Telp. : Jl. Fadel Muhammad Blok I Mangon, Kota Tual
No. Hp. : 085243434843
Alamat E-mail : muhammad.yusribau@gmail.com
Pengalaman Pendidikan : SD Negeri No. 1 Bangkali (Raha, Sulawesi Tenggara) Lulus Tahun 1989
MTsN Raha Lulus Tahun 1992
MAN Program Khusus Ujung Pandang Lulus Tahun 1995
IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Lulus Tahun 2002
Pengalaman Pekerjaan :
1. Wakil PPN KUA Kecamatan Kei Kecil Kabupaten Maluku Tenggara (2003-2007)
2. Staf Seksi Urusan Agama Islam Dan Penyelenggaraan Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Maluku Tenggara (2007-2009)
3. Kepala KUA Kecamatan Dullah Selatan Kota Tual (2009-sekarang)

Tual, 3 Maret 2012

Peneliti,

Muhammad Yusribau

DAFTAR PERBAIKAN TAPM
“ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK
PADA KUA KECAMATAN DULLAH SELATAN KOTA TUAL
(Studi Di Bidang Pelayanan Pencatatan Nikah)”

MUHAMMAD YUSRIBAU
NIM: 016756362

1	Konsistensi terminologi yang digunakan pada Perumusan masalah no. 1 dan 3 dengan tujuan penelitian	Telah diperbaiki (Halaman 11 dan 12)
2	Hal. running note ada Sundarso, tidak tercantum di daftar pustaka	Telah diperbaiki (Halaman 3) dan dicantumkan di daftar pustaka (halaman 134)
3	Kajian teori pada Bab II, Peraturan perundangan itu bukan teori, tetapi itu bisa ditulis diawal permasalahan sebagai wacana	Telah dihilangkan (halaman 14)
4	Argumentasi ilmiah mengapa menggunakan teori dari Pasuraman.	Telah diperbaiki (halaman 21)
5	Hal 49 ada 4 gap padahal ditulis di teori dan gambar ada 5 gap	Telah diperbaiki (halaman 25)
6	Tabel 4.12 (termasuk tabel lainnya) ada frekuensi harapan setuju atau sangat setuju. Semua alternatif jawaban harus ditulis dan langsung disampaikan bahwa responden setuju lalu diinterpretasikan . Interpretasinya harus ada untuk tiap data tabel	Semua tabel analisis frekuensi diperbaiki sesuai masukan. (halaman 91 sampai 103)
7	Konsistensi kesimpulan jangan terjebak meringkas: Kesimpulan jangan dimasukkan data lagi, simpulan tidak perlu lagi ada data sebab simpulan itu adalah jawaban pertanyaan penelitian/ menjawab pokok permasalahan (ada 3).	Telah diperbaiki. Kesimpulan menjadi 3 poin sesuai rumusan masalah(halaman 128)
8	Harus ada konsistensi penggunaan istilah kinerja layanan dan layanan. Apakah yang diukur adalah kinerja atau kualitas kinerja.	Kinerja pelayanan dibatasi ruang lingkupnya pada definisi konsep (halaman 49)
9	Keseimbangan halaman per bab. Kajian teori pada Bab 2 lebih banyak halamannya dari bab 5. Kajian teori cukup berisi alat analisis.	Telah diperbaiki. Jumlah halaman Bab 2 Kajian teori dikurangi menjadi 28 sehingga jumlah halaman pada bab 2 menjadi 40 halaman, sebelumnya 60 halaman

**NOTULEN UJIAN SIDANG TAPM MAP
UPBJJ – UT AMBON**
Minggu, 22 Desember 2013
Pukul. 15.45 – 17.45 WITA

Nama Mahasiswa : MUHAMMAD YUSRIBAU
 NIM : 016756362
 Judul TAPM : Analisis Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Urusan Agama
 Kecamatan Dullah Selatan Kota Tual (Studi Di Bidang
 Pelayanan Pencatatan Nikah)
 Pembimbing I : Dr Andreas Savsavubun M.Si
 Pembimbing II : Prof Dr Paulina Pannen, M.Ls
 Pengaji Ahli : Dr. Roy V. Salomo, M.Soc., Sc.
 Ketua Komisi : Suciati, M.Sc., Ph.D
 Sekretaris Komisi : FR Wulandari, M.Si

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	<p>Dr. Roy V. Salomo, M.Soc., Sc.:</p> <ol style="list-style-type: none"> Terminologinya dibuat konsisten: Pokok Perumusan masalah no. 1 dan 3 dengan tujuan penelitian apakah sama? Hal. running note ada Sundarso, dimana ditaruh di daftar pustaka? KUA dimana masalahnya sebab hasilnya positif. Jika dilihat dari kuesionernya skala ordinal, tetapi hasilnya diukur dari skala interval sehingga tidak terlihat dari kondisi di lapangan. Kelemahan data Pasuraman data ordinal diukur. Sebaiknya dari hasil wawancara dengan informan dilakukan secara mendalam. Bapak ceritakan negative tsb dengan wawancara mendalam (data kualitatif). Bapak tulis kajian teori pada Bab II, apa betul yang dibahas teori? Tetapi kenapa ada peraturan perundang-undangan? Peraturan perundangan itu bukan teori, tetapi itu bisa ditulis diawal permasalahan sebagai wacana. Ada argumennya mengapa gunakan teori dari Pasuraman. Nah, di Bab II, Bapak harus tulis argumen ilmiah kenapa menggunakan hanya dari 	<p>Terlewat</p> <p>Ada yang negative Pak, saya berusaha buktikan lewat penelitian ini tetapi hasilnya tidak terlihat.</p> <p>Teori</p> <p>Saya kira itu konsep Pak.</p>