

**KUALITAS PELAYANAN DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SERANG TAHUN 2018**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Publik pada Konsentrasi Manajemen Publik
Program Studi Administrasi Publik



Oleh:
MEGAWATI
NIM. 6661140287

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
SERANG
2019**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Megawati
NIM : 6661140287
Tempat, tanggal lahir : Serang, 01 Februari 1997
Program Studi : Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul KUALITAS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SERANG TAHUN 2018 adalah hasil karya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari skripsi ini terbukti mengandung unsur plagiat, maka gelar kesarjanaan saya bisa dicabut.

Serang, Februari 2019



Megawati

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Megawati

NIM : 6661140287

Judul Skripsi : **KUALITAS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SERANG TAHUN 2018.**

Serang, Februari 2019

Skripsi ini telah disetujui untuk diujikan

Menyetujui,

Pembimbing I

Yeni Widyastuti, S.Sos., M.Si
NIP. 197602102005012003

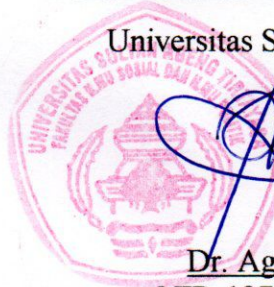
Pembimbing II

Riswanda, Ph.D
NIP. 198101122008121001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa



Dr. Agus Sjafari, M. Si
NIP. 197108242005011002

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA**

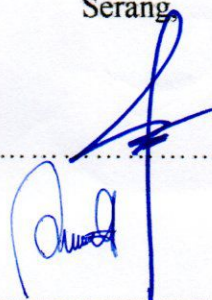
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Megawati
NIM : 6661140287
Judul Skripsi : KUALITAS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SERANG TAHUN 2018

Telah Diujikan di Hadapan Dewan Penguji Sidang Skripsi di Serang, tanggal 23 Januari 2019 dan dinyatakan **LULUS**.

Serang, Februari 2019

Ketua Penguji
Kandung Sapto Nugroho, M.Si
NIP. 197809182005011002



Anggota :
Nikki Prafitri, M.Si
NIP. 201808032152

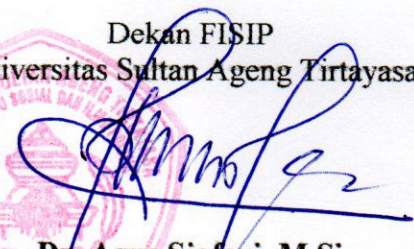
.....

Anggota :
Yeni Widyastuti, M.Si
NIP. 197602102005012003



Mengetahui,

Dekan FISIP
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa


Dr. Agus Sjafari, M.Si
NIP. 197108242005011002

Ketua Program Studi
Ilmu Administrasi Negara


Listyaningsih, M.Si
NIP. 197603292003122001

Ilmu itu lebih baik daripada harta. Ilmu menjaga engkau dan engkau menjaga harta. Ilmu itu penghukum (hakim) dan harta terhukum. Harta itu kurang apabila dibelanjakan tapi ilmu bertambah bila dibelanjakan. - Ali Bin Abi Thalib

Dengan mengucapkan Bismillahirrahmanirrahim,

Skripsi ini Aku persembahkan kepada kedua orang tuaku, keluarga, sahabat dan orang-orang yang sudah memberikan dukungan dan semangatnya dalam pembuatan skripsi ini.

- Megawati -

ABSTRAK

Megawati. SKRIPSI. 6661140287. 2018. Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018. Program Studi Administrasi Publik. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Pembimbing I Yeni Widyastuti, S.Sos., M.Si. Pembimbing II Riswanda, Ph.D.

Fokus penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018. Identifikasi masalahnya yaitu sarana dan prasarana yang disediakan Disdukcapil Kota Serang masih belum memadai, minimnya sosialisasi yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Serang mengenai smartdukcapil, tidak pastinya waktu pelayanan yang diberikan, kurangnya keramahan pegawai dalam melayani masyarakat. Tujuan penelitian untuk mengukur Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018. Teori yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori Five Dimension of SERVQUAL menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Ratminto dan Winarsih (2012:175-176). Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pembuatan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil di Disdukcapil Kota Serang dalam satu hari rata-rata 539 orang dengan jumlah sampel 230 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner, observasi dan dokumentasi. Teknik sampling menggunakan *Accidental sampling*. Hasil yang didapat dalam penelitian ini adalah mencapai 68% dari angka minimal yang dihipotesiskan 65% dan masuk kategori sedang atau cukup baik. Saran penelitian ini adalah Disdukcapil Kota Serang diharapkan bisa meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat sebagai pengguna layanan terutama dalam hal kecepatan dan ketepatan, Disdukcapil Kota Serang perlu menyediakan penampilan fisik yang baik serta menyediakan fasilitas penunjang yang lebih memadai, Disdukcapil Kota Serang diharapkan bisa meningkatkan sosialisasinya mengenai aplikasi smartdukcapil agar masyarakat bisa mengetahui dan menggunakan aplikasinya sehingga dapat memudahkan dan membantu masyarakat dalam membuat dokumen kependudukan dan catatan sipil.

Kata Kunci : Disdukcapil Kota Serang, Kualitas, Pelayanan.

ABSTRACT

Megawati. Bachelor's Thesis 6661140287. 2018. Service Quality at the Department of Population and Civil Registration in Serang City 2018. Department of Public Administration. Faculty of Social Science and Political Science. University of Sultan Ageng Tirtayasa. Adviser I Yeni Widyastuti, S.Sos., M.Si. Adviser II Riswanda, Ph.D.

The focus of this research is Service Quality at the Department of Population and Civil Registration in Serang 2018. Identification of the problem, namely facilities and infrastructure provided by Department of Population and Civil Registration of Serang City is still inadequate, lack of socialization provided by Department of Population and Civil Registration of Serang City about smartdukcapil, uncertain time of service provided, lack of employee friendliness in served to the community. The research purpose to measuring the quality of service in the civil services and civil registration in Serang City 2018. This research uses Five Dimension of SERVQUAL according to Zeithaml, Parasuraman, and Berry in Ratminto and Winarsih (2012: 175-176). The method uses descriptive quantitative. The population of this study is the people who makes documents at Department of Population and Civil Registration in Serang City on with an average day of 539 people with a sample of 230 respondent. The data collection is done by questionnaires distribute, observation and documentation. The sampling used accidental sampling technique. The results obtained in this study were 68% of the minimum numbers hypothesized to be 65% and in the moderate or good enough category. The suggestion of this research is that Department of Population and Civil Registration of Serang City of is expected to improve the quality of its services to the community as service users, especially in terms of speed and accuracy, Department of Population and Civil Registration in Serang City needs to provide good physical appearance and provide more adequate supporting facilities. smartdukcapil so that people can know and use their applications so that they can facilitate and assist the community in makes population and civil records documents.

Keywords: Department of Population and Civil Registration in Serang City, Quality, Service.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu,

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT kemudian sholawat serta salam tak lupa dipanjatkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan rahmat dan karunianya hingga terselesaikannya skripsi yang berjudul **Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018**. Skripsi ini dibuat sebagai persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Administrasi Publik pada konsentrasi Manajemen Publik program studi Administrasi Publik. Sekalipun penulis menemukan kesulitan dan hambatan dalam penyelesaian skripsi ini, di sisi lain penulis juga banyak mendapatkan bantuan dan masukan dari berbagai pihak khususnya terkait bidang yang sedang diteliti.

Hingga terwujudnya penulisan skripsi ini banyak pihak yang telah membantu dalam memberikan motivasi baik waktu, tenaga, dan ilmu pengetahuannya. Maka dengan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu dan mendukung, ucapan terima kasih disampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sholeh Hidayat, M.Pd., Rektor Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
2. Bapak DR. Agus Sjafari, M.Si., Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

3. Ibu Rahmawati, S.Sos., M.Si., Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
4. Bapak Iman Mukhroman, S.Sos., M.Si., Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
5. Bapak Kandung Sapto Nugroho, S.Sos., M.Si., Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dan juga selaku ketua penguji sidang yang telah senantiasa memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dalam menyempurnakan skripsi ini.
6. Ibu Listyaningsih, M.Si., Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
7. Ibu Dr. Arenawati, M.Si., Sekretaris Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
8. Ibu Yeni Widyastuti, S.Sos., M.Si sebagai dosen pembimbing I yang telah senantiasa memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak Riswanda, Ph.D sebagai dosen pembimbing II yang telah senantiasa memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Bapak Anis Fuad, M.Si sebagai dosen pembimbing akademik yang telah membimbing mulai dari awal perkuliahan.
11. Kepada seluruh Dosen Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama perkuliahan.

12. Para staff Tata Usaha (TU) Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa atas segala bantuan informasi selama perkuliahan.
13. Pihak Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang yang telah memberikan informasi, data, dan ketersediaan waktu dalam proses pengambilan data untuk penulis.
14. Kepada orang tua tercinta Ibu Junaenah dan Bapak Achmad Mubarak yang telah menjadi motivator terbesar, terima kasih atas segala doa, kasih sayang, perhatian, dan dukungan yang diberikan tiada henti.
15. Kepada kakakku M. Adiwiguna dan seluruh saudara-saudaraku yang telah mendoakan, memberikan semangat, dan motivasi.
16. Kepada Chandra Maulana Enwan yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan selalu setia menemaniku dalam menyelesaikan skripsi ini.
17. Kepada sahabatku Inka Azzahra yang selalu memberikan dukungan dan selalu ada dalam keadaan apapun baik suka maupun duka.
18. Kepada pasukan tempur (S)(K)R(I)(P)SI M. Irfan Nawawi, Annisa Rizqiyah, Anggita Adeliyani, Dede Ayub, Rifda Deliana, Rachmi Hidayati, Siti Maezahroh Luthfan Dwi Arso Putra, Ilham Gunawan, Dhany Subarkah, dan Randy Arlan yang terus mendoakan dan memberikan semangat serta membantu sejauh ini.
19. Kepada teman-teman jurusan Administrasi Publik angkatan 2014 yang telah memberikan dukungan dan kebahagiaan selama 4 tahun perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dan dapat menjadi masukan bagi penelitian selanjutnya di masa mendatang. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat untuk para pembaca terutama untuk peneliti lain yang akan melakukan penelitian serupa.

Wassalamu'alaikumWr. Wb.

Serang, Januari 2019

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR ORISINALITAS

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI.....v

DAFTAR TABEL ix

DAFTAR DIAGRAMxi

DAFTAR GAMBAR.....xv

DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2 Identifikasi Masalah..... 19

1.3 Batasan Masalah 20

1.4 Rumusan Masalah..... 20

1.5 Tujuan Penelitian 20

1.6 Manfaat Penelitian 20

1.7 Sistematika Penulisan..... 21

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN
HIPOTESIS PENELITIAN**

2.1 Deskripsi Teori 26

2.1.1	Konsep Administrasi Publik	27
2.1.2	Paradigma Administrasi Publik.....	28
2.1.3	Pelayanan Publik dalam Administrasi Publik	32
2.1.4	Konsep Pelayanan Publik.....	33
2.1.4.1	Definisi Pelayanan Publik	33
2.1.4.2	Jenis Jenis Pelayanan Publik	34
2.1.4.3	Prinsip prinsip pelayanan Publik	35
2.1.4.4	Standar Pelayanan Publik	36
2.1.4.5	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	37
2.1.4.6	Administrasi Kependudukan	38
2.1.5	Kualitas Pelayanan Publik.....	39
2.1.5.1	Definisi Kualitas Publik	39
2.1.5.2	Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	40
2.2	Penelitian terdahulu	42
2.3	Kerangka Berpikir	46
2.4	Hipotesis Penelitian	50

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Pendekatan dan Metode Penelitian	51
3.2	Fokus Penelitian	52
3.3	Lokasi Penelitian	52
3.4	Variabel Penelitian	52
3.4.1	Definisi Konsep.....	52
3.4.2	Definisi Operasional	53

3.5 Instrumen Penelitian	55
2.6 Populasi dan Sampel	58
3.6.1 Populasi.....	58
3.6.2 Sampel.....	59
3.7 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	60
3.7.1 Uji Instrumen Penelitian	61
3.7.2 Uji Normalitas	64
3.7.3 Uji Hipotesis.....	64
3.8 Jadwal Penelitian.....	65

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian	66
4.1.1 Gambaran Umum Kota Serang	66
4.1.2 Gambaran Umum Disdukcapil Kota Serang	73
4.2 Deskripsi Data	80
4.2.1 Identitas Responden	80
4.2.1.1 Responden Menurut Usia	81
4.2.1.2 Responden Menurut Jenis Kelamin	82
4.2.1.3 Responden Menurut Pekerja	83
4.2.1.4 Responden menurut Penghasilan.....	84
4.2.2 Tanggapan Responden Atas Kuesioner	85
4.2.2.1 Tanggapan Responden Mengenai Idikator Ketampakan Fisik (<i>Tangibles</i>)	85

4.2.2.2	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Keandalan (<i>Reliability</i>)	95
4.2.2.3	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	102
4.2.2.4	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Jaminan (<i>Assurance</i>)	109
4.2.2.5	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Empati (<i>Emphaty</i>)	119
4.3	Pengajuan Persyaratan Statistik	130
4.3.1	Uji Validitas	130
4.3.2	Uji Reliabilitas	132
4.3.3	Uji Normalitas	133
4.4	Pengujian Hipotesis	135
4.5	Interpretasi Hasil Penelitian	139
4.9	Pembahasan	141

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan	152
5.2	Saran	154

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Penduduk Dan Wajib KTP Berdasarkan Jenis Kelamin Kota Serang Semester II 2017	8
Tabel 3.1	Skala Likert	57
Tabel 3.2	Matrik Instrumen Penelitian.....	57
Tabel 3.3	Rekapitulasi Pendaftaran Dokumen Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Serang 2018.....	58
Tabel 3.4	Jadwal Penelitian.....	65
Tabel 4.1	Kepemilikan Kartu Keluarga Berdasarkan Kecamatan.....	68
Tabel 4.2	Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Berdasarkan Kecamatan dan Jenis Kelamin	69
Tabel 4.3	Kepemilikan Akta Kelahiran Berdasarkan Kecamatan dan Jenis Kelamin.....	70
Tabel 4.4	Kepemilikan Akta Perceraian Berdasarkan Kecamatan dan Jenis Kelamin.....	71
Tabel 4.5	Kepemilikan Akta Pernikahan Berdasarkan Kecamatan	72
Tabel 4.6	Jumlah Akta Kematian Menurut Kecamatan.....	73
Tabel 4.7	Akumulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018	126

Tabel 4.8	Uji Validitas	130
Tabel 4.9	Uji Reliabilitas	133
Tabel 4.10	Uji Normalitas.....	134
Tabel 4.11	Pedoman Interpretasi Penelitian	140

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1.1	Unsur Waktu Pelayanan	15
Diagram 1.2	Unsur Perilaku Petugas Pelayanan.....	17
Diagram 4.1	Responden Berdasarkan Usia	81
Diagram 4.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	82
Diagram 4.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	83
Diagram 4.4	Responden Berdasarkan Penghasilan	84
Diagram 4.5	Ruang pelayanan kantor Disdukcapil dalam kondisi rapi	85
Diagram 4.6	Ruang tunggu kantor Disdukcapil dalam kondisi tidak berdesak- desakan	86
Diagram 4.7	Penampilan petugas Disdukcapil rapi	88
Diagram 4.8	Jumlah kursi ruang tunggu yang disediakan mencukupi.....	89
Diagram 4.9	Jumlah alat pemotretan untuk foto KTP yang disediakan memadai	91
Diagram 4.10	Kondisi fasilitas toilet umum yang disediakan kantor Disdukcapil bersih.....	92
Diagram 4.11	Fasilitas lahan parkir yang disediakan kantor Disdukcapil memadai	93

Diagram 4.12	Petugas Disdukcapil memberikan informasi yang tepat	95
Diagram 4.13	Layanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan	96
Diagram 4.14	Kualitas pelayanan di Disdukcapil sudah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat.....	97
Diagram 4.15	Petugas Disdukcapil menjalankan tugasnya dengan teliti	98
Diagram 4.16	Petugas Disdukcapil memberikan pelayanan dengan cepat.....	99
Diagram 4.17	Petugas dapat menjawab pertanyaan dari masyarakat yang membuat dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.....	101
Diagram 4.18	Pelayanan diberikan dengan adil atau tidak membeda-bedakan masyarakat.....	102
Diagram 4.19	Petugas memberikan pelayanan tanpa pamrih	103
Diagram 4.20	Petugas yang melayani memberikan respon yang baik.....	104
Diagram 4.21	Petugas Disdukcapil menjawab pertanyaan yang saudara/i ajukan	105
Diagram 4.22	Petugas dapat menangani keluhan masyarakat yang membuat dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.....	107
Diagram 4.23	Petugas Disdukcapil bersikap baik dalam memberikan pelayanan	108

Diagram 4.24	Petugas Disdukcapil memiliki pengetahuan yang baik mengenai dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.....	109
Diagram 4.25	Informasi yang diberikan petugas Disdukcapil mudah dipahami	110
Diagram 4.26	Petugas Disdukcapil berperilaku sopan dalam memberikan pelayanan.....	112
Diagram 4.27	Saudara merasa dihargai oleh petugas Disdukcapil Kota Serang dalam menggunakan pelayanan	113
Diagram 4.28	Ada kejelasan waktu dalam penyelesaian pelayanan.....	114
Diagram 4.29	Selama transaksi dokumen kependudukan dan pencatatan sipil saudara merasa aman.....	116
Diagram 4.30	Petugas Disdukcapil tidak pernah melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan.....	118
Diagram 4.31	Petugas Disdukcapil ramah dalam memberikan pelayanan	119
Diagram 4.32	Petugas Disdukcapil memberikan perhatian yang baik kepada masyarakat.....	120
Diagram 4.33	Petugas Disdukcapil pernah memberitahu adanya aplikasi smartdukcapil	121
Diagram 4.34	Petugas Disdukcapil memahami kebutuhan pengguna pelayanan....	122

Diagram 4.35	Petugas Disdukcapil menawarkan bantuan terlebih dahulu.....	123
Diagram 4.36	Petugas Disdukcapil pernah menyarankan saudara untuk menggunakan aplikasi smartdukcapil.....	125
Diagram 4.37	Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018.....	142

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kondisi Ruang Pendaftaran dan Ruang Pemotretan Kartu Tanda	10
Gambar 1.2	Tampilan Aplikasi Smartdukcapil.....	12
Gambar 1.3	Alur Pelayanan Smartdukcapil.....	17
Gambar 2.1	Kerangka Berfikir.....	49
Gambar 4.1	Wilayah Administrasi Kota Serang.....	66
Gambar 4.2	Kondisi Ruang pelayanan kantor Disdukcapil.....	98
Gambar 4.3	Kurva Penolakan dan Penerimaan Uji Hipotesis Pihak Kanan..	138

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian

Lampiran 3 Perhitungan SPSS

Lampiran 4 Dokumentasi

Lampiran 5 Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan
Publik

Lampiran 6 CV

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang telah diamandemen mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

Pelayanan publik merupakan proses yang sangat strategis karena di dalamnya berlangsung interaksi yang cukup intensif antara warga negara dengan pemerintah. Kualitas pelayanan dan proses penyelenggaraan pelayanan publik dapat diamati, dirasakan, dan dinilai secara langsung oleh masyarakat. Karena pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah maka kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah menjadi salah satu indikator dari kualitas pemerintahan (Dwiyanto, 2006:143).

Pada hakikatnya penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kewajiban Negara dalam upaya mewujudkan masyarakat yang sejahtera guna memberikan

pelayanan publik kepada setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik adalah amanat dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga Negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab Negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik).

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan. Pemerintah mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat, daerah dan termasuk badan-badan usaha milik negara lainnya yang menyediakan barang atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan (Indiahono, 2009: 72). Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Dari waktu ke waktu masyarakat selalu menuntut untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan terbaik dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan yang diharapkan. Karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan pelayanan yang berbelit- belit, cenderung lambat, mahal,

dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena aparatur pemerintah belum memahami posisinya sebagai pelayan masyarakat dan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak melayani bukan yang dilayani. Hal ini bisa menimbulkan dampak yang buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Pada kehidupan sosial yang kita alami, kita banyak menemukan berbagai jenis pelayanan, baik itu pelayanan diarah kesehatan, pendidikan, pemerintahan, dan pelayanan lainnya. Dalam memberikan pelayanan pemerintah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan bagi masyarakat yang berkualitas. Pelayanan bagi masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah merupakan pelayanan publik. Pelayanan publik diselenggarakan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam pelayanan terdapat istilah layanan, melayani, dan pelayan.

Kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran revitalisasi dalam memberikan pelayanan publik, dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan berubah menjadi suka menolong menuju kearah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis. Revitalitas birokrasi publik terutama aparatur pemerintah daerah ini, pelayanan publik yang lebih baik dan professional dalam

menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemberian layanan oleh pemerintah merupakan kewajiban pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Aparat pemerintahan diharuskan dapat memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin bagi masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Undang-undang pelayanan publik harus berasaskan: kepentingan umum; kepastian hukum; kesamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban; keprofesionalan; partisipatif; persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; keterbukaan; akuntabilitas; fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Pada perkembangan arus teknologi yang tidak terelakkan yang terjadi di masyarakat, menjadikan tantangan bagi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik agar dapat meningkatkan pelayanan yang selalu mengikuti arus perkembangan zaman. Hasil dari perkembangan teknologi ini akan sangat berpengaruh pada pemerintah di masa modern, pemerintah harus bersiap dalam menghadapi keinginan dan kebutuhan masyarakatnya sehingga dapat memberikan kepuasan dalam

memberikan pelayanan, karena banyak aspek dan fungsi konvensional yang secara perlahan akan berubah sedemikian rupa.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas umum pemerintahan yang baik, serta memberikan jaminan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pemerintah terutama yang menyangkut bidang pelayanan publik. Dalam undang-undang ini diatur dengan tegas tentang hak dan kewajiban para penyelenggara pelayanan publik dan para pengguna pelayanan publik.

Pelayanan publik harus bersifat objektif atau tidak membeda-bedakan siapa yang di layani, sudah semestinya bawa pelayanan publik harus prima dan objektif karena pelayanan publik merupakan suatu bentuk peran pemerintah dalam melaksanakan tugasnya untuk melayani masyarakat secara umum dan adil, dalam melakukan pelayanan sudah semestinya pemerintah memiliki pedoman untuk menerapkan sistem pelayanan agar tetap dalam kondisi prima, untuk itu pemerintah melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara membentuk suatu peraturan untuk mengukur tingkat standarisasi pelayanan yang di berikan agar tetap prima, peraturan tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2014 Tentang Pedoman Evaluasi reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah.

Standar pelayanan publik yang buruk di Kota Serang menurut Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan hasil survei tentang Kepatuhan Standar Pelayanan

Publik yang dilakukan lembaga Ombudsman RI terhadap 22 kementerian, 6 lembaga pemerintahan, 22 pemerintah Provinsi, 45 pemerintah kota dan 107 pemerintah kabupaten, salah satu hasilnya menyebut pemerintah Kota Serang masih masuk pada zona merah alias kompetensi rendah. (Sumber: www.faktabanten.co.id diakses pada hari Selasa, 5 Desember 2017). Kompetensi yang dimiliki pegawai pelayanan publik di pemerintah daerah masih rendah, hasil penelitian ORI (Ombudsman Republik Indonesia) menunjukkan sebagian besar pemda masuk zona merah alias kompetensi rendah, hanya sedikit yang masuk zona hijau atau kompetensi tinggi. Meski ada kemajuan terkait pelayanan publik di Provinsi Banten, ternyata ini tidak berimplikasi positif terhadap Kota Serang yang merupakan ibukota Provinsi Banten tersebut.

Pelayanan publik yang buruk di Disdukcapil Kota Serang membuat Dewan Kota Serang minta pelayanan di Disdukcapil untuk diperbaiki, DPRD Kota Serang meminta agar Pemerintah Kota Serang memperbaiki pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Mengingat banyak warga Kota Serang mengeluhkan pelayanan dasar seperti pembuatan KTP elektronik dan lainnya terkesan lambat dan dipersulit. Pemerintah Kota Serang harus serius menangani persoalan yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang. (Sumber: www.bantennews.co.id diakses pada hari Kamis, 8 Februari 2018).

Pelayanan publik sangat penting jika ditinjau dari segi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang maupun jasa. Pelayanan dalam bentuk barang dapat berupa fasilitas-fasilitas yang menunjang kehidupan masyarakat seperti jalan raya, air bersih

dan lain sebagainya. Semakin tinggi kualitas pelayanan dalam bentuk barang publik maka kehidupan masyarakat akan baik, artinya tidak ada masalah yang menghambat dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. Sementara pelayanan dalam bentuk jasa sangat dibutuhkan masyarakat, seperti pelayanan kesehatan dan pendidikan serta penyelenggaraan transportasi dan lain sebagainya.

Saat ini data kependudukan sudah dianggap penting karena masyarakat akan sangat membutuhkan data kependudukan untuk berbagai kepentingan dalam melakukan segala bentuk kegiatan baik dalam bidang ekonomi, pendidikan, serta kesehatan. Karena sangat pentingnya dokumen kependudukan ini maka sudah pasti masyarakat akan membuat data kependudukannya karena tanpa adanya data kependudukan maka masyarakat tidak bisa melakukan kegiatan dengan leluasa, sebagai contoh untuk masuk sekolah maka seorang anak akan membutuhkan akta kelahiran, sedangkan untuk mendapatkan pelayanan yang baik di rumah sakit maka sudah pasti masyarakat akan di minta KTP (Kartu Tanda Penduduk).

Dinas atau instansi terkait dalam pembuatan data kependudukan sudah pasti Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil). Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan instansi pemerintah yang melakukan pelayanan publik secara langsung terhadap masyarakat umum untuk kepengurusan dokumen kependudukan meliputi pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), Akta kelahiran, Akta Kematian, KK (Kartu Keluarga) dan Akta Pernikahan Non Muslim. Di kota besar seperti Jakarta dan sekitarnya sudah di pastikan bahwa mayoritas penduduknya

sudah memiliki dokumen kependudukan yang lengkap karena masyarakat di kota besar sudah sadar akan pentingnya data kependudukan dalam melakukan aktifitas sehari-hari. Lain halnya jika di dibandingkan dengan daerah yang mayoritas masyarakat masih belum mengerti akan pentingnya data kependudukan.

Kota Serang adalah salah satu Kota di Provinsi Banten yang memiliki masalah beraneka ragam salah satunya adalah masalah dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Hal ini dapat dilihat pada tabel di bawah yang mempersentasikan jumlah penduduk dan wajib Kartu Tanda Penduduk Elektronik berdasarkan jenis kelamin yang terdapat dalam penduduk Kota Serang pada semester II tahun 2017.

Tabel 1.1
Jumlah Penduduk Dan Wajib KTP Berdasarkan Jenis Kelamin
Kota Serang Semester II 2017

KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK			JUMLAH WAJIB KTP		
	LAKI - LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH	LAKI - LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
SERANG	112,109	108,499	220,608	78,971	77,770	156,741
KASEMEN	49,528	46,141	95,669	34,354	32,205	66,559
WALANTAKA	44,883	42,916	87,799	31,265	30,356	61,621
CURUG	27,651	25,854	53,505	19,855	18,503	38,358
CIPOCOK JAYA	45,246	42,986	88,232	31,193	29,671	60,864
TAKTAKAN	46,580	43,239	89,819	32,470	29,988	62,458
KOTA SERANG	325,997	309,635	635,632	228,108	218,493	446,601

(Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang, 2017)

Berdasarkan tabel di atas maka terlihat dengan jelas bahwa penduduk Kota Serang yang wajib memiliki dokumen Kependudukan berupa E-KTP mencapai 446,601 jiwa dan penduduk Kota Serang secara keseluruhan mencapai 635,632 jiwa, maka sudah sangat terlihat bahwa kebutuhan akan pembuatan dokumen kependudukan berupa E-KTP di Kota Serang sangat diperlukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang yang berkedudukan sebagai unsur pendukung tugas Walikota di bidang kependudukan dan Pencatatan Sipil dan memiliki tugas pokok untuk mensukseskan dan membantu Walikota dalam melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan di bidang kependudukan dan catatan sipil. Maka dalam menjalankan kegiatannya, Disdukcapill harus berpedoman kepada Visi dan Misi Kota Serang sebagai penuntun dan petunjuk arah tujuan yang hendak di capai oleh Kota Serang. Disdukcapil Kota Serang sebagai instansi yang menyelenggarakan pelayanan secara langsung diharapkan dapat memenuhi harapan dan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Akan tetapi dalam rangka memberikan pelayanan publik dibidang kependudukan dan pencatatan sipil, Disdukcapill Kota Serang masih mempunyai permasalahan yang dihadapi, diantaranya sebagai berikut:

Pertama, sarana dan prasarana yang disediakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang masih belum memadai sehingga tidak memberikan kenyamanan kepada masyarakat. Berdasarkan observasi peneliti

dilapangan, peneliti menemukan bahwa saat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang belum memiliki gedung sendiri dan juga kantor pelayanan Disdukcapil Kota Serang yang masih satu lantai dan kurang luas sehingga tidak bisa menampung masyarakat yang ingin membuat dokumen kependudukan dan pencatatan sipil pada waktu yang ramai, mesin pencetakan untuk penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang masing-masing hanya ada 1 (satu), kamera untuk pemotretan dalam pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) hanya terdapat 1 (satu), dan kurang nyamannya ruang tunggu dalam pembuatan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, masih banyak masyarakat yang akan membuat dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang tidak mendapatkan tempat duduk di ruang tunggu sehingga banyak yang duduk di tangga dan di lantai dalam melakukan antrian pengambilan dokumen kependudukan.

Gambar 1.1

Kondisi ruang pendaftaran dan ruang pemotretan KTP Elektronik



(Sumber : Observasi Peneliti, 2018)

Berdasarkan gambar 1.1 hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti diketahui kursi yang tersedia hanya berjumlah 68 kursi dengan pengguna layanan sebanyak \pm 500 orang perharinya. Berdasarkan data yang didapatkan peneliti dari hasil rekapitulasi pendaftaran dokumen kependudukan dan pencatatan sipil Kota Serang dari jumlah pengguna layanan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Pindah Datang, Pencatatan Kematian dan Akte Kelahiran sehingga menyebabkan banyaknya masyarakat yang datang tidak mendapatkan kursi. Hal ini tidak sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 15 huruf (d) dimana penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban dalam menyediakan sarana, prasarana dan atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.

Kedua, minimnya sosialisasi yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang kepada masyarakat mengenai aplikasi smartdukcapil yang dibuat oleh Disdukcapil Kota Serang sehingga menyebabkan masyarakat yang ingin membuat KTP (Kartu Tanda Penduduk) tetap memilih datang langsung dan menciptakan penumpukan dalam pelayanan. Minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil karena sosialisasi hanya dilakukan kepada petugas register di kecamatan dan kelurahan dan masih ada petugas register di beberapa kecamatan dan kelurahan yang belum menginformasikan mengenai adanya aplikasi smartdukcapil dalam pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk). Selain itu belum adanya atribut *banner* dalam mensosialisasikan mengenai adanya

aplikasi smartdukcapil sehingga banyak masyarakat belum mengetahui mengenai adanya aplikasi smartdukcapil. Hal ini tidak sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 23 ayat 5 Mengenai Pelayanan Publik bahwa pihak penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban menyediakan informasi kepada masyarakat terbuka dan mudah diakses.

Gambar 1.2
Tampilan Aplikasi Smartdukcapil



(Sumber : Disdukcapil Kota Serang, 2018)

Berdasarkan gambar 1.2 pada halaman beranda terdapat beberapa gambar informasi tentang alur atau tatacara dalam menggunakan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil secara *online* dan terdapat tombol navigasi untuk membuka halaman yang akan dituju. Tampilan utama dalam web smartdukcapil yang menyediakan layanan dalam pembuatan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil seperti KTP (Kartu Tanda Peduduk), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Kedatangan. selain itu juga dalam aplikasi smartdukcapil bisa meng-*check* NIK

(Nomor Induk Kependudukan) dan bisa mengetahui informasi lainnya tentang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang.

Smartdukcapil Kota Serang merupakan sebuah aplikasi pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi salah satu inovasi yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang yang mempunyai kelebihan yaitu seluruh permohonan melalui smartphone android, seluruh permohonan pendaftaran yang telah diverifikasi dan tervalidasi akan mendapatkan bukti permohonan dan bukti pengambilan, dan pemohon cukup datang 1 (satu) kali ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang untuk mengambil dokumen kependudukan dan pencatatan sipil sesuai tanggal pengambilan.

Aplikasi yang seharusnya sangat dapat memudahkan dan membantu masyarakat dalam membuat dokumen kependudukan dan pencatatan sipil bahkan masyarakat tidak perlu untuk datang ke tempatnya secara langsung untuk mengurus dokumen tersebut dan ikut mengantri dan menunggu hingga berjam-jam sehingga menyita banyak waktu, namun masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi smartdukcapil ini, karena belum adanya sosialisasi secara langsung yang diberikan kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak bisa memanfaatkan aplikasi yang ada. Berikut kutipan wawancara dengan salah satu pegawai Disdukcapil yaitu Ibu Wulan Suminar, SE sebagai Kasi Pengelolaan dan Penyajian Data, yang dilaksanakan di Kantor Disdukcapil Kota Serang pada hari Senin tanggal 12 Maret 2018 pukul 10.30 WIB :

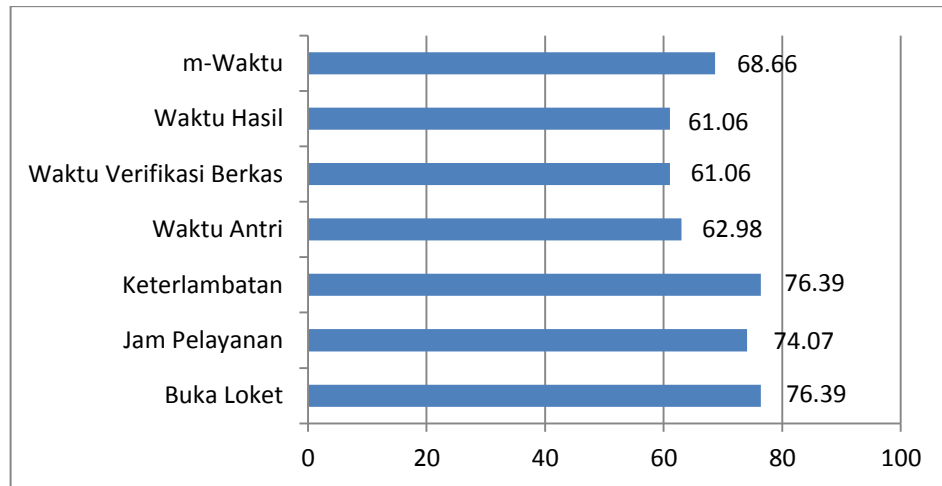
“sosialisasi kita lewat orang kecamatan dan orang kelurahan sebagai petugas registernya yang menangani urusan kependudukan, akte kelahiran dsb, memang kita sosialisasinya lewat aparat saja jadi biar mereka yang memberitahu kepada masyarakat sekalian ketika ada masyarakat yang akan membuat dokumen kependudukan dan pencatatan sipil tersebut, karena orang kecamatan dan kelurahan itu lebih dekat dengan masyarakat daripada dengan kita orang Disdukcapil”.

Berdasarkan kutipan wawancara tersebut memang dari pihak Disdukcapil Kota Serang sendiri tidak melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat, pihaknya hanya memberitahu kepada petugas register orang kecamatan dan kelurahan, padahal aplikasi smartdukcapil tersebut dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang seharusnya pihak Disdukcapil dapat memberikan sosialisasi kepada masyarakat akan adanya aplikasi yang dibuatnya tersebut dan jika perlu mempraktekkan secara langsung bagaimana sistem penggunaan aplikasi tersebut agar masyarakat dapat dengan mudah mengerti sehingga tidak perlu lagi masyarakat ke kantor Disdukcapil untuk membuat dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang menyebabkan membeludaknya antrian masyarakat setiap harinya.

Ketiga, tidak pastinya waktu pelayanan yang diberikan khususnya dalam pembuatan dokumen kependudukan seperti KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan KK (Kartu Keluarga) karena Disdukcapil tidak memberikan kepastian waktu dalam penyelesaian pembuatan dokumen tersebut. Dalam melakukan pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil Disdukcapil telah memberikan jaminan waktu satu minggu dalam penyelesaian dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, akan tetapi Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang masih sering tidak

memberikan kepastian waktu dalam penyelesaian dan lamanya waktu pelayanan yang dirasakan kepada pemohon.

Grafik 1.1
Unsur Waktu Pelayanan



(Sumber: Survei Indeks Kepuasan Masyarakat, 2018: 182)

Berdasarkan grafik 1.1 di atas hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Disdukcapil Kota Serang Tahun 2018 mengenai unsur waktu pelayanan responden memberikan penilaian terhadap indikator kesesuaian waktu hasil pelayanan dan kesesuaian waktu verifikasi berkas dengan indeks sebesar 61,06 atau terkategori kurang baik atau kurang memuaskan. Keluhan masyarakat yang tinggi terkait dengan ketidakpastian waktu penyelesaian dalam penerbitan dokumen, ketika pemohon akan mengambil dokumen yang telah mereka tunggu dengan membawa surat tanda terima dengan waktu yang telah ditentukan oleh pihak Disdukcapil yang mana jaminan waktu tersebut yaitu 1 (satu) minggu, namun pihak Disdukcapil seringkali tidak memberikan dokumen tersebut tepat pada waktu yang

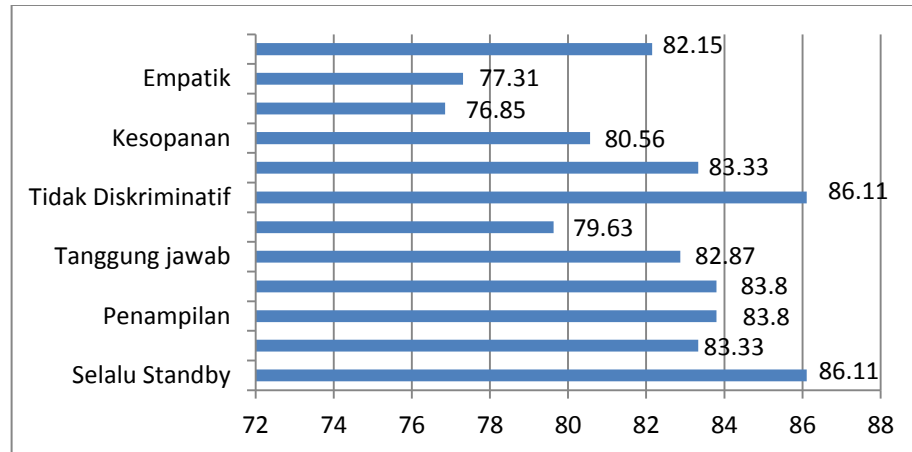
telah ditentukan dengan alasan bahwa dokumen tersebut belum selesai sehingga pihak Disdukcapil tidak memberikan kejelasan waktu kepada pemohon yang menyebabkan pemohon harus berkali-kali datang ke kantor Disdukcapil Kota Serang hanya untuk menanyakan dokumen yang ditunggu sudah selesai atau belum. Berikut kutipan wawancara dengan salah satu masyarakat yang sedang membuat dokumen kependudukan di Disdukcapil Kota Serang yaitu Anita Rianty yang dilaksanakan pada hari Senin tanggal 12 Maret 2018 pukul 13.00 WIB di kantor Disdukcapil Kota Serang:

“sudah berkali-kali ke Disdukcapil tidak ada kejelasan kapan e-KTP jadi, saya udah cape bolak balik ngambil, datang setengah sepuluh kantor tutup harus datang jam 6 pagi, datang jam 1 siang ga diterima sama petugas yang jaga. Pedahal saya dari Desember 2016 itu belum jadi sampai sekarang”.

Menurut situs *Banten Hits* yang menyatakan pula bahwa perlu berbulan-bulan atau bahkan satu tahun lebih untuk mendapatkan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Kalimat itulah yang dirasakan sebagian masyarakat Kota Serang saat membuat E-KTP baru maupun perubahan data atau pembuatan dokumen yang lainnya. (Sumber: www.bantenhits.com diakses pada hari Jumat, 5 Januari 2018).

Keempat, kurangnya keramahan pegawai saat memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti halnya cara berkomunikasi dan tata cara menyampaikan informasi kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Grafik 1.2
Unsur Perilaku Petugas Pelayanan



(Sumber: Survei Indeks Kepuasan Masyarakat, 2018: 192)

Berdasarkan grafik 1.2 di atas hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Disdukcapil Kota Serang Tahun 2018 mengenai unsur perilaku petugas pelayanan responden memberikan penilaian terhadap indikator keramahan petugas yakni sikap bersahabat petugas dalam memberikan pelayanan, responden memberikan penilaian dengan indeks sebesar 76,85 atau terkategori baik dan memuaskan, namun dibandingkan dengan indikator lainnya pada unsur perilaku petugas pelayanan, tingkat keramahan petugas merupakan indikator yang paling rendah nilainya dan berada di bawah rerata unsur perilaku petugas pelayanan. Pada kolom masukan yang diisi oleh responden, masih ada responden yang merasa bahwa petugas pelayanan di Disdukcapil Kota Serang kurang ramah dan kurang menerapkan senyum, salam dan sapa saat memberikan pelayanan. Hal ini agar

menjadi perhatian bagi pihak dinas untuk semakin meningkatkan keramahan petugas pelayanan.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 34 tentang Pelayanan Publik bahwa pihak pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku santun dan ramah serta profesional. Hal ini tidak sesuai dengan yang terjadi di lapangan dimana berdasarkan observasi awal, peneliti melakukan wawancara kepada masyarakat yang hendak membuat dokumen kependudukan yaitu bapak Agus Kurniawan yang merasakan kurang ramahnya petugas dalam memberikan informasi ketika mengajukan pertanyaan maupun pelayanan. Berikut kutipan wawancaranya yang dilaksanakan pada hari Selasa tanggal 13 Maret 2018 pukul 09.30 di kantor Disdukcapil Kota Serang:

“saya sudah 3 (tiga) bulan mengurus e-KTP dan sudah berkali-kali ke Disdukcapil cuma untuk mengambil e-KTP tapi sampai saat ini masih belum beres juga, kalau saya nanya kapan e-KTP jadi, saya malah dimarahin, udah mah antriannya desak-desakan dan tidak teratur. Bahkan saya pernah datang kesini sekira pukul 07.00 WIB, sampai pukul 12.00 WIB tidak dipanggil-panggil nama saya. Kontan saya gak terima dan petugasnya malah menyuruh saya pulang saja, bilangnyanya karena petugasnya sedang sakit dan KTP nya sudah dimasukan kembali”.

Berdasarkan kutipan wawancara tersebut terlihat bahwa dari cara berkomunikasi dan tata cara penyampaikan informasi yang dilakukan oleh petugas Disdukcapil Kota Serang kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan masih kurang ramah, dan hal ini tidak sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 34 tentang Pelayanan Publik bahwa pihak pelaksana dalam

menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku santun dan ramah serta profesional.

Berdasarkan permasalahan yang telah peneliti jabarkan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka peneliti mencoba mengidentifikasi permasalahan yang terkait dengan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018. Adapun identifikasi masalah penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

1. Sarana dan prasarana yang disediakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Serang masih belum memadai sehingga tidak memberikan kenyamanan kepada masyarakat.
2. Minimnya sosialisasi yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Serang kepada masyarakat Kota Serang mengenai aplikasi smartdukcapil yang dibuat oleh Disdukcapil Kota Serang.
3. Ketidakpastian waktu pelayanan yang diberikan.
4. Kurangnya keramahan pegawai dalam melayani masyarakat.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, peneliti membatasi masalah dan agar penelitian ini tidak menyimpang dari tujuan dan manfaat. Maka penelitian ini terfokus pada objek penelitian yaitu Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah seberapa besar Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan esensi dasar dari sebuah penelitian, dan menjadi faktor pendorong bagi para peneliti untuk melakukan penelitian. Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018.

1.6 Manfaat Penelitian

Kegunaan atau manfaat dari penelitian merupakan dampak dari tercapainya tujuan penelitian. Bila tujuan penelitian dapat tercapai, dan rumusan masalah dapat terjawab secara akurat, maka penelitian ini dapat menghasilkan informasi yang berguna atau memiliki kegunaan. Secara lebih detail, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara teoritis
 - a. Menjadi referensi berpikir dan menambah cakrawala penerapan ilmu di bidang sosial, khususnya Administrasi Publik.
 - b. Sebagai bahan pemahaman untuk penelitian berikutnya.
 - c. Untuk memberikan pengaruh positif bagi seluruh mahasiswa, khususnya peneliti agar termotivasi untuk meningkatkan kualitas belajar dan memberikan wawasan yang lebih luas lagi.
2. Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Pemerintah Daerah pada umumnya dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang khususnya selaku pihak yang berwenang dalam urusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran di dalam pemahaman skripsi ini, penulis mengemukakan sistematika penulisannya sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menggambarkan permasalahan yang menjadi awal mula dilakukannya penelitian, berisi data awal atau gejala yang berhubungan dengan fokus. Bentuk uraiannya dibuat secara deduktif, dari lingkup yang paling umum hingga mengerucut ke masalah yang lebih spesifik.

1.2 Identifikasi Masalah

Membuat poin-poin masalah yang telah digambarkan dalam latar belakang yang dikaitkan dengan topik yang akan diteliti.

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan masalah menetapkan fokus penelitian yang akan diajukan dalam rumusan masalah penelitian.

1.4 Perumusan Masalah

Berisi tentang pertanyaan yang memandu peneliti untuk menentukan landasan teori, hipotesis, instrumen dan teknik analisis data dengan maksud untuk memahami gejala yang kompleks dalam kaitannya dengan aspek-aspek lain.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berisi pernyataan tentang output apa yang diharapkan peneliti terhadap masalah yang telah dirumuskan setelah penelitian ini selesai dilaksanakan.

1.6 Manfaat Penelitian

Berisi pernyataan tentang manfaat yang bisa diambil dari temuan penelitian ini. Manfaat ini dibagi kedalam 2 macam, yaitu manfaat teoritis yaitu manfaat yang dapat diberikan kepada dunia teori dan manfaat praktis yaitu manfaat yang segera dilaksanakan untuk keperluan praktis.

BAB II : DESKRIPSI TEORI

2.1 Deskripsi Teori

Berisi berbagai teori dan konsep-konsep yang relevan dengan permasalahan dan variabel penelitian yang disusun secara teratur sehingga dapat digunakan untuk merumuskan hipotesis penelitian.

2.2 Kerangka Berfikir

Berisi gambaran alur pikiran peneliti yang memberikan penjelasan mengenai alasan peneliti melakukan penelitian tersebut. Peneliti memaparkan masalah-masalah yang menjadi fokus penelitian dan mengkaitkannya dengan teori, kemudian melengkapinya dengan sebuah bagan.

2.3 Hipotesis Penelitian

Peneliti membuat kesimpulan yang bersifat sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Hipotesis ini dibuat berdasarkan teori yang relevan dalam penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Menggambarkan tentang metode yang akan digunakan dalam penelitian.

3.2 Instrumen Penelitian

Menjelaskan tentang alat yang digunakan untuk mengukur fenomena sosial yang diamati peneliti.

3.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Berkaitan dengan ketepatan alat ukur guna mencapai sasaran serta stabil dan konsisten ketika digunakan dalam mengukur suatu penelitian.

3.4 Populasi dan Sampel

Merupakan responden yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Setelah melakukan pengumpulan data dengan berbagai macam metode, data dianalisis melalui teknik analisis data.

3.6 Lokasi dan Jadwal penelitian

Menjelaskan lokasi dan waktu penelitian sejak awal penelitian hingga penelitian berakhir untuk kemudian dipertanggungjawabkan dihadapan penguji. Biasanya disajikan dalam bentuk tabel.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

Menjelaskan tentang objek penelitian yang meliputi lokasi penelitian secara jelas, struktur organisasi dari informan penelitian yang telah ditentukan serta hal lain yang berhubungan dengan objek penelitian.

4.2 Deskripsi Data

Menjelaskan hasil penelitian yang telah diolah dari data mentah dengan menggunakan teknik data yang relevan.

4.3 Pembahasan

Pembahasan lebih lanjut terhadap hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Melakukan penyimpulan hasil penelitian yang diungkapkan secara singkat, jelas dan mudah dipahami. Kesimpulan penelitian kuantitatif berbentuk deskriptif kuantitatif, yang merupakan kristalisasi dan koseptualisasi dari temuan dilapangan.

5.2 Saran

Berisi tindak lanjut dari sumbangan penelitian terhadap bidang yang diteliti baik secara teoritis maupun praktis. Saran praktis lebih operasional serta spesifik kepada siapa dan dalam bentuk apa saran diajukan. Sedangkan saran teoritis lebih mengarahkan pada pengembangan konsep atau teori.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS PENELITIAN

2.1 Deskripsi Teori

Teori adalah hal yang sangat penting dalam suatu penelitian, teori dapat digunakan sebagai acuan dalam penelitian. Ada beberapa pengertian teori yang dikemukakan oleh beberapa ahli. Menurut Wiliam Wiersma (dalam Sugiyono, 2009:52), teori adalah generalisasi atau kumpulan generalisasi yang dapat digunakan untuk menjelaskan berbagai fenomena secara sistematis. Menurut Siti Rahayu (dalam Sugiyono, 2009:53), menyatakan bahwa suatu teori akan mempunyai ada. Deskripsi teori dalam suatu penelitian merupakan uraian sistematis tentang teori (bukan sekedar pendapat pakar atau penulis buku) dan hasil-hasil penelitian yang relevan dengan variabel yang diteliti.

Penelitian mengenai Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang sangat erat hubungannya dengan teori-teori yang digunakan para ahli ilmu administrasi publik, ilmu sosial dan ilmu-ilmu lainnya. Dalam hal ini terutama dilihat dalam ilmu administrasi publik yang mana berkaitan dengan penilai atau evaluasi mengenai jalannya suatu program pemerintah di masyarakat. Dengan adanya teori, maka memungkinkan hasil penelitian yang dilakukan dapat mencapai hasil yang optimal. Untuk itu dalam deskripsi teori ini,

peneliti akan menuliskan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian tersebut, yang diantaranya:

2.1.1 Konsep Administrasi Publik

Konsep administrasi publik di Indonesia pada dasarnya bukanlah konsep yang baru, karena konsep administrasi publik tersebut sudah ada sejak dari dulu, hanya para pakar mengganti istilah administrasi publik menjadi administrasi negara. Begitu pula buku-buku asing misalnya yang berjudul “*Public Administration*” diganti menjadi Administrasi Negara. Administrasi publik dimaksudkan untuk lebih memahami hubungan pemerintah dengan publik serta meningkatkan responsibilitas kebijakan terhadap berbagai kebutuhan publik, dan juga melembagakan praktik-praktik manajerial agar terbiasa melaksanakan suatu kegiatan dengan efektif, efisien dan rasional. Oleh karena itu, untuk menyamakan persepsi dan interpretasi tentang administrasi publik, maka perlu diberi pembatasan atau definisi. (Pasolong, 2013:7).

Menurut Nicholas Henry (dalam Pasolong, 2013:8) mendefinisikan administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik. Pendapat lain dikemukakan oleh Chandler & Plano (dalam Pasolong, 2013:7) mengatakan bahwa administrasi publik

adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Sedangkan menurut Dwight Waldo (dalam Pasolong, 2013:8) mendefinisikan administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.

Dari beberapa definisi administrasi publik di atas, dapat dipahami bahwa administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

2.1.2 Paradigma Administrasi Publik

A. Old Public Administration

Paradigma administrasi publik dimulai dengan Old Public Administration atau administrasi publik lama. Paradigma administrasi Negara lama dikenal juga dengan sebutan administrasi Negara tradisional atau klasik. Prinsip-prinsip administrasi Negara (1927-1937), lokus dari administrasi Negara tidak merupakan masalah dalam paradigma ini, yang dipentingkan fokusnya yaitu: “prinsip-prinsip administrasi” dipandang dapat berlaku universal pada setiap bentuk organisasi dan setiap lingkungan sosial budaya. Pada masa ini (1927-1937), administrasi memiliki prinsip-prinsip yang jelas. Prinsipnya adalah administrasi Negara dapat diterapkan di Negara mana saja walaupun berbeda kebudayaan, lingkungan, visi dan lainnya. Pada fase ini,

administrasi Negara mencapai puncak reputasinya. Beberapa karya yang menonjol dalam fase paradigma kedua ini, antara lain adalah *creative experience* oleh Mary Paker Follet, *principles of public administration* oleh Willoughby, *industrial and general manajement* oleh Hendri Fayol, *principle of scientific management* oleh F.W. Taylor, *principles of organization* oleh James D. Mooney dan Alan C Reiley, dan puncak akhir dari fase ini adalah tahun 1937, saat itu Luther H Gulick dan Lyndall Urwick mengemukakan tulisannya “*Paper on the Science of Administration*”. Menurut Gulick dan Urwick, prinsip adalah sangat penting bagi administrasi sebagai suatu ilmu. Adapun letak dimana prinsip itu akan dipakai tidak begitu penting. Focus memegang peranan penting dibandingkan locus. Prinsip administrasi yang terkenal dari Gulick dan Urwick adalah POSDCORB (*Planning, Organization, Staffing, Directing, Reporting, Buggeting*). (Pasolong, 2013: 28-29)

B. New Public Management

Paradigma Reinventing Governance juga dikenal *sebagai New Publik Managemen* (NPM) dan menjadi begitu populer ketika prinsip “*Good Governance*” diimplementasikan. Paradigma NPM melihat bahwa paradigma manajemen terdahulu kurang efektif dalam memecahkan masalah dalam memberikan pelayanan kepada publik. Karena itu menurut Vigoda (dalam Pasolong, 2013:34), mengungkapkan bahwa ada tujuh prinsip-prinsip NPM, yaitu sebagai berikut:

1. Pemanfaatan manajemen professional dalam sektor publik.
2. Penggunaan indikator kinerja.
3. Penekanan yang lebih besar pada control *output*.
4. Pergeseran perhatian ke unit-unit yang lebih kecil.

5. Pergeseran ke kompetisi yang lebih tinggi.
6. Penekanan gaya sektor swasta pada penerapan manajemen.
7. Penekanan pada disiplin dan penghematan yang lebih tinggi dalam penggunaan sumber daya.

NPM secara umum dipandang sebagai suatu pendekatan dalam administrasi publik yang menerapkan pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh dalam dunia manajemen bisnis dan disiplin yang lain untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas kinerja pelayanan publik pada birokrasi modern. NPM ini telah mengalami berbagai perubahan orientasi menurut Ferlie, Ashbuerner, Filzgerald dan Pettgrew (dalam Pasolong, 2013:35), yaitu:

1. Orientasi *The Drive* yaitu mengutamakan nilai efisiensi dalam pengukuran kinerja.
2. Orientasi *Downsizing and Decentralization* yaitu mengutamakan penyederhanaan struktur, memperkaya fungsi dan mendelegasikan otoritas kepada unit-unit yang lebih kecil agar dapat berfungsi secara cepat dan tepat.
3. Orientasi *In Search of Excellence* yaitu mengutamakan kinerja optimal dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi.
4. Orientasi *Public Service* yaitu menekankan pada kualitas, misi dan nilai-nilai yang hendak dicapai organisasi publik, memberikan perhatian yang lebih besar kepada aspirasi, kebutuhan dan partisipasi “*user*” dan warga masyarakat, memberikan otoritas yang lebih tinggi kepada pejabat yang dipilih masyarakat, termasuk wakil-wakil mereka, menekankan “*social learning*” dalam memberikan pelayanan publik dan penekanan pada evaluasi kinerja secara berkesinambungan, partisipasi masyarakat dan akuntabilitas.

C. New Public Service

Pada tahun 2003, atau kurang lebih sepuluh tahun kemudian muncul lagi paradigma baru dalam administrasi publik yaitu “*The New Public Service*” oleh J.V Denhardt & R. B. Denhardt. Keduanya menyarankan untuk meninggalkan prinsip

administrasi klasik dan *Reinventing Government* atau *New Public Management*, dan beralih ke prinsip *New Public Service*. Di dalam buku Denhardt (dalam Pasolong, 2013:35) yang berjudul “*The New Public Service: Seving, not Stering*”. Pada halaman pendahuluan menyatakan NPS lebih diarahkan pada *democracy, pride and citizen* dari pada *market, competition and customers* seperti sektor privat. Beliau menyatakan “*public servants do not deliver customers service, they deliver democracy*”. Oleh sebab itu nilai-nilai demokrasi, kewarganegaraan dan pelayanan untuk kepentingan publik sebagai norma mendasar lapangan administrasi publik. Menurut Denhardt (dalam Pasolong 2013:36), *The New Public Service* memuat ide pokok sebagai berikut:

1. *Serve Citizen, Not Customers*: kepentingan publik adalah hasil dari sebuah dialog tentang pembagian nilai dari pada kumpulan dari kepentingan individu. Oleh karena itu, aparatur pelayanan publik tidak hanya merespon keinginan pelanggan, tetapi lebih focus pada pembangunan kepercayaan dan kolaborasi dengan dan antara warga Negara (*citizen*).
2. *Seek the Public Interset*: administrasi publik harus memberi kontribusi untuk membangun sebuah kebersamaan, membagi gagasan dari kepentingan publik, tujuannya adalah tidak untuk menemukan pemecahan yang cepat yang dikendalikan oleh pilihan-pilihan individu. Lebih dari itu, adalah kreasi dari pembagian kepentingan dan tanggung jawab.
3. *Value Citizenship over entrepreneurship*: kepentingan publik adalah lebih dimajukan oleh komitmen aparatur pelayanan publik dan warga Negara untuk membuat kontribusi lebih berarti dari pada oleh gerakan para manajer swasta sebagai bagian dari keuntungan publik yang menjadi milik mereka.
4. *Think Strategically, Act Democracally*: pertemuan antara kebijakan dan program agar bisa dicapai secara lebih efektif dan berhasil secara bertanggungjawab mengikuti upaya bersama dan proses-proses kebersamaan.

5. *Recognized that Accountability Is Not Simple*: aparaturnya pelayanan publik seharusnya penuh perhatian lebih baik dari pada pasar. Mereka juga harus mengikuti peraturan perundangan dan konstitusi, nilai-nilai masyarakat, norma-norma politik, standar-standar profesional dan kepentingan warga Negara.
6. *Serve Rather than steer*: semakin bertambah penting bagi pelayanan publik untuk menggunakan andil, nilai kepemimpinan mendasar dan membantu warga mengartikulasikan dan mempertemukan kepentingan yang menjadi bagian mereka lebih dari pada berusaha untuk mengontrol atau mengendalikan masyarakat pada petunjuk baru.
7. *Value people, not Just Productivity*: organisasi publik dan kerangka kerjanya dimana mereka berpartisipasi dan lebih sukses dalam kegiatannya kalau mereka mengoperasikan sesuai proses kebersamaan dan mendasarkan diri pada kepemimpinan yang hormat pada semua orang.

2.1.3 Pelayanan Publik dalam Administrasi Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu fokus dari administrasi publik. Karena seperti diketahui bahwa lokus dari ilmu administrasi publik adalah kepentingan publik (*public interest*) dan urusan publik (*public affair*). Dalam upaya pelaksanaan pelayanan publik, tugas administrasi publik adalah memberikan pelayanan yang baik terhadap kepentingan rakyat, dan bukan sebaliknya rakyat yang mengabdikan kepada kepentingan administrasi publik. Untuk membangun pelayanan publik yang berorientasi kepada kepentingan publik maka dibutuhkan administrasi atau birokrasi yang profesional. Lewat upaya penataan administrasi yang baik, pastinya akan berakibat baik pula terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh sebab itu, maka administrasi publik sangat berkaitan erat dengan pelayanan publik. Memahami adanya pelayanan sebagai suatu cara untuk memenuhi kebutuhan seseorang atau sekelompok orang atau suatu badan yang bergabung dalam kepentingan umum pada

dasarnya tidak jauh berbeda, sehingga keduanya berorientasi pada pemenuhan kebutuhan orang lain. Pelayanan jika dihubungkan dengan administrasi publik dapat didefinisikan sebagai kualitas pelayanan birokrat kepada masyarakat. Publik dari sektor pelayanan publik instansi pemerintah juga harus dipuaskan layaknya sektor privat agar kinerjanya bagus. Menurut Barata (dalam Pasolong, 2013:140) menyebut kalau itu yang ditanyakan, jawabannya biasa, karena konsumen (publik) harus dipuaskan untuk memberikan andil dalam rangka mensejahterakan rakyat sebagaimana yang diamanatkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Atau harus memuaskan publik karena mereka telah membayar pajak, atau karena masyarakat adalah warga Negara berhak atas pelayanan tertentu dari pemerintah.

2.1.4 Konsep Pelayanan Publik

2.1.4.1 Definisi Pelayanan Publik

Menurut Kurniawan (dalam Pasolong, 2013:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut (Dwiyanto, 2005:141) mengatakan pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi warga pengguna. Pendapat lain dikemukakan oleh (Sinambela, 2011:5) bahwa pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan

yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Dari beberapa definisi pelayanan publik di atas, dapat dipahami bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2.1.4.2 Jenis-jenis Pelayanan Publik

Peningkatan pelayanan publik mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik. Jadi kualitas dalam peningkatan pelayanan publik bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat. Kewajiban Pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadikan hak setiap warga Negara ataupun memberikan pelayanan kepada warga Negara yang memenuhi kewajibannya terhadap Negara. Jenis-jenis pelayanan publik menurut (Lembaga Administrasi Negara SANKRI Buku III, 2004:85) yaitu:

1. Pelayanan pemerintah adalah jenis pelayanan masyarakat yang terikat dengan tugas-tugas umum pemerintah, seperti pelayanan KTP, SIM, Pajak, Perijinan, dan Keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktifitasnya sebagai warga Negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lain sebagainya.

3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan social kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya.

2.1.4.3 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Untuk mengatasi kondisi pelayanan publik yang masih belum efektif dan efisien perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Upaya perbaikan dilakukan melalui pembenahan sistem pelayanan publik secara menyeluruh dan terintegrasi yang dituangkan dalam peraturan perundang-undangan. Menurut (Surjadi, 2009:12-13) dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang baik dapat dijelaskan dengan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a. **Kepastian hukum**
Kepastian hukum dimaksudkan adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
- b. **Keterbukaan**
Keterbukaan dimaksudkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- c. **Partisipatif**
Partisipatif dimaksudkan untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

- d. Akuntabilitas
Akuntabilitas dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- e. Kepentingan umum
Kepentingan umum dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan pribadi dan/atau golongan.
- f. Profesionalisme
Profesionalisme dimaksudkan bahwa aparat penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- g. Kesamaan hak
Kesamaan hak dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- h. Keseimbangan hak dan kewajiban
Keseimbangan hak dan kewajiban dimaksudkan bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

2.1.4.4 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Pelaksanaan pelayanan;
- b. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. Pengelolaan informasi;
- d. Pengawasan internal;
- e. Penyuluhan kepada masyarakat; dan
- f. Pelayanan konsultasi.

2.1.4.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang masing-masing mempunyai peranan berbeda tapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan secara baik. Pendapat (Moenir, 2014:88-119) faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan yaitu :

1. **Faktor Kesadaran**
Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.
2. **Faktor Aturan**
Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Peran aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan tujuan.
3. **Faktor Organisasi**
Organisasi yang dimaksud tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.
4. **Faktor Pendapatan**
Penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.
5. **Faktor Ketrampilan dan Kemampuan**
Kemampuan berasal dari kata dasar maupun yang dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa, sedangkan keterampilan ialah kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia.
6. **Faktor Sarana Pelayanan**
Segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan.

2.1.4.6 Administrasi Kependudukan

Menurut (Sudjarwo, 2004:24), administrasi kependudukan adalah pelayanan yang bergerak dibidang kependudukan yang diberikan oleh aparatur pemerintah dan non pemerintah dari tingkat pusat sampai ketingkat desa atau kelurahan, serta RT dan RW. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Administrasi kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi Negara. Dari sisi kepentingan penduduk, administrasi kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif. Administrasi kependudukan diarahkan untuk :

1. Memenuhi hak asasi setiap orang dibidang administrasi kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang professional.
2. Meningkatkan kesadaran penduduk akan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan.
- 3 Memenuhi data statistik secara nasional mengenai peristiwa kependudukan dan peristiwa penting lainnya.
- 4 Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, serta lokal.

Administrasi kependudukan selain sebagai suatu sistem yang diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi Negara yang

tidak melupakan fungsi untuk membantu masyarakat dalam pencatatan sipil, khususnya pada pembuatan akta kelahiran. Dari segi kepentingan penduduk, administrasi kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang menggunakan indikator yang jelas dan terukur sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Penyelenggaraan administrasi kependudukan bertujuan untuk :

1. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atau dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa-peristiwa penting lainnya yang dialami oleh penduduk.
2. Memberikan perlindungan status sipil kepada penduduk.
3. Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, dan mudah diakses oleh masyarakat.
4. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu.
5. Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait.

2.1.5 Kualitas Pelayanan Publik

2.1.5.1 Definisi Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan menurut Wyckof (dalam Tjiptono, 2008:59) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan

dipersepsikan buruk. Goesth dan Davis (dalam Tjiptono, 2008:51) mengemukakan bahwa kualitas diartikan suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kualitas pelayanan menurut (Barata, 2003: 37) dipengaruhi faktor internal dan faktor eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut :

1. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
2. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola pelayanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan dalam penyampaian jasa.

Jadi proses penentuan suatu kualitas pelayanan yang diberikan merupakan penilaian dari penerima jasa berdasarkan sudut pandang dan persepsi pelanggan atas jasa pelayanan yang didapatkan. Persepsi penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan merupakan penilaian menyeluruh dari suatu penilaian pelayanan yang diberikan sehingga dapat dikatakan bahwa suatu pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang berdasarkan pada kepuasan pelanggan. Jika suatu kepuasan tercipta maka persepsi suatu pelayanan yang berkualitas akan tumbuh.

2.1.5.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Dimensi kualitas pelayanan publik yang digunakan dalam mengukur dan menilai kualitas pelayanan ada beberapa pendapat, yang salah satunya di kemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Ratminto dan Winarsih, 2012:182-

185) yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa melalui instrumen kinerja pelayanan. Kesepuluh faktor tersebut adalah:

2. Ketampakan fisik (*tangibles*) yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, atau penampilan dari pegawai
3. Reliabilitas (*reliability*), mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya
4. Responsivitas (*responsiveness*) yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
5. Kompeten (*competence*) artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
6. Kesopanan (*courtesy*) meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para kontak personal.
7. Kredibilitas (*credibility*) yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi kontak personal, dan interaksi dengan pelanggan.
8. Keamanan (*security*) yaitu aman dari bahaya, resiko atau keraguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik, keamanan finansial, dan kerahasiaan.
9. Akses (*access*) meliputi kemudahan untuk menghubungi dan ditemui
10. Komunikasi (*communication*) artinya memberikan informasi kepada pelanggan pada bahasa yang dapat mereka pahami serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
11. Pengertian (*understanding the customer*) yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.

Namun dalam perkembangan selanjutnya, dalam penelitian dirasakan adanya dimensi mutu pelayanan yang saling tumpang tindih satu dengan yang lainnya yang dikaitkan dengan kepuasan pelanggan. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Ratminto dan Winarsih, 2012:175-176) menyederhanakan pengukuran kualitas pelayanan menjadi lima indikator, disebutkan bahwa untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen/masyarakat, terdapat

lima ukuran kualitas pelayanan, yaitu: *Free Dimension of SERVQUAL (SERVICE QUALITY)*, yaitu:

1. Ketampakan fisik (*tangibles*) yaitu penampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh penyelenggara (*providers*).
2. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kerelaan untuk menolong pelanggan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada pelanggan.
5. Empati (*emphaty*) yaitu perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh penyelenggara kepada pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka bisa diambil kesimpulan oleh peneliti bahwa dimensi kualitas pelayanan publik memiliki lima indikator yaitu ketampakan fisik (*tangibles*), keandalan (*realibility*), daya tanggap (*resposiveness*), jaminan (*assurce*), dan empati (*emphaty*).

2.2 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian ini, peneliti memaparkan beberapa penelitian sebelumnya yang dianggap relevan dengan fokus dan permasalahan yang akan diteliti mengenai Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang. Penelitian sebelumnya juga dapat membantu peneliti untuk dijadikan sebagai sumbangsih pemikiran, agar penelitian yang dilakukan tepat sasaran dan sesuai dengan kaidah penelitian.

Penelitian terdahulu yang pertama yaitu penelitian skripsi dari Sry Muliati pada program studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin pada tahun 2015 yang berjudul Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep. Penelitian ini menggunakan teori Kualitas Pelayanan Menurut Parasuraman: 1. Ketampakan Fisik (*tangibles*), 2. Keandalan (*reliability*), 3. Daya tanggap (*responsiveness*), 4. Jaminan (*assurance*), 5. Empati (*empathy*). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pangkep cukup berkualitas dengan rata-rata persentase 61,398%. Akan tetapi masih ada kekurangan pada dimensi kualitas yang sangat perlu dibenahi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan. Persamaan dari penelitian terdahulu ini dengan yang sedang dilakukan adalah menggunakan metode yang sama yaitu metode kuantitatif dan menggunakan teori yang sama yaitu teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman, yang membedakan adalah lokasi penelitian dimana penelitian saat ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang. Selain itu, penelitian terdahulu lebih memfokuskan mengenai pelayanan akta kelahiran, sedangkan penelitian saat ini membahas mengenai pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

Penelitian yang kedua yaitu penelitian skripsi dari Rosdiana pada program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa pada tahun 2017 yang berjudul Kualitas Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kota Serang. Penelitian ini menggunakan teori Kualitas Pelayanan Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Ratminto dan Winarsih (2012:175-176): 1. Ketampakan Fisik (*tangibles*), 2. Keandalan (*reliability*), 3. Daya tanggap (*responsiveness*), 4. Jaminan (*assurance*), 5. Empati (*empathy*). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Kota Serang khususnya 16 Puskesmas di Kota Serang mencapai 59,39% yang mana menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Serang belum optimal karena dibawah angka 65%, hal ini terindikasi dari kurangnya sarana dan prasarana yang disediakan sehingga tidak sesuai dengan jumlah kunjungan, selain itu masih terdapatnya sarana dan prasarana yang kurang terawat sehingga tidak memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan di Puskesmas tersebut, masih terdapatnya petugas layanan yang menyelenggarakan pelayanan tidak sesuai jadwal yang sudah tertera. Selain itu, masih terdapatnya pegawai yang kurang disiplin, hal tersebut dilihat dari keterlambatan membuka loket, selain itu kurangnya kecepatan dan kesegeraan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan sehingga proses pelayanan yang diberikan terkesan lama, masih terdapatnya Puskesmas yang tidak

menyediakan kotak saran, baik melalui SMS, *Telephone*, ataupun kuesioner, dan juga masih minimnya sosialisasi mengenai program-program di Puskesmas kepada masyarakat sekitar jangkauan kerjanya, serta masih terdapatnya petugas yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Hal tersebut sangatlah berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan pihak Puskesmas terhadap pengguna layanan kesehatan di Puskesmas tersebut. Persamaan dari penelitian terdahulu ini dengan yang sedang dilakukan adalah menggunakan metode yang sama yaitu metode kuantitatif dan menggunakan teori yang sama yaitu teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman, yang membedakan adalah lokasi penelitian dimana penelitian saat ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang. Selain itu, penelitian terdahulu lebih memfokuskan mengenai pelayanan kesehatan, sedangkan penelitian saat ini membahas mengenai pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

Penelitian yang terakhir yaitu artikel ilmiah administrasi publik yang dilakukan oleh Haning Tri Novianti, Lely Indah Mindarti, Hermintati pada program studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya pada tahun 2014 yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang). Volume 3 Nomor 5. Penelitian ini menggunakan teori Kualitas Layanan Menurut Lupiyadi: 1. Bukti Fisik (*tangible*), 2. Keandalan (*reability*), 3. Daya tanggap (*responsiveness*), 4. Jaminan (*assurance*), 5. Empati (*empathy*). Metode yang digunakan dalam penelitian ini

adalah *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Tangible*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pemustaka, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka di Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang dapat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang telah diterapkan oleh perpustakaan. Variabel *Assurance* dan *Empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka, pada variabel *Tangible*, *Reability*, dan *Responsiveness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang. *Empathy* merupakan variabel yang paling dominan terhadap kepuasan pemustaka. Persamaan dari penelitian terdahulu ini dengan yang sedang dilakukan adalah menggunakan pendekatan yang sama yaitu kuantitatif dan sama-sama berfokus meneliti kualitas pelayanan, perbedaannya adalah teori yang digunakan serta lokasi penelitian.

2.3 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah. Dengan adanya permasalahan yang timbul dalam pelayanan maka peneliti mencoba mengangkat permasalahan tersebut dan mencari alternatif penyelesaiannya. Penelitian mengenai Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018 ini menggunakan teori dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Ratminto dan Winarsih, 2012:175-176), mengenai lima ukuran kualitas pelayanan *Five Dimension of SERVQUAL (SERVice QUALity)* untuk mengetahui

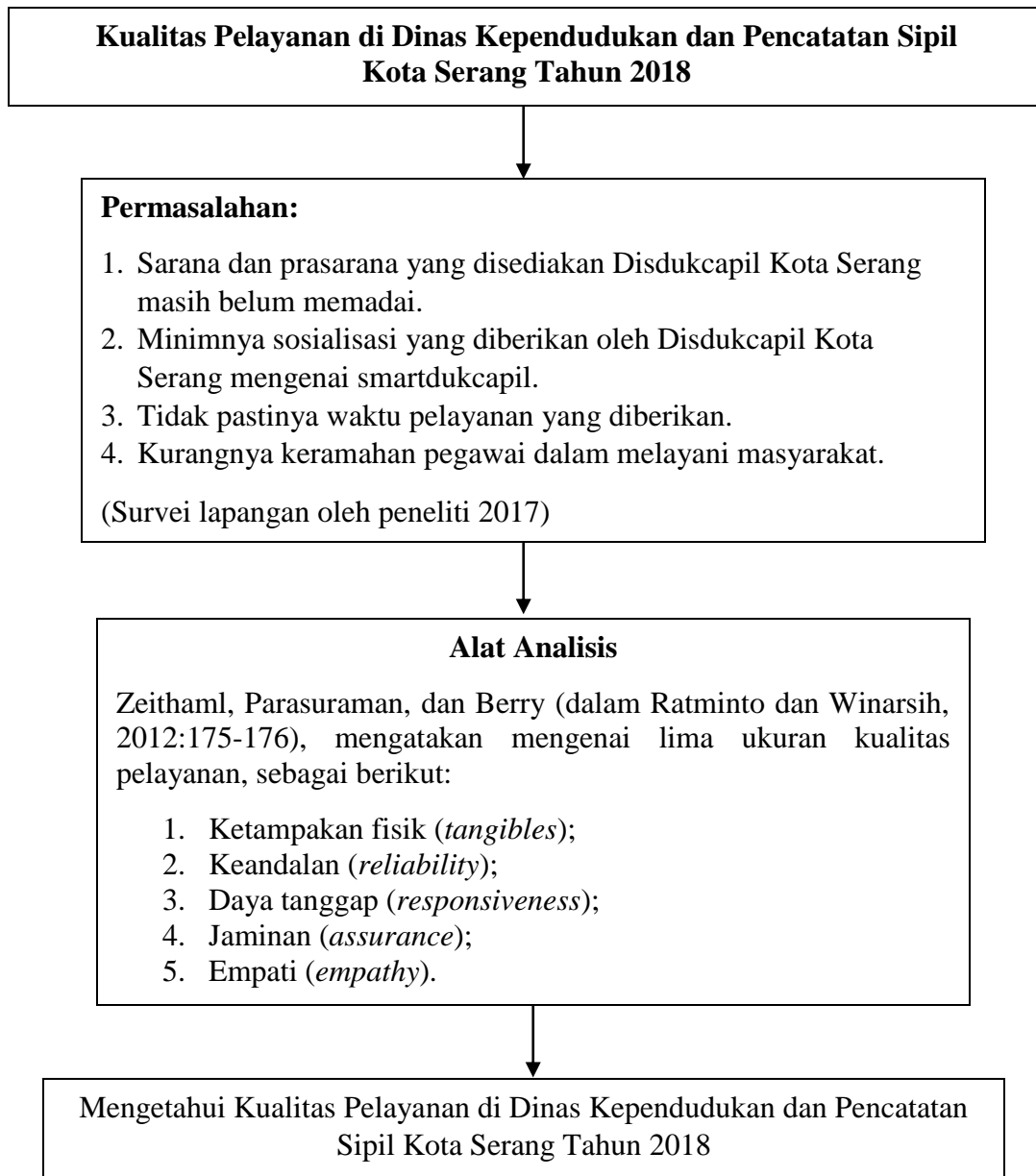
kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen/masyarakat. Terdapat 5 dimensi pendekatan kualitas pelayanan publik yaitu Ketampakan Fisik (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*).

Standar pelayanan publik yang buruk di Kota Serang menurut Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan hasil survei tentang kepatuhan standar pelayanan publik yang dilakukan lembaga Ombudsman Republik Indonesia salah satu hasilnya menyebut pemerintah Kota Serang masih masuk pada zona merah alias kompetensi rendah. Kompetensi yang dimiliki pegawai pelayanan publik di pemerintah daerah masih rendah, sebagian besar pemda masuk zona merah alias kompetensi rendah, hanya sedikit yang masuk zona hijau atau kompetensi tinggi. Meski ada kemajuan terkait pelayanan publik di Provinsi Banten, ternyata ini tidak berimplikasi positif terhadap Kota Serang yang merupakan ibukota Provinsi Banten tersebut. Pengabaian terhadap standar pelayanan publik berpotensi memburuknya kualitas pelayanan, juga akan mendorong terjadinya potensi perilaku maladministrasi dan perilaku koruptif yang tidak hanya dilakukan oleh aparatur pemerintah secara individu, namun juga secara sistematis lembaga. Dan dalam jangka panjang, pengabaian terhadap standar pelayanan publik berpotensi menurunkan kredibilitas peranan pemerintah sebagai fasilitator, regulator, dan katalisator pembangunan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang buruk di Disdukcapil Kota Serang membuat Dewan Kota Serang minta pelayanan di Disdukcapil untuk diperbaiki, DPRD Kota Serang meminta agar Pemerintah Kota Serang memperbaiki pelayanan di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Mengingat banyak warga Kota Serang mengeluhkan pelayanan dasar seperti pembuatan KTP elektronik dan lainnya terkesan lambat dan dipersulit. Pemerintah Kota Serang harus serius menangani persoalan yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang. Dari banyaknya keluhan sangat nampak bahwa pelayanan yang diberikan belum dapat memuaskan para pengguna layanan publik tersebut, hal ini karena banyaknya aspek yang belum maksimal dalam penerapannya. Oleh karena itu, judul penelitian yang diambil adalah “Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018”.

Gambar 2.1
Kerangka Berfikir



(Sumber: Peneliti, 2018)

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pernyataan. Hipotesis dapat dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan fakta-fakta yang empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Hipotesis merupakan suatu pernyataan yang masih harus diuji kebenarannya secara empiris (Sugiyono, 2009:64).

Adapun pernyataan hipotesis yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hipotesis alternatif (H_a) : Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018 paling rendah 65%.

$$H_a: \mu > 65\%$$

2. Hipotesis Nol (H_0) : Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018 paling tinggi atau sama dengan 65%

$$H_0: \mu \leq 65\%$$

Berdasarkan kerangka berpikir tersebut, maka peneliti menggunakan hipotesis sebagai berikut :

“Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018 paling tinggi 65% dengan tingkat ideal 100%”.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Metode Penelitian

Penelitian dapat diartikan sebagai upaya untuk mencari suatu kebenaran atau untuk dapat mengetahui serta mendeskripsikan tentang suatu kebenaran. Metode adalah suatu cara untuk mengetahui sesuatu yang mempunyai langkah-langkah sistematis. Menurut (Sugiyono, 2007:1) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Metode yang digunakan dalam penelitian “Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang” adalah metode kuantitatif deskriptif. Metode penelitian kuantitatif deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri tanpa membuat perbandingan. Penelitian dimaksudkan untuk eksploratif mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti.

Penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif memiliki tujuan untuk menjelaskan, meringkas berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian itu berdasarkan apa yang terjadi (Bungin, 2009). Penelitian dilakukan untuk mengetahui keberadaan nilai dari variabel mandiri, tanpa membuat perbandingan. Jadi, dalam hal ini

penelitian kuantitatif deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri yang disajikan dalam bentuk angka dan disajikan dalam bentuk data yang diangkakan, bersifat aktual dan disusun secara sistematis dan akurat.

3.2 Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada obyek penelitian yaitu Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang. Dengan demikian landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari teori kualitas pelayanan, teori administrasi kependudukan dan teori-teori lainnya guna menguatkan dasar pemikiran dalam penelitian ini.

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan berlokasi di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang. Pemilihan lokasi penelitian ini dengan alasan bahwa yang menangani urusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil ialah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

3.4 Variabel Penelitian

3.4.1 Definisi Konsep

Definisi konseptual memberikan penjelasan tentang konsep dari variabel yang akan diteliti berdasarkan kerangka teori yang digunakan. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018. Indikator teori yang digunakan untuk analisis data dalam penelitian ini berdasarkan identifikasi masalah diatas

yaitu teori *Five Dimension of SERVQUAL* menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Ratminto dan Winarsih, 2012:175-176) memberikan indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut pelanggan/masyarakat, yaitu: ketampakan fisik (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*).

3.4.2 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan penjabaran konsep atau variabel penelitian dalam rincian yang terukur (indikator penelitian). Definisi operasional dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang berdasarkan teori *Five Dimension of SERVQUAL* menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Ratminto dan Winarsih, 2012:175-176) memberikan indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut pelanggan/masyarakat, yaitu:

1. Ketampakan fisik (*tangibles*), artinya petampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh instansi.
 - a) Penampilan fisik. Seperti gedung, penampilan pegawai.
 - b) Ketersediaan fasilitas penunjang. Seperti kursi, alat pemotretan untuk foto KTP, toilet umum, lahan parkir, ruang tunggu, komputer.
2. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.

- a) Memberikan layanan secara akurat. Seperti memberikan informasi yang tepat, saksama, cermat dan benar. Dan layanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan.
 - b) Kemampuan petugas memberikan pelayanan. Seperti menjalankan tugasnya dengan teliti, memberikan pelayanan dengan cepat, dan kemampuan dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pengguna layanan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- a) Memberikan pelayanan yang ikhlas. Seperti pelayanan diberikan dengan adil atau tidak membedakan masyarakat, memberikan pelayanan tanpa pamrih, dan petugas yang melayani memberikan respon yang baik.
 - b) Kesiapan untuk membantu pengguna layanan. Seperti menangani keluhan pengguna layanan, petugas layanan bersikap baik dalam memberikan pelayanan.
4. Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
- a) Pengetahuan pegawai. Seperti petugas layanan memiliki pengetahuan yang baik mengenai dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, informasi yang diberikan petugas layanan mudah dipahami.
 - b) Kesopanan pegawai. Seperti petugas layanan berperilaku sopan dalam memberikan pelayanan, pengguna layanan merasa dihargai oleh petugas layanan dalam menggunakan layanan.
 - c) Kemampuan dalam menciptakan kepercayaan. Seperti adanya kejelasan waktu dalam penyelesaian layanan, selama transaksi pengguna layanan merasa aman.
5. Empati (*empathy*) adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh petugas layanan kepada pengguna layanan.
- a) Memberikan perhatian terhadap pengguna layanan. Seperti keramahan dalam memberikan pelayanan, memberikan perhatian yang baik kepada pengguna layanan, memberitahu adanya aplikasi smartdukcapil kepada pengguna layanan.

- b) Memahami kebutuhan spesifik pengguna pelayanan. Seperti memahami kebutuhan pengguna layanan, menawarkan bantuan kepada pengguna layanan, menyarankan pengguna layanan untuk menggunakan aplikasi smartdukcapil.

3.5 Instrumen Penelitian

Instrument penelitian adalah suatu alat yang digunakan yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati, (Sugiyono, 2005:119). Instrument penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Dengan demikian instrument yang akan digunakan untuk penelitian akan tergantung pada jumlah variabel yang diteliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Wawancara

Wawancara atau interview adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara (Bungin, 2009:126). Wawancara yang peneliti lakukan dalam penelitian ini adalah wawancara tidak terstruktur, yaitu wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya (Sugiyono, 2007:160).

2. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Observasi yang

peneliti lakukan dalam penelitian ini adalah observasi nonpartisipan, yaitu peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen (Sugiyono, 2007:166).

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu pengumpulan data yang diperoleh melalui pengumpulan peraturan, Undang-Undang, laporan-laporan, catatan serta dokumen-dokumen yang relevan mengenai masalah penelitian ini.

Instrument yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk angket, dengan jumlah variabel sebanyak satu variabel atau variabel mandiri. Angket adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pernyataan mengenai suatu masalah atau bidang yang akan diteliti. Angket yang dibuat peneliti berisi beberapa pernyataan yang sesuai dengan objek penelitian yang nantinya akan disebarkan kepada responden yang telah ditentukan.

Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2005:107). Dengan skala *Likert*, maka variabel yang diukur akan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen dalam bentuk pernyataan. Jawaban setiap item instrumen memiliki tingkatan nilai dari sangat positif sampai negatif. Dan untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban dari setiap item instrumen diberi skor sebagai berikut:

Tabel 3.1
Skala Likert

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Baik / Sangat Setuju	4
Baik / Setuju	3
Tidak Baik / Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Baik / Sangat Tidak Setuju	1

(Sumber: Sugiyono, 2011:87)

Untuk mempermudah menemukan jawaban atas permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, berikut peneliti uraikan kisi-kisi instrumen yang digunakan.

Tabel 3.2
Matrik Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Item Pernyataan
Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018	<i>Tangible</i>	a) Penampilan fisik b) Ketersediaan fasilitas penunjang	1,2,3 4,5,6,7
	<i>Reliability</i>	a) Memberikan layanan secara akurat b) Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.	8,9,10 11,12,13
	<i>Responsiveness</i>	a) Memberikan pelayanan yang ikhlas b) Kesiapan untuk membantu pengguna layanan	14,15,16 17,18,19
	<i>Assurance</i>	a) Pengetahuan pegawai b) Kesopanan pegawai c) Kemampuan dalam menciptakan kepercayaan	20,21 22,23 24,25,26
	<i>Emphaty</i>	a) Memberikan perhatian terhadap pengguna layanan b) Memahami kebutuhan spesifik pengguna layanan	27,28,29 30,31,32

3.6 Populasi dan Sampel

3.6.1 Populasi

Populasi merupakan generalisasi yang terdiri atas obyek dan subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam metode penelitian, kata populasi amat populer digunakan untuk menyebutkan serumpun atau sekelompok yang menjadi sasaran penelitian. Oleh karenanya, populasi penelitian merupakan keseluruhan (*Universum*) dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap, hidup, dan sebagainya, sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian (Bungin, 2009:99).

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pembuatan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.3
Rekapitulasi Pendaftaran Dokumen Kependudukan dan pencatatan
Sipil Kota Serang 2018

No	Bulan	Jumlah Pemohon
1.	Januari	13.438
2.	Februari	9.739
3.	Maret	10.742
4.	April	11.276
5.	Mei	14.107
Total		59.302

(Sumber: Disdukcapil Kota Serang, 2018)

Berdasarkan table 3.3 di atas, bahwa jumlah pemohon atau masyarakat yang melakukan pembuatan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang pada bulan Januari berjumlah 13.438 pemohon, bulan Februari berjumlah 9.739 pemohon, bulan Maret berjumlah 10.742 pemohon, bulan April berjumlah 11.276 pemohon, dan pada bulan Mei berjumlah 14.107 pemohon.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pembuatan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang dalam satu hari rata-rata 539 pemohon. (Sumber: Disdukcapil Kota Serang, 2018).

3.6.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang akan diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi. Pada penelitian ini yang menjadi sampel responden adalah masyarakat yang sedang melakukan pembuatan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil di Disdukcapil Kota Serang. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *non-probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Di dalam teknik ini pun terbagi lagi menjadi enam teknik sampel, dan peneliti menggunakan salah satunya yaitu teknik *sampling accidental*, yaitu kriteria utama orang yang dipilih sebagai anggota atau bagian dari sampel adalah siapa saja mereka yang kebetulan ditemukan atau mereka yang mudah ditemui atau dijangkau tanpa ada pertimbangan apapun (Silalahi, 2015:411). Dalam menentukan sampel penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel rumus dari Taro Yamane dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d² = Presisi yang ditetapkan

Taraf kesalahan yang peneliti gunakan adalah taraf kesalahan 5%. Perhitungannya

adalah sebagai berikut:

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

$$n = \frac{539}{539 \cdot (5\%)^2 + 1}$$

$$n = \frac{539}{539 \cdot (0,05)^2 + 1}$$

$$n = \frac{539}{1,3475 + 1}$$

$$n = \frac{539}{2,3475}$$

n = 229,60596379 dibulatkan menjadi 230 responden

3.7 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

Pengolahan data merupakan tahapan awal dari proses analisis data. Proses pengolahan data merupakan tahapan dimana data dipersiapkan, diklasifikasikan, dan diformat menurut aturan tertentu untuk keperluan proses berikutnya yaitu analisis data. Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data

adalah mengelompokn data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2007:169).

Adapun teknik pengolahan data yang telah terkumpul diolah melalui tahapan sebagai berikut :

1. Editing, yaitu tahap mengoreksi kesalahan yang ada pada data yang harus dilakukan secara berulang-ulang dan cermat.
2. Coding, yaitu tahap mengklasifikasi data dari tanggapan responden atas kuesioner (angket) yang telah disebarakan. Data diinput dari kuesioner (angket) tanggapan responden.
3. Tabulating, yaitu tahap penempatan data ke dalam bentuk tabel-tabel yang telah diberi kode sesuai dengan kebutuhan analisis.

3.7.1 Uji Instrumen Penelitian

Setelah dilakukan tabulasi data, langkah selanjutnya adalah melakukan pengujian instrument penelitian. Uji instrumen penelitian berkaitan dengan pengujian kuesioner sebagai alat pengumpulan data primer, kuesioner yang peneliti buat akan diuji nantinya untuk mengetahui apakah kuesioner tersebut telah memenuhi kelayakan sebagai alat pengumpulan data yang terdiri dari uji validitas dan uji realibilitas yang diuraikan sebagai berikut :

1. Uji Validitas

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat diperoleh oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh

peneliti dengan data sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian (Sugiyono, 2007).

Uji Validitas digunakan untuk menunjukkan tingkat kevalidan instrument penelitian, artinya instrument dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur yakni variabel penelitian. Kevalidan instrument memenuhi syarat jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti bahwa suatu instrument benar-benar mampu mengukur variabel yang akan diukur dalam penelitian serta mampu menunjukkan tingkat kesesuaian antar konsep hasil pengukuran. Pada penelitian ini, pengujian validitas menggunakan rumus korelasi *pearson product moment* dengan program *SPSS Statistics* versi 24.0.

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

r = koefisien korelasi product moment

$\sum x$ = jumlah skor dalam sebaran X

$\sum y$ = jumlah skor dalam sebaran Y

$\sum xy$ = jumlah hasil kali skor x dan y yang berpasangan

$\sum x^2$ = jumlah skor yang dikuadratkan dalam sebaran X

$\sum y^2$ = jumlah skor yang dikuadratkan dalam sebaran Y

n = jumlah sampel

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata dalam Bahasa Inggris ‘*rely*’ yang berarti percaya, dan reliabel artinya dapat dipercaya. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi atau keteraturan hasil pengukuran suatu instrument

apabila instrument tersebut digunakan lagi sebagai alat ukur suatu obyek atau responden (Suharsimi: 2006), reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik. Instrument reliabel adalah instrument yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2006:135).

Uji reliabilitas adalah pengujian ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrument pengukuran. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil relative yang sama. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan internal konsistensi menggunakan *Alpha Cronbach*. Instrument penelitian dikatakan reliabel jika nilai *alphanya* lebih dari 0,30 ($alpha > 0,30$) (Purwanto, 2007:181). Dengan dilakukan uji reliabilitas maka akan menghasilkan suatu instrument yang benar-benar tepat dan akurat. Apabila koefisien reliabilitas instrumen yang dihasilkan lebih besar, maka instrumen tersebut memiliki reliabilitas yang baik. Pengujian reliabilitas menggunakan metode *Alpha Cronbach* dengan menggunakan *SPSS Statistics* versi 24.0. Rumus *Alpha Cronbach* adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{(k-1)} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma^2} \right)$$

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas instrument

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma^2_b$ = Jumlah varian butir

σ^2_1 = Varian total

3.7.2 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk melihat tingkat kenormalan data yang digunakan, apakah data berdistribusi normal atau tidak. Normalita data digunakan untuk menjaga ketepatan metode statistik yang digunakan, karena apabila data yang dihasilkan berdistribusi tidak normal maka yang digunakan adalah statistik *nonparametric* sedangkan apabila data berdistribusi normal maka yang digunakan *statistic paramatetric* dengan menggunakan SPSS versi 24,0. Syarat uji normalitas adalah nilai *asympt sig* > 0,05

3.7.3 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat signifikansi dari hipotesis yang diajukan. Berdasarkan metode penelitian, maka pada tahap pengujian hipotesis penelitian ini, peneliti menggunakan rumus Uji t-test, yaitu sebagai berikut:

$$t = \frac{\bar{x} - \mu}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

Keterangan:

t = Nilai t yang dihitung, selanjutnya disebut t hitung

x = Nilai rata-rata x

μ_0 = Nilai yang dihipotesiskan

S = Simpangan baku sampel

n = Jumlah anggota sampel.

3.8 Jadwal Penelitian

Tabel 3.4
Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan											
		2018 - 2019											
		Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	Okt	Nov	Des	Jan
1.	Observasi Awal												
2.	Pengajuan Judul Skripsi												
3.	Penyutujuan Judul Skripsi												
4.	Penyusunan Proposal Skripsi												
5.	Bimbingan dan Perbaikan Proposal												
6.	Penyetujuan Seminar Proposal												
7.	Seminar Proposal												
8.	Revisi Proposal												
9.	Pencarian data di lapangan												
10.	Pengolahan data												
11.	Sidang Skripsi												

(Sumber : Peneliti, 2019)

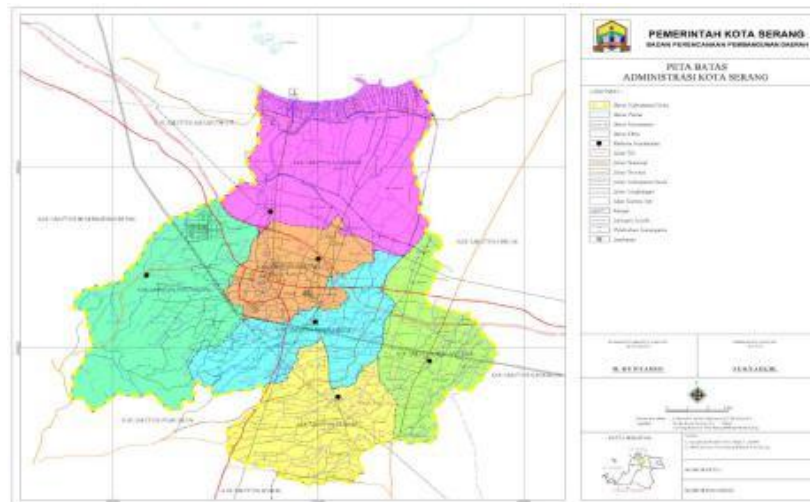
BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Kota Serang

Gambar 4.1
Wilayah Administrasi Kota Serang



(Sumber: Disdukcapil Kota Serang, 2018)

Kota Serang secara geografis terletak antara 50 99' – 60 22' Lintang Selatan dan 1060 07' – 1060 25' Bujur Timur. Apabila memakai koordinat sistem UTM (*Universal Transfer Mercator*) Zone 48E wilayah Kota Serang terletak pada koordinat 618.000 m sampai dengan 638.600 dari Barat ke Timur dan 9.337.725 m sampai dengan 9.312.475 m dari Utara ke Selatan. Jarak terpanjang menurut garis

lurus dari utara ke selatan adalah sekitar 21,7 Km dan jarak terpanjang dari Barat ke Timur adalah sekitar 20 km.

Sebelah utara Kota Serang berbatasan dengan Laut Jawa, dan sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Serang, begitu juga di sebelah selatan dan di sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Serang. Kota Serang mempunyai kedudukan sebagai pusat pemerintahan provinsi Banten, juga sebagai daerah alternatif dan penyangga (*hinterland*) Ibukota Negara, karena dari Kota Jakarta hanya berjarak sekitar 70 km. Wilayah Kota Serang sebagian besar adalah dataran rendah yang memiliki ketinggian kurang dari 500 mdpl dan beriklim tropis dengan curah hujan yang cukup tinggi dan hari hujan banyak dengan ukuran tertinggi dalam sebulan 53 mm dan rata-rata 14 hari hujan.

Kota Serang secara administratif terbentuk dan menjadi salah satu Kota di Provinsi Banten berdasarkan Undang-undang Nomor 32 tahun 2007 yang diundangkan pada tanggal 10 bulan Agustus tahun 2007 dan diresmikan menjadi Kota Serang pada tanggal 10 November tahun 2007. Secara administratif Kota Serang yang merupakan Ibukota Provinsi Banten memiliki total luas wilayah sebesar 266,74 Km². Luas wilayah tersebut terbagi atas 66 Kelurahan, yang termasuk dalam 6 (enam) Kecamatan, yakni Kecamatan Serang, Kecamatan Cipocok Jaya, Kecamatan Curug, Kecamatan Walantaka, Kecamatan Taktakan dan Kecamatan Kasemen.

Secara demografis, jumlah penduduk Kota Serang meningkat secara signifikan. Berdasarkan data kependudukan semester II tahun 2017 yang diperoleh dari hasil konsolidasi dengan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, jumlah penduduk Kota Serang pada Desember 2017 adalah sebesar 635.632 jiwa naik dari tahun sebelumnya sebesar 628.434 Jiwa. Dengan luas 266.74 km² dan jumlah penduduk sebesar 635.632 jiwa, maka tingkat kepadatan penduduk Kota Serang adalah sebesar 2.383 jiwa/km². Dengan kata lain rata-rata setiap 1 km² wilayah Kota Serang didiami penduduk sebanyak 2.383 jiwa.

Tabel 4.1
Kepemilikan Kartu Keluarga Berdasarkan Kecamatan

KECAMATAN	JUMLAH KELUARGA		KEPEMILIKAN KK	
	N	%	N	%
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5=(4/2)*100</i>
SERANG	60.299	35,46	56.751	94,12
KASEMEN	24.842	14,61	23.295	93,77
WALANTAKA	23.886	14,05	22.163	92,79
CURUG	13.908	8,18	12.788	91,95
CIPOCOK JAYA	23.362	13,74	22.316	95,52
TAKTAKAN	23.759	13,97	21.582	90,84
KOTA SERANG	170.056	100,00	158.895	93,44

(Sumber : Siak Hasil Konsolidasi Kemendagri Semester II Tahun 2017)

Berdasarkan tabel 4.1 di atas menunjukkan jumlah keluarga yang memiliki Kartu Keluarga di Kota Serang Tahun 2017. Persentase kepemilikan kartu keluarga di Kota Serang adalah sebesar 93,44%, artinya masih ada sekitar 6,56% yang belum memiliki Kartu Keluarga.

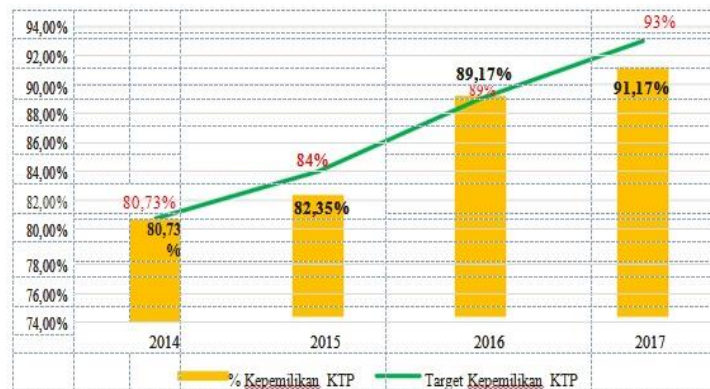
Tabel 4.2
Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Berdasarkan
Kecamatan dan Jenis Kelamin

KECAMATAN	JUMLAH WAJIB KTP				KEPEMILIKAN KTP ELEKTRONIK			
	L	P	L + P	%	L	P	L + P	%
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9 = (8/4)*100</i>
SERANG	78.971	77.770	156.741	35,10	72.204	72.502	144.706	92,32
KASEMEN	34.354	32.205	66.559	14,90	29.654	28.347	58.001	87,14
WALANTAKA	31.265	30.356	61.621	13,80	28.631	28.289	56.920	92,37
CURUG	19.855	18.503	38.358	8,59	17.424	16.601	34.025	88,70
CIPOCOK JAYA	31.193	29.671	60.864	13,63	28.803	27.818	56.621	93,03
TAKTAKAN	32.470	29.988	62.458	13,99	29.410	27.496	56.906	91,11
KOTA SERANG	228.108	218.493	446.601	100,00	206.126	201.053	407.179	91,17

(Sumber : Siak Hasil Konsolidasi Kemendagri Semester II Tahun 2017)

Berdasarkan tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa jumlah penduduk yang memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik yaitu sebanyak 407.179 jiwa atau 91,17% dan yang belum memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik yaitu sebanyak 39.422 jiwa atau 8,83%. Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, Kartu Tanda Penduduk wajib dimiliki oleh semua penduduk di Indonesia yang sudah berumur 17 tahun ke atas atau mereka yang berumur di bawah 17 tahun tetapi sudah pernah kawin, dalam profil ini disebut penduduk wajib Kartu Tanda Penduduk.

Grafik 4.1
Target dan Capaian Kepemilikan KTP Elektronik



(Sumber : Disdukcapil Kota Serang, 2017)

Berdasarkan grafik 4.2 di atas menunjukkan bahwa pencapaian kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kota Serang Tahun 2017 sebesar 91,17% dari target sebesar 93%. Wajib KTP yang sudah memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik adalah sebesar 407.179 jiwa dari total wajib KTP sebesar 446.601 jiwa.

Tabel 4.3
Kepemilikan Akta Kelahiran Berdasarkan Kecamatan dan Jenis Kelamin

KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK			KEPEMILIKAN AKTA KELAHIRAN		
	L	P	L + P	L	P	L + P
<i>1</i>	2	3	4	5	6	7
SERANG	112,109	108,499	220,608	28,585	27,737	56,322
KASEMEN	49,528	46,141	95,669	16,413	15,123	31,536
WALANTAKA	44,883	42,916	87,799	12,810	12,382	25,192
CURUG	27,651	25,854	53,505	9,422	8,881	18,303
CIPOCOK JAYA	45,246	42,986	88,232	14,138	13,421	27,559
TAKTAKAN	46,580	43,239	89,819	16,843	15,675	32,518
KOTA SERANG	325,997	309,635	635,632	98,211	93,219	191,430

(Sumber : Siak Hasil Konsolidasi Kemendagri Semester II Tahun 2017)

Berdasarkan tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa kepemilikan akta kelahiran per Kecamatan di Kota Serang. Berdasarkan data hasil konsolidasi kemendagri semester II tahun 2017, kepemilikan akta kelahiran di Kota Serang adalah 191.430 atau 30,12% dari jumlah penduduk. Angka ini meningkat dari tahun sebelumnya dengan kepemilikan akta kelahiran sebesar 27,10%.

Tabel 4.4
Kepemilikan Akta Perceraian Berdasarkan Kecamatan dan Jenis Kelamin

KECAMATAN	PENDUDUK STATUS CERAI HIDUP			KEPEMILIKAN AKTA CERAI			% AKTA PERCERAIA N
	L	P	L + P	L	P	L + P	
<i>I</i>	2	3	4	5	6	7	$8=(7/4)*100$
SERANG	561	1474	2035	39	76	115	5,65
KASEMEN	132	463	595	5	12	17	2,86
WALANTAKA	117	365	482	6	17	23	4,77
CURUG	61	210	271	2	3	5	1,85
CIPOCOK							
JAYA	163	390	553	14	25	39	7,05
TAKTAKAN	111	326	437	12	12	24	5,49
KOTA							
SERANG	1145	3228	4373	78	145	223	5,10

(Sumber : Siak Hasil Konsolidasi Kemendagri Semester II Tahun 2017)

Berdasarkan tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa jumlah kepemilikan akta cerai terhadap penduduk status cerai hidup. Akta cerai merupakan dokumen kependudukan yang wajib dimiliki oleh penduduk yang berstatus cerai hidup. Kepemilikan akta cerai di Kota Serang masih rendah baru mencapai 5,10 % yaitu dari 4.373 orang berstatus cerai hidup, hanya 223 orang yang memiliki akta cerai.

Tabel 4.5
Kepemilikan Akta Pernikahan Berdasarkan Kecamatan

KECAMATAN	KEPEMILIKAN AKTA NIKAH						PENDUDUK STATUS KAWIN
	ADA			TIDAK ADA			
	LAKI - LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH	LAKI - LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH	
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>
SERANG	15.395	15.832	31.227	33.812	35.239	69.051	100.278
KASEMEN	6.481	6.312	12.793	13.930	14.709	28.639	41.432
WALANTAKA	6.143	6.151	12.294	14.215	15.035	29.250	41.544
CURUG	3.977	3.869	7.846	8.114	8.723	16.837	24.683
CIPOCOK JAYA	6.164	6.221	12.385	13.796	14.299	28.095	40.480
TAKTAKAN	6.401	6.288	12.689	13.667	14.286	27.953	40.642
KOTA SERANG	44.561	44.673	89.234	97.534	102.291	199.825	289.059

(Sumber : Disdukcapil Kota Serang, 2017)

Berdasarkan tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar akta nikah penduduk Kota Serang belum terekam pada *database* kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang, sehingga jumlah penduduk yang tercatat memiliki akta nikah masih rendah yaitu sejumlah 89.234 orang dari 289.059 orang total penduduk berstatus nikah, artinya masih ada sejumlah 199.825 orang penduduk Kota Serang yang belum memiliki akta nikah.

Tabel 4.6
Jumlah Akta Kematian Menurut Kecamatan

KECAMATAN	JUMLAH AKTA KEMATIAN		
	L	P	L + P
<i>1</i>	2	3	4
SERANG	573	380	953
KASEMEN	14	9	23
WALANTAKA	31	8	39
CURUG	12	6	18
CIPOCOK JAYA	55	24	79
TAKTAKAN	74	30	104
KOTA SERANG	759	457	1.216

(Sumber : Disdukcapil Kota Serang, 2017)

Berdasarkan tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa jumlah akta kematian yang telah diterbitkan hingga tahun 2017 adalah sebesar 1.216 akta. Penerbitan akta kematian pada penduduk laki-laki lebih besar jika dibandingkan dengan penduduk perempuan. Jika dilihat berdasarkan kecamatan, akta kematian paling banyak dimiliki oleh penduduk Kecamatan Serang. Hal ini merupakan hal yang wajar karena Kecamatan Serang memiliki jumlah penduduk terbesar di Kota Serang.

4.1.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 7 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat

Daerah Kota Serang dan ditetapkan dengan Peraturan Walikota Kota Serang Nomor 16 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang.

Sebelumnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang merupakan SKPD Pemisahan dari SKPD gabungan yaitu Dinas Kependudukan, Pencatatan Sipil, Sosial dan Tenaga Kerja berdasarkan Peraturan Daerah Kota Serang Nomor 9 Tahun 2008 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Serang. Kemudian Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Serang Nomor 14 Tahun 2010 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Serang dipisahkan menjadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas. Kedudukan instansi ditetapkan berdasarkan Peraturan Walikota Kota Serang Nomor 29 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Serang dan Peraturan Walikota Serang Nomor 16 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang, yaitu sebagai berikut:

A. Kedudukan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang berdasarkan Peraturan Walikota Kota Serang Nomor 29 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Serang merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah,

dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris.

B. Tugas Pokok dan Fungsi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintahan di bidang Administrasi Kependudukan yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan yang diberikan pada Daerah sesuai dengan visi, misi dan program Walikota sebagaimana dijabarkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, kemudian untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang mempunyai fungsi :

- a. Perumusan kebijakan teknis pelaksanaan urusan pemerintahan daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil
- b. Pelaksanaan kebijakan sesuai dengan bidang kependudukan dan pencatatan sipil
- c. pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang kependudukan dan pencatatan sipil
- d. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil
- e. pelaksanaan administrasi Dinas sesuai dengan bidang kependudukan dan pencatatan sipil
- f. pengelolaan UPT
- g. pelaksanaan tugas lain yang diberikan Walikota sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

C. Susunan Organisasi

Susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diatur

Berdasarkan Pasal 2 Peraturan Walikota Nomor 16 Tahun 2017, terdiri dari:

- a. Kepala Dinas;
- b. Sekretariat, membawahkan :
 1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 2. Sub Bagian Keuangan
 3. Sub Bagian Program, Evaluasi dan Pelaporan.
- c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, membawahkan :
 1. Seksi Identitas Penduduk
 2. Seksi Pindah Datang Penduduk
 3. Seksi Pendataan Penduduk.
- d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, membawahkan :
 1. Seksi Kelahiran
 2. Seksi Perkawinan dan Perceraian
 3. Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian.
- e. Bidang Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan, membawahkan :
 1. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
 2. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data
 3. Seksi Tata Kelola dan SDM Teknologi Informasi dan Komunikasi.
- f. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, membawahkan:
 1. Seksi Kerjasama
 2. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan
 3. Seksi Inovasi Pelayanan.
- g. Unit Pelaksana Teknis
- h. Kelompok jabatan fungsional.

D. VISI DAN MISI

Sebuah organisasi tentunya harus memiliki Visi dan Misi dalam menjalankan arah dan tujuan organisasi tersebut. Adapun Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang 2014-2018, dimana telah menetapkan Visi yang hendak dicapai yaitu:

“Terwujudnya Pelayanan Prima Dalam Penyelenggaraan Kependudukan Berbasis SIAK Tahun 2018“

Untuk dapat mendukung program dari Visi yang telah ditetapkan maka sebagai pendukung Visi tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang menetapkan misinya sebagai berikut:

1. Pelayanan administrasi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil secara lengkap dan akurat
2. Menyediakan sistem data dan informasi kependudukan yang akurat dan tepat sasaran
3. Mewujudkan aparat kependudukan yang terampil dan professional.

Guna menjamin keberhasilan pencapaian Visi dan Misi, maka tujuan dan sasaran dapat dijabarkan sebagai berikut:

a. Misi Pertama

Menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan secara lengkap dan akurat guna menghimpun data kependudukan, menerbitkan identitas dan mensyahkan perubahan status.

Tujuan :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang dibutuhkan masyarakat
2. Menciptakan rasa aman bagi masyarakat dengan memberikan hak atas kepemilikan dokumen kependudukan dan catatan sipil
3. Memperoleh data kependudukan dengan segala aspeknya guna menunjang penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.

Sasaran :

1. Meningkatnya kepemilikan akte kelahiran
2. Meningkatnya kepemilikan Kartu Keluarga dan KTP
3. Meningkatnya administrasi pemerintah yang akuntabel
4. Meningkatnya kelengkapan dan kualitas sarana dan prasarana pelayanan.

b. Misi Kedua

Mengembangkan dan memadukan pengelolaan informasi hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sehingga mampu menyediakan data dan informasi secara lengkap dan akurat guna kepentingan publik dan pembangunan.

Tujuan :

1. Menyajikan data dan informasi administrasi kependudukan.
2. Menyediakan data kependudukan yang valid sebagai pusat informasi data kependudukan bagi seluruh lembaga/instansi maupun masyarakat.

Sasaran :

1. Meningkatnya ketersedianya data penduduk guna menunjang sistem data dan informasi yang valid
2. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap perlunya kepemilikan dokumen kependudukan.

c. Misi Ketiga

Mewujudkan Aparatur kependudukan yang professional.

Tujuan :

Meningkatkan kualitas, profesionalisme dan produktifitas kerja aparatur kependudukan baik di Dinas maupun operator di kecamatan serta petugas registrasi Kelurahan.

Sasaran :

Meningkatnya profesionalisme pelayanan kependudukan dan catatan sipil.

E. STRATEGI DAN ARAH KEBIJAKAN

Perencanaan ataupun proses perencanaan yang telah disusun tentunya harus memiliki strategi sebagai aplikasi langsung di lapangan. Strategi ini kemudian diperkuat dengan kebijakan yang diambil oleh organisasi tersebut sebagai langkah penguatan terhadap Visi dan Misi yang telah ditetapkan. Baik penetapan strategi maupun kebijakan yang diambil oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang akan mempertimbangkan keadaan baik Internal ataupun Eksternal.

1. Strategi Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang

- a. Melaksanakan pelayanan dokumen dan surat – surat kependudukan untuk mendukung terciptanya tertib administrasi kependudukan berbasis SIAK
- b. Melaksanakan pelayanan dokumen pencatatan sipil untuk mendukung terciptanya tertib administrasi kependudukan berbasis SIAK
- c. Mengimplementasikan sistem informasi administrasi kependudukan sehingga diperoleh data yang tepat, lengkap, akurat dan valid

2. Kebijakan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang

- a. Pembuatan KK dan KTP serta dokumen lainnya dilaksanakan dengan transparan, efektif dan Efisien
- b. Penyampaian data dan informasi kependudukan dilaksanakan dengan cara peningkatan kualitas sumber daya manusia dan peningkatan pengetahuan masyarakat dibidang kependudukan

- c. Pembuatan kutipan akta dan buku register serta dokumen pencatatan sipil lainnya dilaksanakan dengan transparan, efektif dan efisien
- d. Penyampaian data dan informasi pencatatan sipil dilaksanakan dengan cara peningkatan kualitas sumber daya manusia dan peningkatan pengetahuan masyarakat dibidang pencatatan sipil
- e. Terlaksananya pemeliharaan dan pengembangan sistem informasi administrasi kependudukan sehingga penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil tepat, lengkap, akurat dan valid.

4.2 Deskripsi Data

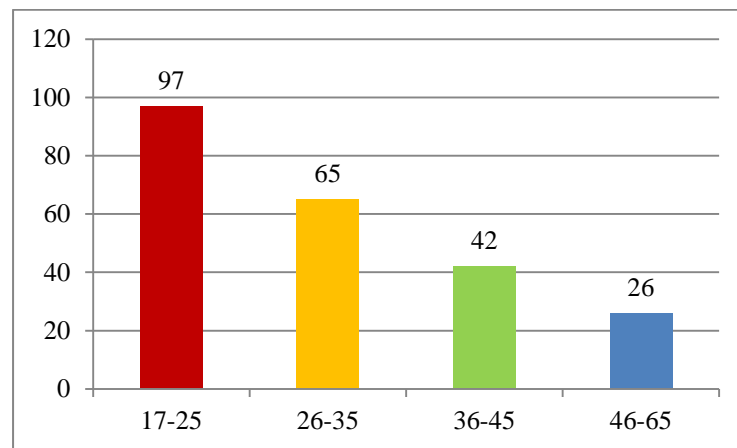
4.2.1 Identitas Responden

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pembuatan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang yang dalam satu hari rata-rata 539 pemohon. Untuk menentukan ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Taro Yamane dengan tingkat kesalahan 5% maka diperoleh sampel dalam penelitian ini sejumlah 230 orang yang akan dijadikan sampel. Dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan, peneliti mengajukan kuesioner kepada responden untuk kemudian responden diharuskan mengisi identitas diri yang meliputi usia, jenis kelamin, pekerjaan, dan penghasilan.

4.2.1.1 Responden Menurut Usia

Responden menurut usia dapat dikelompokkan menjadi 4 kelompok yaitu: 17 - 25 Tahun, 26 – 35 Tahun, 36 – 45 Tahun dan 46 – 65 Tahun.

Diagram 4.1
Responden Berdasarkan Usia



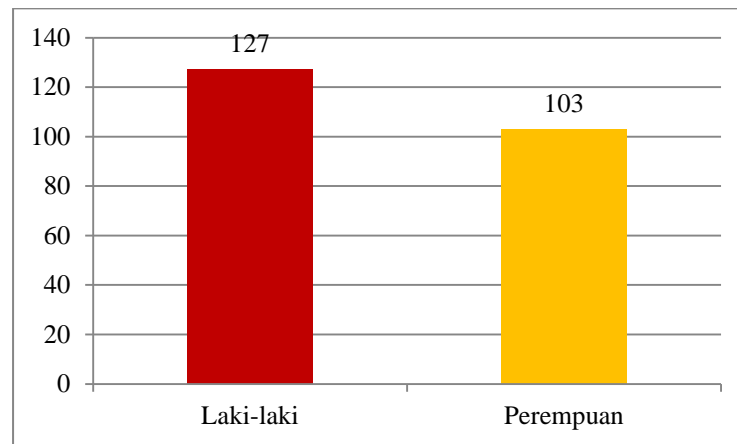
(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2018)

Berdasarkan diagram 4.2, terlihat bahwa dari total jumlah responden sebesar 230 orang, 97 orang responden adalah responden berumur antara 17 - 25 Tahun, 65 orang responden berumur antara 26 - 35 Tahun, 42 orang responden berumur antara 36 – 45 Tahun, dan 26 orang responden berumur antara 46 – 65 Tahun, Mayoritas responden dalam penelitian ini adalah responden yang berumur 17 - 25 Tahun.

4.2.1.2 Responden Menurut Jenis Kelamin

Responden menurut jenis kelamin dapat dikelompokkan yaitu laki-laki dan perempuan. Oleh karena itu dalam penelitian ini, responden menurut jenis kelamin dapat disajikan dalam diagram berikut:

Diagram 4.2
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



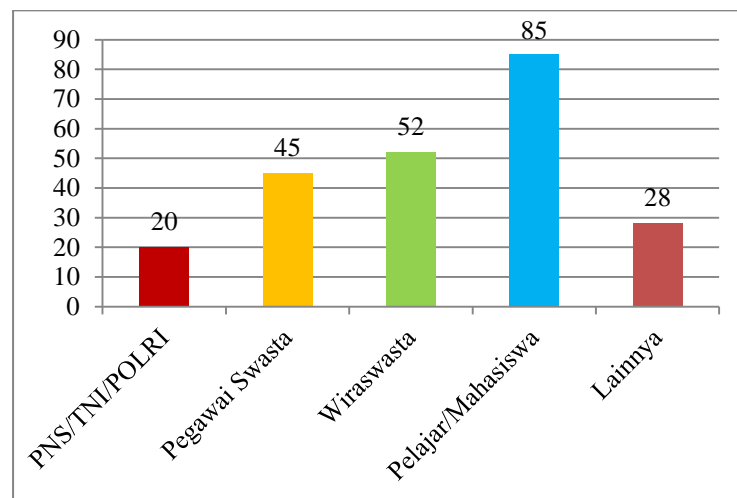
(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2018)

Berdasarkan diagram 4.2, terlihat bahwa dalam penelitian ini responden laki-laki sebanyak 127 orang atau 55,22%, sedangkan responden perempuan sebanyak 103 orang atau 44,78% dari jumlah sampel yang telah peneliti tentukan yaitu sebesar 230 orang.

4.2.1.3 Responden Menurut Pekerjaan

Responden menurut pekerjaan dapat dikelompokkan menjadi 5 kelompok, yaitu: PNS/TNI/POLRI, Pegawai Swasta, Wiraswasta, Pelajar/Mahasiswa, dan Lainnya.

Diagram 4.3
Responden Berdasarkan Pekerjaan



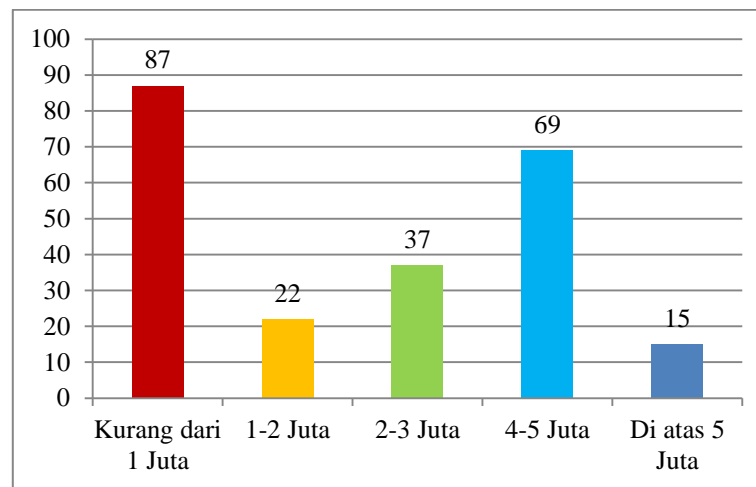
(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2018)

Berdasarkan diagram 4.3, terlihat bahwa dari total responden sebesar 230 orang, 20 orang responden berprofesi sebagai PNS/TNI/POLRI, 45 orang responden adalah Pegawai Swasta, 52 orang responden bekerja sebagai wiraswasta, 85 orang responden adalah pelajar/mahasiswa dan 18 orang responden adalah lainnya. Mayoritas responden dalam penelitian ini yaitu pelajar/mahasiswa.

4.2.1.4 Responden Menurut Penghasilan

Responden menurut penghasilan dapat dikelompokkan menjadi 5 kelompok, yaitu: kurang dari 1 Juta, 1 - 2 Juta, 2 – 3 Juta, 4 – 5 Juta dan di atas 5 Juta.

Diagram 4.4
Responden Berdasarkan Penghasilan



(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2018)

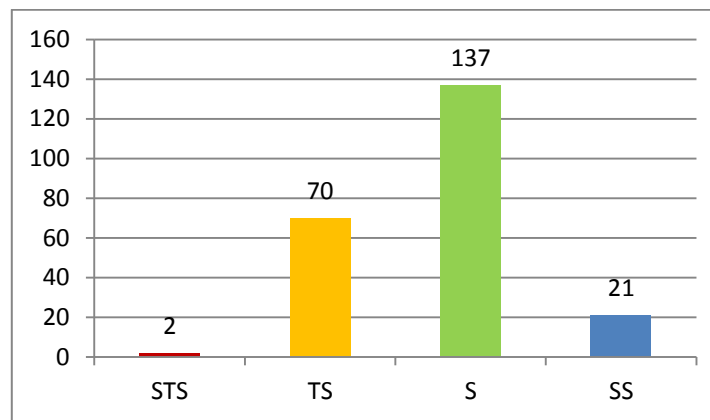
Berdasarkan diagram 4.4, terlihat bahwa dari total responden sebesar 230 orang, 87 orang responden berpenghasilan kurang dari 1 Juta, 22 orang responden berpenghasilan 1 - 2 Juta, 37 orang responden berpenghasilan 2 – 3 Juta, 69 orang responden berpenghasilan 4 -5 Juta dan 15 orang responden berpenghasilan di atas 5 Juta. Mayoritas responden dalam penelitian ini yaitu responden yang berpenghasilan kurang dari 1 Juta.

4.2.2 Tanggapan Responden Atas Kuesioner

4.2.2.1 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Ketampakan Fisik

(Tangibles)

Diagram 4.5
Ruang pelayanan kantor Disdukcapil dalam kondisi rapi



(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2018)

Berdasarkan diagram 4.5, diketahui bahwa dari 230 responden, mayoritas yang menyatakan setuju sebanyak 137 responden. Pernyataan setuju ini didominasi diisi oleh para responden berjenis kelamin perempuan dengan rentang usia antara 17-25 tahun, status pekerjaan rata-rata masih pelajar atau mahasiswa, serta para responden yang masih berpenghasilan dibawah 1 juta menjadi mayoritas dalam memilih setuju untuk pernyataan ini.

Mayoritas responden dalam penelitian ini menyatakan setuju bahwa ruang pelayanan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang dalam kondisi rapi. Namun beberapa responden menilai tidak setuju mengenai pernyataan

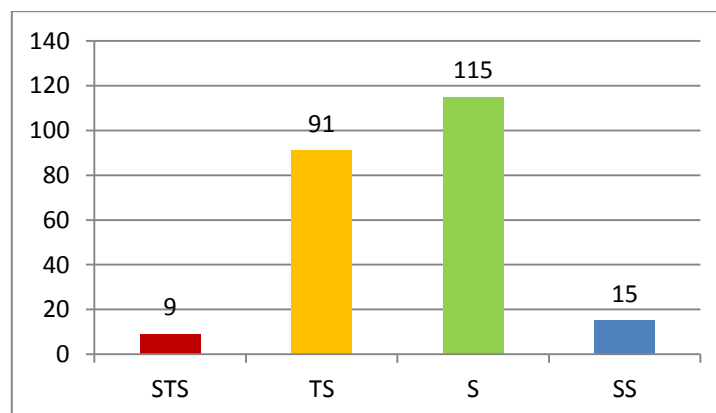
ruang pelayanan kantor Disdukcapil dalam kondisi rapi karena adanya unsur lain yang berada di lingkungan ruang pelayanan seperti adanya pedagang asongan, kursi tunggu pengguna layanan yang letaknya tidak beraturan sehingga terlihat tidak rapi atau berantakan, dan kondisi ruang pelayanan yang seringkali tidak terkondisikan karena pengguna layanan yang begitu banyak sehingga mengakibatkan pengguna layanan harus berdesak-desakan dikarenakan kursi tunggu yang kurang memadai.

Gambar 4.2
Kondisi Ruang pelayanan kantor Disdukcapil



(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2018)

Diagram 4.6
Ruang tunggu kantor Disdukcapil dalam kondisi tidak berdesak-desakan



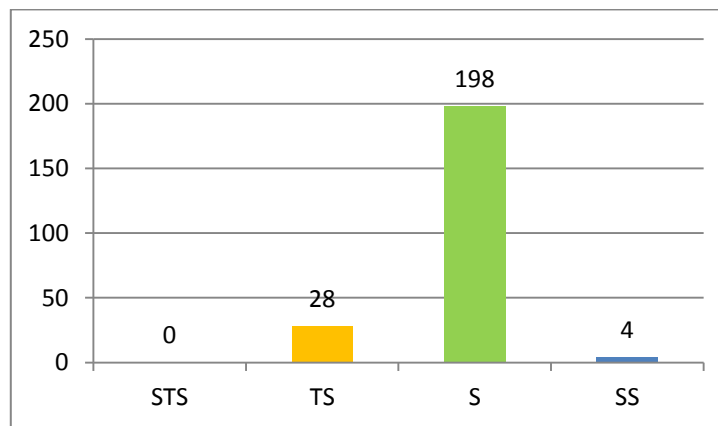
(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2018)

Berdasarkan diagram 4.6, diketahui bahwa dari 230 responden, mayoritas yang menyatakan setuju sebanyak 115 responden. Pernyataan setuju ini didominasi diisi oleh para responden berjenis kelamin perempuan dengan rentang usia antara 17-25 tahun, status pekerjaan rata-rata masih pelajar atau mahasiswa, serta para responden yang masih berpenghasilan dibawah 1 juta menjadi mayoritas dalam memilih setuju untuk pernyataan ini.

Mayoritas responden dalam penelitian ini menyatakan setuju bahwa ruang tunggu kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang dalam kondisi tidak berdesak-desakan. Namun beberapa responden menilai tidak setuju mengenai pernyataan ruang tunggu kantor Disdukcapil dalam kondisi tidak berdesak-desakan karena tidak adanya nomor antrian untuk pengguna layanan sehingga menyebabkan tidak tertibnya pengguna layanan dalam melakukan pembuatan dokumen kependudukan dan catatan sipil, dan kondisi ruang pelayanan yang seringkali tidak terkondisikan karena pengguna layanan yang begitu banyak sehingga pengguna layanan harus berdesak-desakan dikarenakan kursi tunggu yang kurang memadai. Daya tampung ruang tunggu pelayanan yang tidak terlalu besar menjadi salah satu faktornya, selain itu keramaian pengguna pelayanan pada waktu tertentu juga turut menjadi penyebab berdesak-desakannya kondisi ruang tunggu. Beberapa responden yang telah melakukan pembuatan dokumen kependudukan dan catatan sipil di Disdukcapil Kota Serang diwaktu yang berbeda menilai bahwa ruang tunggu kantor pelayanan dalam kondisi tidak berdesak-desakan berdasarkan jumlah pengguna

layanan yang datang pada waktu itu, jika ramai makan kondisi ruang tunggu akan terasa berdesak-desakan dan sebaliknya jika sedang tidak ramai maka kondisi ruang tunggu pelayanan terasa tidak berdesak-desakan dan kondusif.

Diagram 4.7
Penampilan petugas Disdukcapil rapi



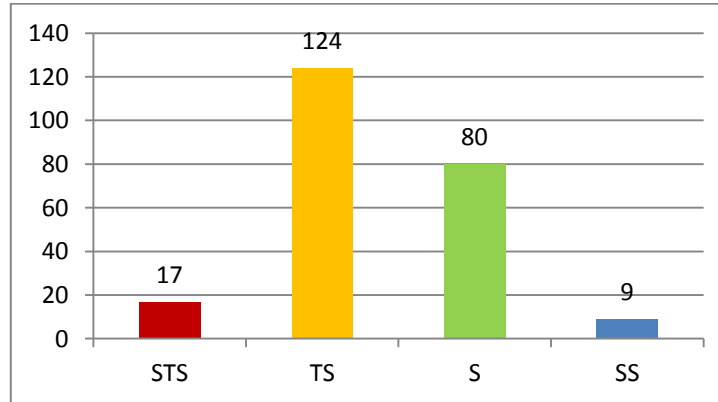
(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2018)

Berdasarkan diagram 4.7, diketahui bahwa dari 230 responden, mayoritas yang menyatakan setuju sebanyak 198 responden. Pernyataan setuju ini diisi dengan jumlah yang setara oleh para responden berjenis kelamin perempuan dan laki-laki dengan rentang usia antara 17-25 tahun, status pekerjaan rata-rata masih pelajar atau mahasiswa, serta para responden yang masih berpenghasilan dibawah 1 juta menjadi mayoritas dalam memilih setuju untuk pernyataan ini.

Mayoritas responden dalam penelitian ini menyatakan setuju bahwa penampilan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang rapi. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat melihat penampilan petugas sudah

rapi dengan atribut yang dipakai. Kerapian penampilan petugas yang menarik menjadi salah satu hal positif yang dapat diberikan oleh petugas Disdukcapil dalam memberikan pelayanan. Pentingnya penampilan petugas merupakan hal yang penting karena masyarakat menilai petugas pertama kali dari penampilannya jika petugas tidak berpenampilan rapi, kesan kurang baik yang dinilai masyarakat, tapi dengan penampilan yang rapi masyarakat tentu menilainya dengan citra yang baik. Salah satu responden menyatakan bahwa penampilan petugas yang rapi memberikan kewibawaan tersendiri bagi petugas dan menimbulkan kesan positif kepada pengguna pelayanan.

Diagram 4.8
Jumlah kursi ruang tunggu yang disediakan mencukupi



(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2018)

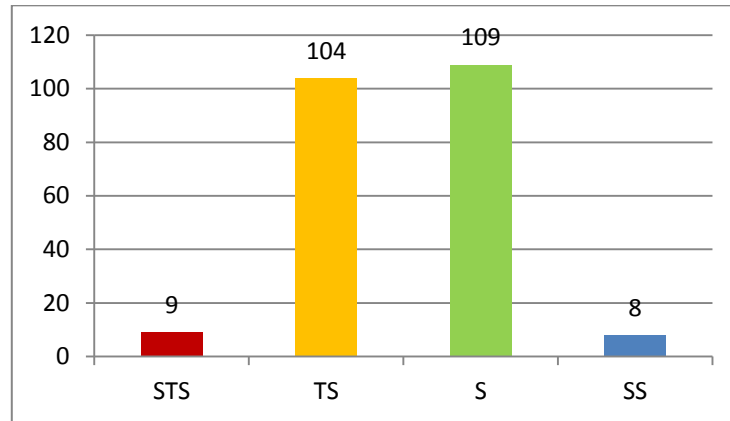
Berdasarkan diagram 4.8, diketahui bahwa dari 230 responden, mayoritas yang menyatakan tidak setuju sebanyak 124 responden. Pernyataan tidak setuju ini didominasi diisi oleh para responden berjenis laki-laki dengan rentang usia antara 17-25 tahun, status pekerjaan rata-rata masih pelajar atau mahasiswa, serta para

responden yang masih berpenghasilan dibawah 1 juta menjadi mayoritas dalam memilih setuju untuk pernyataan ini.

Mayoritas responden dalam penelitian ini menyatakan tidak setuju bahwa jumlah kursi ruang tunggu yang disediakan mencukupi. Jawaban responden yang sebagian besar tersebar pada jawaban tidak setuju dan setuju ini disebabkan oleh pengalaman masing-masing responden, karena hasil jawaban responden tersebut merupakan jawaban yang didasari oleh kepuasan maupun ketidakpuasan pengguna pelayanan secara individu terhadap kondisi kursi di ruang tunggu pelayanan Disdukcapil Kota Serang.

Mayoritas responden yang menilai tidak setuju jumlah kursi ruang tunggu yang disediakan mencukupi, hal ini dikarenakan jumlah rata-rata pengguna pelayanan dalam satu hari mencapai ± 500 orang, sedangkan jumlah kursi yang tersedia hanya 68 kursi. Walaupun tidak setiap waktu jumlah pengguna pelayanan melebihi kapasitas kursi yang tersedia, tetapi hal seperti ini memberikan kesan negatif pengguna layanan yang tidak mendapatkan kursi. Sebagian responden lain yang menilai jumlah kursi ruang tunggu mencukupi disebabkan responden tersebut mendapatkan tempat duduk sewaktu melakukan pembuatan dokumen kependudukan dan catatan sipil sehingga tidak mengeluhkan permasalahan kondisi kursi di ruang tunggu Disdukcapil Kota Serang.

Diagram 4.9
Jumlah alat pemotretan untuk foto KTP yang disediakan memadai



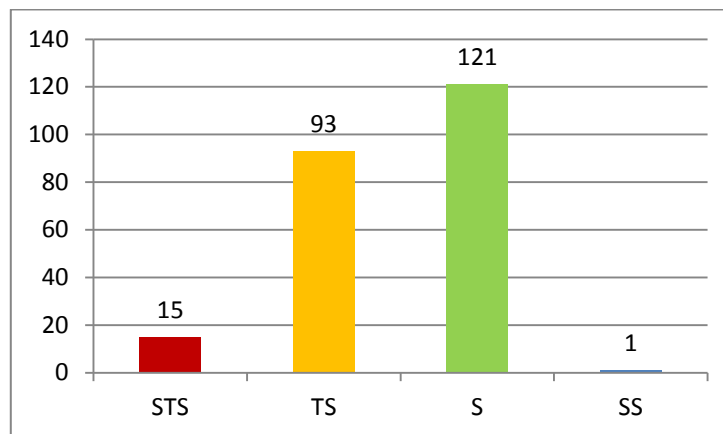
(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2018)

Berdasarkan diagram 4.9, diketahui bahwa dari 230 responden, mayoritas yang menyatakan setuju sebanyak 109 responden. Pernyataan setuju ini didominasi diisi oleh para responden berjenis kelamin perempuan dengan rentang usia antara 17-25 tahun, status pekerjaan rata-rata masih pelajar atau mahasiswa, serta para responden yang masih berpenghasilan dibawah 1 juta menjadi mayoritas dalam memilih setuju untuk pernyataan ini.

Mayoritas responden dalam penelitian ini menyatakan setuju bahwa jumlah alat pemotretan untuk foto KTP (Kartu Tanda Penduduk) yang disediakan memadai. Namun beberapa responden menilai tidak setuju mengenai pernyataan bahwa jumlah alat pemotretan untuk foto KTP (Kartu Tanda Penduduk) yang disediakan memadai. Jawaban responden yang sebagian besar tersebar pada jawaban tidak setuju dan setuju ini disebabkan oleh pengalaman masing-masing responden, karena hasil jawaban

responden tersebut merupakan jawaban yang didasari oleh kepuasan maupun ketidakpuasan pengguna pelayanan secara individu terhadap jumlah alat pemotretan untuk foto KTP (Kartu Tanda Penduduk) yang disediakan. Mayoritas responden yang menilai tidak setuju jumlah alat pemotretan untuk foto KTP (Kartu Tanda Penduduk) yang disediakan memadai, hal ini dikarenakan jumlah alat pemotretan yang disediakan hanya 1 (satu) unit, sedangkan jumlah pengguna layanan setiap harinya mencapai ratusan.

Diagram 4.10
Kondisi fasilitas toilet umum yang disediakan kantor Disdukcapri bersih

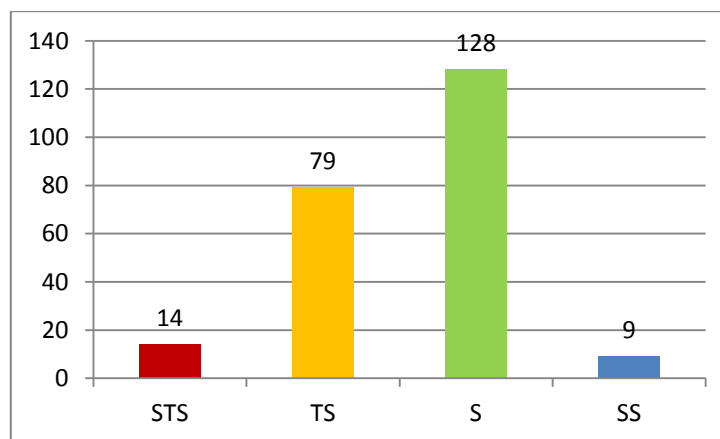


(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2018)

Berdasarkan diagram 4.10, diketahui bahwa dari 230 responden, mayoritas yang menyatakan setuju sebanyak 121 responden. Pernyataan setuju ini didominasi diisi oleh para responden berjenis kelamin perempuan dengan rentang usia antara 17-25 tahun, status pekerjaan rata-rata masih pelajar atau mahasiswa, serta para responden yang masih berpenghasilan dibawah 1 juta menjadi mayoritas dalam memilih setuju untuk pernyataan ini.

Mayoritas responden dalam penelitian ini menyatakan setuju bahwa kondisi fasilitas toilet umum yang disediakan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang bersih. Hal ini menunjukkan bahwa sudah tersedianya fasilitas toilet yang bersih dan masyarakat dapat menggunakan toilet tersebut dengan nyaman. Berdasarkan keterangan responden yang menggunakan toilet yang ada di Disdukcapil Kota Serang merasakan sudah cukup baik dari segi kebersihan maupun kondisinya, namun yang menjadi kekurangan adalah belum ada toilet khusus untuk wanita dan pria. Artinya masyarakat yang ingin menggunakan toilet harus mengantri ketika ada yang menggunakan toilet. Fasilitas toilet umum yang bersih merupakan salah satu kebutuhan bagi pengguna pelayanan, sehingga penyelenggara pelayanan perlu menyediakan toilet bersih untuk menunjang kebutuhan pengguna pelayanan.

Diagram 4.11
Fasilitas lahan parkir yang disediakan kantor Disdukcapil memadai



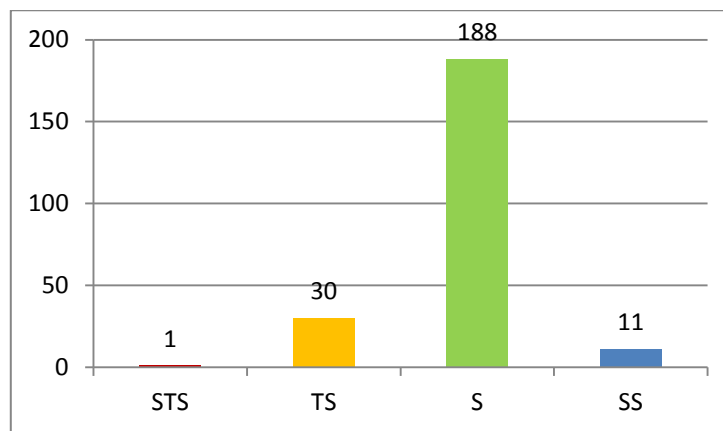
(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2018)

Berdasarkan diagram 4.11, diketahui bahwa dari 230 responden, mayoritas yang menyatakan setuju sebanyak 128 responden. Pernyataan setuju ini didominasi diisi oleh para responden berjenis kelamin laki-laki dengan rentang usia antara 17-25 tahun, status pekerjaan rata-rata masih pelajar atau mahasiswa, serta para responden yang masih berpenghasilan dibawah 1 juta menjadi mayoritas dalam memilih setuju untuk pernyataan ini.

Mayoritas responden dalam penelitian ini menyatakan setuju bahwa fasilitas lahan parkir yang disediakan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang memadai. Area parkir kantor Disdukcapil Kota Serang tidak terlalu besar namun dapat menampung kendaraan pengguna layanan. kondisi parkiran yang tersedia dilingkungan Disdukcapil Kota Serang sudah ada petugas parkir yang mengatur kendaraan masyarakat, sehingga hal tersebut tentunya menambah rasa aman masyarakat yang membawa kendaraan. Adapun pendapat responden mengenai sarana parkiran kantor Disdukcapil mengatakan masih kurang tambahan pelengkap parkiran seperti kanopi yang dapat menghalangi sinar matahari langsung ke kendaraan bermotor yang diparkirkan. Selain itu responden lain menyatakan bahwa merasa keberatan jika parkir kendaraan masih dibebani biaya parkir, responden tersebut menilai seharusnya sarana parkiran adalah tanggung jawab penyelenggara pelayanan untuk menyediakan lahan parkir gratis, bukan dari pihak lainnya sehingga dikenakan biaya parkir.

4.2.2.2 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Keandalan (*Reliability*)

Diagram 4.12
Petugas Disdukcapil memberikan informasi yang tepat



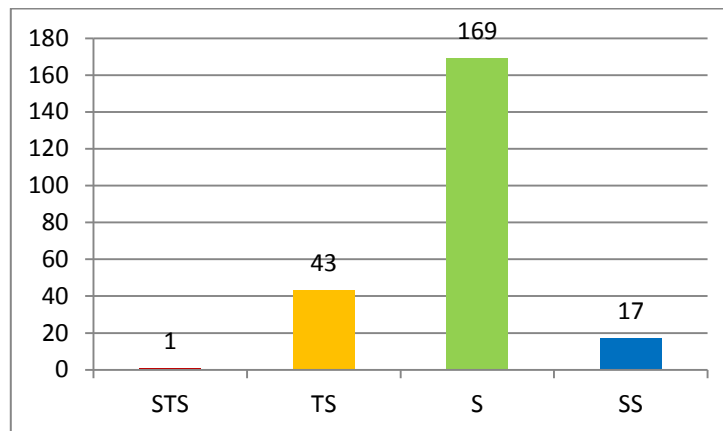
(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2018)

Berdasarkan diagram 4.12, diketahui bahwa dari 230 responden, mayoritas yang menyatakan setuju sebanyak 188 responden. Pernyataan setuju ini didominasi diisi oleh para responden berjenis kelamin laki-laki dengan rentang usia antara 17-25 tahun, status pekerjaan rata-rata masih pelajar atau mahasiswa, serta para responden yang masih berpenghasilan dibawah 1 juta menjadi mayoritas dalam memilih setuju untuk pernyataan ini.

Mayoritas responden dalam penelitian ini menyatakan setuju bahwa petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang memberikan informasi yang tepat. Selain mendapatkan informasi melalui papan informasi, masyarakat juga dapat menanyakan informasi melalui petugas Disdukcapil. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang diberikan petugas kepada pengguna layanan sudah tepat. Adanya

informasi yang tepat membantu masyarakat dalam proses pelayanan sehingga mencegah masyarakat melakukan kesalahan dalam prosedur pelayanan.

Diagram 4.13
Layanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan



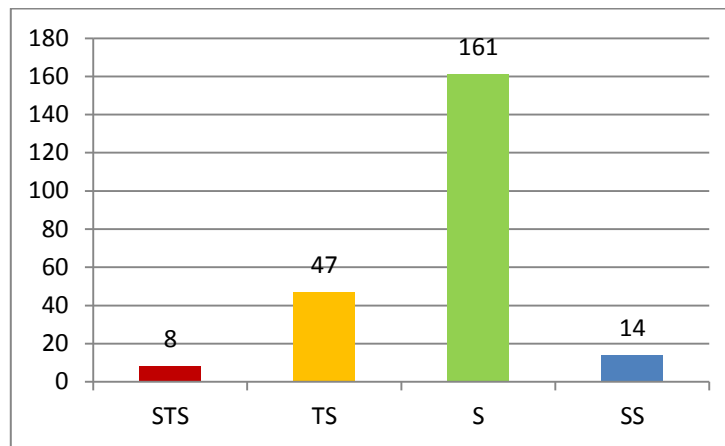
(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2018)

Berdasarkan diagram 4.13, diketahui bahwa dari 230 responden, mayoritas yang menyatakan setuju sebanyak 169 responden. Pernyataan setuju ini didominasi diisi oleh para responden berjenis kelamin laki-laki dengan rentang usia antara 17-25 tahun, status pekerjaan rata-rata masih pelajar atau mahasiswa, serta para responden yang masih berpenghasilan dibawah 1 juta menjadi mayoritas dalam memilih setuju untuk pernyataan ini.

Mayoritas responden dalam penelitian ini menyatakan setuju bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan Disdukcapil Kota Serang telah sesuai dengan harapan responden. layanan yang diberikan Disdukcapil merupakan layanan jasa memang tidak berwujud

namun dapat diamati oleh responden, seperti penampilan petugas Disdukcapil rapi dan ruang pelayanan kantor Disdukcapil dalam kondisi rapi, mengacu pada jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa layanan yang diberikan menurut responden telah sesuai dengan apa yang diharapkan

Diagram 4.14
Kualitas pelayanan di Disdukcapil sudah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat



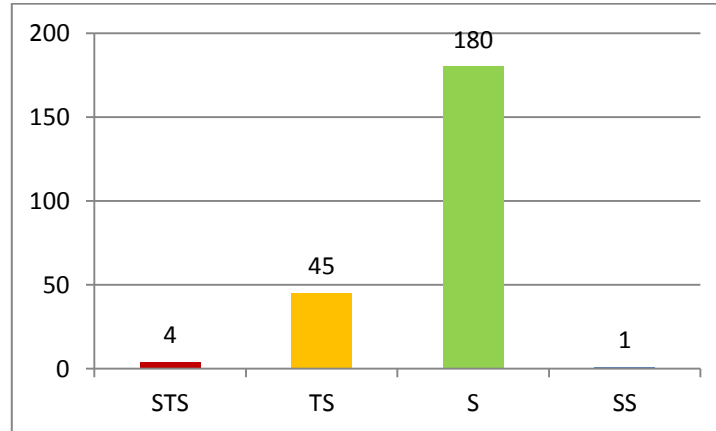
(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2018)

Berdasarkan diagram 4.14, diketahui bahwa dari 230 responden, mayoritas yang menyatakan setuju sebanyak 161 responden. Pernyataan setuju ini didominasi diisi oleh para responden berjenis kelamin perempuan dengan rentang usia antara 17-25 tahun, status pekerjaan rata-rata masih pelajar atau mahasiswa, serta para responden yang masih berpenghasilan dibawah 1 juta menjadi mayoritas dalam memilih setuju untuk pernyataan ini.

Mayoritas responden dalam penelitian ini menyatakan setuju bahwa kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang sudah sesuai

dengan yang diharapkan masyarakat. Mayoritas responden menjawab setuju karena pelayanan yang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang dinilai telah cukup memuaskan hal ini dilihat dari penilaian petugas yang rapi, kondisi bangunan yang bersih serta pelayanan petugas yang cepat. Beberapa responden menyatakan tidak setuju mengenai kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang sudah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat karena melihat masih adanya beberapa permasalahan dalam pelayanan khususnya mengenai prasarana yang dibutuhkan masyarakat seperti kursi dan alat pemotretan untuk pelayanan KTP Elektronik.

Diagram 4.15
Petugas Disdukcapil menjalankan tugasnya dengan teliti



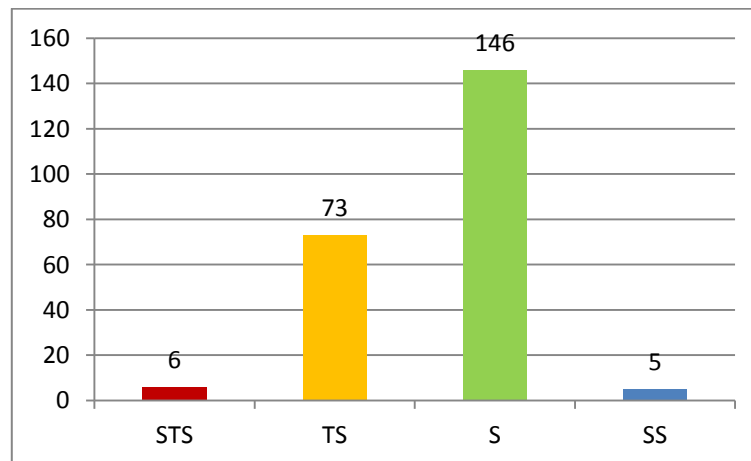
(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2018)

Berdasarkan diagram 4.15, diketahui bahwa dari 230 responden, mayoritas yang menyatakan setuju sebanyak 180 responden. Pernyataan setuju ini diisi dengan jumlah yang setara oleh para responden berjenis kelamin perempuan dan laki-laki dengan rentang usia antara 17-25 tahun, status pekerjaan rata-rata masih pelajar atau

mahasiswa, serta para responden yang masih berpenghasilan dibawah 1 juta menjadi mayoritas dalam memilih setuju untuk pernyataan ini.

Mayoritas responden dalam penelitian ini menyatakan setuju bahwa petugas Disdukcapil Kota Serang menjalankan tugasnya dengan teliti. Sebagian besar responden menyatakan setuju karena berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada responden sebagian besar responden mengatakan bahwa petugas teliti dalam melakukan pelayanan seperti misalnya petugas teliti ketika memanggil nama pengguna layanan, teliti ketika memberikan informasi, ataupun teliti dalam hal pengetikan didalam dokumen kependudukan atau catatan sipil.

Diagram 4.16
Petugas Disdukcapil memberikan pelayanan dengan cepat



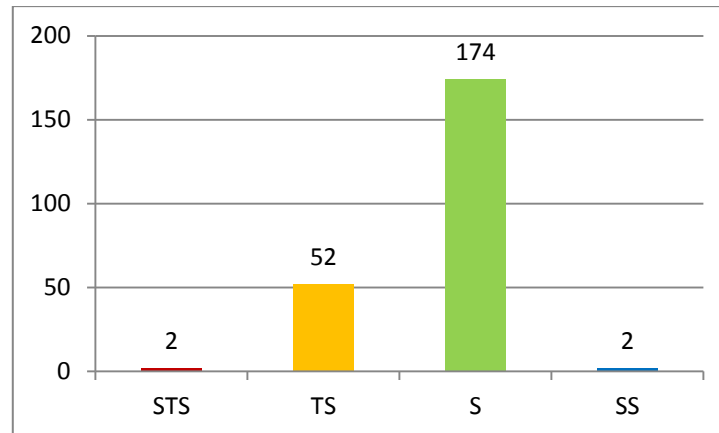
(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2018)

Berdasarkan diagram 4.16, diketahui bahwa dari 230 responden, mayoritas yang menyatakan setuju sebanyak 146 responden. Pernyataan setuju ini diisi dengan jumlah yang setara oleh para responden berjenis kelamin perempuan dan laki-laki

dengan rentang usia antara 17-25 tahun, status pekerjaan rata-rata masih pelajar atau mahasiswa, serta para responden yang masih berpenghasilan dibawah 1 juta menjadi mayoritas dalam memilih setuju untuk pernyataan ini.

Mayoritas responden dalam penelitian ini menyatakan setuju bahwa petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang memberikan pelayanan dengan cepat. Sebagian besar jawaban tersebar pada jawaban setuju dan tidak setuju. Jawaban ini didasarkan pada pengalaman masing-masing responden yang menggunakan pelayanan, namun beberapa responden menilai tidak setuju mengenai pernyataan petugas Disdukcapil Kota Serang memberikan pelayanan dengan cepat, hal ini menunjukkan bahwa petugas belum dapat memberikan pelayanan dengan cepat seperti yang diharapkan pengguna layanan. Sedangkan responden yang menjawab petugas telah memberikan pelayanan yang cepat merasakan bahwa petugas Disdukcapil Kota Serang memberikan pelayanan sudah cepat. Kemampuan untuk melayani dengan cepat adalah salah satu harapan pengguna layanan, karena melayani dengan cepat merupakan salah satu faktor terciptanya kepuasan pengguna layanan.

Diagram 4.17
Petugas dapat menjawab pertanyaan dari masyarakat yang
membuat dokumen kependudukan dan pencatatan sipil



(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2018)

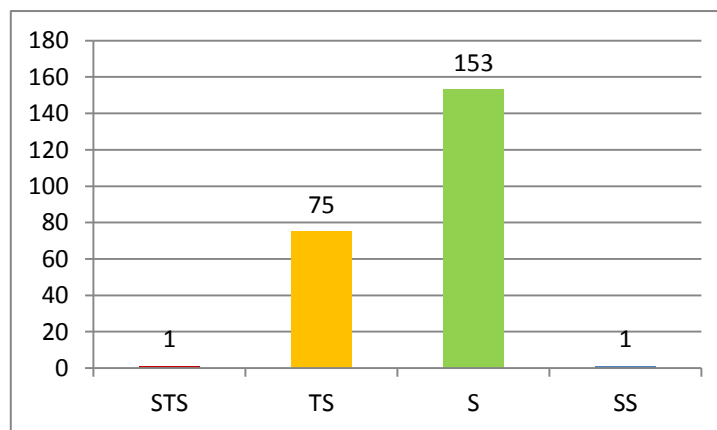
Berdasarkan diagram 4.17, diketahui bahwa dari 230 responden, mayoritas yang menyatakan setuju sebanyak 174 responden. Pernyataan setuju ini didominasi diisi oleh para responden berjenis kelamin laki-laki dengan rentang usia antara 17-25 tahun, status pekerjaan rata-rata masih pelajar atau mahasiswa, serta para responden yang masih berpenghasilan dibawah 1 juta menjadi mayoritas dalam memilih setuju untuk pernyataan ini.

Mayoritas responden dalam penelitian ini menyatakan setuju bahwa petugas dapat menjawab pertanyaan dari masyarakat yang membuat dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Petugas Disdukcapil Kota Serang dapat memberikan arahan yang sesuai dengan kondisi yang ada. kemampuan petugas yang memberikan jawaban dengan baik kepada pengguna layanan memberikan kesan positif dan penilaian tersendiri bagi pengguna layanan, dengan kemampuan tersebut petugas

telah memberikan pelayanan yang tidak dapat dilihat namun dapat dirasakan oleh pengguna layanan.

4.2.2.3 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Diagram 4.18
Pelayanan diberikan dengan adil atau tidak membedakan masyarakat



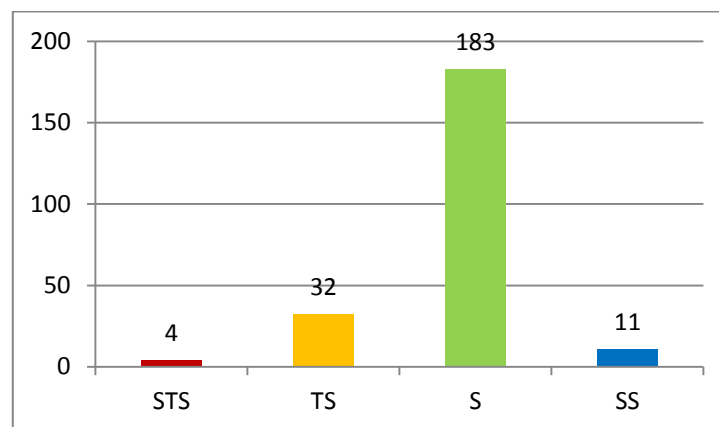
(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2018)

Berdasarkan diagram 4.18, diketahui bahwa dari 230 responden, mayoritas yang menyatakan setuju sebanyak 153 responden. Pernyataan setuju ini didominasi diisi oleh para responden berjenis kelamin laki-laki dengan rentang usia antara 17-25 tahun, status pekerjaan rata-rata masih pelajar atau mahasiswa, serta para responden yang masih berpenghasilan dibawah 1 juta menjadi mayoritas dalam memilih setuju untuk pernyataan ini.

Mayoritas responden dalam penelitian ini menyatakan setuju bahwa pelayanan diberikan dengan adil atau tidak membedakan masyarakat. Pelayanan

yang diberikan berlaku bagi seluruh pengguna layanan tanpa terkecuali, tidak ada diskriminasi dalam pemberian pelayanan. Namun beberapa responden menilai tidak setuju mengenai pernyataan pelayanan diberikan dengan adil atau tidak membedakan masyarakat, hal ini dikarenakan berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di lapangan menemukan terdapat beberapa pengguna layanan yang langsung masuk kedalam ruang petugas pelayanan yang seharusnya ruangan tersebut tidak boleh dimasuki oleh oranglain selain petugas tanpa melalui loket pendaftaran.

Diagram 4.19
Petugas memberikan pelayanan tanpa pamrih

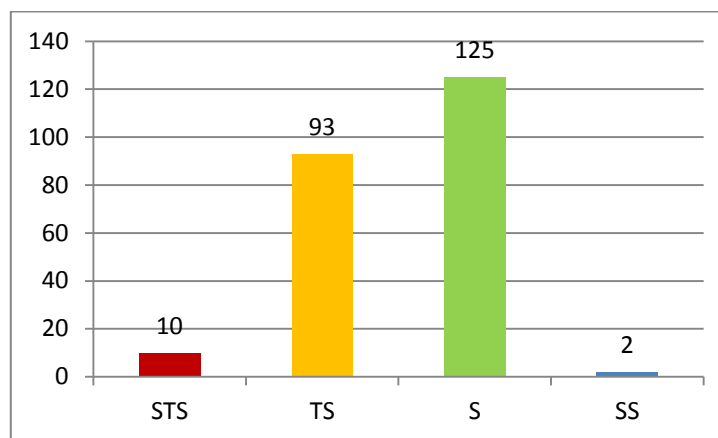


(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2018)

Berdasarkan diagram 4.19, diketahui bahwa dari 230 responden, mayoritas yang menyatakan setuju sebanyak 183 responden. Pernyataan setuju ini didominasi diisi oleh para responden berjenis kelamin perempuan dengan rentang usia antara 17-25 tahun, status pekerjaan rata-rata masih pelajar atau mahasiswa, serta para responden yang masih berpenghasilan diatas 5 juta menjadi mayoritas dalam memilih setuju untuk pernyataan ini.

Mayoritas responden dalam penelitian ini menyatakan setuju bahwa petugas memberikan pelayanan tanpa pamrih. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan petugas tidak mengharapkan imbalan dari pengguna layanan, artinya petugas memberikan pelayanan sesuai dengan tugas yang diemban sebagai pelayan publik. Petugas merespon dengan baik masyarakat yang menggunakan pelayanan, tanpa memberi syarat tertentu kepada pengguna layanan. Petugas Disdukcapik Kota Serang memberikan pelayanan yang bersih tanpa pungutan liar.

Diagram 4.20
Petugas yang melayani memberikan respon yang baik

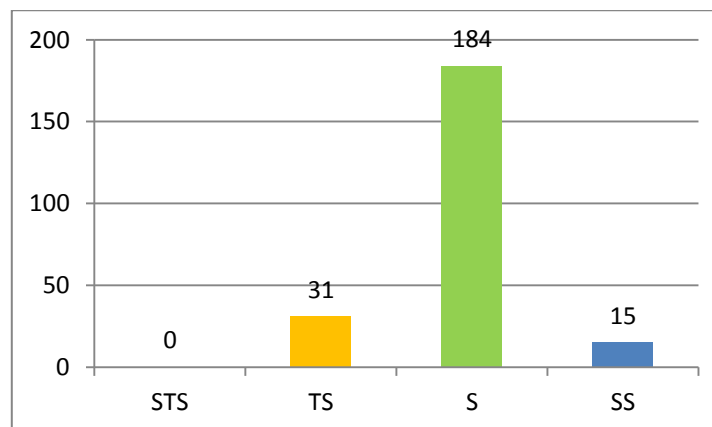


(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2018)

Berdasarkan diagram 4.20, diketahui bahwa dari 230 responden, mayoritas yang menyatakan setuju sebanyak 125 responden. Pernyataan setuju ini didominasi diisi oleh para responden berjenis kelamin laki-laki dengan rentang usia antara 17-25 tahun, status pekerjaan rata-rata masih pelajar atau mahasiswa, serta para responden yang masih berpenghasilan dibawah 1 juta menjadi mayoritas dalam memilih setuju untuk pernyataan ini.

Mayoritas responden dalam penelitian ini menyatakan setuju bahwa petugas yang melayani memberikan respon yang baik. Respon baik dapat ditunjukkan petugas Disdukcapil Kota Serang dengan bahasa yang baik dalam melayani, dalam berkomunikasi petugas dapat memberikan nada bahasa positif dan nada didalamnya tidak terdengar kasar oleh pengguna layanan. Selain itu petugas menerima pertanyaan pengguna layanan dengan baik, tidak menunjukkan sikap acuh terhadap pengguna layanan walaupun masih ada responden yang menilai acuh. Hal tersebut memberikan kenyamanan tersendiri bagi pengguna layanan ketika petugas dapat memberikan respon yang baik, namun terkadang petugas terkesan acuh karena petugas tidak bisa selalu merespon pengguna layanan dan harus melaksanakan tugas lain.

Diagram 4.21
Petugas Disdukcapil menjawab pertanyaan yang saudara/i ajukan



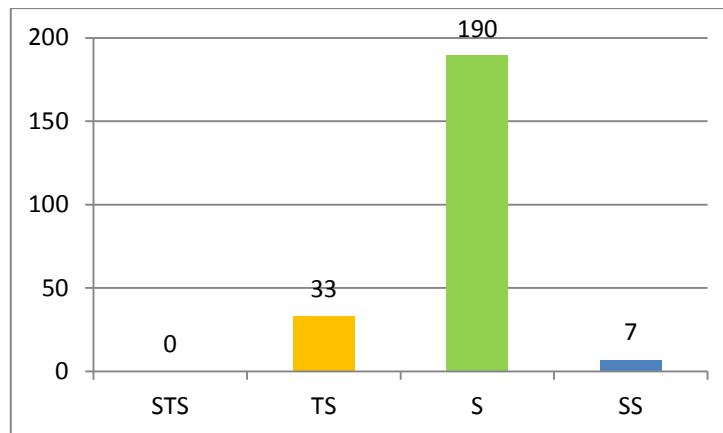
(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2018)

Berdasarkan diagram 4.21, diketahui bahwa dari 230 responden, mayoritas yang menyatakan setuju sebanyak 184 responden. Pernyataan setuju ini didominasi diisi oleh para responden berjenis kelamin perempuan dengan rentang usia antara 17-

25 tahun, status pekerjaan rata-rata masih pelajar atau mahasiswa, serta para responden yang masih berpenghasilan dibawah 1 juta menjadi mayoritas dalam memilih setuju untuk pernyataan ini.

Mayoritas responden dalam penelitian ini menyatakan setuju bahwa petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang menjawab pertanyaan yang saudara/i ajukan. Kesiadaan petugas dalam menjawab pertanyaan atas jawaban pengguna layanan merupakan salah satu bentuk responsivitas petugas dalam melayani. Adapun yang mendasari mayoritas jawaban responden menjawab setuju pada pernyataan mengenai petugas Disdukcapil menjawab pertanyaan yang saudara/i ajukan oleh pengguna layanan adalah respon baik petugas dalam memberikan jawaban atas pertanyaan pengguna layanan. Petugas yang berada disekitar ruang pelayanan selalu memberikan jawaban jika ditanya oleh pengguna layanan. Kesiadaan menjawab pertanyaan pengguna layanan dirasakan sangat membantu pengguna layanan yang membutuhkan informasi pelayanan. Kesiadaan petugas tersebut sangat membantu pengguna layanan dalam memperoleh informasi terkait dokumen kependudukan dan catatan sipil.

Diagram 4.22
Petugas dapat menangani keluhan masyarakat yang membuat dokumen
kependudukan dan pencatatan sipil

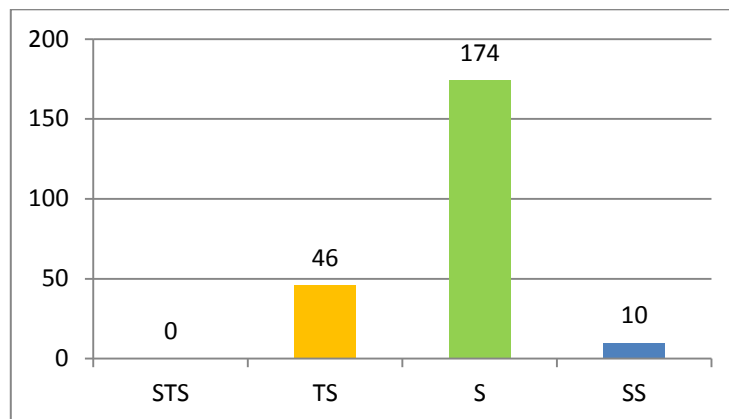


(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2018)

Berdasarkan diagram 4.22, diketahui bahwa dari 230 responden, mayoritas yang menyatakan setuju sebanyak 190 responden. Pernyataan setuju ini didominasi diisi oleh para responden berjenis kelamin perempuan dengan rentang usia antara 17-25 tahun, status pekerjaan rata-rata masih pelajar atau mahasiswa, serta para responden yang masih berpenghasilan dibawah 1 juta menjadi mayoritas dalam memilih setuju untuk pernyataan ini.

Mayoritas responden dalam penelitian ini menyatakan setuju bahwa petugas dapat menangani keluhan masyarakat yang membuat dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan responden sebagian besar responden mengatakan bahwa keluhan pengguna layanan mampu ditangani dengan baik oleh petugas pelayanan baik keluhan dalam bentuk kritik maupun aduan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Diagram 4.23
Petugas Disdukcapil bersikap baik dalam memberikan pelayanan



(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2018)

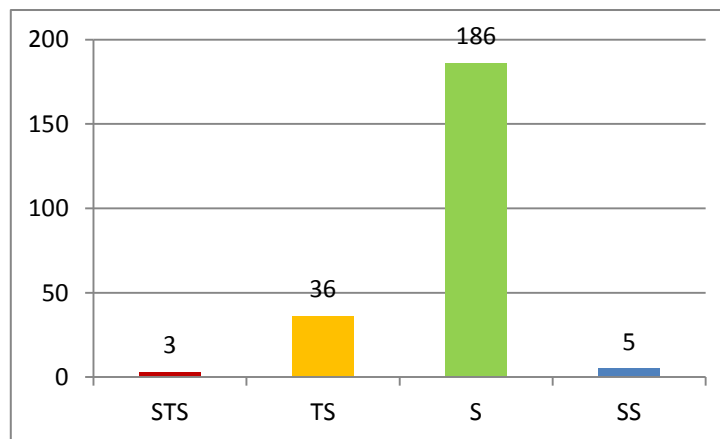
Berdasarkan diagram 4.23, diketahui bahwa dari 230 responden, mayoritas yang menyatakan setuju sebanyak 174 responden. Pernyataan setuju ini didominasi diisi oleh para responden berjenis kelamin perempuan dengan rentang usia antara 17-25 tahun, status pekerjaan rata-rata masih pelajar atau mahasiswa, serta para responden yang masih berpenghasilan dibawah 1 juta menjadi mayoritas dalam memilih setuju untuk pernyataan ini.

Mayoritas responden dalam penelitian ini menyatakan setuju bahwa petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang bersikap baik dalam memberikan pelayanan. Baik nya sikap petugas dalam memberikan pelayanan, berupa tingkah laku petugas selama memberikan pelayanan. Sikap yang ditunjukkan petugas merupakan sikap yang wajar dan dinilai baik. Semangat dalam memberikan pelayanan pun terlihat dari keseriusan petugas dalam memberikan pelayanan. Namun

beberapa responden menilai masih ada sikap petugas yang kurang baik dalam memberikan pelayanan, hal tersebut contohnya yaitu masih ada petugas Disdukcapil Kota Serang yang merokok di dalam loket pelayanan. Sikap seperti ini yang seharusnya tidak dilakukan, hal tersebut tidak mencerminkan sikap yang baik dan tidak semua pengguna layanan toleransi terhadap perokok.

4.2.2.4 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Jaminan (*Assurance*)

Diagram 4.24
Petugas Disdukcapil memiliki pengetahuan yang baik mengenai dokumen
kependudukan dan pencatatan sipil

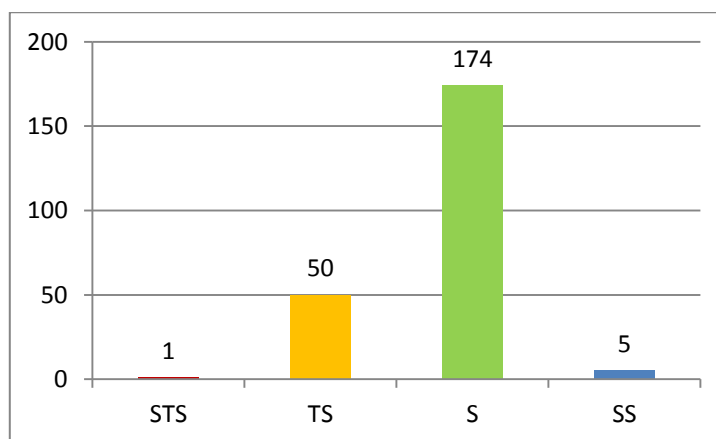


(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2018)

Berdasarkan diagram 4.24, diketahui bahwa dari 230 responden, mayoritas yang menyatakan setuju sebanyak 186 responden. Pernyataan setuju ini didominasi diisi oleh para responden berjenis kelamin perempuan dengan rentang usia antara 17-25 tahun, status pekerjaan rata-rata masih pelajar atau mahasiswa, serta para responden yang masih berpenghasilan dibawah 1 juta menjadi mayoritas dalam memilih setuju untuk pernyataan ini.

Mayoritas responden dalam penelitian ini menyatakan setuju bahwa petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang memiliki pengetahuan yang baik mengenai dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Pengetahuan petugas Disdukcapil berupa, pengetahuan terkait dokumen kependudukan dan catatan sipil serta keseluruhan proses pelayanan. perlunya mengetahui keseluruhan proses pelayanan merupakan salah satu kewajiban petugas, dengan pemahaman yang baik maka pelayanan yang diberikan akan maksimal. Hal ini menunjukkan bahwa adanya jaminan petugas menguasai persoalan dokumen kependudukan dan catatan sipil. Pengetahuan petugas yang baik terbukti dari pemberian jawaban yang akurat terhadap pertanyaan pengguna layanan mengenai dokumen kependudukan dan catatan sipil.

Diagram 4.25
Informasi yang diberikan petugas Disdukcapil mudah dipahami



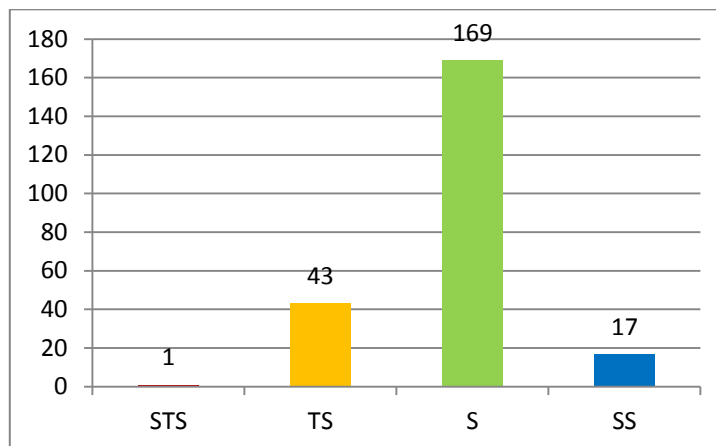
(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2018)

Berdasarkan diagram 4.25, diketahui bahwa dari 230 responden, mayoritas yang menyatakan setuju sebanyak 161 responden. Pernyataan setuju ini didominasi diisi oleh para responden berjenis kelamin laki-laki dengan rentang usia antara 17-25

tahun, status pekerjaan rata-rata masih pelajar atau mahasiswa, serta para responden yang masih berpenghasilan dibawah 1 juta menjadi mayoritas dalam memilih setuju untuk pernyataan ini.

Mayoritas responden dalam penelitian ini menyatakan setuju bahwa informasi yang diberikan petugas Disdukcapil Kota Serang mudah dipahami. Kemudahan informasi dalam pernyataan ini terkait bagaimana persepsi responden sebagai pengguna layanan dalam memahami informasi yang disampaikan oleh petugas. Selain informasi yang akurat petugas pelayanan juga seharusnya memiliki jaminan dapat mempermudah pengguna pelayanan dengan memberikan informasi yang sejelas-jelasnya. Petugas Disdukcapil Kota Serang berdasarkan penilaian responden sudah dapat meberikan jawaban-jawaban yang jelas dan memuaskan pengguna layanan. Kemudahan memahami informasi mengenai dokumen kependudukan ataupun catatan sipil oleh pengguna layanan, tidak terlepas dari pengetahuan pegawai yang baik mengenai dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Berdasarkan fakta di lapangan yang peneliti temukan, memang petugas Disdukcapil Kota Serang dalam memberikan informasi mudah dipahami dan dimengerti oleh pengguna layanan, petugas dapat memberikan keterangan yang jelas dan tidak berbelit-belit.

Diagram 4.26
Petugas Disdukcapil berperilaku sopan dalam memberikan pelayanan



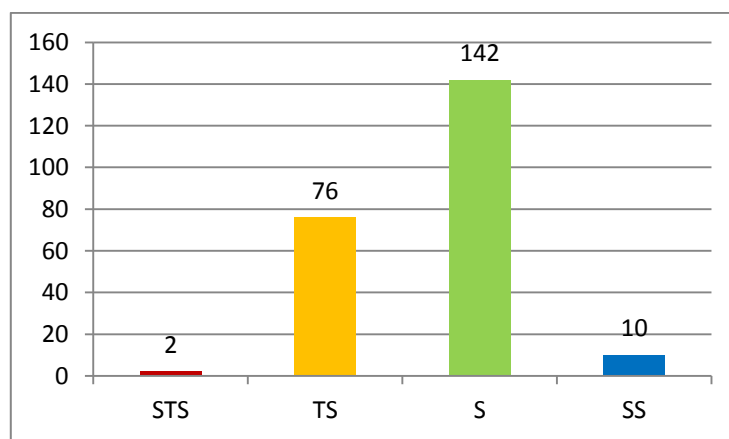
(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2018)

Berdasarkan diagram 4.26, diketahui bahwa dari 230 responden, mayoritas yang menyatakan setuju sebanyak 169 responden. Pernyataan setuju ini didominasi diisi oleh para responden berjenis kelamin perempuan dengan rentang usia antara 17-25 tahun, status pekerjaan rata-rata masih pelajar atau mahasiswa, serta para responden yang masih berpenghasilan dibawah 1 juta menjadi mayoritas dalam memilih setuju untuk pernyataan ini.

Mayoritas responden dalam penelitian ini menyatakan setuju bahwa petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang berperilaku sopan dalam memberikan pelayanan. Prilaku dalam pernyataan ini terkait jawaban responden terhadap reaksi petugas Disdukcapil Kota Serang dalam melayani pengguna layanan. sebagian besar pengguna layanan yang menggunakan pelayanan menilai prilaku petugas sopan dalam memberikan pelayanan. Namun hal yang membuat beberapa

responden menjawab tidak setuju dengan petugas berperilaku sopan dalam memberikan pelayanan yaitu perilaku dalam penanganan pelayanan yang dirasakan sebagian responden dinilai kurang baik, misalnya petugas bercanda dengan petugas lain. Adapun yang menyebabkan jawaban responden tersebut yaitu karena penilaian masing-masing responden terhadap pengalamannya menggunakan pelayanan di Disdukcapil Kota Serang. Menurut sudut pandang peneliti, perilaku petugas Disdukcapil Kota Serang cukup terjamin, ini dikarenakan reaksi petugas dalam melayani pengguna layanan cukup baik.

Diagram 4.27
Saudara merasa dihargai oleh petugas Disdukcapil Kota Serang dalam menggunakan pelayanan



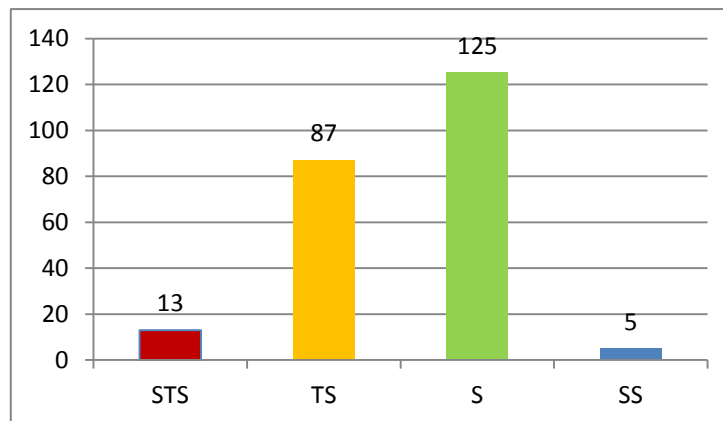
(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2018)

Berdasarkan diagram 4.27, diketahui bahwa dari 230 responden, mayoritas yang menyatakan setuju sebanyak 142 responden. Pernyataan setuju ini diisi dengan jumlah yang setara oleh para responden berjenis kelamin perempuan dan laki-laki dengan rentang usia antara 17-25 tahun, status pekerjaan rata-rata masih pelajar atau

mahasiswa, serta para responden yang masih berpenghasilan dibawah 1 juta menjadi mayoritas dalam memilih setuju untuk pernyataan ini.

Mayoritas responden dalam penelitian ini menyatakan setuju bahwa saudara merasa dihargai oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang dalam menggunakan pelayanan. Menghargai dalam pertanyaan ini terkait dengan bagaimana petugas menghormati pengguna layanan sebagai pengguna pelayanan. Berdasarkan penilaian responden petugas tidak mengabaikan masyarakat selaku pengguna pelayanan.

Diagram 4.28
Ada kejelasan waktu dalam penyelesaian pelayanan



(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2018)

Berdasarkan diagram 4.28, diketahui bahwa dari 230 responden, mayoritas yang menyatakan setuju sebanyak 125 responden. Pernyataan setuju ini didominasi diisi oleh para responden berjenis kelamin perempuan dengan rentang usia antara 17-25 tahun, status pekerjaan rata-rata masih pelajar atau mahasiswa, serta para

responden yang masih berpenghasilan dibawah 1 juta menjadi mayoritas dalam memilih setuju untuk pernyataan ini.

Mayoritas responden dalam penelitian ini menyatakan setuju bahwa ada kejelasan waktu dalam penyelesaian pelayanan. Kejelasan waktu dalam pernyataan ini terkait adanya pemberian batas waktu penyelesaian pelayanan yang ditentukan oleh Disdukcapil Kota Serang. Dalam melakukan pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, Disdukcapil telah memberikan jaminan waktu satu minggu dalam penyelesaian dokumen kependudukan dan catatan sipil. Namun beberapa responden menilai tidak setuju mengenai pernyataan adanya kejelasan waktu dalam penyelesaian pelayanan.

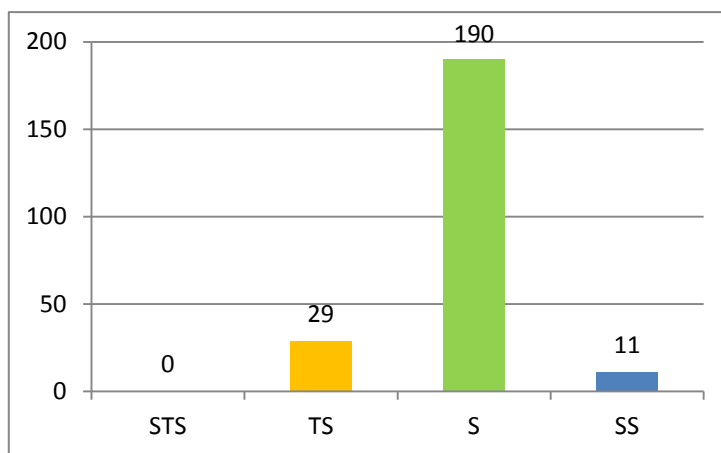
Berdasarkan fakta di lapangan yang peneliti temukan, Disdukcapil Kota Serang masih sering tidak memberikan kepastian waktu dalam penyelesaian dan lamanya waktu pelayanan yang dirasakan kepada pengguna layanan. Begitu banyaknya keluhan dari masyarakat terkait ketidakpastian waktu penyelesaian dalam penerbitan dokumen, ketika pengguna layanan akan mengambil dokumen yang telah mereka tunggu dengan membawa surat tanda terima dengan waktu yang telah ditentukan oleh pihak Disdukcapil yang mana jaminan waktu tersebut yaitu 1 (satu) minggu, namun pihak Disdukcapil seringkali tidak memberikan dokumen tersebut tepat pada waktu yang telah ditentukan dengan alasan bahwa dokumen tersebut belum selesai sehingga pihak Disdukcapil tidak memberikan kejelasan waktu kepada pengguna layanan yang menyebabkan pengguna layanan harus berkali-kali datang ke kantor Disdukcapil Kota Serang hanya untuk menanyakan dokumen yang dibuat

sudah selesai atau belum. Berdasarkan pernyataan dengan salah satu pengguna layanan yang sedang membuat dokumen kependudukan di kantor Disdukcapil Kota Serang yaitu Anita Rianty yang dilaksanakan pada hari Senin tanggal 12 Maret 2018 pukul 13.00 WIB di kantor Disdukcapil Kota Serang:

“sudah berkali-kali ke Disdukcapil tidak ada kejelasan kapan e-KTP jadi, saya udah cape bolak balik ngambil, datang setengah sepuluh kantor tutup harus datang jam 6 pagi, datang jam 1 siang ga diterima sama petugas yang jaga. Padahal saya dari Desember 2016 itu belum jadi sampai sekarang”.

Adanya kejelasan waktu dalam pelayanan tentunya merupakan harapan masyarakat, karena idealnya pelayanan prima adalah pelayanan yang menggunakan waktu yang cepat dan efisien. Jaminan waktu pelayanan diharapkan dapat diberikan oleh Disdukcapil Kota Serang agar meningkatkan kepercayaan pengguna layanan terhadap Disdukcapil Kota Serang.

Diagram 4.29
Selama transaksi dokumen kependudukan dan pencatatan sipil saudara merasa aman

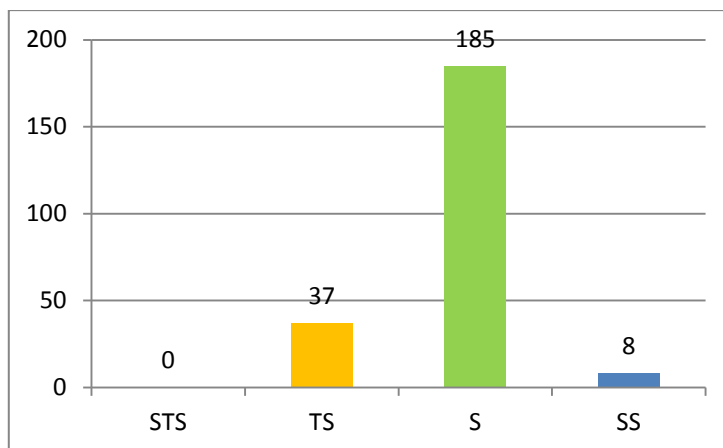


(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2018)

Berdasarkan diagram 4.29, diketahui bahwa dari 230 responden, mayoritas yang menyatakan setuju sebanyak 190 responden. Pernyataan setuju ini didominasi diisi oleh para responden berjenis kelamin perempuan dengan rentang usia antara 17-25 tahun, status pekerjaan rata-rata masih pelajar atau mahasiswa, serta para responden yang masih berpenghasilan dibawah 1 juta menjadi mayoritas dalam memilih setuju untuk pernyataan ini.

Mayoritas responden dalam penelitian ini menyatakan setuju bahwa selama transaksi dokumen kependudukan dan pencatatan sipil saudara merasa aman. Keamanan dalam pernyataan ini terkait ketentraman, tidak merasa khawatir pengguna layanan ketika melakukan pembuatan dokumen kependudukan ataupun catatan sipil. Responden menilai tidak pernah terjadi hal-hal yang merugikan dalam melakukan pelayanan baik berupa materil ataupun bukan materil. Keamanan yang bersifat materil yaitu bebas dari gangguan yang dapat merugikan secara fisik dan dapat dihitung dalam nominal, sedangkan kerugian non materil yaitu bebas dari gangguan seperti perlakuan tidak menyenangkan dan sikap tidak baik dari lingkungan kantor Disdukcapil Kota Serang. Terjaminnya keamanan lingkungan Disdukcapil Kota Serang memberikan nilai tambah terhadap penilaian pelayanan dokumen kependudukan dan catatan sipil di Disdukcapil Kota Serang.

Diagram 4.30
Petugas Disdukcapil tidak pernah melakukan kesalahan
dalam memberikan pelayanan



(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2018)

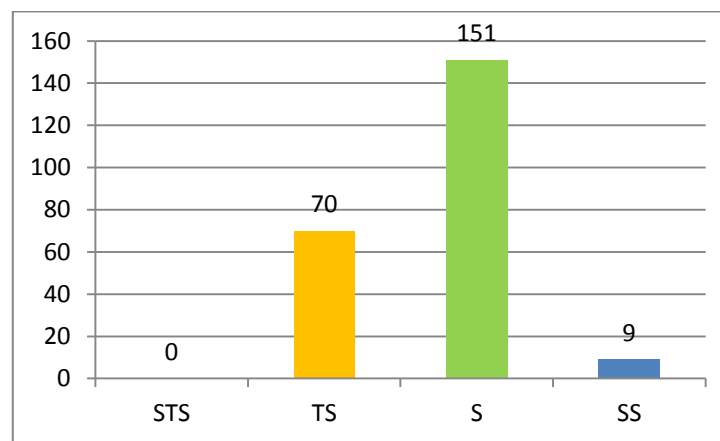
Berdasarkan diagram 4.30, diketahui bahwa dari 230 responden, mayoritas yang menyatakan setuju sebanyak 185 responden. Pernyataan setuju ini didominasi diisi oleh para responden berjenis kelamin perempuan dengan rentang usia antara 17-25 tahun, status pekerjaan rata-rata masih pelajar atau mahasiswa, serta para responden yang masih berpenghasilan dibawah 1 juta menjadi mayoritas dalam memilih setuju untuk pernyataan ini.

Mayoritas responden dalam penelitian ini menyatakan setuju bahwa petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang tidak pernah melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan. Kesalahan terkait pernyataan ini merupakan kekeliruan petugas dalam proses pelayanan. Kesalahan yang pernah terjadi tidak pernah berakibat fatal terhadap pelayanan dan merugikan pengguna layanan,

misalnya saja hanya kesalahan ketika memanggil nama pengguna layanan, ataupun kesalahan ketika memberikan informasi.

4.2.2.5 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Empati (*Empathy*)

Diagram 4.31
Petugas Disdukcapil ramah dalam memberikan pelayanan



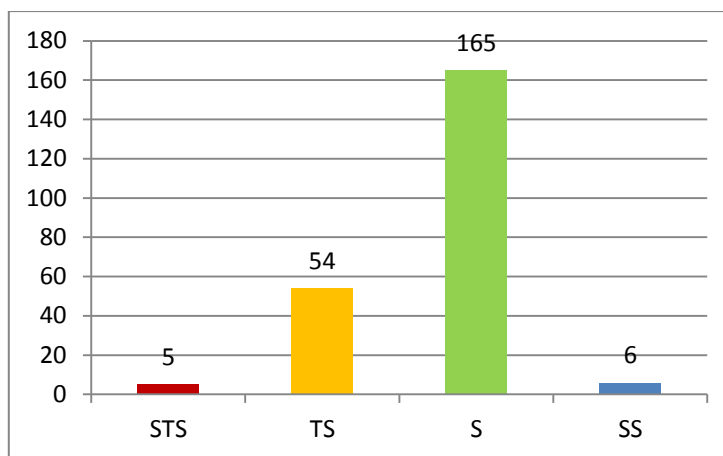
(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2018)

Berdasarkan diagram 4.31, diketahui bahwa dari 230 responden, mayoritas yang menyatakan setuju sebanyak 151 responden. Pernyataan setuju ini didominasi diisi oleh para responden berjenis kelamin perempuan dengan rentang usia antara 17-25 tahun, status pekerjaan rata-rata masih pelajar atau mahasiswa, serta para responden yang masih berpenghasilan dibawah 1 juta menjadi mayoritas dalam memilih setuju untuk pernyataan ini.

Mayoritas responden dalam penelitian ini menyatakan setuju bahwa petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang ramah dalam memberikan pelayanan. Namun beberapa responden menilai tidak setuju mengenai pernyataan

petugas Disdukcapil ramah dalam memberikan pelayanan, penilaian masing-masing responden terhadap pengalamannya dalam menggunakan pelayanan, responden menilai petugas jarang memberikan senyum, salam, sapa kepada pengguna layanan.

Diagram 4.32
Petugas Disdukcapil memberikan perhatian yang baik kepada masyarakat



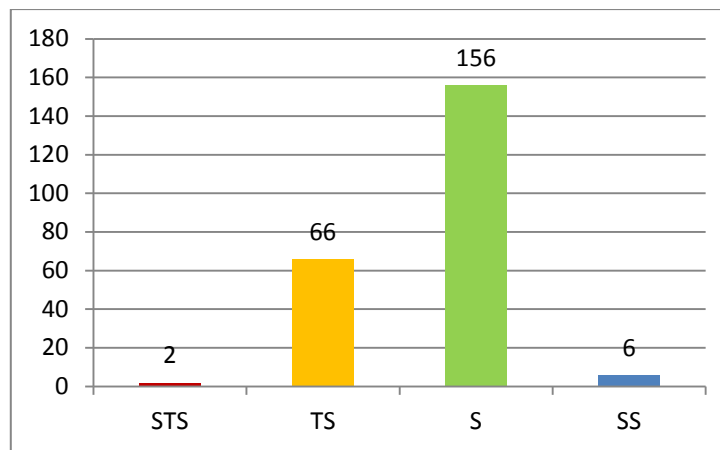
(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2018)

Berdasarkan diagram 4.32, diketahui bahwa dari 230 responden, mayoritas yang menyatakan setuju sebanyak 165 responden. Pernyataan setuju ini didominasi diisi oleh para responden berjenis kelamin perempuan dengan rentang usia antara 17-25 tahun, status pekerjaan rata-rata masih pelajar atau mahasiswa, serta para responden yang masih berpenghasilan dibawah 1 juta menjadi mayoritas dalam memilih setuju untuk pernyataan ini.

Mayoritas responden dalam penelitian ini menyatakan setuju bahwa petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang memberikan perhatian yang baik kepada masyarakat. Namun beberapa responden menilai tidak setuju mengenai

pernyataan petugas Disdukcapil memberikan perhatian yang baik kepada masyarakat karena responden merasa tidak adanya perhatian yang baik kepada pengguna layanan, seperti menjelaskan ketentuan pembuatan dokumen kependudukan dan catatan sipil.

Diagram 4.33
Petugas Disdukcapil pernah memberitahu adanya aplikasi smartdukcapil



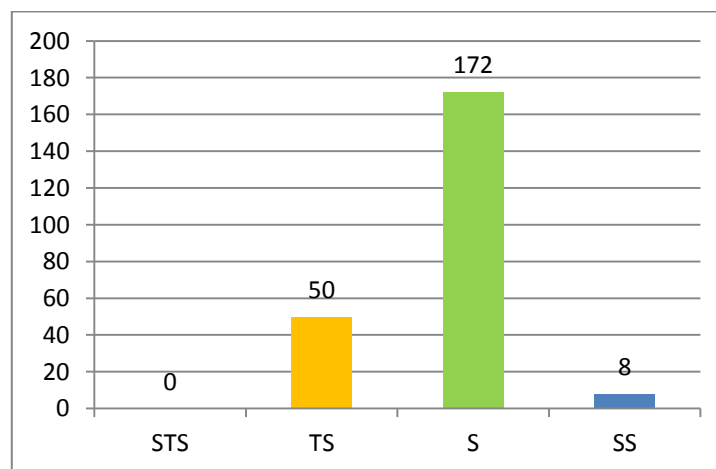
(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2018)

Berdasarkan diagram 4.33, diketahui bahwa dari 230 responden, mayoritas yang menyatakan setuju sebanyak 156 responden. Pernyataan setuju ini didominasi diisi oleh para responden berjenis kelamin perempuan dengan rentang usia antara 17-25 tahun, status pekerjaan rata-rata masih pelajar atau mahasiswa, serta para responden yang masih berpenghasilan dibawah 1 juta menjadi mayoritas dalam memilih setuju untuk pernyataan ini.

Mayoritas responden dalam penelitian ini menyatakan setuju bahwa petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang pernah memberitahu adanya aplikasi smartdukcapil. Namun beberapa responden menilai tidak setuju mengenai

pernyataan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang pernah memberitahu adanya aplikasi smartdukcapil, hal ini disebabkan karena minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Serang karena sosialisasi hanya dilakukan kepada petugas register di kecamatan dan kelurahan saja dan masih ada petugas register di beberapa kecamatan dan kelurahan yang belum menginformasikan mengenai adanya aplikasi smartdukcapil. Selain itu belum adanya atribut *banner* dalam mensosialisasikan mengenai adanya aplikasi smartdukcapil sehingga banyak masyarakat sebagai pengguna layanan belum mengetahui mengenai adanya aplikasi smartdukcapil. Hal ini tidak sesuai dengan Undang-undnag Nomor 25 Tahun 2009 pasal 23 ayat 5 Mengenai Pelayanan Publik bahwa pihak penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban menyediakan informasi kepada masyarakat terbuka dan mudah diakses.

Diagram 4.34
Petugas Disdukcapil memahami kebutuhan pengguna pelayanan

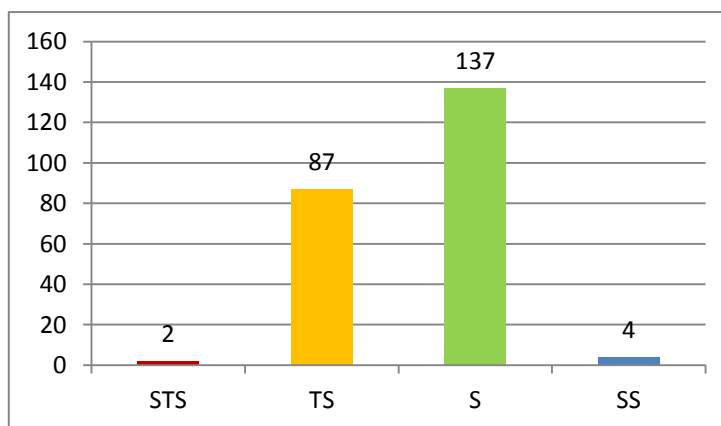


(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2018)

Berdasarkan diagram 4.34, diketahui bahwa dari 230 responden, mayoritas yang menyatakan setuju sebanyak 172 responden. Pernyataan setuju ini didominasi diisi oleh para responden berjenis kelamin perempuan dengan rentang usia antara 17-25 tahun, status pekerjaan rata-rata masih pelajar atau mahasiswa, serta para responden yang masih berpenghasilan dibawah 1 juta menjadi mayoritas dalam memilih setuju untuk pernyataan ini.

Mayoritas responden dalam penelitian ini menyatakan setuju bahwa petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang memahami kebutuhan pengguna pelayanan, seperti memahami kebutuhan pengguna layanan dalam hal pembuatan dokumen kependudukan dan catatan sipil secara online dengan dibuatnya aplikasi smartdukcapil, dan memahami kebutuhan lainnya dalam hal layanan pembuatan KTP Elektronik, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Surat kematian, dan sebagainya.

Diagram 4.35
Petugas Disdukcapil menawarkan bantuan terlebih dahulu



(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2018)

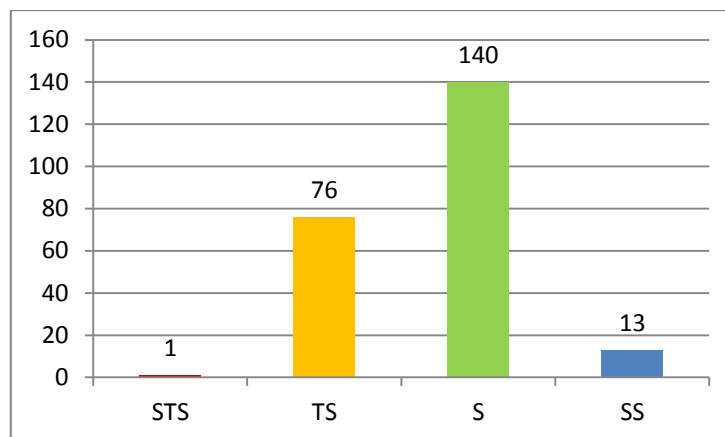
Berdasarkan diagram 4.35, diketahui bahwa dari 230 responden, mayoritas yang menyatakan setuju sebanyak 137 responden. Pernyataan setuju ini didominasi diisi oleh para responden berjenis kelamin perempuan dengan rentang usia antara 17-25 tahun, status pekerjaan rata-rata masih pelajar atau mahasiswa, serta para responden yang masih berpenghasilan diatas 5 juta menjadi mayoritas dalam memilih setuju untuk pernyataan ini.

Mayoritas responden dalam penelitian ini menyatakan setuju bahwa petugas Disdukcapil Kota Serang menawarkan bantuan terlebih dahulu. Empati sangat dibutuhkan dalam konteks pelayanan, karena empati merupakan hal yang membuat petugas merasakan dirinya perlu memperhatikan pengguna layanan. Namun beberapa responden menilai tidak setuju mengenai pernyataan petugas Disdukcapil Kota Serang menawarkan bantuan terlebih dahulu, hal ini menunjukkan bahwa petugas kurang peka terhadap pengguna layanan karena tidak menawarkan bantuan terlebih dahulu. Responden menilai petugas jarang menawarkan bantuan terlebih dahulu tetapi responden yang terlebih dahulu meminta bantuan kepada petugas.

Berdasarkan pernyataan dengan salah satu pengguna layanan yang sedang membuat dokumen kependudukan di kantor Disdukcapil Kota Serang yaitu Bapak Hendra yang dilaksanakan pada hari Kamis tanggal 27 September 2018 pukul 11.00 WIB di kantor Disdukcapil Kota Serang:

“saya ga pernah ngerasa kalo ada petugas yang nanyain duluan buat nawarin bantuan, paling kalo ada yang mau ditanyain atau ada yang bingung kita yang harus nanya duluan ke petugasnya, beda sama pelayanan swasta yang pasti nanya kepentingannya apa duluan ke pelanggannya”.

Diagram 4.36
Petugas Disdukcapil pernah menyarankan saudara untuk menggunakan aplikasi smartdukcapil



(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2018)

Berdasarkan diagram 4.36, diketahui bahwa dari 230 responden, mayoritas yang menyatakan setuju sebanyak 140 responden. Pernyataan setuju ini didominasi diisi oleh para responden berjenis kelamin laki-laki dengan rentang usia antara 17-25 tahun, status pekerjaan rata-rata masih pelajar atau mahasiswa, serta para responden yang masih berpenghasilan dibawah 1 juta menjadi mayoritas dalam memilih setuju untuk pernyataan ini.

Mayoritas responden dalam penelitian ini menyatakan setuju bahwa petugas Disdukcapil Kota Serang pernah menyarankan saudara untuk menggunakan aplikasi smartdukcapil. Namun beberapa responden menilai tidak setuju mengenai pernyataan petugas Disdukcapil Kota Serang pernah menyarankan saudara untuk menggunakan aplikasi smartdukcapil, hal ini disebabkan karena petugas Disdukcapil Kota Serang merasa bahwa sudah melakukan sosialisasi kepada petugas register di kecamatan dan kelurahan, sehingga yang akan menyarankan agar masyarakat sebagai pengguna

layanan menggunakan aplikasi smartdukcapil yaitu oleh petugas register yang ada di kecamatan dan kelurahan, namun masih ada petugas register di beberapa kecamatan dan kelurahan yang belum menginformasikan untuk menyarankan masyarakat sebagai pengguna layanan agar menggunakan aplikasi smartdukcapil.

Akumulasi jawaban responden atas item pernyataan pada angket penelitian Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018 ditampilkan pada tabel 4.7 sebagai berikut:

Tabel 4.7
Akumulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018

No	Deskriptor Pernyataan	Bobor Skala Likert				Skor Aktual
		1	2	3	4	
P1	Ruang pelayanan kantor Disdukcapil dalam kondisi rapi	2	70	137	21	637
P2	Ruang tunggu kantor Disdukcapil dalam kondisi tidak berdesak-desakan	9	91	115	15	596
P3	Penampilan petugas Disdukcapil rapi	0	28	198	4	666
P4	Jumlah kursi ruang tunggu yang disediakan mencukupi	17	124	80	9	541
P5	Jumlah alat pemotretan untuk foto KTP yang disediakan memadai	9	104	109	8	576
P6	Kondisi fasilitas toilet umum yang disediakan kantor Disdukcapil bersih	15	93	121	1	568
P7	Fasilitas lahan parkir yang	14	79	128	9	592

	disediakan kantor Disdukcapil memadai					
P8	Petugas Disdukcapil memberikan informasi yang tepat	1	30	188	11	669
P9	Layanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan	1	43	169	17	662
P10	Kualitas pelayanan di Disdukcapil sudah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat	8	47	161	14	641
P11	Petugas Disdukcapil menjalankan tugasnya dengan teliti	4	45	180	1	638
P12	Petugas Disdukcapil memberikan pelayanan dengan cepat	6	73	146	5	610
P13	Petugas dapat menjawab pertanyaan dari masyarakat yang membuat dokumen kependudukan dan pencatatan sipil	2	52	174	2	636
P14	Pelayanan diberikan dengan adil atau tidak membeda-bedakan masyarakat	1	75	153	1	614
P15	Petugas memberikan pelayanan tanpa pamrih	4	32	183	11	661
P16	Petugas yang melayani memberikan respon yang baik	10	93	125	2	579
P17	Petugas Disdukcapil menjawab pertanyaan yang saudara/i ajukan	0	31	184	15	674
P18	Petugas dapat menangani keluhan masyarakat yang membuat dokumen kependudukan dan pencatatan sipil	0	33	190	7	664
P19	Petugas Disdukcapil bersikap baik dalam memberikan pelayanan	0	46	174	10	654
P20	Petugas Disdukcapil memiliki pengetahuan yang baik mengenai dokumen kependudukan dan pencatatan sipil	3	36	186	5	653

P21	Informasi yang diberikan petugas Disdukcapil mudah dipahami	1	50	174	5	643
P22	Petugas Disdukcapil berperilaku sopan dalam memberikan pelayanan	1	43	169	17	662
P23	Saudara merasa dihargai oleh petugas Disdukcapil Kota Serang dalam menggunakan pelayanan	2	76	142	10	620
P24	Ada kejelasan waktu dalam penyelesaian pelayanan	13	87	125	5	582
P25	Selama transaksi dokumen kependudukan dan pencatatan sipil saudara merasa aman	0	29	190	11	672
P26	Petugas Disdukcapil tidak pernah melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan	0	37	185	8	661
P27	Petugas Disdukcapil ramah dalam memberikan pelayanan	0	70	151	9	629
P28	Petugas Disdukcapil memberikan perhatian yang baik kepada masyarakat	5	54	165	6	632
P29	Petugas Disdukcapil pernah memberitahu adanya aplikasi smartdukcapil	2	66	156	6	626
P30	Petugas Disdukcapil memahami kebutuhan pengguna pelayanan	0	50	172	8	648
P31	Petugas Disdukcapil menawarkan bantuan terlebih dahulu	2	87	137	4	603
P32	Petugas Disdukcapil pernah menyarankan saudara untuk menggunakan aplikasi smartdukcapil	1	76	140	13	625
Total		133	1950	5007	270	20134

(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2018)

Berdasarkan tabel 4.7, diketahui akumulasi jawaban responden atas item pernyataan pada kuesioner penelitian Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018. Diketahui item yang memiliki skor terendah sebesar 541 pada pernyataan jumlah kursi ruang tunggu yang disediakan mencukupi sedangkan skor tertinggi sebesar 674 pada item pernyataan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang menjawab pertanyaan yang saudara/i ajukan. Berikut akumulasi jawaban responden berdasarkan hasil skoring:

Jumlah skor sebesar 270 responden yang menjawab SS = $270 \times 4 = 1080$

Jumlah skor sebesar 5007 responden yang menjawab S = $5007 \times 3 = 15021$

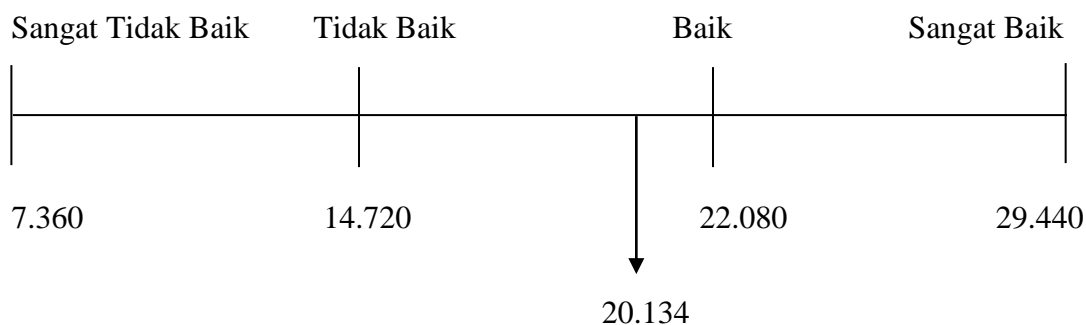
Jumlah skor sebesar 1950 responden yang menjawab TS = $1950 \times 2 = 3900$

Jumlah skor sebesar 133 responden yang menjawab STS = $133 \times 1 = 133$

Jumlah = 20.134

Jumlah skor tertinggi = $4 \times 32 \times 230 = 29.440$

Jumlah skor terendah = $1 \times 32 \times 230 = 7.360$



4.3 Pengujian Persyaratan Statistik

4.3.1 Uji Validitas

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat diperoleh oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian (Sugiyono, 2007:363).

Keputusan pada sebuah item pernyataan dianggap valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Tabel 4.8
Uji Validitas

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Pernyataan 1	.757**	0,361	Valid
Pernyataan 2	.653**	0,361	Valid
Pernyataan 3	.589**	0,361	Valid
Pernyataan 4	.560**	0,361	Valid
Pernyataan 5	.790**	0,361	Valid
Pernyataan 6	.610**	0,361	Valid
Pernyataan 7	.539**	0,361	Valid
Pernyataan 8	.705**	0,361	Valid
Pernyataan 9	.586**	0,361	Valid
Pernyataan 10	.744**	0,361	Valid

Pernyataan 11	.592**	0,361	Valid
Pernyataan 12	.776**	0,361	Valid
Pernyataan 13	.646**	0,361	Valid
Pernyataan 14	.607**	0,361	Valid
Pernyataan 15	.576**	0,361	Valid
Pernyataan 16	.707**	0,361	Valid
Pernyataan 17	.490**	0,361	Valid
Pernyataan 18	.423*	0,361	Valid
Pernyataan 19	.684**	0,361	Valid
Pernyataan 20	.615**	0,361	Valid
Pernyataan 21	.536**	0,361	Valid
Pernyataan 22	.858**	0,361	Valid
Pernyataan 23	.726**	0,361	Valid
Pernyataan 24	.769**	0,361	Valid
Pernyataan 25	.517**	0,361	Valid
Pernyataan 26	.598**	0,361	Valid
Pernyataan 27	.889**	0,361	Valid
Pernyataan 28	.630**	0,361	Valid
Pernyataan 29	.445*	0,361	Valid
Pernyataan 30	.576**	0,361	Valid

Pernyataan 31	.610**	0,361	Valid
Pernyataan 32	.466**	0,361	Valid

(Sumber: Output SPSS versi 24, 2018)

Berdasarkan tabel 4.8 di atas dapat diketahui bahwa dari 32 item pernyataan, 32 item pernyataan dinyatakan valid karena memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ yang ditandai dengan tanda bintang, menunjukkan item pernyataan tersebut dikatakan “valid”, maka 32 item pernyataan tersebut dapat digunakan pada uji - uji selanjutnya.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrument pengukuran. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil relative yang sama. Dengan dilakukan uji reliabilitas maka akan menghasilkan suatu instrumen yang benar - benar tepat dan akurat. Apabila koefisien reliabilitas instrumen yang dihasilkan lebih besar, maka instrumen tersebut memiliki reliabilitas instrumen yang baik. Pengujian reliabilitas menggunakan metode *Alpha Cronbach* dengan menggunakan *SPSS Statistics* versi 24.0. Hasil pengujian reliabilitas instrumen penelitian atau kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.9
Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.814	32

(Sumber: Output SPSS versi 24, 2018)

Berdasarkan tabel 4.9, diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,814, sehingga angket penelitian disebut reliabel dalam kategori “baik” karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0,3.

4.3.3 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk melihat tingkat kenormalan data yang digunakan, apakah data berdistribusi normal atau tidak. Normalita data digunakan untuk menjaga ketepatan metode statistik yang digunakan, karena apabila data yang dihasilkan berdistribusi tidak normal maka yang digunakan adalah statistik *nonparametric* sedangkan apabila data berdistribusi normal maka yang digunakan *statistic paramatetric* dengan menggunakan SPSS versi 24,0. Hasil pengujian normalitas instrument penelitian atau kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.10
Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		TOTAL
N		230
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	87.54
	Std. Deviation	7.490
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.058
	Negative	-.047
Test Statistic		.058
Asymp. Sig. (2-tailed)		.059

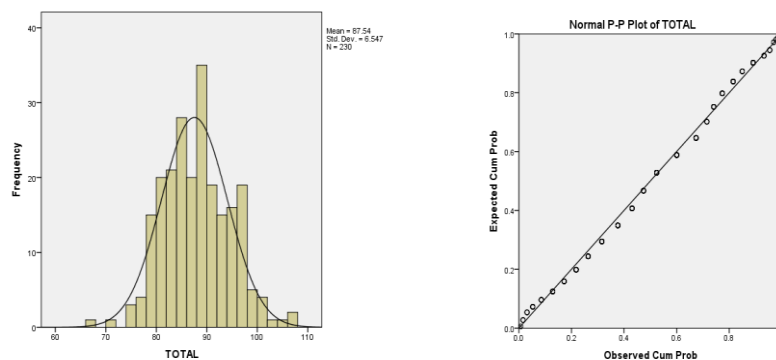
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

(Sumber: Output SPSS versi 24, 2018)

Berdasarkan tabel 4.10, diketahui normalitas data ditunjukkan dari nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0.059. apabila nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar $0,059 > \alpha (0,05)$ maka dapat dinyatakan bahwa data berasal dari populasi yang berdistribusi normal



(Sumber: Output SPSS versi 24, 2018)

Berdasarkan tampilan output diatas, peneliti menggunakan uji normalitas grafik histogram dan grafik P-Plot. Dimana grafik histogram memberikan pola distribusi bell-shaped yang berarti data berdistribusi normal, dan berdasarkan grafik P-Plot terlihat titik-titik mengikuti dan mendekati garis diagonalnya sehingga dapat disimpulkan bahwa data memenuhi asumsi normal.

4.4 Pengujian Hipotesis

Hipotesis deskriptif adalah jawaban sementara terhadap masalah deskriptif yaitu berkenaan dengan variabel mandiri. Hipotesis yang dipakai adalah besarnya kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018 dimana peneliti memprediksi hipotesis minimal 65% dari nilai ideal yaitu 100%, dengan penjelasan sebagai berikut:

Ha : $\mu ; > 65\%$,

Ha : Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018 paling rendah 65 persen.

H0 : $\mu ; \leq 65\%$

H0 : Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018 paling tinggi atau sama dengan 65 persen.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti menjadikan H0 sebagai hipotesis penelitian yaitu:

“Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018 paling tinggi atau sama dengan 65%”.

Pengujian hipotesis dimaksudkan untuk mengetahui signifikansi dari hipotesis yang diajukan. Berdasarkan metode penelitian, maka pada tahap pengujian hipotesis penelitian ini, peneliti menggunakan rumus t-test satu sampel. Adapun perhitungan hipotesis tersebut yaitu sebagai berikut $4 \times 32 \times 230 = 29.440$.

Berdasarkan data yang diperoleh, maka skor ideal yang diperoleh adalah $4 \times 32 \times 230 = 29.440$ (4= nilai skor ideal dari tiap jawaban responden, 32= jumlah item pernyataan yang valid, 230= jumlah sampel yang dijadikan responden). Sedangkan untuk skor penelitian adalah sebesar 20.134.

Dengan demikian nilai “Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018” adalah $20.134 : 29.440 \times 100\% = 68,38$ atau dibulatkan 68%. Selanjutnya untuk menguji hipotesis maka peneliti menggunakan rumus t-test satu sampel. Skor ideal untuk Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018 adalah $4 \times 32 \times 230 = 29.440$ (4= nilai skor ideal dari tiap jawaban responden, 32= jumlah item pernyataan yang valid, 230= jumlah sampel yang dijadikan responden). Nilai mean atau rata-ratanya adalah $29.440 : 230 = 128$ (29.440= skor ideal dari tiap jawaban responden, 230= jumlah sampel yang dijadikan responden). Hipotesis mengenai Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018 adalah mencapai angka maksimal 65% dari nilai ideal, berarti nilai yang

dihipotesiskan adalah $0,65 \times 128 = 83,2$. H_0 untuk memprediksi μ lebih rendah atau sama dengan 65% dari skor ideal, sedangkan H_a untuk memprediksi lebih besar dari 65% dari skor ideal yang diharapkan. Hipotesis statistiknya dapat dituliskan dengan rumus :

$$H_0: \mu_0 \leq 65 \% \leq 0,65 \times 128 = 83,2$$

$$H_a: \mu_0 > 65 \% > 0,65 \times 128 = 83,2$$

Diketahui :

$$\bar{x} = \frac{20134}{230} = 87,54$$

$$\mu_0 = 83,2$$

$$SD = 7,490$$

Ditanyakan t ?

$$t = \frac{\bar{x} - \mu_0}{\frac{SD}{\sqrt{N}}}$$

$$t = \frac{87,54 - 83,2}{\frac{7,490}{\sqrt{230}}}$$

$$t = \frac{4,34}{0,493}$$

$$t = 8,80324544$$

Nilai t_{hitung} tersebut selanjutnya dibandingkan dengan t_{tabel} dengan derajat kebebasan $(dk) = (n - 1) = (230 - 1) = 229$ dan taraf kesalahan $\alpha = 5 \% (0,05)$ untuk uji satu pihak (one tail test). Berdasarkan $dk = 229$ dan taraf kesalahan $\alpha = 5 \%$

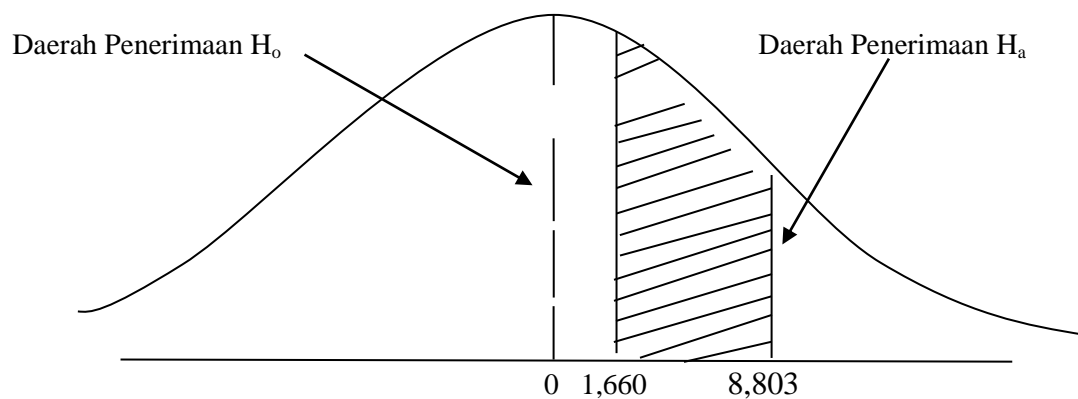
ternyata t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($8,803 > 1,660$) karena nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} , maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis kerja (H_a) diterima.

Dari perbandingan jumlah data yang terkumpul dengan skor ideal dari instrument, ditemukan bahwa Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018 adalah sebagai berikut:

$$\frac{20.134}{29.440} \times 100 \% = 0,6838994565 = 68\%$$

Jadi hasil perhitungan terhadap data sampel diperoleh bahwa Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018 adalah sebesar 68%.

Gambar 4.3
Kurva Penolakan dan Penerimaan Uji Hipotesis Pihak Kanan

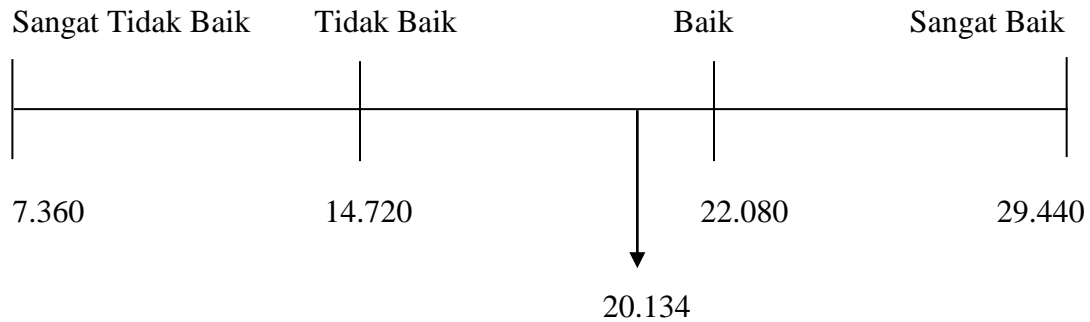


(Sumber: Peneliti, 2018)

4.5 Interpretasi Hasil penelitian

Peneliti dapat menginterpretasikan data dari hasil pengamatan dengan penyebaran kuesioner dengan berdasarkan 32 item pernyataan dan variabel kualitas pelayanan yang diajukan kepada 230 responden masyarakat yang melakukan pembuatan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang. Berdasarkan hasil yang diperoleh dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018 sudah cukup baik, hal ini dibuktikan dengan jawaban responden atas variabel kualitas pelayanan. Dari hasil uji persyaratan statistik, skor ideal instrument pada variabel efektivitas adalah $4 \times 32 \times 230 = 29.440$ (4= nilai skor ideal dari tiap jawaban responden, 32= jumlah pernyataan yang valid, 230= jumlah sampel yang dijadikan responden). Hasil kuesioner dari pengumpulan data penelitian adalah sebesar 20.134.

Dengan demikian Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018 adalah $20.134 : 29.440 = 0.6838$ atau dalam presentase yaitu sebesar 68%. Sehingga dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018 sebesar 68% sudah cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat sebagai berikut :



Sehingga dari hasil pengujian hipotesis tersebut dapat dijelaskan bahwa Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018 mencapai angka 68% dari angka minimal yang dihipotesiskan yaitu 65%. Selanjutnya peneliti akan memaparkan analisis peneliti dengan mendeskripsikan perindikator indikator kualitas pelayanan yang dijelaskan pada interval dibawah ini:

Tabel 4.11
Pedoman Interpretasi Penelitian

Sangat Tinggi	75% - 100%
Sedang	55% - 74,9%
Rendah	40% - 54,9%
Sangat Rendah	0% - 39,9%

(Sumber: Werang, 2015:65)

Skala diatas menunjukan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018 berada pada interval sedang. Hal ini menyatakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang sudah cukup

berkualitas karena hasil penelitian sebesar 20.134 yang berada pada interval kedua yaitu sedang.

Menguji hipotesis penelitian ini dilakukan dengan uji signifikansi $\alpha = 0,05$. Kaidah pengujian jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Berdasarkan hasil yang diuji dan dianalisis maka yang didapat adalah t_{hitung} jatuh di penerimaan H_a dengan $t_{hitung} = 8,803$ dan $t_{tabel} = 1,660$ sehingga dapat diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima.

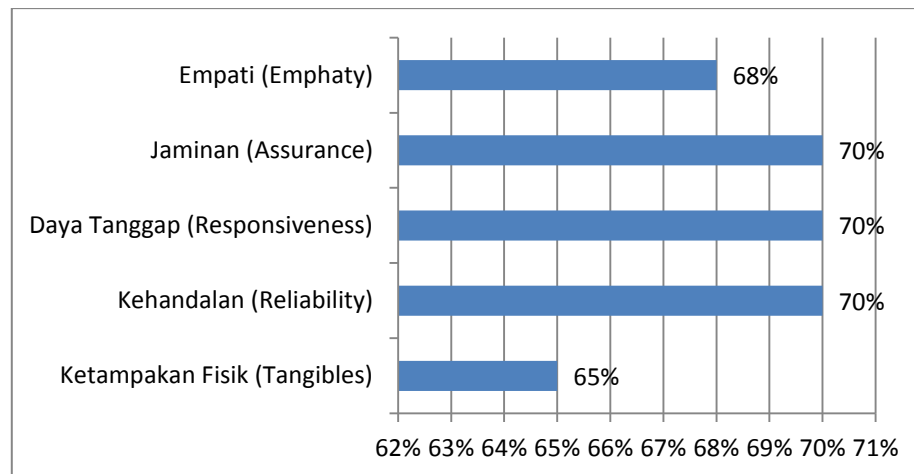
Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan, maka dapat diketahui bahwa dari 32 item pernyataan, 32 item pernyataan dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,361) menunjukkan item pernyataan tersebut dikatakan “valid”.

Selanjutnya, dalam melakukan uji reliabilitas dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach maka didapat bahwa instrument pernyataan dinyatakan reliabel, karena nilai $0,814 > 0,3$ dimana suatu instrument dinyatakan reliabel bila nilai Alpha Cronbach $> 0,3$.

4.6 Pembahasan

Penggambaran nilai tingkat indikator diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Persentasi nilai tingkat indikator ditentukan oleh perbandingan antara skor nilai distribusi data dengan skor nilai ideal. Tingginya tingkat kualitas pelayanan tersebut dikaji dengan teori Zeihaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Ratminto dan Winarsih, 2012:175-176) yaitu 5 (lima) indikator kualitas pelayanan dengan uraian sebagai berikut:

Diagram 4.37
Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018



(Sumber: Diolah oleh peneliti berdasarkan hasil pengolahan data, 2018)

Berdasarkan Diagram 4.37, Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018 adalah sebesar 68% dari angka yang dihipotesiskan yaitu 65%. Indikator yang mendapatkan skor paling rendah adalah Ketampakan Fisik (*Tangibles*) dan yang mendapatkan skor paling tinggi adalah terdapat 3 (tiga) indikator yaitu Jaminan (*Assurance*), Daya Tanggap (*Responsiveness*) dan Kehandalan (*Reliability*).

1. Indikator Ketampakan Fisik (*Tangibles*) menurut Zeihaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Ratminto dan Winarsih, 2012:182) merupakan indikator yang penting dalam menilai kualitas pelayanan, karena sarana dan prasarana yang memadai bisa memberikan kenyamanan masyarakat selama proses pelayanan. Indikator Ketampakan Fisik (*Tangibles*) yaitu

bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, atau penampilan dari pegawai. Indikator Ketampakan Fisik (*Tangibles*) terdiri dari 7 (tujuh) pernyataan dengan persentase nilai indikator adalah sebesar 65%. Indikator Ketampakan Fisik (*Tangibles*) merupakan indikator yang memperoleh skor terendah dibanding indikator lain berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna pelayanan.

Pencapaian angka pada indikator Ketampakan Fisik (*Tangibles*) dilihat dari dua sub indikator, yaitu kepemilikan fasilitas fisik dan ketersediaan fasilitas penunjang lainnya. Untuk sub indikator kepemilikan fasilitas fisik secara keseluruhan sudah baik karena sebagian besar jawaban responden adalah setuju. Meskipun beberapa responden mengeluhkan ruang pelayanan yang kurang rapih karena adanya pedagang asongan dan juga letak kursi yang tidak beraturan sehingga kurang rapi jika dipandang. Namun penilaian terhadap penampilan petugas Disdukcapil dinilai sudah rapi oleh responden, karena memakai atribut yang sesuai. Sehingga menambah nilai positif responden terhadap pelayanan di Disdukcapil, karena penampilan memberikan kesan dan wibawa terhadap masyarakat yang melakukan pelayanan. Untuk sub indikator ketersediaan fasilitas penunjang dinilai masih kurang baik meskipun tidak banyak responden memilih jawaban setuju terhadap pernyataan yang ada.

Fasilitas penunjang lainnya dalam hal ini adalah jumlah kursi di ruang tunggu, jumlah alat pemotret untuk foto KTP, kebersihan toilet serta ketersediaan lahan parkir. Responden menilai jumlah kursi yang tersedia sudah memadai, karena tidak semua menggunakan layanan dalam waktu yang bersamaan dan juga karena sudah menggunakan nomor antrian, sehingga pengguna layanan bisa memperkirakan waktu untuk menunggu.

Ketersediaan sarana dan prasarana seperti alat pemotret dinilai masih kurang karena hanya ada 1 alat pemotret saja untuk pembuatan E-KTP, sedangkan dalam satu hari bisa mencapai ratusan masyarakat yang membuat KTP. Untuk kebersihan toilet dinilai sudah bersih, hanya saja responden menyayangkan tidak adanya pemisahan toilet untuk perempuan dan laki-laki. Sedangkan untuk lahan parkir dinilai sudah baik karena sudah ada petugas parkir yang mengarahkan dan menjaga keamanan kendaraan. Meskipun responden menilai bahwa akan lebih baik jika ditambahkan kanopi agar kendaraan terlindungi saat cuaca panas ataupun hujan serta tidak dikenakan biaya parkir.

2. Indikator Keandalan (*Reliability*) menurut Zeihaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Ratminto dan Winarsih, 2012:182) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Indikator Keandalan (*Reliability*) penting dalam menilai kualitas pelayanan, karena jika petugasnya tidak handal maka akan menghambat jalannya pelayanan. Indikator Keandalan (*Reliability*) terdiri dari 6 (enam) pernyataan dengan

persentase nilai adalah sebesar 70%. Indikator Kehandalan (*Reliability*) merupakan salah satu indikator yang memperoleh skor tertinggi berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna pelayanan.

Pencapaian angka pada indikator Kehandalan (*Reliability*) dilihat dari dua sub indikator, yaitu memberikan layanan secara akurat dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Untuk sub indikator memberikan layanan secara akurat dinilai sudah baik, karena responden menilai petugas Disdukcapil sudah memberikan informasi yang tepat, memberikan layanan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat dan kualitas pelayanan sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Meskipun tidak sedikit responden yang mengeluhkan mengenai sarana dan prasarana yang masih kurang memadai, sehingga masih perlu penambahan sarana dan prasarana agar kualitas pelayanan semakin baik. Sedangkan untuk sub indikator kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dinilai sudah baik, karena petugas menjalankan tugasnya dengan teliti saat memberikan informasi, memanggil nama dan saat pengetikan dokumen. Pelayanan yang diberikan oleh petugas Disdukcapil juga dinilai sudah cepat dan petugas mampu menjawab pertanyaan dari masyarakat yang membuat dokumen di Disdukcapil.

3. Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) menurut Zeihaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Ratminto dan Winarsih, 2012:182) adalah kerelaan untuk menolong pelanggan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) terdiri dari 6 (enam) pernyataan dengan persentase nilai sebesar 70%. Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) merupakan salah satu indikator yang memperoleh skor tertinggi berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna pelayanan.

Pencapaian angka pada indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) dilihat dari bagaimana kesediaan, ketanggapan dan kesiapan para petugas di Disdukcapil Kota Serang untuk membantu masyarakat sebagai pengguna pelayanan dalam memperoleh pelayanan dokumen kependudukan dan catatan sipil. Terdapat dua sub indikator, yaitu memberikan pelayanan yang ikhlas dan kesiapan untuk membantu pengguna layanan. Untuk pemberian pelayanan yang ikhlas, dinilai sudah baik karena tidak ada diskriminasi atau membeda-bedakan masyarakat, meskipun beberapa responden menyatakan bahwa masih ditemui adanya kecurangan saat pelayanan, yaitu ditemui masyarakat yang tidak mengantre seperti alur yang seharusnya, tetapi langsung masuk kedalam ruang yang hanya boleh dimasuki oleh petugas. Dalam memberikan pelayanan, petugas juga tidak meminta pungutan liar atau pungli, pelayanan yang diberikan oleh petugas juga menggunakan bahasa yang

baik, nada yang positif dan tidak acuh. Sehingga respon yang diberikan oleh petugas dinilai sudah baik. Sedangkan untuk sub indikator membantu pengguna layanan, sebagian besar responden menilai petugas sudah responsif dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh responden meskipun belum maksimal. Dalam mengatasi keluhan masyarakat juga ditanggapi dan ditangani dengan baik. Sehingga dalam memberikan pelayanan, petugas dinilai sudah bersikap dengan baik karena semangatnya dalam memberikan pelayanan. Meskipun ada sikap petugas yang dinilai kurang baik, yaitu merokok ketika sedang memberikan pelayanan.

Secara keseluruhan, indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) dinilai sudah baik, meskipun belum memberikan ketanggapan yang sangat maksimal. Daya tanggap petugas ini belum terdapat pada semua petugas Disdukcapil Kota Serang, hanya beberapa dari petugas Disdukcapil Kota Serang yang memiliki daya tanggap yang tinggi dalam memberikan pelayanan bagi pengguna layanan, selebihnya petugas cenderung kurang responsif. Pengguna layanan mengaku lebih sering mendapatkan bantuan dari pengguna layanan lain yang lebih memahami seputar pembuatan dokumen kependudukan dan catatan sipil.

4. Indikator Jaminan (*Assurance*) menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Ratminto dan Winarsih, 2012:182) adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan

kepercayaan kepada pelanggan. Indikator Jaminan (*Assurance*) terdiri dari 7 (tujuh) pernyataan dengan persentase nilai sebesar 70%. Indikator Jaminan (*Assurance*) merupakan salah satu indikator yang memperoleh skor tertinggi berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna pelayanan.

Pencapaian angka pada indikator Jaminan (*Assurance*) dilihat dari bagaimana jaminan bagi masyarakat pengguna pelayanan dokumen kependudukan dan catatan sipil di Disdukcapil Kota Serang yang dibagi menjadi tiga sub indikator, yaitu pengetahuan pegawai, kesipanan pegawai dan kemampuan dalam memberikan pelayanan. Pada sub indikator pengetahuan pegawai responden menilai baik, karena pemahaman dan pengetahuan petugas mengenai dokumen serta alur pelayanan. Dalam menjawab pertanyaan masyarakat selama proses pelayanan juga sudah baik. Untuk sub indikator kesopanan pegawai, sebagian besar responden menilai sudah baik, meskipun terkadang petugas bercanda dengan petugas lainnya pada saat sedang memberikan pelayanan. Responden juga merasa dihargai oleh petugas dalam menggunakan pelayanan karena petugas tidak mengabaikan masyarakat. Untuk sub indikator yang ketiga, yaitu kemampuan dalam menciptakan pelayanan, responden menilai sudah baik. Meskipun pada kejelasan waktu dalam penyelesaian pelayanan masih ditemui ketidakpastian. Petugas memberikan jaminan waktu 1 minggu untuk menyelesaikan pelayanan, tetapi ketika kembali ke Disdukcapil

ternyata dokumen yang diperlukan oleh responden masih belum terselesaikan, sehingga responden harus bolak-balik untuk menyelesaikan pembuatan dokumen. Keamanan dokumen selama transaksi dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dinilai sudah aman, baik secara materil maupun bukan materil, sehingga tidak dirasakan adanya kerugian oleh responden.

Disdukcapil Kota Serang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak pernah melakukan kesalahan yang fatal. Kesalahan yang dilakukan hanya kesalahan pada pengetikan ataupun ketika memanggil nama pengguna pelayanan. Secara keseluruhan, adanya jaminan keamanan dan waktu pelayanan, kesopanan petugas serta pengetahuan petugas merupakan salah satu aspek yang memberikan rasa kepercayaan masyarakat untuk menggunakan pelayanan di Disdukcapil Kota Serang. Namun masih perlu diperbaiki dalam memberikan jaminan kapan waktu pasti penyelesaian penerbitan dokumen kependudukan dan catatan sipil.

5. Indikator Empati (*Emphaty*) menurut Zeihaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Ratminto dan Winarsih, 2012:182) yaitu perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pelanggan atau pengguna pelayanan. Indikator Empati (*Emphaty*) terdiri dari 6 (enam) pernyataan dengan persentase nilai sebesar 68%, dan merupakan salah satu indikator yang memperoleh skor tertinggi berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna pelayanan.

Pencapaian angka pada indikator Empati (*Empathy*) dilihat dari bagaimana kepedulian dan perhatian petugas Disdukcapil Kota Serang kepada masyarakat pengguna pelayanan dalam memberikan pelayanan dokumen kependudukan dan catatan sipil. Hasil perhitungan tersebut menggambarkan bahwa kepedulian dan perhatian petugas Disdukcapil Kota Serang kepada masyarakat pengguna pelayanan dalam memberikan pelayanan dokumen kependudukan dan catatan sipil sudah tergolong cukup baik.

Pengguna layanan sebagai responden menilai petugas telah memiliki rasa kepedulian dan perhatian kepada pengguna layanan, meskipun belum memberikan perhatian yang secara maksimal. Seperti masih ditemui petugas yang jarang memberikan senyum, salam dan sapa kepada pengguna layanan. Rasa kepedulian petugas ini belum terdapat pada semua petugas Disdukcapil Kota Serang, hanya beberapa dari petugas Disdukcapil Kota Serang yang menawarkan bantuan terlebih dahulu, memahami kebutuhan pengguna layanan dan lainnya, selebihnya petugas cenderung kurang peduli dan kurang perhatian. Dalam mensosialisasikan mengenai aplikasi smartdukcapil juga masih minim, meskipun sebagian responden menerima saran dari petugas untuk memanfaatkan aplikasi smartdukcapil agar lebih efektif dan efisien. Minimnya sosialisasi ini juga dikarenakan belum adanya atribut yang mendukung, seperti banner. Tetapi responden menilai bahwa petugas

sering menyarankan masyarakat untuk menggunakan aplikasi smartdukcapil. Sebagian besar responden juga menyetujui jika petugas memahami kebutuhan pengguna layanan dalam pembuatan dokumen dan menawarkan bantuan terlebih dahulu, meskipun ada beberapa responden yang menyatakan tidak setuju karena responden merasa bahwa petugas jarang menawarkan bantuan, tetapi responden yang meminta bantuan terlebih dahulu kepada petugas. Pengguna pelayanan lebih sering mendapatkan bantuan dari pengguna pelayanan lain yang lebih memahami seputar pembuatan dokumen kependudukan dan catatan sipil di Dukcapil.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka peneliti menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018 telah cukup baik dengan capaian angka sebesar 68% dari hipotesis yang diajukan. Nilai signifikansi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dibandingkan dengan nilai t_{tabel} ($8,803 > 1,660$) dan jatuh pada daerah penerimaan H_a , sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil penelitian ini merujuk pada indikator kualitas pelayanan menurut teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Ratminto dan Winarsih (2012:175-176) yaitu 5 (lima) indikator yang terdiri dari Ketampakan Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*).

Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018 yang telah berjalan cukup baik, dilihat dari teori yang digunakan pada indikator Ketampakan Fisik (*Tangibles*) memperoleh nilai terendah yaitu 65%, hal ini berdasarkan kurang tersedianya fasilitas seperti kursi ruang tunggu yang menyebabkan pengguna layanan harus berdiri ketika menunggu giliran antrian pelayanan, karena kursi sudah penuh oleh pengguna layanan ketika sedang ramai. Kurang nyamannya ruang pelayanan yang disebabkan karena adanya unsur lain yang

berada di lingkungan ruang pelayanan seperti adanya pedagang asongan dan kondisi fasilitas penunjang yang belum maksimal menyebabkan pengguna layanan merasa Disdukcapil Kota Serang dalam memberikan pelayanan kurang maksimal terutama dalam hal penyediaan fasilitas.

Kemudian dilihat dari teori yang digunakan dimensi Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), dan Jaminan (*Assurance*) memperoleh nilai tertinggi yaitu sebesar 70%. Dapat dilihat dari indikator keandalan yaitu bagaimana petugas Disdukcapil dalam memberikan informasi, kemampuan dan keakuratan para petugas di Disdukcapil Kota Serang dalam menyelenggarakan pelayanan dokumen kependudukan dan catatan sipil sudah tergolong baik. Petugas memiliki kemampuan yang cukup handal dalam melaksanakan tugasnya. Kemudian berdasarkan indikator Daya Tanggap dilihat dari bagaimana kesediaan, ketanggapan dan kesiapan para petugas di Disdukcapil Kota Serang untuk membantu masyarakat sebagai pengguna pelayanan dalam memperoleh pelayanan dokumen kependudukan dan catatan sipil. Hasilnya menunjukkan bahwa petugas telah memiliki sikap kesediaan, ketanggapan dan kesiapan dalam melayani masyarakat, meskipun belum secara maksimal. Daya tanggap petugas ini belum terdapat pada semua petugas Disdukcapil Kota Serang, hanya beberapa dari petugas yang memiliki daya tanggap tinggi dan selebihnya cenderung kurang responsif. Beberapa pengguna layanan mengaku lebih sering mendapatkan bantuan dari pengguna layanan lain yang lebih memahami seputar pembuatan dokumen kependudukan dan catatan sipil. Serta pada indikator jaminan,

dilihat dari bagaimana jaminan bagi masyarakat pengguna pelayanan dokumen kependudukan dan catatan sipil di Disdukcapil Kota Serang, seperti adanya jaminan keamanan dan waktu pelayanan, kesopanan petugas, serta pengetahuan petugas yang ternyata hasilnya sudah tergolong baik. Namun masih adanya ketidakpastian waktu pelayanan yang diberikan dalam penyelesaian penerbitan dokumen kependudukan dan catatan sipil menjadi salah satu penyebab kurang puasny masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018, maka peneliti memberikan saran yaitu:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang diharapkan bisa meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat dengan cara meningkatkan pengawasan langsung terhadap kinerja pegawainya, sehingga dapat meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam melayani masyarakat.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang perlu menyediakan penampilan fisik yang baik serta menyediakan fasilitas penunjang yang lebih memadai lagi seperti kapasitas kursi, alat pemotretan untuk foto KTP (Kartu Tanda Penduduk) elektronik, menyediakan nomor antrian, dan tv di ruang tunggu. Masyarakat sebagai

pengguna pelayanan dapat merasakan fasilitas supaya pengguna layanan merasa nyaman saat berada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang.

3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang diharapkan bisa meningkatkan sosialisasinya mengenai aplikasi smartdukcapil agar masyarakat bisa mengetahui dan menggunakan aplikasinya sehingga dapat memudahkan dan membantu masyarakat dalam membuat dokumen kependudukan dan catatan sipil. Sosialisasinya yaitu bisa dengan cara memasang *banner* atau spanduk yang memuat informasi mengenai aplikasi smartdukcapil, pihak Disdukcapil Kota Serang bisa mengadakan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat yang diadakan di setiap kelurahan atau kecamatan, dan pihak Disdukcapil Kota Serang dapat mensosialisasikan adanya aplikasi smartdukcapil melalui media sosial.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Burhan, Bungin. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Dwiyanto, A. 2006. *Mewujudkan Good Government Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analisis*. Yogyakarta: Gava Media
- Moenir, H.A.S., 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Purwanto. 2007. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Silalahi, Ulber. 2015. *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT Refika Aditama
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- _____. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- _____. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Reflika Aditama.

Sudjarwo. 2004. *Konsep Administratif Kependudukan*. Jakarta: PT. Widiasarana Indonesia.

Tjiptono, F. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.

Werang, B. R. 2015. *Pendekatan Kuantitatif Dalam Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Skripsi/Jurnal/Artikel ilmiah/Penelitian Lain:

Haning Tri Novianti, Lely Indah Mindarti, Hermintati. 2014. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang)*”. *Jurnal Administrasi Publik*. Volume 3 No. 5.

Muliawati, Sry. 2015. “*Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep*”. Skripsi. Universitas Hasanuddin: Makassar.

Rosdiana. 2017. “*Kualitas Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kota Serang*”. Skripsi. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa: Serang.

Dokumen :

Lembaga Administrasi Negara SANKRI Buku III tahun 2004

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Kota Serang Tahun 2018

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Internet :

- Banten News. 2018. Dewan Kota Serang Minta Pelayanan di Disdukcapil Diperbaiki. <https://www.bantennews.co.id/dewan-kota-serang-minta-pelayanan-di-disdukcapil-diperbaiki/>. (Diakses 8 Februari 2018).
- Mahyadi. 2018. Warga Serang Keluhkan Proses Pembuatan e-KTP yang Tak Kunjung Selesai. <http://bantenhits.com/2018/01/05/warga-serang-keluhkan-proses-pembuatan-e-ktp-yang-tak-kunjung-selesai/>. (Diakses 5 Januari 2018).
- Ombudsman. 2017. Buruknya Standar Pelayanan Publik Kota Serang Menurut Ombudsman RI. <http://faktabanten.co.id/buruknya-standar-pelayanan-publik-kota-serang-menurut-ombudsman-ri/>. (Diakses 5 Desember 2017).

LAMPIRAN



KUESIONER

KUALITAS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SERANG TAHUN 2018

Kepada Yth Bapak/Ibu Responden

Dengan Hormat, yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Megawati

NIM : 6661140287

Prodi : Administrasi Publik

Kuesioner ini bertujuan untuk dokumen penelitian skripsi yang berjudul “**Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018**”.

Jawaban Bapak/ Ibu Responden tidak akan disebarluaskan dan hanya akan dijadikan sebagai bahan dalam pembuatan skripsi.

Terima kasih atas kesediaan Bapak/ Ibu Responden dalam pengisian kuesioner ini.

Hormat Saya

Megawati

1. IDENTITAS RESPONDEN

Isilah identitas responden sebagai berikut :

1. Usia : a) 17-25 tahun c) 36-45 tahun
 b) 26-35 tahun d) 46-65 tahun
2. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
3. Pekerjaan : a) PNS/TNI/POLRI d) Pelajar/Mahasiswa
 b) Pegawai Swasta e) Lainnya
 c) Wiraswasta
4. Penghasilan : a) Kurang dari 1 juta d) 4-5 juta
 b) 1-2 juta e) Di atas 5 juta
 c) 2-3 juta

5. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Ceklis (√) pada salah satu jawaban yang menurut saudara/i anggap sesuai dengan kondisi atau penilaian saudara.

SS : Sangat Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
Indikator Ketampakan Fisik (Tangibles)					
1	Ruang pelayanan kantor Disdukcapil dalam kondisi rapi				
2	Ruang tunggu kantor Disdukcapil dalam kondisi tidak berdesak-desakan				
3	Penampilan petugas Disdukcapil rapi				

4	Jumlah kursi ruang tunggu yang disediakan mencukupi				
5	Jumlah alat pemotretan untuk foto KTP yang disediakan memadai				
6	Kondisi fasilitas toilet umum yang disediakan kantor Disdukcapil bersih				
7	Fasilitas lahan parkir yang disediakan kantor Disdukcapil memadai				
Indikator Keandalan					
8	Petugas Disdukcapil memberikan informasi yang tepat				
9	Layanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan				
10	Kualitas pelayanan di Disdukcapil sudah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat				
11	Petugas Disdukcapil menjalankan tugasnya dengan teliti				
12	Petugas Disdukcapil memberikan pelayanan dengan cepat				
13	Petugas dapat menjawab pertanyaan dari masyarakat yang membuat dokumen kependudukan dan pencatatan sipil				
Indikator Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
14	Pelayanan diberikan dengan adil atau tidak membedakan masyarakat				
15	Petugas memberikan pelayanan tanpa pamrih				
16	Petugas yang melayani memberikan respon yang baik				
17	Petugas Disdukcapil menjawab pertanyaan yang saudara/i ajukan				
18	Petugas dapat menangani keluhan masyarakat yang membuat dokumen kependudukan dan pencatatan sipil				
19	Petugas Disdukcapil bersikap baik dalam memberikan pelayanan				
Indikator Jaminan (<i>Assurance</i>)					
20	Petugas Disdukcapil memiliki pengetahuan yang baik mengenai dokumen kependudukan dan pencatatan sipil				
21	Informasi yang diberikan petugas Disdukcapil mudah dipahami				
22	Petugas Disdukcapil berperilaku sopan dalam memberikan pelayanan				
23	Saudara merasa dihargai oleh petugas Disdukcapil Kota Serang dalam menggunakan pelayanan				
24	Ada kejelasan waktu dalam penyelesaian pelayanan				

25	Selama transaksi dokumen kependudukan dan pencatatan sipil saudara merasa aman				
26	Petugas Disdukcapil tidak pernah melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan				
Indikator Empati (<i>Emphaty</i>)					
27	Petugas Disdukcapil ramah dalam memberikan pelayanan				
28	Petugas Disdukcapil memberikan perhatian yang baik kepada masyarakat				
29	Petugas Disdukcapil pernah memberitahu adanya aplikasi smartdukcapil				
30	Petugas Disdukcapil memahami kebutuhan pengguna pelayanan				
31	Petugas Disdukcapil menawarkan bantuan terlebih dahulu				
32	Petugas Disdukcapil pernah menyarankan saudara untuk menggunakan aplikasi smartdukcapil				

Uji Validitas

		TOTAL
VAR00001	Pearson Correlation	.757 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	30
VAR00002	Pearson Correlation	.653 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	30
VAR00003	Pearson Correlation	.589 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.001
	N	30
VAR00004	Pearson Correlation	.560 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.001
	N	30
VAR00005	Pearson Correlation	.790 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	30
VAR00006	Pearson Correlation	.610 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	30
VAR00007	Pearson Correlation	.539 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.002
	N	30
VAR00008	Pearson Correlation	.705 ^{**}

	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	30
VAR00009	Pearson Correlation	.586**
	Sig. (2-tailed)	0.001
	N	30
VAR00010	Pearson Correlation	.744**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	30
VAR00011	Pearson Correlation	.592**
	Sig. (2-tailed)	0.001
	N	30
VAR00012	Pearson Correlation	.776**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	30
VAR00013	Pearson Correlation	.646**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	30
VAR00014	Pearson Correlation	.607**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	30
VAR00015	Pearson Correlation	.576**
	Sig. (2-tailed)	0.001
	N	30
VAR00016	Pearson Correlation	.707**

	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	30
VAR00017	Pearson Correlation	.490 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.006
	N	30
VAR00018	Pearson Correlation	.423 [*]
	Sig. (2-tailed)	0.020
	N	30
VAR00019	Pearson Correlation	.684 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	30
VAR00020	Pearson Correlation	.615 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	30
VAR00021	Pearson Correlation	.536 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.002
	N	30
VAR00022	Pearson Correlation	.858 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	30
VAR00023	Pearson Correlation	.726 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	30
VAR00024	Pearson Correlation	.769 ^{**}

	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	30
VAR00025	Pearson Correlation	.517**
	Sig. (2-tailed)	0.003
	N	30
VAR00026	Pearson Correlation	.598**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	30
VAR00027	Pearson Correlation	.889**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	30
VAR00028	Pearson Correlation	.630**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	30
VAR00029	Pearson Correlation	.445*
	Sig. (2-tailed)	0.014
	N	30
VAR00030	Pearson Correlation	.576**
	Sig. (2-tailed)	0.001
	N	30
VAR00031	Pearson Correlation	.610**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	30
VAR00032	Pearson Correlation	.466**

	Sig. (2-tailed)	0.009
	N	30
VAR00033	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.814	32

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		TOTAL
N		230
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	87.54
	Std. Deviation	6.547
Most Extreme Differences	Absolute Positive	0.058
	Negative	-0.047
Test Statistic		0.058
Asymp. Sig. (2-tailed)		.059 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

80	3	3	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	86			
81	2	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	85			
82	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	82		
83	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	87			
84	3	3	3	3	1	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	84			
85	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	87		
86	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	86		
87	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	86		
88	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	84		
89	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	78		
90	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	83		
91	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	82	
92	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	3	1	1	3	1	1	3	3	3	3	2	3	2	3	82
93	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	82	
94	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	83	
95	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	89	
96	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	89	
97	3	3	3	1	1	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	83		
98	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	84	
99	3	3	3	3	2	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	95		
100	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	3	3	3	3	3	96		
101	3	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	80	
102	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	85	
103	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	80	
104	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	78	
105	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	86		
106	2	1	3	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	77	
107	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	92	
108	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	3	2	3	79	
109	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	82	
110	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	79	
111	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	80	
112	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	1	3	3	2	2	2	3	2	3	82	
113	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	88		
114	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	88	
115	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	93		
116	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	3	3	3	3	3	96		
117	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	3	3	3	3	3	96		
118	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	82		
119	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	80		
120	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	81		

162	4	1	3	3	4	3	4	2	3	2	1	4	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	4	3	97	
163	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	81	
164	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	81		
165	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	80		
166	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	2	2	2	3	2	2	80	
167	3	2	3	2	2	3	3	3	2	1	2	1	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	81	
168	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	84	
169	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	86	
170	2	1	3	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	77	
171	3	2	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	2	3	2	2	91	
172	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	84		
173	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	83	
174	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	80	
175	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	81	
176	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	3	3	3	3	3	3	96	
177	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	78	
178	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	89	
179	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	67	
180	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2	81	
181	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	85	
182	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	86	
183	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	89	
184	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	88	
185	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	85	
186	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	85	
187	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	89	
188	3	3	3	2	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	2	4	95	
189	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	88	
190	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	88	
191	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	84	
192	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	89	
193	4	4	3	2	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	1	3	106	
194	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	88	
195	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	88	
196	3	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	84	
197	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	85	
198	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	84		
199	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	93	
200	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	3	3	3	3	3	3	96	
201	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	3	3	3	3	3	3	96	
202	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	84

203	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	86		
204	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	84		
205	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	3	3	3	3	96		
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	94		
207	3	1	3	1	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	86		
208	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	85		
209	2	3	3	1	3	2	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	4	1	3	2	4	1	4	4	3	1	4	2	2	4	90
210	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	84	
211	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	88	
212	3	3	3	3	2	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	95	
213	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	3	3	3	3	3	96	
214	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	88	
215	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	93	
216	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	89	
217	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	96	
218	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	2	86	
219	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	2	3	3	3	3	95	
220	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	85	
221	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	85	
222	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	87	
223	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	86	
224	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	89	
225	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	100	
226	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	3	3	3	3	3	96	
227	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	98	
228	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	3	3	3	3	3	96	
229	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	3	4	3	3	3	98	
230	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	87	

IDENTITAS RESPONDEN BERDASARKAN USIA

Pernyataan 1

USIA	A	B	C	D
Sangat Setuju	7	6	7	27
Setuju	64	34	22	17
Tidak Setuju	25	25	13	7
Sangat Tidak Setuju	0	0	1	1

Pernyataan 2

USIA	A	B	C	D
Sangat Setuju	4	5	4	27
Setuju	51	33	19	12
Tidak Setuju	36	27	18	10
Sangat Tidak Setuju	5	0	2	2

Pernyataan 3

USIA	A	B	C	D
Sangat Setuju	0	1	3	27
Setuju	89	50	36	23
Tidak Setuju	7	14	4	3
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0

Pernyataan 4

USIA	A	B	C	D
Sangat Setuju	1	2	6	27
Setuju	37	24	13	6
Tidak Setuju	52	36	20	16
Sangat Tidak Setuju	6	3	4	4

Pernyataan 5

USIA	A	B	C	D
Sangat Setuju	4	2	2	27
Setuju	48	29	19	13
Tidak Setuju	43	30	21	10
Sangat Tidak Setuju	1	4	1	3

Pernyataan 6

USIA	A	B	C	D
Sangat Setuju	0	1	0	27
Setuju	53	29	22	17
Tidak Setuju	39	28	19	7
Sangat Tidak Setuju	4	7	2	2

Pernyataan 7

USIA	A	B	C	D
Sangat Setuju	4	2	3	27
Setuju	59	30	18	21
Tidak Setuju	29	27	20	3
Sangat Tidak Setuju	4	6	2	2

Pernyataan 8

USIA	A	B	C	D
Sangat Setuju	3	5	2	27
Setuju	81	50	36	21
Tidak Setuju	12	10	4	4
Sangat Tidak Setuju	0	0	1	0

Pernyataan 9

USIA	A	B	C	D
Sangat Setuju	4	5	5	27
Setuju	72	51	31	15
Tidak Setuju	20	9	7	7
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	1

Pernyataan 10

USIA	A	B	C	D
Sangat Setuju	4	3	5	27
Setuju	71	45	32	13
Tidak Setuju	17	15	5	10
Sangat Tidak Setuju	4	2	1	1

Pernyataan 11

USIA	A	B	C	D
Sangat Setuju	0	0	1	27
Setuju	77	51	34	18
Tidak Setuju	16	13	8	8
Sangat Tidak Setuju	3	1	0	0

Pernyataan 12

USIA	A	B	C	D
Sangat Setuju	3	2	0	27
Setuju	61	43	31	11
Tidak Setuju	28	20	11	14
Sangat Tidak Setuju	4	0	1	1

Pernyataan 13

USIA	A	B	C	D
Sangat Setuju	1	1	0	27
Setuju	74	46	31	23
Tidak Setuju	20	17	12	3
Sangat Tidak Setuju	1	1	0	0

Pernyataan 14

USIA	A	B	C	D
Sangat Setuju	0	1	0	27
Setuju	69	38	29	17
Tidak Setuju	27	25	14	9
Sangat Tidak Setuju	0	1	0	0

Pernyataan 15

USIA	A	B	C	D
Sangat Setuju	6	2	1	27
Setuju	68	59	37	19
Tidak Setuju	20	4	4	4
Sangat Tidak Setuju	2	0	1	1

Pernyataan 16

USIA	A	B	C	D
Sangat Setuju	2	0	0	27
Setuju	53	39	15	18
Tidak Setuju	39	21	27	6
Sangat Tidak Setuju	2	5	1	2

Pernyataan 17

USIA	A	B	C	D
Sangat Setuju	6	1	8	27
Setuju	80	50	30	24
Tidak Setuju	10	14	5	2
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0

Pernyataan 18

USIA	A	B	C	D
Sangat Setuju	3	2	1	27
Setuju	84	52	32	22
Tidak Setuju	9	11	10	3
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0

Pernyataan 19

USIA	A	B	C	D
Sangat Setuju	5	2	2	27
Setuju	76	49	28	21
Tidak Setuju	15	14	13	4
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0

Pernyataan 20

USIA	A	B	C	D
Sangat Setuju	2	0	2	27
Setuju	76	54	33	23
Tidak Setuju	16	11	7	2
Sangat Tidak Setuju	2	0	1	0

Pernyataan 21

USIA	A	B	C	D
Sangat Setuju	2	2	0	27
Setuju	72	49	31	22
Tidak Setuju	21	14	12	3
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0

Pernyataan 22

USIA	A	B	C	D
Sangat Setuju	6	5	5	27
Setuju	74	47	29	19
Tidak Setuju	16	12	9	6
Sangat Tidak Setuju	0	1	0	0

Pernyataan 23

USIA	A	B	C	D
Sangat Setuju	5	1	3	1
Setuju	56	41	28	41
Tidak Setuju	33	23	12	23
Sangat Tidak Setuju	2	0	0	0

Pernyataan 24

USIA	A	B	C	D
Sangat Setuju	2	1	1	27
Setuju	54	37	20	14
Tidak Setuju	35	26	18	8
Sangat Tidak Setuju	5	1	4	3

Pernyataan 25

USIA	A	B	C	D
Sangat Setuju	6	3	1	27
Setuju	77	57	32	24
Tidak Setuju	13	5	10	1
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0

Pernyataan 26

USIA	A	B	C	D
Sangat Setuju	3	1	3	27
Setuju	81	53	32	19
Tidak Setuju	12	11	8	6
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0

Pernyataan 27

USIA	A	B	C	D
Sangat Setuju	2	3	2	27
Setuju	70	41	26	14
Tidak Setuju	24	21	15	10
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0

Pernyataan 28

USIA	A	B	C	D
Sangat Setuju	4	0	1	27
Setuju	69	46	33	17
Tidak Setuju	20	18	8	8
Sangat Tidak Setuju	3	1	1	0

Pernyataan 29

USIA	A	B	C	D
Sangat Setuju	2	1	1	27
Setuju	66	43	34	13
Tidak Setuju	28	20	8	10
Sangat Tidak Setuju	0	1	0	1

Pernyataan 30

USIA	A	B	C	D
Sangat Setuju	3	3	1	27
Setuju	69	49	34	20
Tidak Setuju	24	13	8	5
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0

Pernyataan 31

USIA	A	B	C	D
Sangat Setuju	2	1	0	27
Setuju	55	39	31	12
Tidak Setuju	38	24	12	13
Sangat Tidak Setuju	1	1	0	0

Pernyataan 32

USIA	A	B	C	D
Sangat Setuju	5	3	1	27
Setuju	61	35	31	13
Tidak Setuju	30	27	11	8
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	1

IDENTITAS RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

Pernyataan 1

JENIS KELAMIN	L	P
Sangat Setuju	11	10
Setuju	65	72
Tidak Setuju	36	34
Sangat Tidak Setuju	2	0

Pernyataan 2

JENIS KELAMIN	L	P
Sangat Setuju	7	8
Setuju	54	61
Tidak Setuju	48	43
Sangat Tidak Setuju	5	4

Pernyataan 3

JENIS KELAMIN	L	P
Sangat Setuju	1	3
Setuju	99	99
Tidak Setuju	14	14
Sangat Tidak Setuju	0	0

Pernyataan 4

JENIS KELAMIN	L	P
Sangat Setuju	5	4
Setuju	39	41
Tidak Setuju	63	61
Sangat Tidak Setuju	7	10

Pernyataan 5

JENIS KELAMIN	L	P
Sangat Setuju	5	3
Setuju	51	58
Tidak Setuju	57	47
Sangat Tidak Setuju	1	8

Pernyataan 6

JENIS KELAMIN	L	P
Sangat Setuju	0	1
Setuju	58	63
Tidak Setuju	53	40
Sangat Tidak Setuju	3	12

Pernyataan 7

JENIS KELAMIN	L	P
Sangat Setuju	5	4
Setuju	66	62
Tidak Setuju	40	39
Sangat Tidak Setuju	3	11

Pernyataan 8

JENIS KELAMIN	L	P
Sangat Setuju	4	7
Setuju	95	93
Tidak Setuju	15	15
Sangat Tidak Setuju	0	1

Pernyataan 9

JENIS KELAMIN	L	P
Sangat Setuju	8	9
Setuju	85	84
Tidak Setuju	21	22
Sangat Tidak Setuju	0	1

Pernyataan 10

JENIS KELAMIN	L	P
Sangat Setuju	6	8
Setuju	79	82
Tidak Setuju	26	21
Sangat Tidak Setuju	3	5

Pernyataan 11

JENIS KELAMIN	L	P
Sangat Setuju	0	1
Setuju	90	90
Tidak Setuju	22	23
Sangat Tidak Setuju	2	2

Pernyataan 12

JENIS KELAMIN	L	P
Sangat Setuju	2	3
Setuju	73	73
Tidak Setuju	37	36
Sangat Tidak Setuju	2	4

Pernyataan 13

JENIS KELAMIN	L	P
Sangat Setuju	1	1
Setuju	89	85
Tidak Setuju	23	29
Sangat Tidak Setuju	1	1

Pernyataan 14

JENIS KELAMIN	L	P
Sangat Setuju	0	1
Setuju	80	73
Tidak Setuju	33	42
Sangat Tidak Setuju	1	0

Pernyataan 15

JENIS KELAMIN	L	P
Sangat Setuju	7	4
Setuju	88	95
Tidak Setuju	17	15
Sangat Tidak Setuju	2	2

Pernyataan 16

JENIS KELAMIN	L	P
Sangat Setuju	1	1
Setuju	63	62
Tidak Setuju	49	44
Sangat Tidak Setuju	1	9

Pernyataan 17

JENIS KELAMIN	L	P
Sangat Setuju	10	5
Setuju	91	93
Tidak Setuju	13	18
Sangat Tidak Setuju	0	0

Pernyataan 18

JENIS KELAMIN	L	P
Sangat Setuju	4	3
Setuju	91	99
Tidak Setuju	19	14
Sangat Tidak Setuju	0	0

Pernyataan 19

JENIS KELAMIN	L	P
Sangat Setuju	4	6
Setuju	86	88
Tidak Setuju	24	22
Sangat Tidak Setuju	0	0

Pernyataan 20

JENIS KELAMIN	L	P
Sangat Setuju	3	2
Setuju	92	94
Tidak Setuju	17	19
Sangat Tidak Setuju	2	1

Pernyataan 21

JENIS KELAMIN	L	P
Sangat Setuju	1	4
Setuju	89	85
Tidak Setuju	23	27
Sangat Tidak Setuju	1	0

Pernyataan 22

JENIS KELAMIN	L	P
Sangat Setuju	9	8
Setuju	78	91
Tidak Setuju	26	17
Sangat Tidak Setuju	1	0

Pernyataan 23

JENIS KELAMIN	L	P
Sangat Setuju	3	7
Setuju	71	71
Tidak Setuju	38	38
Sangat Tidak Setuju	2	0

Pernyataan 24

JENIS KELAMIN	L	P
Sangat Setuju	1	4
Setuju	59	66
Tidak Setuju	48	39
Sangat Tidak Setuju	6	7

Pernyataan 25

JENIS KELAMIN	L	P
Sangat Setuju	6	5
Setuju	93	97
Tidak Setuju	15	14
Sangat Tidak Setuju	0	0

Pernyataan 26

JENIS KELAMIN	L	P
Sangat Setuju	3	5
Setuju	90	95
Tidak Setuju	21	16
Sangat Tidak Setuju	0	0

Pernyataan 27

JENIS KELAMIN	L	P
Sangat Setuju	3	6
Setuju	75	76
Tidak Setuju	36	34
Sangat Tidak Setuju	0	0

Pernyataan 28

JENIS KELAMIN	L	P
Sangat Setuju	4	2
Setuju	78	87
Tidak Setuju	30	24
Sangat Tidak Setuju	2	3

Pernyataan 29

JENIS KELAMIN	L	P
Sangat Setuju	3	3
Setuju	74	82
Tidak Setuju	35	31
Sangat Tidak Setuju	2	0

Pernyataan 30

JENIS KELAMIN	L	P
Sangat Setuju	2	6
Setuju	80	92
Tidak Setuju	32	18
Sangat Tidak Setuju	0	0

Pernyataan 31

JENIS KELAMIN	L	P
Sangat Setuju	1	3
Setuju	68	69
Tidak Setuju	44	43
Sangat Tidak Setuju	1	1

Pernyataan 32

JENIS KELAMIN	L	P
Sangat Setuju	7	6
Setuju	76	64
Tidak Setuju	30	46
Sangat Tidak Setuju	1	0

IDENTITAS RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN

Pernyataan 1

Jenis Pekerjaan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	5	3	5	7	1
Setuju	14	22	27	61	13
Tidak Setuju	1	10	10	25	13
Sangat Tidak Setuju	0	2	0	0	0

Pernyataan 2

Jenis Pekerjaan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	2	4	4	3	2
Setuju	12	15	28	47	13
Tidak Setuju	5	16	10	37	13
Sangat Tidak Setuju	1	2	0	6	0

Pernyataan 3

Jenis Pekerjaan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	1	1	2	0	0
Setuju	17	31	37	85	28
Tidak Setuju	2	5	3	8	28
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0

Pernyataan 4

Jenis Pekerjaan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	3	1	3	2	0
Setuju	9	11	10	37	13
Tidak Setuju	7	21	22	49	13
Sangat Tidak Setuju	1	4	7	5	0

Pernyataan 5

Jenis Pekerjaan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	1	0	0	6	1
Setuju	4	19	17	48	21
Tidak Setuju	14	15	20	39	21
Sangat Tidak Setuju	1	3	5	0	0

Pernyataan 6

Jenis Pekerjaan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	0	0	1	0	0
Setuju	7	20	14	57	23
Tidak Setuju	12	14	18	34	23
Sangat Tidak Setuju	1	3	9	2	0

Pernyataan 7

Jenis Pekerjaan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	1	0	1	6	1
Setuju	4	24	12	62	26
Tidak Setuju	14	10	21	23	26
Sangat Tidak Setuju	1	3	8	2	0

Pernyataan 8

Jenis Pekerjaan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	0	2	5	3	1
Setuju	16	29	36	78	29
Tidak Setuju	3	6	1	12	29
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	0

Pernyataan 9

Jenis Pekerjaan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	2	4	5	5	1
Setuju	17	22	33	67	30
Tidak Setuju	1	10	4	21	30
Sangat Tidak Setuju	0	1	0	0	0

Pernyataan 10

Jenis Pekerjaan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	2	3	4	5	0
Setuju	18	21	33	66	23
Tidak Setuju	0	12	3	18	23
Sangat Tidak Setuju	0	1	2	4	1

Pernyataan 11

Jenis Pekerjaan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	1	0	0	0	0
Setuju	18	28	34	75	25
Tidak Setuju	0	9	8	15	25
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	3	0

Pernyataan 12

Jenis Pekerjaan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	0	0	1	3	1
Setuju	19	18	33	58	18
Tidak Setuju	1	18	7	28	18
Sangat Tidak Setuju	0	1	1	4	0

Pernyataan 13

Jenis Pekerjaan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	0	0	0	1	1
Setuju	13	29	31	72	29
Tidak Setuju	6	8	11	19	29
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	1	0

Pernyataan 14

Jenis Pekerjaan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	0	0	1	0	0
Setuju	12	22	30	66	23
Tidak Setuju	7	15	11	27	23
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	0

Pernyataan 15

Jenis Pekerjaan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	1	2	2	5	1
Setuju	18	27	38	66	34
Tidak Setuju	1	6	2	20	34
Sangat Tidak Setuju	0	2	0	2	0

Pernyataan 16

Jenis Pekerjaan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	0	0	0	2	0
Setuju	8	19	15	54	29
Tidak Setuju	11	16	20	37	29
Sangat Tidak Setuju	1	2	7	0	0

Pernyataan 17

Jenis Pekerjaan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	5	2	1	7	0
Setuju	12	31	30	79	32
Tidak Setuju	3	4	11	7	32
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0

Pernyataan 18

Jenis Pekerjaan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	1	1	0	3	2
Setuju	17	30	33	80	30
Tidak Setuju	2	6	9	10	30
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0

Pernyataan 19

Jenis Pekerjaan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	1	1	2	5	1
Setuju	15	28	29	71	31
Tidak Setuju	4	8	11	17	31
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0

Pernyataan 20

Jenis Pekerjaan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	1	1	1	2	0
Setuju	14	30	36	73	33
Tidak Setuju	5	6	4	16	33
Sangat Tidak Setuju	0	0	1	2	0

Pernyataan 21

Jenis Pekerjaan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	1	1	0	2	1
Setuju	15	28	31	69	31
Tidak Setuju	4	8	11	21	31
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	1	0

Pernyataan 22

Jenis Pekerjaan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	6	2	3	5	1
Setuju	11	27	33	70	28
Tidak Setuju	2	8	6	18	28
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	0

Pernyataan 23

Jenis Pekerjaan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	1	1	2	5	1
Setuju	10	22	29	56	25
Tidak Setuju	9	14	10	31	25
Sangat Tidak Setuju	0	0	1	1	0

Pernyataan 24

Jenis Pekerjaan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	0	1	2	2	0
Setuju	8	17	25	52	23
Tidak Setuju	12	15	11	35	23
Sangat Tidak Setuju	0	4	4	4	1

Pernyataan 25

Jenis Pekerjaan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	2	1	1	6	1
Setuju	14	33	36	74	33
Tidak Setuju	4	3	5	13	33
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0

Pernyataan 26

Jenis Pekerjaan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	0	1	3	3	1
Setuju	18	28	36	75	28
Tidak Setuju	2	8	3	15	28
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0

Pernyataan 27

Jenis Pekerjaan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	1	3	1	2	2
Setuju	13	20	27	68	23
Tidak Setuju	6	14	14	23	23
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0

Pernyataan 28

Jenis Pekerjaan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	0	2	0	4	0
Setuju	13	24	36	68	24
Tidak Setuju	6	11	5	18	24
Sangat Tidak Setuju	1	0	1	3	0

Pernyataan 29

Jenis Pekerjaan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	0	2	1	2	1
Setuju	15	21	34	63	23
Tidak Setuju	4	13	7	28	23
Sangat Tidak Setuju	1	1	0	0	0

Pernyataan 30

Jenis Pekerjaan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	0	1	2	3	2
Setuju	14	27	33	68	30
Tidak Setuju	6	9	7	22	30
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0

Pernyataan 31

Jenis Pekerjaan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	0	1	0	2	1
Setuju	17	19	32	52	17
Tidak Setuju	3	17	10	38	17
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	1	1

Pernyataan 32

Jenis Pekerjaan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	0	4	3	4	2
Setuju	13	20	30	60	17
Tidak Setuju	7	12	9	29	17
Sangat Tidak Setuju	0	1	0	0	0

IDENTITAS RESPONDEN BERDASARKAN PENGHASILAN

Pernyataan 1

Penghasilan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	6	3	1	1	10
Setuju	52	21	8	11	45
Tidak Setuju	26	8	9	7	20
Sangat Tidak Setuju	1	0	1	0	0

Pernyataan 2

Penghasilan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	4	2	2	1	6
Setuju	41	22	4	9	39
Tidak Setuju	35	8	13	9	26
Sangat Tidak Setuju	5	0	0	0	4

Pernyataan 3

Penghasilan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	0	2	0	0	2
Setuju	78	26	16	15	63
Tidak Setuju	7	4	3	4	10
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0

Pernyataan 4

Penghasilan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	0	3	0	1	5
Setuju	33	8	8	7	24
Tidak Setuju	47	18	11	10	38
Sangat Tidak Setuju	5	3	0	1	8

Pernyataan 5

Penghasilan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	3	0	1	1	3
Setuju	47	15	10	6	31
Tidak Setuju	34	13	8	12	37
Sangat Tidak Setuju	1	4	0	0	4

Pernyataan 6

Penghasilan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	0	1	0	0	0
Setuju	51	13	12	6	39
Tidak Setuju	33	11	7	10	32
Sangat Tidak Setuju	1	7	0	3	4

Pernyataan 7

Penghasilan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	4	0	0	0	5
Setuju	59	13	13	6	37
Tidak Setuju	21	13	6	10	29
Sangat Tidak Setuju	1	6	0	3	4

Pernyataan 8

Penghasilan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	4	4	1	0	2
Setuju	68	27	16	17	60
Tidak Setuju	13	1	2	2	12
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	1

Pernyataan 9

Penghasilan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	5	4	1	0	7
Setuju	61	22	15	17	54
Tidak Setuju	19	6	3	2	13
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	1

Pernyataan 10

Penghasilan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	5	2	0	0	7
Setuju	60	24	13	16	48
Tidak Setuju	16	5	5	3	18
Sangat Tidak Setuju	4	1	1	0	2

Pernyataan 11

Penghasilan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	0	0	0	0	1
Setuju	70	24	15	12	59
Tidak Setuju	13	8	4	6	14
Sangat Tidak Setuju	2	0	0	1	1

Pernyataan 12

Penghasilan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	3	1	1	0	0
Setuju	53	24	9	14	46
Tidak Setuju	25	7	9	5	27
Sangat Tidak Setuju	4	0	0	0	2

Pernyataan 13

Penghasilan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	1	0	1	0	0
Setuju	68	24	13	13	56
Tidak Setuju	16	8	5	5	18
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	1	1

Pernyataan 14

Penghasilan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	0	1	0	0	0
Setuju	61	22	12	13	45
Tidak Setuju	24	9	7	6	29
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	1

Pernyataan 15

Penghasilan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	5	1	1	1	3
Setuju	58	29	17	17	62
Tidak Setuju	20	2	1	1	8
Sangat Tidak Setuju	2	0	0	0	2

Pernyataan 16

Penghasilan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	2	0	0	0	0
Setuju	51	15	11	8	40
Tidak Setuju	31	12	8	10	32
Sangat Tidak Setuju	1	5	0	1	3

Pernyataan 17

Penghasilan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	6	0	0	0	9
Setuju	71	23	17	14	59
Tidak Setuju	8	9	2	5	7
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0

Pernyataan 18

Penghasilan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	3	0	2	0	2
Setuju	72	26	14	18	60
Tidak Setuju	10	6	3	1	13
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0

Pernyataan 19

Penghasilan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	5	1	1	0	3
Setuju	65	24	14	18	53
Tidak Setuju	15	7	4	1	19
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0

Pernyataan 20

Penghasilan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	2	1	0	0	2
Setuju	67	28	16	15	60
Tidak Setuju	14	3	3	4	12
Sangat Tidak Setuju	2	0	0	0	1

Pernyataan 21

Penghasilan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	2	0	1	0	2
Setuju	62	22	14	15	61
Tidak Setuju	20	10	4	4	12
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	0

Pernyataan 22

Penghasilan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	6	1	2	0	8
Setuju	63	27	11	18	50
Tidak Setuju	16	4	6	1	16
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	1

Pernyataan 23

Penghasilan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	4	1	1	1	3
Setuju	49	24	11	13	45
Tidak Setuju	30	7	7	5	27
Sangat Tidak Setuju	2	0	0	0	0

Pernyataan 24

Penghasilan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	2	2	0	0	1
Setuju	45	19	10	15	36
Tidak Setuju	33	11	8	4	31
Sangat Tidak Setuju	5	0	1	0	7

Pernyataan 25

Penghasilan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	6	0	1	0	4
Setuju	67	28	16	17	62
Tidak Setuju	12	4	2	2	9
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0

Pernyataan 26

Penghasilan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	3	2	1	0	2
Setuju	69	27	15	15	59
Tidak Setuju	13	3	3	4	14
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0

Pernyataan 27

Penghasilan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	2	1	1	0	5
Setuju	60	21	13	13	44
Tidak Setuju	23	10	5	6	26
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0

Pernyataan 28

Penghasilan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	4	0	0	0	2
Setuju	61	28	14	13	49
Tidak Setuju	17	4	5	6	22
Sangat Tidak Setuju	3	0	0	0	2

Pernyataan 29

Penghasilan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	2	0	0	0	4
Setuju	58	26	8	16	48
Tidak Setuju	25	6	11	3	21
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	2

Pernyataan 30

Penghasilan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	3	2	1	0	2
Setuju	60	24	16	15	57
Tidak Setuju	22	6	2	4	16
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0

Pernyataan 31

Penghasilan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	2	0	0	0	2
Setuju	45	26	8	10	48
Tidak Setuju	37	6	10	9	25
Sangat Tidak Setuju	1	0	1	0	0

Pernyataan 32

Penghasilan	A	B	C	D	E
Sangat Setuju	4	2	0	1	6
Setuju	53	22	10	10	45
Tidak Setuju	28	8	9	8	23
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	1

DOKUMENTASI



**Kondisi Ruang Tunggu,
Ruang Pendaftaran, dan
Ruang Pengambilan
Dokumen Kependudukan**



**Kondisi Ruang Perekaman
Foto e-KTP**



Mesin Pencetakan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

SALINAN

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 25 TAHUN 2009
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 - b. bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik;
 - c. bahwa sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas;
 - d. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya;
- e. bahwa ...

CURRICULUM VITAE



Nama : Megawati
Tempat, Tgl Lahir : Serang, 1 Februari 1997
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Status : Belum Kawin
Alamat : Lingk. Bogeg Rt.01/02 No.29 Kelurahan Banjar Agung,
Kecamatan Cipocok Jaya, Kode Pos 42122, Kota Serang –
Banten.
No. Hp : 087771862125
Email : megawatiegaa2@gmail.com

PENDIDIKAN

FORMAL :

- 2002 – 2008 **SD NEGERI BANJAR AGUNG 1, BANTEN**
- 2008 – 2011 **SMP NEGERI 7 KOTA SERANG, BANTEN**
- 2011 – 2014 **SMA NEGERI 2 KOTA SERANG, BANTEN**
- 2014 – 2018 **UNIVERSITAS SULTAN AGENG
TIRTAYASA, BANTEN**

KEMAMPUAN

- MICROSOFT OFFICE (WORD, EXCEL, POWER POINT)