

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Gambaran Umum Kota Surabaya

Kota Surabaya berdasarkan astronomi terletak antara  $07^{\circ}21^0$  lintang selatan dan  $112^{\circ}36^0$  sampai dengan  $112^{\circ}54^0$  bujur timur. Sebagian besar wilayah Kota Surabaya merupakan daratan rendah dengan ketinggian 3 sampai dengan 6 meter dari permukaan laut, kecuali wilayah kota bagian selatan yang ketinggiannya mencapai 25 sampai dengan 50 meter di atas permukaan laut.

Batas wilayah Kota Surabaya sebelah utara dan timur adalah Selat Madura, sebelah selatan adalah Kabupaten Sidoarjo, dan sebelah barat adalah Kabupaten Gresik. Secara rinci perkembangan wilayah Kota Surabaya dapat dilihat pada tabel 4.1 :

Tabel 4.1

Tabel Pembagian Kecamatan Kota Surabaya

Wilayah pembantu walikota	PP No. 28 Th. 1982	KEPMENDAGRI No. 55 Th. 1990	PP No. 26 Th. 1992	PP No. 59 Th. 1992	Perda No. 5 Th. 2001
<b>Surabaya Utara</b>	P. Cantikan Semampir Krebangan Tandes Bubutan Benowo	P. Cantikan Semampir Krebangan Kenjeran	P. Cantikan Semampir Krebangan Kenjeran	P. Cantikan Semampir Krebangan Kenjeran	P. Cantikan Semampir Krebangan Kenjeran Bulak
<b>Surabaya Timur</b>	Tambaksari Gubeng Rungkut Sukolilo Kenjeran	Tambaksari Gubeng Rungkut Sukolilo	Tambaksari Gubeng Rungkut Sukolilo Mulyorejo Tenggilismejoyo Gunung anyar	Tambaksari Gubeng Rungkut Sukolilo Mulyorejo Tenggilismejoyo Gunung anyar	Tambaksari Gubeng Rungkut Sukolilo Mulyorejo Tenggilismejoyo Gunung anyar

Wilayah pembantu walikota	PP No. 28 Th. 1982	KEPMENDAGRI No. 55 Th. 1990	PP No. 26 Th. 1992	PP No. 59 Th. 1992	Perda No. 5 Th. 2001
<b>Surabaya Selatan</b>	Sawahan Wonokromo Karangpilang Lakarsantri Genteng Tegalsari	Sawahan Wonokromo Karangpilang Wonocolo	Sawahan Wonokromo Karangpilang Wonocolo	Sawahan Wonokromo Karangpilang Wonocolo Jambangan Gayungan Wiyung Dukuhpakis	Sawahan Wonokromo Karangpilang Wonocolo Jambangan Gayungan Wiyung Dukuhpakis
<b>Surabaya Barat</b>		Benowo Lakarsantri Tandes	Benowo Lakarsantri Tandes Asemrowo Sukomanunggal	Benowo Lakarsantri Tandes Asemrowo Sukomanunggal	Benowo Lakarsantri Tandes Asemrowo Sukomanunggal Sambikerep Pakal
<b>Surabaya Pusat</b>		Bubutan Simokerto Genteng Tegalsari	Bubutan Simokerto Genteng Tegalsari	Bubutan Simokerto Genteng Tegalsari	Bubutan Simokerto Genteng Tegalsari

Sumber : Surabaya dalam Angka 2003

Dari tabel diatas dapat kita lihat secara administratif, melalui Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 1982, wilayah Kota Surabaya dibagi ke dalam 3 wilayah Pembantu Walikota yang terdiri atas 19 wilayah kecamatan dengan 163 kelurahan. Pada tahun 1990 melalui KEPMENDAGRI Nomor 55 Tahun 1990, wilayah Kota Surabaya berubah menjadi 5 wilayah Pembantu Walikota terdiri dari 19 wilayah kecamatan. Selanjutnya pada tahun 1992 melalui Peraturan Pemerintah Kota Surabaya Nomor 26 Tahun 1992 jumlah wilayah Kecamatan berubah menjadi 24 Kecamatan, dan kemudian berubah menjadi 28 wilayah Kecamatan melalui Peraturan Pemerintah Kota Surabaya Nomor 59 Tahun 1992. Pada tahun 2001 melalui Perda Kota Surabaya Nomor 5 Tahun 2001 menjadi 31 Kecamatan dan 163 kelurahan.

## 2. Gambaran Kondisi Demografis Kota Surabaya

Berdasarkan data Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi, dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur, jumlah penduduk Kota Surabaya terus meningkat. Hal ini disebabkan penduduk yang cenderung meningkat baik oleh perkembangan penduduk secara alami (perkembangan penduduk yang disebabkan oleh tingkat kelahiran lebih tinggi daripada tingkat kematian) maupun perkembangan penduduk karena adanya migrasi (perkembangan penduduk yang disebabkan oleh jumlah penduduk pendatang lebih besar daripada penduduk yang pindah).

Menurut data semester pertama 2011 penduduk Kota Surabaya bertambah 36.577 jiwa. Artinya, perbulan pertambahan penduduk Kota Surabaya mencapai 6.096 jiwa. Jika dirata-rata, perhari jumlahnya mencapai 203 jiwa. Jumlah ini meningkat cukup drastis jika dibandingkan dengan periode yang sama semester pertama 2010. Saat itu pertambahan penduduk selama enam bulan mencapai 26.832 jiwa. Pertumbuhan penduduk di Kota Surabaya tidak lepas dari meningkatnya angka kelahiran yang mencapai 34.113 jiwa, dengan perbandingan angka kematiannya hanya berada di angka 3.032 jiwa. Tingginya pertambahan penduduk selama semester pertama 2011 tidak lepas pula dari banyaknya penduduk luar yang masuk ke Kota Surabaya. Angka pindah masuk di Kota Surabaya hingga enam bulan pertama tahun 2011 mencapai 9.438 jiwa. Sedangkan pindah keluar Kota Surabaya hanya tercatat 3.022 jiwa. Perpindahan penduduk ini sebagian besar disebabkan oleh fasilitas Kota Surabaya sebagai Kota BUDI PAMARINDA (Kota Budaya, Pendidikan, Pariwisata, Maritim, Industri, dan Perdagangan).

### 3. Deskripsi Kecamatan Kenjeran

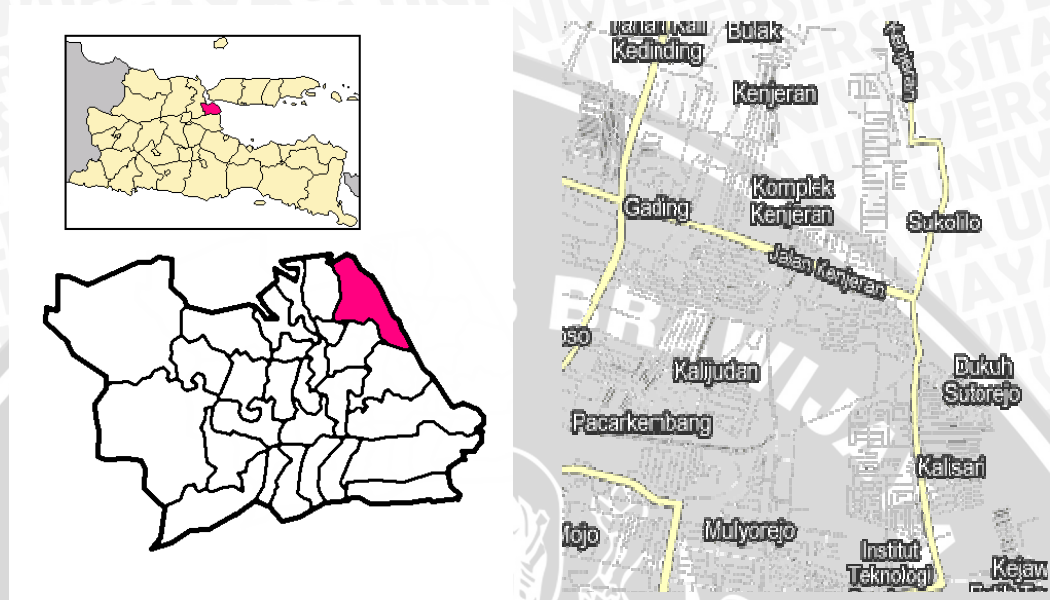
#### a. Gambaran Umum Lokasi Kecamatan Kenjeran

Kenjeran merupakan salah satu kecamatan yang berada di Bagian Utara Surabaya, Jawa Timur, Indonesia. Karena berbatasan dengan laut, disini terdapat jembatan terpanjang kedua di Indonesia, yaitu Jembatan Suramadu yang menghubungkan Surabaya dengan Madura. Selain itu, Kecamatan Kenjeran juga mempunyai objek wisata Pantai Kenjeran yang mana pada objek wisata ini, kita tidak hanya bisa menemukan pantai, tetapi juga melihat tempat persembayangan terbesar umat Agama Konghucu di Surabaya. Karena letaknya yang berbatasan langsung dengan pantai, sebenarnya Kecamatan Kenjeran memiliki potensi yang besar, baik potensi ekonomi dan perdagangan, serta potensi sosial dan budaya. Terlebih lagi dengan adanya Jembatan Suramadu yang saat ini sudah menjadi salah satu daya tarik wisatawan baik asing maupun domestik. Meskipun begitu, lingkungan disekitar Kecamatan Kenjeran masih terlihat kumuh, dikarenakan kurangnya penanganan akan bangunan liar oleh para gelandangan ataupun pedagang liar, sehingga seringkali terjadi tindakan kriminal dan pada waktu sore haripun jalanan disekitar Kecamatan Kenjeran pasti mengalami kemacetan. Ini tidak lain adalah karena memang sebagian besar penduduk Kecamatan Kenjeran bekerja di wilayah Surabaya tengah.

Kecamatan kenjeran berada di Jalan Kedung Cowek no. 350 Surabaya 60129, dengan luas wilayah 14,42 km<sup>2</sup>.

Gambar 4.1

Gambar Peta Lokasi Kecamatan Kenjeran



## b. Tugas dan Fungsi Kecamatan Kenjeran Surabaya

### 1. Sasaran Tugas Kecamatan Kenjeran

- a) Memberikan gambaran tentang visi dan misi, serta kegiatan Kecamatan Kenjeran kepada Walikota Surabaya.
- b) Sebagai bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan Kecamatan Kenjeran.
- c) Sebagai bentuk perwujudan pertanggungjawaban kepada publik terhadap anggaran yang dikeluarkan dari anggaran Pemerintah Kota Surabaya.
- d) Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) dimaksudkan sebagai acuan bagi instansi pemerintah untuk mengevaluasi pelaksanaan kinerja sesuai dengan program dan kebijaksanaan pemerintah Kota Surabaya.

## 2. Sasaran Kerja Kecamatan Kenjeran Surabaya

- a) Mewujudkan visi dan misi kecamatan kenjeran sebagai satuan kerja perangkat daerah (SKPD) Kota Surabaya dalam rangka penjebaran RPJM Kota Surabaya tahun 2006-2010
- b) Sebagai dasar dan pijakan perencanaan terhadap pelaksanaan pembangunan di Kecamatan Kenjeran dalam kurun waktu 5 (lima) tahun kedepan.
- c) Sebagai wadah untuk menampung aspirasi kecamatan, sebagai ujung tombak proses perencanaan dan pelaksanaan pembangunan.
- d) Sebagai instrument yang berkelanjutan serta berkesinambungan dengan rencana dan pelaksanaan pembangunan pada tahun-tahun sebelum dan sesudahnya.
- e) Sebagai wadah untuk menjabarkan kinerja Kecamatan Kenjeran selama tahun anggaran 2009.

## 3. Dasar Hukum

Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) dilandasi dasar hukum sebagai berikut;

- a) Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 4 Ayat 1.
- b) Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999, tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.
- c) Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2004, tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi.
- d) Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2003, tentang Keuangan Negara.
- e) Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2004, tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional.
- f) Undang – Undang Nomor 33 Tahun 2004, tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah.

- g) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 2005, tentang Pemerintahan Daerah.
- h) Surat Edaran Menteri PAN Nomor SE-31/M.PAN/XII/2004, tentang Pendapatan Kinerja.
- i) Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 239 Tahun 2003, tentang Pedoman Penyusunan LAKIP.
- j) Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 2 Tahun 2006, tentang Organisasi Kecamatan.
- k) Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 5 Tahun 2006, tentang Organisasi Kelurahan.
- l) Peraturan Walikota Nomor 5 Tahun 2007, tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Kecamatan.
- m) Peraturan Walikota Nomor 18 Tahun 2007, tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Kelurahan.

#### c. Gambaran Umum Kecamatan Kenjeran

##### 1. Struktur Organisasi

Struktur organisasi Kecamatan Kenjeran berpedoman pada Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 2 Tahun 2006, yang terdiri dari:

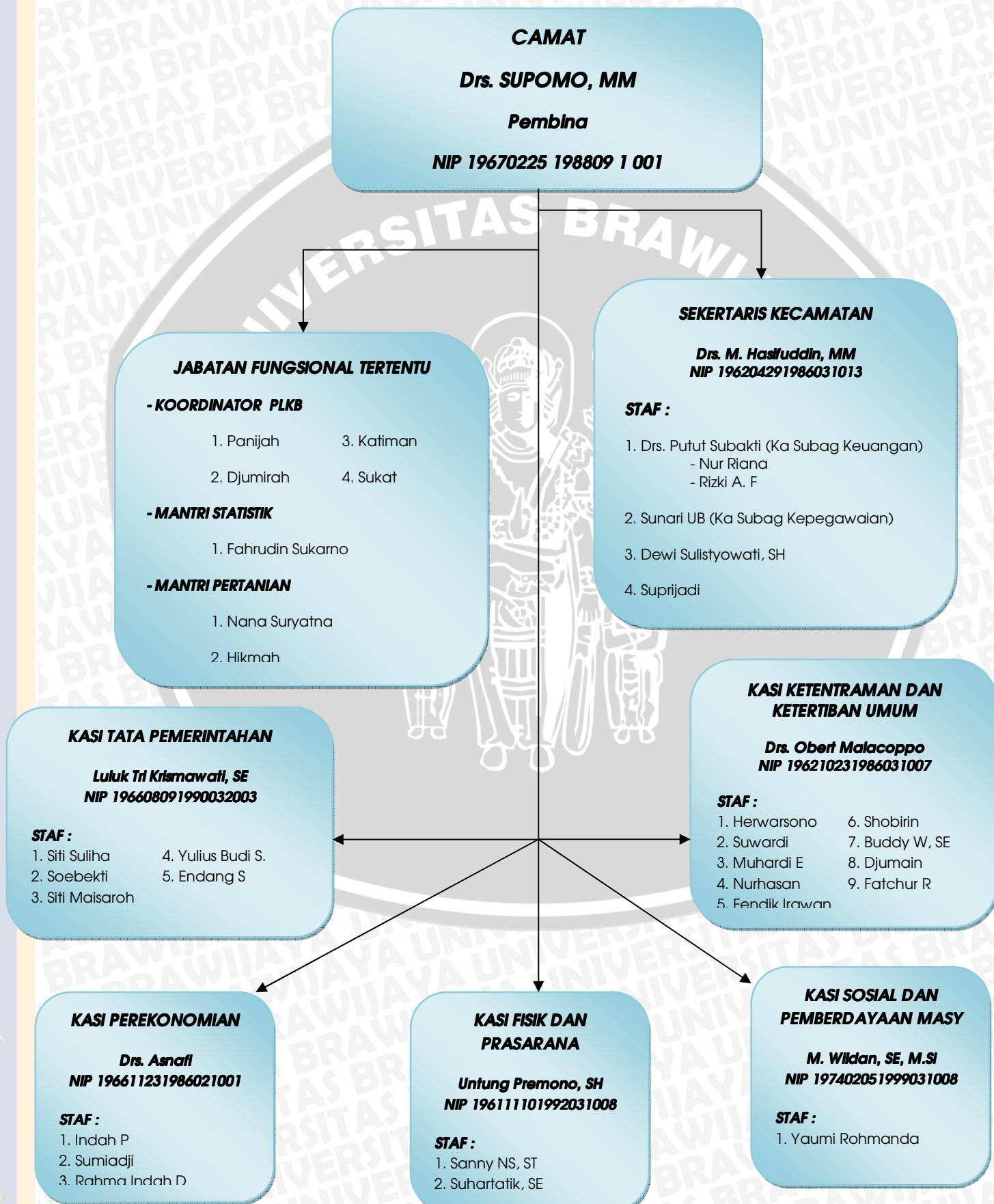
- a) Camat
- b) Sekertaris kecamatan
- c) Seksi pemerintahan
- d) Seksi ketentraman dan ketertiban umum
- e) Seksi perekonomian
- f) Seksi fisik dan prasarana
- g) Seksi sosial dan pemberdayaan masyarakat
- h) Kelompok jabatan fungsional tertentu

Selanjutnya, gambaran tentang Bagan Organisasi Kecamatan dan Kelurahan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 2 dan 5 Tahun 2006 serta daftar nama PNS Kecamatan Kenjeran dapat dilihat pada gambar dan tabel berikut :





**GAMBAR 4.2**  
**BAGAN ORGANISASI KECAMATAN KENJERAN**



**Tabel 4.2**  
**Daftar Nama Pegawai Negeri Sipil**  
**Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya**  
**Periode 2011**

NO	NAMA	NIP	GOLONGAN	JABATAN
1	Drs. Supomo, MM.	19670225 198809 1 001	Pembina / IV.a	Camat Kenjeran
2	Drs.H. M. Hasifuddin, MM.	19620429 198603 1 013	Pembina / IV.a	Sekretaris Kecamatan
3	<b>KOSONG</b>			Ka. Sub. Bag. Kepegawaian
4	Drs. Putut Subakti	19560715 198910 1 001	Penata Muda / III.a	Ka.Sub.Bag Keuangan
5	Nur Riana	19780818 199809 2 001	Pengatur Tk.I / II.d	Staf
6	Dewi Sulistiowati	19750614 200701 2 014	Pengatur Muda / II.b	Staf
7	Soebekti	19680811 200701 1 024	Juru Tk.I / I.d	Staf
8	Luluk Tri Krismawati	19660809 199003 2 003	Penata / III.c	Kasi Pemerintahan
9	Siti Maisaroh	19690223 200701 2 014	Pengatur Muda / II.b	Staf
10	Siti Suliha.	19700420 200701 2 002	Pengatur Muda / II.b	Staf
11	Endang Sulistyani	19650222 200112 2 002	Pengatur Muda / II.a	Staf
12	Sudarsono	19770617 200801 1 008	Juru Tk.I / I.d	Staf

NO	NAMA	NIP	GOLONGAN	JABATAN
13	Untung Premono, SH.	19611110 199203 1 008	Penata Tk.I / III.d	Kasi Fisik Sarana & Prasarana
14	Sanny Noerma S, ST.	19761109 200112 1 002	Penata Muda / III.a	Staf
15	Suhartatik.	19751121 200901 2 001	Pengatur Muda / II.a	Staf
16	M. Wildan, SE.Msi.	19740205 199903 1 008	Penata Tk.I / III.d	Kasi Sosial dan PM.
17	Yaumi Rohmada	19780706 201001 2 001	Pengatur Muda / II.a	Staf
18	Drs. Asnafi	19661123 198602 1 001	Penata / III.c	Kasi Perekonomian
19	Indah Permanasari.	19720112 200701 2 007	Pengatur Muda / II.b	Staf
20	Sumiadji	19740530 200701 1 009	Juru Muda Tk.I / I.b	Staf
21	Drs.Obert Malacoppo	19621023 198603 1 007	Penata Tk.I / III.d	Kasi Trantibum
22	Herwarsono	19610220 198303 1 010	Pengatur Tk.I / II.d	Staf
23	Moch. Sobirin	19660413 199103 1 011	Pengatur Tk.I / II.d	Staf
24	Suwardi	19671225 200112 1 001	Pengatur Muda / II.a	Staf
25	Yulius Budi Santosa	19650507 200701 1 019	Pengatur Muda / II.b	Staf
26	Buddy Walujo.	19711201 200701 1 001	Pengatur Muda / II.b	Staf

NO	NAMA	NIP	GOLONGAN	JABATAN
27	Djumain	19741004 200901 1 002	Pengatur Muda / II.a	Staf
28	Muhardi Efendi	19650511 200801 1 006	Pengatur Muda / II.a	Staf
29	Nur Hasan	19650921 200901 1 001	Pengatur Muda / II.a	Staf
30	<b>KOSONG</b>			Lurah Tk.Kedinding
31	Sudjaijin	19631225 199203 1 010	PENATA MUDA / III.a	Sekretaris Kelurahan
32	Mastinah, SE.	19660218 198603 2 010	PENATA TK.I / III.d	Kasi Fisik & Prasarana
33	Anis Pujiastutik, S.Sos.	19770925 200112 2 003	PENATA / III.c	Kasi Sos & Pem Mas
34	Eka Yudyanto	19650526 199003 1 010	PENATA MUDA / III.b	Kasi Pemerintahan
35	<b>KOSONG</b>			Kasi Trantibum
36	<b>KOSONG</b>			Kasi Perekonomian
37	Agus Sugianto	19690816 199403 1 006	Penata Muda / III.a	Staf
38	Khoirul Anam	19710812 200112 1 003	PENGATUR / II.c	Staf
39	Anang Mulyadi	19690827 200701 1 016	Pengatur Muda Tk.I/ II.b	Staf
40	Sijin	19591227 199103 1 003	Pengatur Muda Tk.I/ II.b	Staf

NO	NAMA	NIP	GOLONGAN	JABATAN
41		<b>KOSONG</b>		Lurah Sidotopo Wetan
42	Suhartiningsih, SH.	19671213 199602 2 001	PENATA Tk.I/ III. D	Sekretaris Kelurahan
43	Anny Rofaidah	19610410 199203 2 002	PENATA MUDA TK.I / III.b	Kasi Sos & Pem Mas
44		<b>KOSONG</b>		Kasi Pemerintahan
45		<b>KOSONG</b>		Kasi Trantibum
46		<b>KOSONG</b>		Kasi Perekonomian
47		<b>KOSONG</b>		Kasi Fisik & Prasarana
48	Siti Lestari	19590329 198205 2 001	PENATA MUDA TK.I / III.b	Staf
49	Hasan Bisri	19600326 199103 1 003	JURU TK.I / I.d	Staf
50	Mas'ud	19590726 198410 1 001	PENATA / III.c	Lurah Tambak Wedi
51	Suhartono	19630204 198403 1 010	PENATA TK.I / III.d	Sekretaris Kelurahan
52	Indah Sri Wahyoeni, SH.	19640410 198503 2 009	PENATA TK.I / III.d	Kasi Fisik & Prasarana
53		<b>KOSONG</b>		Kasi Sos & Pem Mas
54		<b>KOSONG</b>		Kasi Pemerintahan

NO	NAMA	NIP	GOLONGAN	JABATAN
55		<b>KOSONG</b>		Kasi Trantibum
56		<b>KOSONG</b>		Kasi Perekonomian
57	Moch. Sali	19550528 198209 1 001	PENGATUR TK.I / II.d	Staf
58	Kasiyono	19690412 199203 1 014	Pengatur Muda Tk.I / II.b	Staf
59	Suparmun	19560209 198303 1 146	Pengatur Muda Tk.I / II.b	Staf
60	Musdar, SE.	19630107 198501 1 002	PENATA TK.I / III.d	Lurah Bulak Banteng
61	Hj. Partinah, SH	19570906 198205 2 001	PENATA TK.I / III.d	Sekretaris Kelurahan
62	Sulandari, SH.	19620905 198503 2 009	PENATA TK.I / III.d	Kasi Sos & Pem Mas
63		<b>KOSONG</b>		Kasi Pemerintahan
64		<b>KOSONG</b>		Kasi Trantibum
65		<b>KOSONG</b>		Kasi Perekonomian
66		<b>KOSONG</b>		Kasi Fisik & Prasarana
67	Putri Narendrani, SH.	19780222 200212 2 004	PENGATUR TK.I / II.d	Staf
68	Yoelanda Fajar Hikmawati	19830131 200112 2 002	PENGATUR Tk.I / II.d	Staf

NO	NAMA	NIP	GOLONGAN	JABATAN
69	Hj. Tri Farida Inawati	19710202 199203 2 009	PENGATUR / II.c	Staf

### 3. Deskripsi Tugas di Kecamatan Kenjeran

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 2 tahun 2006 tentang Organisasi Kecamatan dan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 5 Tahun 2006 tentang Organisasi Kelurahan.

#### a. Kecamatan

Camat mempunyai tugas melaksanakan kewenangan yang dilimpahkan oleh Kepala Daerah untuk menangani sebagian urusan Otonomi Daerah. Untuk melaksanakan tugas, camat memiliki fungsi penyelenggaraan tugas umum pemerintahan yang meliputi :

1. Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat.
2. Pengkoordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
3. Pengkoordinasian penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.
4. Pengkoordinasian pemeliharaan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan umum.
5. Pengkoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan.
6. Pembinaan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan.
7. Pelaksanaan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya.
8. Penyusunan program, pembinaan administrasi, dan pengolahan ketatausahaan.

#### b. Kelurahan

Lurah mempunyai tugas :

1. Menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.
2. Melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh kepala daerah, yang mana tugas lurah adalah pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan, pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, pembinaan lembaga kemasyarakatan, penyusunan program, pembinaan administrasi dan pengelolaan ketatausahaan.

#### c. Sekertaris Kecamatan

Sekertaris kecamatan mempunyai tugas membantu camat dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan pemerintahan dan memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh perangkat kecamatan. Untuk menyelenggarakan tugas, sekertaris kecamatan mempunyai fungsi :

1. Pelaksanaan koordinasi penyusunan rencana program anggaran dan laporan kecamatan.
2. Pelaksanaan pembinaan organisasi dan ketetalaksanaan.
3. Pengelolaan administrasi kepegawaian.
4. Pengelolaan surat menyurat, dokumentasi, rumah tangga perlengkapan atau peralatan kantor, kearsipan dan perpustakaan.
5. Pelaksanaan hubungan masyarakat dan keprotokolanan.
6. Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian dibidang ketatausahaan.
7. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### d. Seksi Pemerintahan

Seksi pemerintahan mempunyai tugas membantu camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi, dan



pelaporan urusan pemerintahan. untuk menyelenggarakan tugas, seksi pemerintahan mempunyai fungsi :

1. Penyusunan rencana program dan petunjuk teknis dibidang urusan pemerintahan.
2. Pelaksanaan program dan petunjuk teknis dibidang urusan pemerintahan.
3. Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain bila di bidang urusan pemerintahan.
4. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.
5. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai tugas dan fungsinya.

#### e. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum

Seksi ketentraman dan ketertiban umum mempunyai tugas membantu camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan ketentuan dan ketertiban umum. Untuk menyelenggarakan tugasnya, seksi ketentraman dan ketertiban umum mempunyai fungsi :

1. Penyusunan rencana program dan petunjuk teknis dibidang urusan ketentraman dan ketertiban umum.
2. Pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis dibidang urusan ketentraman dan ketertiban umum.
3. Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang urusan ketentraman dan ketertiban umum.
4. Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian di bidang urusan ketentraman dan ketertiban umum.
5. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.
6. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### f. Seksi Perekonomian

Seksi perekonomian mempunyai tugas membantu camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi, dan pelaporan urusan perekonomian. Untuk menyelenggarakan tugas, seksi perekonomian mempunyai fungsi :

1. Penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang urusan perekonomian.
2. Pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang urusan perekonomian.
3. Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain dibidang urusan perekonomian.
4. Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian di bidang urusan perekonomian.
5. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.
6. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai tugas dan fungsinya.

#### g. Seksi Fisik dan Prasarana

Seksi fisik dan prasarana mempunyai tugas membantu camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi, dan pelaporan urusan fisik dan prasarana. Untuk menyelenggarakan tugas, seksi fisik dan prasarana mempunyai fungsi :

1. Penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang urusan pengadaan fisik dan prasarana.
2. Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain dibidang urusan pengadaan fisik dan prasarana.
3. Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian di bidang urusan pengadaan fisik dan prasarana.
4. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.
5. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai tugas dan fungsinya.

#### h. Seksi Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat

Seksi Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat mempunyai tugas membantu camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi, dan pelaporan urusan sosial dan pemberdayaan masyarakat. Untuk menyelenggarakan tugas, seksi sosial dan pemberdayaan masyarakat mempunyai fungsi :

1. Penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang urusan sosial dan pemberdayaan masyarakat.
2. Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain dibidang urusan sosial dan pemberdayaan masyarakat.
3. Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian di bidang urusan sosial dan pemberdayaan masyarakat.
4. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.
5. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai tugas dan fungsinya.

#### 4. Hal – Hal yang Dianggap Penting

Adapun aktivitas yang dilakukan kecamatan kenjeran yang tidak terdapat dalam tugas dan fungsi sesuai Peraturan Walikota Nomor 5 Tahun 2007, yaitu :

- a. Peningkatan disiplin kerja pegawai melalui program wajib apel pagi setiap hari kerja, tujuan agar pegawai memiliki komotmen yang sungguh terhadap kinerja organisasi.
- b. Membina potensi wilayah kelurahan, diantaranya: pedagang ikan di Kelurahan Kedinding.

- c. Mengikutkan warga pada kegiatan-kegiatan pembangunan yang dilakukan oleh pihak swasta seperti kegiatan *Green and Clean*.

#### 5. Isu – Isu Stategis Kecamatan Kenjeran Surabaya

Perencanaan yang mengakomodasi masukan dari masyarakat akan selalu memperhatikan suasana kejiwaan dan permintaan dari masyarakat, oleh karena itu amat penting untuk mengetahui isu-isu strategis yang muncul dan berkembang di masyarakat :

- a. Masih banyaknya masyarakat yang secara sosial tidak berdaya karena kemiskinan dan mengalami tekanan sosial yang tinggi, sehingga perlu program yang secara riil dapat memberdayakan masyarakat.
- b. Masih banyaknya pemuda usia produktif yang menganggur dan kurang berperan dalam lingkungan sekitarnya.
- c. Masih banyaknya genangan air di badan jalan pada saat hujan lebat, terutama pada jalan-jalan arteri.
- d. Peningkatan pelayanan dalam pengurusan surat atau dokumen kependudukan menjadi masalah yang banyak dipertimbangkan sebagai isu sentral yang seringkali terabaikan sepanjang waktu tidak cukup menjadi perhatian serius, masyarakat masih mengeluhkan sarana dan prasarana yang minim dalam pelayanan kepada masyarakat.
- e. Masih banyaknya area lingkungan yang minim penghijauan, atau ada penghijauan namun kurang perawatan, sehingga menyebabkan sistem ekologi yang kurang maksimal.

f. Masih banyaknya PKL liar yang perlu dibina keberadaannya.

#### 6. Perencanaan Strategis Kecamatan Kenjeran Surabaya

Perencanaan strategis merupakan suatu proses secara sistematis yang berkelanjutan dari program pembangunan instansi pemerintah, agar mampu menjawab tuntutan lingkungan strategis lokal, nasional, dan global serta tetap berada dalam tatanan sistem administrasi NKRI, dengan pendekatan perencanaan strategis yang jelas dan sinergis sebagai usaha melaksanakan keputusan dengan potensi, peluang, dan kendala yang dihadapi dalam upaya peningkatan akuntabilitas kinerja. Perencanaan strategis meliputi pernyataan visi, misi, faktor-faktor kunci keberhasilan, tujuan, sasaran dan strategi (cara-cara mencapai tujuan dan sasaran).

##### a. Visi Kecamatan Kenjeran

Program pembangunan dalam peningkatan akuntabilitas kinerja kecamatan kenjeran mempunyai visi sebagai berikut:

“Smart Service dalam Pelayanan Publik”

Visi tersebut dirumuskan sebagai berikut:

1. Cerdas dalam pelayanan publik, merupakan tuntutan yang terus berkembang dalam masyarakat. Hal ini tentunya wajar karena dalam era globalisasi ini pelayanan publik dengan transparansinya merupakan penilaian tersendiri bagi kinerja eksekutif. Oleh karena itu, cerdas dalam pelayanan publik sangat didambakan oleh

masyarakat, sehingga peningkatan SDM yang mempunyai daya tanggap, akomodatif, dan pro aktif, serta tercapainya penanganannya semua tuntutan maupun kebutuhan warga yang perlu menjadikan perhatian kita sehingga bisa tercapai visi yang dimaksud.

2. Kecamatan menyadari bahwa kesadaran warga masyarakat kota khususnya di wilayah Kecamatan Kenjeran sedang mengalami kemajuan yang cukup tinggi, ini dibuktikan dengan kesadaran masyarakat untuk memiliki surat-surat terutama surat identitas diri berupa KTP, KK, dan surat-surat lainnya cukup pesat setiap harinya. Kondisi inilah yang perlu kita imbangi dengan memberikan pelayanan secara profesional.

b. Pernyataan misi

Misi Kecamatan Kenjeran, yaitu :

1. Peningkatan kualitas sumber daya aparatur, artinya bahwa setiap aparatur diharapkan dapat meningkatkan kemampuannya agar dapat melayani publik dengan baik.
2. Meningkatkan kesadaran hukum masyarakat, artinya bahwa masyarakat diharapkan tertib hukum, sehingga tercipta suatu kondisi lingkungan yang harmonis dan dinamis.
3. Mewujudkan penataan lingkungan yang bersih, hijau, dan bebas banjir, artinya berusaha untuk mewujudkan lingkungan yang nyaman merupakan dambaan seluruh elemen masyarakat, dengan demikian menjadi tanggung jawab bersama.

4. Mewujudkan kesejahteraan, artinya diperlukan berbagai upaya mensejahterakan masyarakat dengan cara proses pemberdayaan masyarakat.

c. Tujuan

Tujuan Kecamatan Kenjeran, yaitu:

1. Meningkatkan kinerja aparatur agar lebih professional dalam menjalankan tugasnya.
2. Meningkatkan disiplin kerja pegawai.
3. Mewujudkan suatu wujud budaya tertib hukum.
4. Menciptakan suatu iklim yang kondusif bagi kelancaran proses pembangunan.
5. Mewujudkan budaya tertib hukum pada masyarakat.
6. Meningkatkan kualitas pemukiman.
7. Meningkatkan kualitas pengelolaan sampah.
8. Mewujudkan lingkungan yang bebas banjir.
9. Meningkatkan kualitas kehidupan warga miskin agar lebih baik.
10. Meningkatkan partisipasi masyarakat.

d. Sasaran

Sasaran dari Kecamatan Kenjeran, yaitu:

1. Terciptanya kualitas aparatur yang professional didalam menjelaskan tugasnya.  
contoh : kualitas pelayanan petugas loket pelayanan publik.

2. Terciptanya disiplin kerja pegawai.  
contoh : kegiatan wajib apel pagi
  3. Terwujudnya suatu budaya tertib hukum masyarakat.  
contoh : memiliki identitas diri (KTP), KK, dan lain-lain.
  4. Terciptanya kualitas pemukiman.  
contoh : pembenahan lingkungan perkampungan.
  5. Terciptanya kualitas pengelolaan sampah yang handal dan jitu.  
contoh : pengelolaan sampah mandiri.
  6. Terwujudnya lingkungan yang bebas banjir.  
contoh : kerja bakti pengerukan saluran.
  7. Terciptanya kualitas kehidupan warga miskin agar lebih baik.  
contoh : program OPK beras dan minyak goreng.
  8. Terwujudnya partisipasi masyarakat  
contoh : kegiatan PKK, karang taruna, pengajian, dan lain-lain.
- e. Cara mencapai tujuan dan sasaran
1. Analisis lingkungan

Sebelum menginjak pada penetapan cara yang akan ditempuh guna tercapainya sasaran untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan, maka terlebih dahulu akan dilakukan analisis lingkungan guna memulai faktor-faktor yang dinilai akan mempengaruhi keberhasilan pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.



a. Lingkungan Eksternal

1. Peluang ;

- a. Dukungan pemerintah kota
- b. Dukungan LKMK, RW, RT, tokoh masyarakat, ulama, karang taruna, dan PKK.

2. Ancaman :

- a. Pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab (oknum) yang berperan sebagai provokator.
- b. Masyarakat yang kurang sadar hukum.

b. Lingkungan internal

1. Kekuatan :

- a. aturan dan kebijakan pimpinan.
- b. loyalitas sekcab, kasi, dan staf

2. Kelemahan :

- a. kurangnya motivasi pegawai.
- b. kurangnya kompetensi pegawai (skill, knowledge, attitude)

f. Penerapan Strategi Kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya

Berdasarkan hasil penilaian terhadap faktor-faktor lingkungan strategis, maka strategis yang ditetapkan guna mewujudkan tujuan melalui pencapaian secara bertahap. Sasaran yang telah ditetapkan adalah sebagai berikut :

1. Pembinaan administrasi kelurahan.
2. Peningkatan pelayanan kependudukan melalui pelayanan malam.
3. Program peningkatan kualitas SDM kecamatan dan kelurahan berupa pelatihan teknis, service quality, informasi teknologi, dan sebagainya.
4. Kegiatan jarring asmara RW dan RT.
5. Pelaksanaan operasi yustisi dan operasi rutin.
6. Operasi simpati atau peduli.
7. Pengerukan saluran.
8. Pembinaan lansian dan pemeriksaan kesehatan gratis.
9. Kegiatan lomba bersih-bersih kampung.
10. Pembinaan PKK.
11. Pembinaan karang taruna.
12. Pusat pelayanan terpadu informasi publik.

g. Kebijakan Kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya

Berdasarkan hasil formulasi strategi yang telah dikembangkan dan ditetapkan, maka kebijakan yang diletakkan sebagai dasar SKPD kecamatan kenjeran adalah sebagai berikut :

1. Mewujudkan pemerintahan yang demokratis, berkeadilan, transparan, dan akuntabel.
2. Mewujudkan penataan lingkungan yang bersih, hijau, dan nyaman.
3. Meningkatkan kesejahteraan berpenghasilan rendah melalui pembangunan sosial masyarakat.
4. Menggali dan meningkatkan khasanah budaya local serta mengembangkan kehidupan kemasyarakatan yang harmonis dan bertoleransi.

#### h. Pelayanan di Kecamatan Kenjeran Surabaya

Kecamatan Kenjeran melayani beberapa administrasi kependudukan, antara lain:

##### 1. Layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP)

Pengurusan KTP yaitu persyaratan yang diajukan dan diserahkan pada petugas kecamatan atas dasar persetujuan dari tingkat RT maupun RW kemudian dilanjutkan pada tingkat kelurahan, baru bisa memenuhi syarat untuk mendapatkan KTP. Setelah pemeriksaan petugas kecamatan, maka kita bisa mengambil formulir pendaftaran. Setelah itu kita hanya menunggu beberapa saat untuk pemanggilan dalam prosedur pemotretan dan memberikan tanda tangan pada KTP. Maka selesailah prosedur-prosedur pembuatan KTP di tingkat kecamatan, dan hanya menunggu beberapa jam saja untuk pengambilan KTP dengan membawa bukti berupa nomor formulir pendaftaran.

Pengurusan e-KTP tidak terlalu rumit, karena e-KTP merupakan kelanjutan dari pengurusan KTP. Setiap warga yang telah memiliki KTP bisa langsung mengurus e-KTP. Pertama, warga harus menunjukkan bukti fisik KTP, setelah itu warga diminta keterangan mengenai data diri, scan retina mata, sidik jari 10 jari, dan tanda tangan digital. Setelah itu KTP akan ditarik, dan digantikan dengan e-KTP yang pada bukti fisiknya terdapat chip untuk melihat biodata diri secara elektronik.

## 2. Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)

Pengurusan SKCK yaitu pengurusan yang diajukan dan diserahkan pada petugas kecamatan atas rekomendasi dari tingkat RT maupun RW, kemudian dilanjutkan pada tingkat kelurahan yang seterusnya diserahkan pada kecamatan untuk mendapatkan tanda tangan dari camat, setelah itu form di bawa ke kantor polisi untuk mendapatkan pelayanan lebih lanjut dari pihak kepolisian.

## 3. Layanan Surat Permohonan Menjadi Penduduk (SPMP)

Pengurusan SPMP yaitu persyaratan yang diajukan dan diserahkan pada petugas kecamatan atas persetujuan dari tingkat RT maupun RW kemudian dilanjutkan pada tingkat kelurahan yang seterusnya diserahkan pada kecamatan untuk orang yang bersangkutan dan tidak lupa membawa SKCK untuk mendapatkan surat permohonan menjadi penduduk.

## 4. Layanan Kartu Keluarga (KK)

Pengurusan KK yaitu persyaratan yang diajukan dan diserahkan pada petugas kecamatan haruslah atas persetujuan dari tingkat RT maupun RW lalu dilanjutkan pada tingkat kelurahan, dan tidak lupa membawa KK lama.

## 5. Layanan Izin Keramaian

Pengurusan izin keramaian yaitu persyaratan yang diajukan dan diserahkan kepada petugas kecamatan haruslah atas persetujuan dari RT maupun RW kemudian dilanjutkan pada tingkat kelurahan yang seterusnya diserahkan pada kecamatan untuk mendapatkan tanda tangan dari kecamatan, setelah itu baru dibawa ke kantor polisi dengan membawa rincian acara keramaian.

#### 6. Layanan Legalisir Fotocopy Surat - Surat Kependudukan

Pengurusan legalisir dimulai dari persetujuan rt maupun Rw lalu dimasukkan pada tingkat kelurahan, setelah itu baru akan mendapat stempel basah dari kecamatan.

#### 7. Layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB) yaitu persyaratan yang diajukan dan diserahkan pada petugas kecamatan haruslah diatas persetujuan dari RT ataupun RW kemudian dilanjutkan pada tingkat kelurahan yang seterusnya pada tingkat kecamatan, lalu formulir yang sudah ditandatangani bisa dibawa ke kantor polisi untuk mendapatkan SKCK sebagai salah satu syarat pengurusan surat izin mendirikan bangunan.

#### 8. Layanan Izin Gangguan/HO

Pengurusan surat izin gangguan/HO yaitu persyaratan yang hendak diajukan terlebih dahulu adalah melalui RT ataupun RW kemudian diserahkan kepada pihak berwajib ataupun dikenal dengan polisi.

#### 9. Layanan Pengurusan Kartu Keluarga bagi Orang Asing

Pengurusan kartu keluarga bagi orang asing yaitu persyaratan yang hendak diajukan adalah pengantar RT maupun RW lalu diteruskan ke kelurahan untuk mendapatkan surat pengantar. Diwajibkan membawa KK lama yang sudah ada nomor induk kependudukan (NIK), akte perkawinan kalau sudah menikah, akte perceraian apabila sudah bercerai, akte kelahiran dan kematian, bukti penempatan atas tanah dan bangunan, pasporm kartu izin tinggal

tetap dari kantor imigrasi, surat tanda lapor diri dari kepolisian, dan surat keterangan tempat tinggal.

#### 10. Layanan Pengurusan Surat Keterangan Waris

Pengurusan surat keterangan waris, persyaratan yang harus dibawa yaitu pengantar RT maupun RW, akte kematian pewaris, surat nikah pewaris, akte kelahiran ahli waris, KK, dan KTP para ahli waris, KTP 2 orang saksi, surat pernyataan pengakuan apabila para ahli waris masih dibawah umur, foto penandatanganan surat keterangan waris oleh para ahli waris dihadapan lurah barulah mendapatkan surat keterangan ahli waris.

#### 11. Layanan Pengurusan Pengantar Pematian

Pengurusan pengantar kematian yaitu pengantar RT maupun RW dan pengantar lurah lalu menyediakan surat keterangan kematian dari dokter asli, KK, atau KTP yang meninggal, dan KTP pelapor penduduk setempat barulah mendapatkan pengantar kematian dari kecamatan.

#### 12. Layanan Pengurusan Pengantar Kelahiran

Pengurusan pengantar kelahiran yaitu dengan persyaratan pengantar dari RT maupun RW, dan lurah, surat keterangan kelahiran dari dokter atau rumah sakit asli, KK atau KTP kedua orang tua, surat nikah, dan akte kelahiran ibu apabila anak yang dilahirkan diluar nikah.

#### 13. Layanan Persaksian Bangunan Berdiri di Atas Tanah Negara

Pengurusan persaksian bangunan berdiri di atas tanah negara yaitu harus menunjukkan pengantar RT maupun RW dan Lurah, KK dan KTP penjual, pembeli, dan saksi, bukti kepemilikan,

penguasaan, penempatan tanah dan bangunan yang sah, rekening pajak bumi dan bangunan.

## B. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

### 1. Validitas

Dari hasil perhitungan validitas dengan menggunakan bantuan *Statistical Program and Service Solutions* (SPSS) verssi 15, diperoleh hasil sebagai berikut :

- a. Variabel kepuasan masyarakat (variabel Y) terdiri dari 14 pertanyaan dan dari uji validitas 14 item pertanyaan tersebut dinyatakan valid.
- b. Variabel tingkat upaya peningkatan kualitas pelayanan publik (variabel X1) terdiri dari 8 pertanyaan dan dari uji validitas 8 pertanyaan tersebut dinyatakan valid.
- c. Variabel tingkat kualitas pelayanan publik (variabel X2) terdiri dari 5 item pertanyaan dan dari uji validitas 5 item pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

### 2. Reabilitas

Dari hasil perhitungan reabilitas dengan bantuan SPSS versi 15, diperoleh hasil sebagai berikut :

- a. Untuk variabel kepuasan masyarakat (variabel Y) nilai cronbach's alpha adalah 0,605 dan dapat dikatakan reliabel karena nilai cronbach's alpha > 0,6.

- b. Untuk variabel tingkat upaya peningkatan kualitas pelayanan publik (variabel X1) nilai cronbach's alpha adalah 0,607 dan dapat dikatakan reliabel karena nilai cronbach's alpha  $> 0,6$ .
- c. Untuk variabel tingkat kualitas pelayanan publik (variabel X2) nilai cronbach's alpha adalah 0,669 dan dapat dikatakan reliabel karena nilai cronbach's alpha  $> 0,6$ .

### C. Penyajian Data

Pada sub-bab ini akan disajikan data yang diperoleh dari temuan dilapangan dengan cara penyebaran kuisioner terhadap 100 responden di Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya. Kuisioner disebarkan dalam rentang waktu pukul 08.00 – 13.00, karena pada rentang waktu tersebut merupakan rentang waktu terpadat untuk pengurusan e-KTP. Manfaat dari penyajian data ini adalah untuk melihat gejala dari masing-masing variabel sekaligus menjadi dasar untuk mengkorelasikan antar variabel penelitian seperti yang dijelaskan pada bab sebelumnya, bahwa penelitian ini terdiri dari dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Dua variabel bebas tersebut adalah variabel tingkat upaya peningkatan pelayanan publik dan variabel tingkat kualitas pelayanan publik. Dengan variabel terikatnya dalah variabel tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Adapun uraian dari masing-masing variabel disajikan dalam bentuk tabel berdasarkan indikator dari masing-masing variabel yang bersangkutan. Berikut uraian tersebut :



## 1. Variabel X1 (Tingkat Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik)

Variabel bebas pertama dalam penelitian ini adalah tingkat upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Dan untuk mengukur variabel ini digunakan delapan indikator yaitu upaya meningkatkan kenyamanan (*convenience*), upaya untuk meningkatkan keamanan (*security*), upaya untuk meningkatkan kehandalan pegawai (*reability*), upaya untuk meningkatkan perhatian personal (*personal attention*), upaya untuk meningkatkan cara pemecahan masalah (*problem solving*), upaya untuk selalu berlaku adil (*fairness*), upaya menganggap pelayanan publik adalah hak warga negara (*citizen influence*), upaya untuk menggunakan anggaran dana sesuai dengan yang direncanakan (*fiscal responsibility*). Untuk lebih jelas penyajian data dapat dilihat pada uraian dan tabel berikut :

### a. Indikator 1

Pada indikator pertama variabel X1 terdapat 1 item pertanyaan yang mengukur tingkat upaya penyediaan kenyamanan dimana pelayanan pemerintah yang mudah diakses dan tersedia untuk seluruh warga. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan publik wajib disediakan oleh setiap instansi penyelenggara pelayanan publik. Kenyamanan merupakan salah satu kunci pokok agar masyarakat tidak segan untuk mendatangi suatu instansi, terlebih instansi tersebut adalah sebuah kecamatan. Berikut adalah tabel yang menjelaskan sejauh mana masyarakat menilai tingkat kenyamanan yang telah coba diusahakan oleh Kecamatan Kenjeran :

Tabel 4.3  
Item Pertanyaan No. 1

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	1	1%
Cukup Puas	10	10%
Puas	87	87%
Sangat Puas	2	2%
<b>Total</b>	100	100%

Dari tabel diatas bisa kita baca ternyata ada 87% atau lebih dari separuh responden menilai bahwa kenyamanan yang diupayakan oleh Kecamatan Kenjeran sudah memuaskan. Dan menurut peneliti, penilaian ini tidak salah karena kenyamanan yang diberikan kepada responden yang datang untuk mengurus e-KTP bisa dikatakan memuaskan dengan ruangan yang tidak terlalu pengap meskipun tidak dilengkapi *air conditioner* (AC), tempat duduk di ruang tunggu yang cukup, serta sistem pemanggilan yang terdengar jelas. Namun, meski begitu tetap ada 1 orang responden yang menyatakan tidak puas dengan kenyamanan yang diberikan dan setelah diamati oleh peneliti hal tersebut karena kondisi pribadi dari responden yang sedang tidak sehat. Selanjutnya ada 10 orang menyatakan cukup puas dan 2 orang menyatakan sangat puas dengan kenyamanan yang disediakan oleh Kecamatan Kenjeran.

b. Indikator 2

Pada indikator kedua variabel X1 terdapat 1 item pertanyaan yang mengukur tingkat upaya meningkatkan rasa aman pada warga saat

mengakses pelayanan publik di Kecamatan Kenjeran. Keamanan merupakan suatu hal yang bukan hanya dinilai dari rasa kecemasan seseorang terhadap hilangnya barang pribadi mereka, melainkan juga diukur seberapa mereka percaya bahwa berkas yang mereka bawa akan terjamin keamanannya. Berikut adalah tabel sejauh mana responden menilai tingkat keamanan yang telah diupayakan oleh Kecamatan Kenjeran :

Tabel 4.4  
Item Pertanyaan No. 2

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Aman	2	2%
Cukup Aman	11	11%
Aman	74	74%
Sangat Aman	13	13%
<b>Total</b>	100	100%

Dari tabel penilaian diatas, ada 74% yang menyatakan aman dan 13% sangat aman, ini menandakan adanya sebuah keberhasilan dari upaya pemberian keamanan dari Kecamatan Kenjeran. Hal ini sesuai dengan pengamatan peneliti ketika mendatangi kantor Kecamatan Kenjeran, di halaman terdapat lapangan parkir yang mudah dilihat dan tidak terlalu tertutup, dijaga oleh beberapa petugas parkir, dan sebelum keluar area parkir pengendara motor wajib menunjukkan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). Begitu pula dengan keamanan berkas mereka saat berada di dalam kantor Kecamatan Kenjeran, berkas mereka mendapat map tersendiri setiap orang. Meski demikian, ada 2% dan 11% yang

mengatakan tidak puas dan cukup puas, hal ini mungkin disebabkan oleh hilangnya helm responden. Memang bila diteliti lebih lanjut, kehilangan helm di area parkir tidak bisa diantisipasi dengan cara apapun, kecuali atas inisiatif pemilik helm sendiri untuk menitipkan helm pada petugas parkir.

c. Indikator 3

Pada indikator ketiga variabel X1 terdapat 1 item pertanyaan yang mengukur tingkat kehandalan pegawai kecamatan dalam melayani warga. Tingkat kehandalan dinilai berdasarkan seberapa besar kemampuan pegawai Kecamatan Kenjeran dalam melayani warganya, terutama dalam hal ini adalah pelayanan pembuatan e-KTP. Pegawai harus selalu siap ketika warga mengajukan pertanyaan mengenai berbagai hal seputar proses pembuatan e-KTP. Ini tidak mudah, oleh karena itu setiap pegawai harus terus berupaya menambah pengetahuan mengenai proses pembuatan e-KTP. Berikut adalah tabel yang memaparkan pendapat 100 responden terhadap kehandalan pegawai :

Tabel 5.5

Item Pertanyaan No. 3

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	3	3%
Cukup Puas	21	21%
Puas	75	75%
Sangat Puas	1	1%
<b>Total</b>	100	100%

Dari tabel penilaian diatas diketahui bahwa ada 21% responden yang menyatakan cukup puas dan 75% responden yang puas. Memang menurut peneliti, sejauh ini pegawai kecamatan cukup handal dalam mengatasi problem yang terjadi dalam proses pelayanan pembuatan e-KTP. Meski ada beberapa pegawai yang kurang memuaskan dalam memberikan jawaban, tetapi ini tertutupi oleh pegawai lain yang lebih paham. Dalam hal ini, peneliti dapat melihat bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik harus ada kerjasama yang baik antar pegawai pemberi layanan. Memang bukan untuk menghilangkan kekurangan yang harus diperbaiki, tapi setidaknya menutupi kekurangan tersebut dari kalangan publik, dan segera diadakan pembenahan untuk pelayanan yang lebih baik. Disamping yang puas dan cukup puas, ada 3% dan 1% responden yang mengatakan tidak puas dan puas.

d. Indikator 4

Pada indikator keempat variabel X1 terdapat 1 item pertanyaan yang mengukur tingkat *personal attention*. Pertanyaan ini mengukur sejauh mana pegawai bisa memahami kondisi warga yang mengurus pembuatan e-KTP secara lebih personal. Hal yang paling bisa dicontohkan adalah bagaimana cara pegawai berkomunikasi dengan warga sebagai penerima layanan. Dengan lokasi dipinggiran Kota Surabaya, pegawai Kecamatan Kenjeran harus bisa memahami bagaimana mereka harus berkomunikasi dengan warga yang mereka layani, karena warga Kecamatan Kenjeran masih ada yang tidak bisa menggunakan Bahasa Indonesia dan menulis

terlebih lagi warga yang berumur lebih dari 60 tahun. Berikut adalah tabel penilaian responden mengenai *personal attention* yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Kenjeran :

Tabel 4.6  
Item Pertanyaan No. 4

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	3	3%
Cukup Puas	14	14%
Puas	81	81%
Sangat Puas	2	2%
<b>Total</b>	100	100%

Dari 100 responden, lebih dari 80% responden mengatakan telah puas terhadap *personal attention* yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Kenjeran. Sisanya sekitar 14% mengatakan cukup puas, 3% mengatakan tidak puas, dan hanya 2% yang mengatakan sangat puas. Adanya 14% dan 3% responden yang menyatakan cukup puas dan tidak puas menurut peneliti adalah hal yang wajar terjadi di Kecamatan Kenjeran, karena beberapa dari responden tersebut adalah orang beretnis Madura. Kendala bahasalah yang akhirnya membuat mereka merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

e. Indikator 5

Pada indikator kelima variabel X1 terdapat 1 item pertanyaan yang mengukur tingkat upaya Kecamatan Kenjeran melalui pegawainya dalam memberikan *problem solving* atau dalam mengatasi masalah yang terjadi.

Berikut adalah tabel penilaian responden mengenai *problem solving* yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Kenjeran :

Tabel 4.7  
Item Pertanyaan No. 5

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Jelas	4	4%
Cukup Jelas	14	14%
Jelas	78	78%
Sangat Jelas	4	4%
<b>Total</b>	100	100%

*Problem solving* atau yang dalam bahasa Indonesia bisa dikatakan sebagai pemecahan masalah, merupakan hal yang harus dapat segera dilakukan oleh aparatur penyedia layanan publik, karena apabila terlambat sedikit saja maka akan menghambat berjalannya proses pelayanan publik. Akan ada banyak hal yang dikorbankan, dan yang terpenting adalah masalah waktu. Namun, dari 100 responden yang mengisi kuisioner, lebih dari 75% menyatakan sudah puas dengan *problem solving* yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Kenjeran dalam kaitannya dengan pengurusan e-KTP. Karena memang menurut pengamatan peneliti tidak ada masalah serius yang terjadi pada proses pelayanan pembuatan e-KTP. Walaupun ada 14% dan 4% yang menyatakan cukup jelas dan tidak jelas. Responden yang memberikan penilaian demikian menurut pengamatan peneliti, disebabkan oleh penjelasan pegawai yang kurang masuk akal mengenai keadaan komputer yang berjalan lambat karena memori komputer yang penuh.

## f. Indikator 6

Pada indikator keenam variabel X1 ini terdapat 1 item pertanyaan yang memuat bagaimana respon responden mengenai keadilan yang diberikan pegawai Kecamatan Kenjeran dalam memberikan pelayanan. Pada masa sekarang ini, keadilan merupakan hal yang paling gampang dituntut, apalagi dalam kalangan terbatas pada tataran pelayanan kecamatan. Ketidakadilan yang bisa dirasakan biasanya berkaitan dengan antrian sebelum menerima pelayanan. Berikut adalah tabel penilaian responden terhadap upaya pemberian pelayanan dengan adil :

Tabel 4.8  
Item Pertanyaan No. 6

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Adil	2	2%
Cukup Adil	14	14%
Adil	79	79%
Sangat Adil	5	5%
<b>Total</b>	100	100%

Dari tabel diatas dapat terbaca lebih dari 75% responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Kenjeran sudah adil, bahkan ada 5% yang mengatakan sangat adil. Ini memang terlihat dari ketegasan mereka menolak untuk memanipulasi antrian. Bahkan meskipun itu yang meminta adalah orang yang sudah berumur maupun orang yang datang menggunakan seragam TNI. Meskipun ada 2% dan 14% yang mengatakan tidak adil dan cukup adil. Menurut peneliti rasa



tersebut sebenarnya disebabkan oleh kesalahan pribadi dari responden yang datang tidak sesuai dengan waktu yang dijadwalkan pada kartu undangan.

g. Indikator 7

Pada indikator ketujuh variabel X1 ini terdapat 1 item pertanyaan yang menunjukkan upaya Kecamatan Kenjeran dalam meningkatkan *citizen influence* atau upaya Kecamatan Kenjeran untuk tidak memberikan pelayanan yang asal-asalan karena menganggap bahwa pelayanan publik adalah hak yang harus diterima kepada warga yang membutuhkan pelayanan. Berikut adalah tabel penilaian responden atas pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Kenjeran khususnya pelayanan pembuatan e-KTP :

Tabel 4.9  
Item Pertanyaan No. 7

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Diperhatikan	0	0%
Cukup Diperhatikan	17	17%
Diperhatikan	79	79%
Sangat Diperhatikan	4	4%
<b>Total</b>	100	100%

Upaya pemberian pelayanan yang tidak asal-asalan dan menganggap pelayanan publik merupakan hak warga mendapat apresiasi dari 79% responden yang mengisi kuisisioner. Memang menurut pengamatan peneliti, pegawai Kecamatan Kenjeran sudah berusaha

menempatkan diri mereka sebagai pihak yang wajib memberikan pelayanan terbaik kepada warganya. Mereka berusaha tidak mengecewakan dan berusaha menunjukkan kepada warga khususnya yang mengurus e-KTP bahwa sekarang kantor kecamatan bukanlah kantor yang identik dengan proses administrasi yang panjang. Bahkan ada 4% responden yang menyatakan sangat puas dan 17% yang menyatakan cukup diperhatikan atau cukup baik menerima pelayanan.

#### h. Indikator 8

Pada indikator kedelapan variabel X1 ini terdapat 1 item pertanyaan yang menunjukkan upaya Kecamatan Kenjeran untuk menggunakan dana sesuai dengan yang sudah dianggarkan. Seperti yang kita tahu, masalah anggaran masih menjadi masalah universal, atau masalah yang hampir pasti bisa menyerang semua instansi apabila tidak ada inisiatif dari masing-masing yang terkait untuk menggunakan dana sesuai dengan rencana yang sudah dianggarkan. Berikut adalah tabel penilaian responden mengenai kepercayaan mereka terhadap Kecamatan Kenjeran dalam mengalokasikan anggaran:

Tabel 4.10  
Item Pertanyaan No. 8

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Yakin	6	6%
Cukup Yakin	15	15%
Yakin	74	74%
Sangat Yakin	5	5%
<b>Total</b>	100	100%

Dari tabel diatas hanya ada 5% responden yang sangat yakin mengatakan upaya Kecamatan Kenjeran dalam mengalokasikan dana sudah sesuai dengan yang sudah direncanakan. Namun jumlah ini ternyata kalah 1% dengan yang mengatakan tidak yakin. Lalu diikuti dengan 15% yang mengatakan cukup yakin. Meskipun begitu, jumlah responden yang mengatakan yakin lebih dari 50% atau ada dititik 70%.

## 2. Variabel X2 (Tingkat Kualitas Pelayanan Publik)

Variabel bebas kedua dalam penelitian ini adalah tingkat upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Dan untuk mengukur variabel ini digunakan lima indikator yaitu kualitas pelayanan publik yang dinilai dari fasilitas fisik dan fasilitas lain yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan (*tangibles*), tingkat kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat (*reability*), tingkat kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas (*responsiveness*), tingkat pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan (*assurance*), tingkat kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual (*emphaty*).

Untuk lebih jelas penyajian data dapat dilihat pada uraian dan tabel berikut :

a. Indikator 1

Pada indikator pertama variabel X2 ini terdapat 1 item pertanyaan yang menunjukkan tingkat kualitas pelayanan publik dilihat dari alat-alat, fasilitas-fasilitas atau[un ketersediaan media yang menunjang proses pelayanan publik. Ketersediaan ini merupakan hal pokok yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Terlebih lagi dalam proses pelayanan pengurusan e-KTP. Apa jadinya bila komputer atau fasilitas lainnya yang menunjang mengalami gangguan, pasti proses pelayanan pengurusan e-KTP menjadi sangat terganggu. Berikut adalah tabel hasil penilaian responden terhadap penyediaan fasilitas penunjang pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Kenjeran :

Tabel 4.11  
Item Pertanyaan No. 1

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Baik	0	0%
Cukup Baik	12	12%
Baik	83	83%
Sangat Baik	5	5%
<b>Total</b>	100	100%

Dari tabel diatas terlihat bahwa 83% responden mengatakan fasilitas dan alat pendukung pelayanan pembuatan e-KTP sudah baik. Pilihan sebagian besar responden ini juga bukan tanpa alasan. Fasilitas dan alat pendukung yang digunakan untuk proses pelayanan pembuatan e-KTP memang masih baru namun diberikan perawatan yang cukup bagus,

sehingga pelayanan yang diberikan cukup lancar. Selain itu ada 12% yang menyatakan cukup baik dan 5% yang mengatakan sangat baik.

b. Indikator 2

Pada indikator kedua variabel X2 ini terdapat 1 item pertanyaan yang menunjukkan tingkat kualitas pelayanan publik dinilai dari kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat (*reability*). Kemampuan ini adalah kemampuan individu yang seharusnya dimiliki oleh masing-masing pegawai yang bekerja di Kecamatan Kenjeran dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang sudah dipaparkan pada media informasi. Berikut adalah tabel penilaian responden mengenai kemampuan Kecamatan Kenjeran dalam menyelenggarakan pelayanan publik :

Tabel 4.12  
Item Pertanyaan No. 2

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Sesuai	0	0%
Cukup Sesuai	11	11%
Sesuai	83	83%
Sangat Sesuai	6	6%
<b>Total</b>	100	100%

Dari tabel penilaian diatas dapat terbaca bahwa 83% dari responden menilai bahwa pelayanan publik khususnya pelayanan pembuatan e-KTP yang di selenggarakan oleh Kecamatan Kenjeran sudah sesuai dengan alur ataupun tatacara yang dipaparkan di media informasi.

Meskipun ada 11% yang mengatakan cukup sesuai, namun ada sekitar 6% yang mengatakan sangat sesuai. Jawaban responden ini bukan tanpa alasan, menurut pengamatan peneliti memang sejauh ini penyelenggaraan pelayanan pembuatan e-KTP sudah sesuai dengan alur yang sudah dirancang, sehingga pelayanan berjalan dengan lancar, tidak ada banyak kesalahpahaman antara warga dengan pegawai.

c. Indikator 3

Pada indikator ketiga variabel X2 ini terdapat 1 item pertanyaan yang menunjukkan kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas (*responsiveness*). Dengan kerelaan dan keikhlasan diharapkan kualitas pelayanan meningkat karena kualitas pelayanan bukan hanya berkaitan dengan prosedur atauoun fasilitas pendukung, tetapi juga bagaimana pegawai memberikan pelayanan. Pemberian pelayanan dengan hati akan terasa lebih membuat publik yang mengakses pelayanan menjadi lebih nyaman. Berbeda jika hanya memberikan pelayanan dengan keras atau *straight rules*. Berikut adalah tabel penilaian 100 responden mengenai *responsiveness* yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Kenjeran khususnya mengenai pembuatan e-KTP :

Tabel 4.13  
Item Pertanyaan No. 3

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Baik	2	2%
Cukup Baik	19	19%
Baik	77	77%
Sangat Baik	2	2%
<b>Total</b>	100	100%

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menilai tidak baik dan sangat baik tentang *responsiveness* sama-sama berada dititik 2%. Sedangkan yang cukup baik ada 19% dan yang menilai baik ada lebih dari 75% yaitu 77%. Menurut pengamatan peneliti, 2% responden yang menilai tidak baik untuk *responsiveness* pegawai Kecamatan Kenjeran sebenarnya memang memiliki kesalahan pribadi. Mereka kehilangan KTP asli, namun mempunyai fotocopy KTP. Pegawai Kecamatan Kenjeran sudah mengingatkan bahwa untuk membuat e-KTP tidak boleh hanya menggunakan fotocopy KTP saja. Selain itu, pegawai Kecamatan Kenjeran juga mengingatkan bahwa KTP yang hilang harus diurus untuk penggantian KTP baru. Dari situ anggapan bahwa pegawai terlalu *straight rules* muncul.

d. Indikator 4

Pada indikator keempat variabel X2 ini terdapat 1 item pertanyaan yang menunjukkan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna

layanan (*assurance*). Berikut adalah tabel penilaian 100 responden terhadap *assurance* yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Kenjeran khususnya pada pelayanan pembuatan e-KTP :

Tabel 4.14  
Item Pertanyaan No. 4

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Baik	0	0%
Cukup Baik	15	15%
Baik	82	82%
Sangat Baik	3	3%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas bisa kita lihat tidak ada yang mengatakan tidak baik untuk *assurance* yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Kenjeran. Bahkan 82% menyatakan *aassurance* yang diberikan baik, lalu dilanjutkan 15% yang menyatakan cukup baik, dan teralhir 3% yang memberikan penilaian sangat baik. Menurut pengamatan peneliti memang layak jika nilai baik cukup banyak diberikan oleh responden, karena pegawai Kecamatan Kenjeran terutama yang bertugas melayani pembuatan e-KTP sudah sangat menguasai pengetahuan mengenai e-KTP dan sopan dalam memberikan penjelasannya.



## e. Indikator 5

Pada indikator kelima variabel X2 ini terdapat 1 item pertanyaan yang menunjukkan tingkat *emphaty* atau tingkat kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual. Pada indikator ini akan dinilai kualitas pelayanan publik berdasarkan kemampuan pegawai Kecamatan Kenjeran khususnya yang memberikan pelayanan pembuatan e-KTP untuk memberikan pelayanan dengan memahami orang lain yang tidak mempunyai ikatan emosional. Berikut adalah tabel penilaian 100 responden mengenai *emphaty* yang diberikan pada pelayanan pembuatan e-KTP:

Tabel 4.15  
Item Pertanyaan No. 5

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Baik	1	1%
Cukup Baik	17	17%
Baik	82	82%
Sangat Baik	0	0%
<b>Total</b>	100	100%

Dari tabel diatas bisa dilihat walaupun tidak ada yang menilai sangat baik, tapi ada 82% responden yang menilai bahwa *emphaty* yang menunjang kualitas pelayanan publik sudah baik. Meskipun ada 1% yang mengatakan tidak baik. Menurut pengamatan peneliti, pelayanan pembuatan e-KTP ini sebenarnya sudah berjalan dinamis, *emphaty* yang diberikan saat proses penyelenggaraan pelayanan sudah terasa, sehingga

tidak ada yang melakukan protes keras atau bahkan sampai menggunakan kekerasan.

### 3. Variabel Y (Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik)

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dan untuk mengukur variabel ini digunakan empat belas indikator yaitu kemudahan prosedur pelayanan, kesamaan prosedur dengan pelayanan yang diberikan, kejelasan dan kepastian pegawai, kedisiplinan pegawai, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan, kecepatan pemberian pelayanan, keadilan dalam memberikan pelayanan, keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan, biaya pelayanan, kesesuaian biaya pelayanan dengan jumlah yang dibayarkan, ketepatan waktu, kenyamanan lingkungan, dan keamanan saat mengakses pelayanan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada uraian dan tabel berikut ini :

#### a. Indikator 1

Pada indikator pertama variabel Y terdapat 1 item pertanyaan mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diukur melalui kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Berikut adalah tabel penilaian 100 responden mengenai kepuasan terhadap prosedur pelayanan:

Tabel 4.16  
Item Pertanyaan No. 1

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Mudah	0	0%
Cukup Mudah	16	16%
Mudah	78	78%
Sangat Mudah	6	6%
<b>Total</b>	100	100%

Dari tabel diatas dapat dilihat ada 6% responden yang mengatakan prosedur pembuatan e-KTP sudah sangat mudah dan ada 78% responden yang mengatakan mudah. Lalu, ada 16% yang mengatakan bahwa prosedur sudah cukup mudah. Menurut pengamatan peneliti, prosedur untuk pembuatan e-KTP memang sudah mudah dipahami oleh warga. Baik itu prosedur sebelum mendatangi kantor sampai dengan prosedur proses atau urutan-urutan pembuatan e-KTP.

b. Indikator 2

Pada indikator kedua variabel Y terdapat 1 item pertanyaan mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dinilai dari persyaratan pelayanan. Yang dimaksud dengan persyaratan pelayanan disini adalah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Berikut adalah tabel penilaian kepuasan 100 responden terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan:

Tabel 4.17  
Item Pertanyaan No. 2

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Sesuai	0	0%
Cukup Sesuai	16	16%
Sesuai	81	81%
Sangat Sesuai	3	3%
<b>Total</b>	100	100%

Dari hasil tabel dilihat, dapat terlihat bahwa 81% responden menyatakan bahwa prosedur pelayanan dan pelayanan yang diberikan sudah sesuai. Lalu yang kedua diikuti oleh 16% yang menyatakan cukup sesuai dan 3% yang menyatakan sangat sesuai. Menurut pengamatan peneliti, prosedur pelayanan khususnya pelayanan pembuatan e-KTP sudah cukup mudah dimengerti oleh warga yang datang untuk mengurus pembuatan e-KTP. Selain itu tidak ada syarat lain yang digunakan selain membawa KTP asli juga termasuk dalam persyaratan pelayanan yang tidak rumit.

c. Indikator 3

Pada indikator ketiga variabel Y terdapat 1 item pertanyaan mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dinilai dari kejelasan petugas pelayanan dalam memberikan penjelasan tentang pelayanan yang diselenggarakan. Selain itu yang dimaksud kejelasan disini adalah keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan

(nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya). Berikut adalah tabel penilaian 100 responden terhadap kejelasan petugas pelayanan:

Tabel 4.18  
Item Pertanyaan No. 3

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Jelas	0	0%
Cukup Jelas	18	18%
Jelas	79	79%
Sangat Jelas	3	3%
<b>Total</b>	100	100%

Dari tabel diatas, bila diurutkan mulai dari penilaian terkecil, maka hanya ada 3% responden yang menyatakan sangat jelas dengan kejelasan petugas pelayanan, diikuti oleh 18% responden yang menyatakan cukup jelas, dan terakhir ada lebih dari 75% atau ada 78% responden yang menyatakan jelas terhadap kejelasan pelayanan baik itu kejelasan pegawai yang memberikan pelayanan maupun kejelasan pegawai saat memberikan keterangan mengenai proses penyelenggaraan pelayanan khususnya penyelenggaraan pelayanan pembuatan e-KTP.

#### d. Indikator 4

Pada indikator keempat variabel Y terdapat 1 item pertanyaan mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dinilai dari kedisiplinan petugas pelayanan. Yang dimaksud dengan kedisiplinan disini adalah kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

Berikut adalah tabel penilaian 100 responden mengenai kedisiplinan petugas pelayanan:

Tabel 4.19  
Item Pertanyaan No. 4

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Disiplin	1	1%
Cukup Disiplin	22	22%
Disiplin	73	73%
Sangat Disiplin	4	4%
<b>Total</b>	100	100%

Dari tabel diatas dapat terbaca ada 1% responden yang menyatakan bahwa masih ada petugas yang tidak disiplin dalam memberikan pelayanan dan ada 4% yang memberikan penilaian bahwa pegawai sudah sangat disiplin dalam memberikan pelayanan. Di range tengah ada 22% yang menyatakan cukup disiplin dan 73% menyatakan sudah disiplin dalam memberikan pelayanan khususnya pelayanan pembuatan e-KTP. Menurut pengamatan peneliti, 1% responden yang menyatakan bahwa pelayanan tidak disiplin itu disebabkan karena memang telah datang tepat waktu (mendapat giliran antrian pukul 08.00) namun pegawai yang melayani pembuatan e-KTP hanya ada satu orang, sedangkan seharusnya 2 orang.

e. Indikator 5

Pada indikator kelima variabel Y terdapat 1 item pertanyaan mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dinilai

dari tanggung jawab petugas pelayanan. Yang dimaksud dengan tanggung jawab petugas pelayanan disini adalah kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Berikut adalah tabel penilaian 100 responden terhadap tanggung jawab petugas pelayanan:

Tabel 4.20  
Item Pertanyaan No. 5

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Tanggung Jawab	3	3%
Cukup Tanggung Jawab	18	18%
Tanggung Jawab	76	76%
Sangat Tanggung Jawab	3	3%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Dari tabel diatas diketahui bahwa yang menyatakan tidak disiplin imbang dengan yang menyatakan sangat disiplin yaitu sebanyak 3% dari responden. Lalu ada 18% responden yang menyatakan cukup bertanggung jawab dan lebih dari tigaperempat atau sebanyak 76% menyatakan bahwa pegawai Kecamatan Kenjeran sudah bertanggung jawab terhadap pelayanan yang mereka berikan khususnya pelayanan pembuatan e-KTP.

f. Indikator 6

Pada indikator keenam variabel Y terdapat 1 item pertanyaan mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dinilai dari kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan layanan. Kemampuan ini berhubungan dengan tingkat keahlian dan keterampilan

yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Berikut adalah tabel penilaian dari 100 responden mengenai kemampuan petugas pelayanan:

Tabel 4.21  
Item Pertanyaan No. 6

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Mampu	1	1%
Cukup Mampu	10	10%
Mampu	83	83%
Sangat Mampu	6	6%
<b>Total</b>	100	100%

Dari tabel diatas dapat terlihat bahwa ada 83% responden yang menyatakan bahwa petugas mampu memberikan pelayanan dengan baik. Kemudian diikuti 10% yang mengatakan cukup mampu dan 6% yang mengatakan sangat mampu. Meski demikian ada 1% responden yang mengatakan tidak mampu. Menurut pengamatan peneliti, responden yang menyatakan bahwa petugas tidak mampu memang mengalam permasalahan saat menjalani proses pembuatan e-KTP. Ini disebabkan karena adanya petugas pengganti yang menggantikan petugas yang sebenarnya yang pada saat itu harus mengurus berkas yang tidak valid.

g. Indikator 7

Pada indikator keenam variabel Y terdapat 1 item pertanyaan mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dinilai dari kecepatan pemberian pelayanan. Yang dimaksud dengan kecepatan



pemberian pelayanan disini adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Berikut adalah tabel penilaian 100 responden terhadap kecepatan pemberian pelayanan:

Tabel 4.22  
Item Pertanyaan No. 7

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak cepat	3	3%
Cukup Cepat	14	14%
Cepat	75	75%
Sangat Cepat	8	8%
<b>Total</b>	100	100%

Dari tabel diatas yang menyatakan cepat dan cukup cepat adalah 75% responden dan 14% responden. Sisanya sebanyak 8% menyatakan sangat cepat dan 3% menyatakan tidak cepat. Menurut pengamatan peneliti, responden yang menyatakan tidak cepat adalah responden yang mengisi kuisisioner di hari yang sama dan hal tersebut disebabkan karena memang komputer sebagai fasilitas penunjang mengalami sedikit masalah. Namun setelah menerima perbaikan komputer berjalan normal dan pemberian pelayanan pembuatan e-KTP berjalan sesuai dengan waktu yang diprediksikan.

#### h. Indikator 8

Pada indikator kedelapan variabel Y terdapat 1 item pertanyaan mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dinilai

dari keadilan dalam mendapatkan pelayanan. Keadilan ini merupakan pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani. Berikut adalah tabel penilaian 100 responden terhadap keadilan dalam proses pelaksanaan pelayanan:

Tabel 4.23  
Item Pertanyaan No. 8

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Adil	1	1%
Cukup Adil	18	18%
Adil	73	73%
Sangat Adil	8	8%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Dari 100 responden yang mengisi kuisioner ada 1% responden yang menyatakan tidak adil, 18% responden yang menilai bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup adil, 73% menyatakan adil, dan 8% menyatakan sangat adil. Menurut pengamatan peneliti pegawai Kecamatan Kejeran memang sudah menyelenggarakan pelayanan pembuatan e-KTP tanpa melihat latar belakang. Bahkan pegawai Kecamatan Kenjeran juga berlaku demikian meskipun warga yang mengakses menggunakan seragam dinas.

i. Indikator 9

Pada indikator kesembilan variabel Y terdapat 1 item pertanyaan mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dinilai dari kesopanan dan keramahan petugas saat memberikan pelayanan.

Kesopanan dan keramahan ini dilihat dari sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Berikut adalah tabel penilaian 100 responden terhadap keramahan dan kesopanan petugas saat memberikan penilaian:

Tabel 4.24  
Item Pertanyaan No. 9

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak sopan dan Ramah	1	1%
Cukup Sopan dan Ramah	13	13%
Sopan dan Ramah	79	79%
Sangat Sopan dan Ramah	7	7%
<b>Total</b>	100	100%

Dari tabel penilaian diatas yang menyatakan bahwa petugas sudah sangat sopan dan ramah saat memberikan pelayanan adalah sebanyak 7%, hal ini berbanding terbalik dengan yang menyatakan bahwa petugas tidak menunjukkan perilaku yang sopan dan ramah saat memberikan, yaitu sebesar 1% responden. Sedangkan sisanya adalah sebanyak 13% menyatakan pegawai Kecamatan Kenjeran cukup sopan dan ramah dan 79% menyatakan pegawai Kecamatan Kenjeran sudah sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan khususnya pelayanan pembuatan e-KTP.

j. Indikator 10

Pada indikator kesepuluh variabel Y terdapat 1 item pertanyaan mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dinilai

dari kewajaran biaya pelayanan. Kewajaran biaya pelayanan merupakan keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Berikut adalah tabel penilaian 100 responden terhadap kewajaran biaya pelayanan:

Tabel 4.25  
Item Pertanyaan No. 10

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Wajar	0	0%
Cukup Wajar	4	4%
Wajar	87	87%
Sangat Wajar	9	9%
<b>Total</b>	100	100%

Dari tabel penilaian hanya ada 4% yang menyatakan biayanya cukup wajar. Sedangkan 87% menyatakan sudah wajar dan 9% menyatakan sangat wajar. Menurut pengamatan peneliti, memang biaya pembuatan e-KTP bisa dibilang wajar atau bahkan bisa digolongkan sangat wajar. Karena warga yang datang mengurus e-KTP tidak perlu mengeluarkan uang sepeserpun untuk mendapatkan pelayanan.

k. Indikator 11

Pada indikator kesebelas variabel Y terdapat 1 item pertanyaan mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dinilai dari kepastian biaya pelayanan. Kepastian biaya pelayanan maksudnya adalah kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah

ditetapkan. Berikut adalah tabel penilaian 100 responden mengenai kepastian biaya pelayanan:

Tabel 4.26  
Item Pertanyaan No. 11

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Sesuai	1	1%
Cukup Sesuai	16	16%
Sesuai	78	78%
Sangat Sesuai	5	5%
<b>Total</b>	100	100%

Dari 100 responden hanya ada 1% yang menyatakan tidak sesuai. Menurut pengamatan peneliti ini disebabkan karena responden tersebut harus membayar sebesar Rp 500,00 untuk mengganti surat undangan pembuatan e-KTP yang hilang, ini dianggap tidak sesuai karena pada keterangan dijelaskan bahwa biaya pembuatan e-KTP adalah Rp 0,00.. Sedangkan yang lain sebanyak 16% menyatakan cukup sesuai, 78% menganggap sudah sesuai, dan 5% menilai biaya yang dikeluarkan sangat sesuai dengan yang ada dalam aturan tertulis.

#### 1. Indikator 12

Pada indikator keduabelas variabel Y terdapat 1 item pertanyaan mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dinilai dari kepastian jadwal pelayanan. Kepastian jadwal pelayanan ini maksudnya adalah pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan

yang telah ditetapkan. Berikut adalah tabel penilaian 100 responden mengenai kepastian waktu pelaksanaan:

Tabel 4.27  
Item Pertanyaan No. 12

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Tepat Waktu	25	25%
Cukup tepat Waktu	47	47%
Tepat Waktu	27	27%
Sangat Tepat Waktu	1	1%
<b>Total</b>	100	100%

Dari tabel diatas terlihat bahwa seperempat atau 25% responden menyatakan pegawai Kecamatan Kenjeran tidak tepat waktu dan 47% responden yang menyatakan cukup tepat waktu dalam memberikan pelayanan khususnya pelayanan pembuatan e-KTP. Menurut pengamatan peneliti hal ini disebabkan oleh seringnya pelayanan pembuatan e-KTP molor tidak sesuai dengan waktu yang tercantum pada surat undangan. Padahal banyak dari responden yang datang tepat waktu. Meskipun demikian tetap ada 27% responden yang menyatakan pegawai sudah tepat waktu dan 1% responden yang menilai bahwa pegawai Kecamatan Kenjeran sangat tepat waktu dalam memberikan pelayanan khususnya pelayanan pembuatan e-KTP.

m. Indikator 13

Pada indikator ketigabelas variabel Y terdapat 1 item pertanyaan mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dinilai

dari kenyamanan lingkungan. Kenyamanan lingkungan ini merupakan kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Berikut adalah tabel penilaian 100 responden mengenai kenyamanan pelayanan:

Tabel 4.28  
Item Pertanyaan No. 13

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Nyaman	1	1%
Cukup Nyaman	8	8%
Nyaman	87	87%
Sangat Nyaman	4	4%
<b>Total</b>	100	100%

Dari tabel diatas terlihat hanya 1% responden yang menyatakan tidak nyaman saat mengakses pelayanan pembuatan e-KTP. Dan berdasarkan pengamatan peneliti itu disebabkan oleh keadaan toilet. Sebenarnya bisa dikatakan bahwa toiletnya bersih, tapi tidak tersedia air yang cukup. Meskipun begitu ada 8% responden yang menyatakan cukup nyaman, 87% menyatakan bahwa pelayanan e-KTP sudah nyaman untuk diakses, dan 4% menyatakan sangat nyaman.

n. Indikator 14

Pada indikator keempatbelas variabel Y terdapat 1 item pertanyaan mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dinilai dari keamanan pelayanan. Keamanan pelayanan merupakan terjaminnya

tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Berikut adalah tabel penilaian 100 responden terhadap keamanan pelayanan:

Tabel 4.29  
Item Pertanyaan No. 14

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Aman	0	0%
Cukup Aman	9	9%
Aman	87	87%
Sangat Aman	4	4%
<b>Total</b>	100	100%

Dari tabel diatas dapat diketahui ada 87% yang menilai bahwa keamanan saat proses pelaksanaan pembuatan e-KTP sudah aman. Sedangkan sisanya sebanyak 9% menyatakan cukup aman dan 4% menyatakan sangat aman. Menurut pengamatan peneliti, wajar bila ada lebih dari 80% responden yang menyatakan bahwa kondisi pelaksanaan proses pelayanan pembuatan e-KTP sudah aman, ini dikarenakan adanya petugas parkir yang menjaga area parkir, beberapa petugas Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP), dan ada beberapa pegawai Kecamatan Kenjeran yang mengatur didalam ruangan tunggu.



#### D. Analisa Data

##### 1. Penghitungan Kelas

Seperti yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya, bahwa penelitian ini terdiri dari dua variabel bebas (*independent*) yang terdiri dari tingkat upaya peningkatan kualitas pelayanan publik (variabel X1) dan juga tingkat kualitas pelayanan publik (variabel X2) serta satu variabel terikat (*dependent*) yaitu tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik (variabel Y). Untuk mengetahui hubungan antar variabel-variabel tersebut, dalam analisa berikut ini akan digunakan dua cara, yaitu dengan menggunakan tabulasi silang yang digunakan untuk melakukan analisa kuantitatif dan menguraikan hubungan antar variabel bebas (tingkat upaya peningkatan kualitas publik dan tingkat kualitas pelayanan publik) dengan variabel terikat (tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik). Dan yang kedua dengan menggunakan uji statistik agar diperoleh kajian ilmiah yang lebih cermat terhadap hubungan dan pengaruh antar variabel bebas dengan variabel terikat. Adapun uji statistik yang digunakan ialah analisis regresi berganda yang bertujuan untuk:

- a. Mencari hubungan atau korelasi antara variabel terikat (variabel Y) dengan variabel bebas (variabel X1 dan X2), serta untuk mengetahui apakah korelasi tersebut signifikan atau tidak.
- b. Mengetahui garis regresi.

- c. Mencari sumbangan sumbangan variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat sesuai dengan hasil pengujian yang dilakukan.
- d. Menemukan berapakah sumbangan dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, sehingga akan dapat diketahui variabel bebas mana yang dominan.

Selanjutnya, sebelum dilakukan analisa tabulasi silang, terlebih dahulu akan dilakukan deskripsi dari masing-masing variabel. Deskripsi ini menampilkan perolehan nilai yang terdapat dari pengolahan data primer (data kuisisioner). Dan untuk mendeskripsikan masing-masing indikator tersebut, terlebih dahulu dilakukan pengelompokan kedalam kategori-kategori yang dalam penelitian ini dikategorikan kedalam 4 kategori untuk variabel X1 dan variabel X2, kategori tersebut adalah

Kategori rendah	=	skor dengan nilai 1
Kategori cukup tinggi	=	skor dengan nilai 2
Kategori tinggi	=	skor dengan nilai 3
Kategori sangat tinggi	=	skor dengan nilai 4

Sementara untuk variabel Y dari jawaban yang diberikan responden juga akan dikategorikan menjadi empat kategori, yaitu

Kategori tidak memuaskan	=	skor dengan nilai 1
Kategori cukup memuaskan	=	skor dengan nilai 2
Kategori memuaskan	=	skor dengan nilai 3
Kategori sangat memuaskan	=	skor dengan nilai 4

Setelah diketahui, selanjutnya adalah menentukan pembagian kelas interval masing-masing variabel dengan cara:

1. Menghitung Range (R)

$$R = \text{nilai terbesar} - \text{nilai terkecil}$$

2. Menghitung Interval (C)

$$C = \frac{R}{K}$$

R = Range

K = jumlah (4)

3. Menentukan Kelas

1. Variabel X1 (Tingkat Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik)

Untuk tabulasi silang dari masing-masing jawaban responden pada variabel X1 diperoleh nilai skor total paling tinggi 298 dan paling rendah 273. Selanjutnya dari skor tertinggi dan terendah tersebut dapat dihitung pembagian kelas interval dengan cara:

a. Menghitung Range (R)

$$\begin{aligned} R &= \text{nilai terbesar} - \text{nilai terkecil} \\ &= 298 - 273 = 15 \end{aligned}$$

$$R = 15$$

b. Menghitung Interval (c)

$$C = \frac{R}{K}$$

$$C = \frac{15}{4} = 3,75$$

$$C = 4 \text{ (dengan pembulatan keatas)}$$

c. Menentukan Kelas

$$\text{Kelas 1} = 273 - 276$$

$$\text{Kelas 2} = 277 - 280$$

$$\text{Kelas 3} = 281 - 284$$

$$\text{Kelas 4} = 285 - 288$$

$$\text{Kelas 5} = 289 - 292$$

$$\text{Kelas 6} = 293 - 297$$

$$\text{Kelas 7} = 297 - 300$$

Dari hasil perhitungan diatas kemudian ditentukan kategori skor jawaban pada variabel X1, antara lain:

Kelas 1 – Kelas 2	=	Kategori Rendah
Kelas 3 – Kelas 4	=	Kategori Cukup Tinggi
Kelas 5 – Kelas 6	=	Kategori Tinggi
Kelas 7 – Kelas 8	=	Kategori Sangat Tinggi

2. Variabel X2 (Tingkat Kualitas Pelayanan Publik)

Untuk tabulasi silang dari masing-masing responden pada variabel X2 diperoleh nilai (skor total) paling tinggi 295 dan paling rendah 278. Selanjutnya dari skor tertinggi dan terendah tersebut dapat dihitung pembagian kelas interval dengan cara:

## a. Menghitung Range (R)

$$\begin{aligned} R &= \text{skor tertinggi} - \text{skor terendah} \\ &= 297 - 278 = 17 \\ R &= 17 \end{aligned}$$

## b. Menghitung Interval (C)

$$C = \frac{R}{K}$$

$$C = \frac{17}{4} = 4,25$$

$$C = 4 \text{ (dengan pembulatan kebawah)}$$

## c. Menentukan Kelas

$$\begin{aligned} \text{Kelas 1} &= 278 - 280 \\ \text{Kelas 2} &= 281 - 284 \\ \text{Kelas 3} &= 285 - 288 \\ \text{Kelas 4} &= 289 - 292 \\ \text{Kelas 5} &= 293 - 296 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan diatas kemudian ditentukan kategori skor jawaban pada variabel X2, antara lain:

$$\begin{aligned} \text{Kelas 1} - \text{Kelas 2} &= \text{Kategori Rendah} \\ \text{Kelas 3} - \text{Kelas 4} &= \text{Kategori Cukup Tinggi} \\ \text{Kelas 5} - \text{Kelas 6} &= \text{Kategori Tinggi} \\ \text{Kelas 7} - \text{Kelas 8} &= \text{Kategori Sangat Tinggi} \end{aligned}$$

### 3. Variabel Y (Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik)

Untuk tabulasi silang dari masing-masing jawaban responden pada variabel Y, diperoleh nilai (skor total) paling tinggi 295 dan paling rendah 203. Selanjutnya dari skor tertinggi dan terendah tersebut dapat dihitung pembagian kelas interval dengan cara:

#### a. Menghitung Range (R)

$$\begin{aligned} R &= \text{skor tertinggi} - \text{skor terendah} \\ &= 293 - 203 = 92 \end{aligned}$$

$$R = 92$$

#### b. Menghitung Interval (C)

$$C = \frac{R}{K}$$

$$C = \frac{92}{4} = 23$$

$$C = 23$$

#### c. Menentukan Kelas

$$\text{Kelas 1} = 203 - 225$$

$$\text{Kelas 2} = 226 - 248$$

$$\text{Kelas 3} = 249 - 271$$

$$\text{Kelas 4} = 272 - 294$$

$$\text{Kelas 5} = 295 - 317$$

Dari hasil perhitungan diatas kemudian ditentukan kategori skor jawaban pada variabel X2, antara lain:

Kelas 1 – Kelas 2	=	Kategori Tidak Memuaskan
Kelas 3 – Kelas 4	=	Kategori Cukup Memuaskan
Kelas 5 – Kelas 6	=	Kategori Memuaskan
Kelas 7 – Kelas 8	=	Kategori Sangat Memuaskan

## 2. Analisa Tabulasi Frekuensi

Setelah diketahui lebar interval dari masing-masing variabel untuk lebih memudahkan dalam melihat gambaran akan masing-masing variabel, berikut akan terlebih dahulu disajikan gambaran jawaban responden terhadap masing-masing variabel berdasarkan kategori yang telah ditentukan sebelumnya dalam bentuk tabel frekuensi.

### a. Variabel X1 (Tingkat Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik)

Variabel X1 adalah pengukuran upaya-upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah, dalam penelitian ini adalah Kecamatan Kenjeran dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Variabel ini dapat diukur melalui delapan indikator yaitu upaya meningkatkan kenyamanan (*convenience*), upaya untuk meningkatkan keamanan (*security*), upaya untuk meningkatkan kehandalan pegawai (*reability*), upaya untuk meningkatkan perhatian personal (*personal attention*), upaya untuk meningkatkan cara pemecahan masalah (*problem solving*), upaya untuk selalu berlaku adil (*fairness*), upaya menganggap pelayanan publik adalah hak warga negara (*citizen influence*), upaya untuk menggunakan anggaran dana sesuai dengan yang direncanakan (*fiscal responsibility*). Berikut adalah tabel rekapitulasi dari hasil penilaian 100 responden terhadap variabel X1:

Tabel 4.30  
Tabel Rekapitulasi Variabel X1

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
Rendah	2	25%
Cukup Tinggi	4	50%
Tinggi	1	12,5%
Sangat Tinggi	1	12,5%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa untuk upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Kecamatan Kenjeran diberikan nilai cukup tinggi atau 4% dari 100 responden. Meskipun begitu ada 2% dari responden yang memberikan nilai rendah terhadap upaya peningkatan pelayanan publik. Dan yang memberikan penilaian tinggi dan sangat tinggi cukupimbang yaitu sebesar 1% dari 100 responden.

b. Variabel X2 (Tingkat Kualitas Pelayanan Publik)

Variabel X2 adalah variabel yang mengukur tingkat kualitas pelayanan publik yang telah dihasilkan setelah upaya-upaya pada variabel X1 dilakukan. Variabel ini dapat diukur melalui lima indikator yaitu kualitas pelayanan publik yang dinilai dari fasilitas fisik dan fasilitas lain yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan (*tangibles*), tingkat kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat (*reability*), tingkat kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas (*responsiveness*), tingkat pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna



layanan (*assurance*), tingkat kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual (*emphaty*). Berikut adalah tabel rekapitulasi dari hasil penilaian 100 responden terhadap variabel X2:

Tabel 4.31  
Tabel Rekapitulasi Variabel X2

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
Rendah	2	40%
Cukup Tinggi	1	20%
Tinggi	2	40%
Sangat Tinggi	0	0%
<b>Total</b>	5	100%

Dari tabel diatas bisa dianalisa bahwa hanya ada 1% dari responden yang memberikan nilai cukup tinggi. Dan sisanya dibagi imbang 2% antara yang memberikan nilai rendah terhadap tingkat kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan pembuatan e-KTP dan 2% pula yang memberikan nilai tingkat tinggi pada kualitas pelayanan publik di Kecamatan Kenjeran.

#### c. Variabel Y (Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik)

Variabel Y adalah variabel yang posisinya terikat kepada variabel X1 dan variabel X2. Variabel ini mengurai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik terutama pelayanan pembuatan e-KTP yang diselenggarakan di Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya. Variabel Y dapat diukur menggunakan empatbelas indikator yaitu kemudahan prosedur pelayanan, kesamaan prosedur dengan pelayanan yang diberikan, kejelasan dan kepastian pegawai, kedisiplinan pegawai, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan, kecepatan pemberian

pelayanan, keadilan dalam memberikan pelayanan, keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan, biaya pelayanan, kesesuaian biaya pelayanan dengan jumlah yang dibayarkan, ketepatan waktu, kenyamanan lingkungan, dan keamanan saat mengakses pelayanan. Berikut adalah tabel rekapitulasi dari hasil penilaian 100 responden terhadap variabel Y:

Tabel 4.32  
Tabel Rekapitulasi Variabel Y

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Memuaskan	1	7,15%
Cukup Memuaskan	12	85,7%
Memuaskan	1	7,15%
Sangat Memuaskan	0	0%
<b>Total</b>	14	100%

Dari tabel diatas, dapat dianalisa bahwa dari 100 responden tidak ada yang merasa pelayanan publik khususnya pelayanan pembuatan e-KTP bisa sangat memuaskan, tetapi lebih dari separuh atau 85,7% responden memberikan penilaian cukup memuaskan untuk pelayanan ini. Selebihnya ada masing-masing 7,15% yang berpendapat bahwa pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Kenjeran memuaskan dan tidak memuaskan.

### 3. Analisa Tabulasi Silang

Setelah diketahui analisa tabel frekuensi dari masing-masing variabel, mengetahui korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat.

a. Korelasi antara Variabel X1 (Tingkat Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik) dengan Variabel Y (Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik).

Upaya peningkatan pelayanan publik merupakan cara yang dilakukan oleh pemerintah untuk meminimalisir kritik mengenai pelayanan publik yang selama ini. Berbagai macam pendekatan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik telah banyak muncul akhir-akhir ini, mulai dari OPA, NPM, dan yang terakhir NPS. Akan tetapi hasil yang dicapai masih saja seringkali belum memuaskan atau bahkan tidak membuahkan hasil seperti yang diharapkan. Upaya-upaya peningkatan pelayanan publik sedikit banyak akan berhubungan langsung dengan kepuasan masyarakat terhadap upaya pelayanan tersebut. Masyarakat memiliki hak untuk menilai, menolak, dan menuntut siapapun yang secara langsung bertanggungjawab atas penyediaan pelayanan publik. Berdasarkan prinsip utama NPS, Denhardt and Denhardt (2003) lebih lanjut memformulasikan delapan indikator yang harus diupayakan agar mampu memberikan pelayanan yang terbaik. Delapan indikator tersebut adalah upaya meningkatkan kenyamanan (*convenience*), upaya untuk meningkatkan keamanan (*security*), upaya untuk meningkatkan kehandalan pegawai (*reability*), upaya untuk meningkatkan

perhatian personal (*personal attention*), upaya untuk meningkatkan cara pemecahan masalah (*problem solving*), upaya untuk selalu berlaku adil (*fairness*), upaya menganggap pelayanan publik adalah hak warga negara (*citizen influence*), upaya untuk menggunakan anggaran dana sesuai dengan yang direncanakan (*fiscal responsibility*). Kemudian mengutip pernyataan Schnaars, dalam Harbani P (2008) yang menyatakan bahwa pada dasarnya tujuan dari suatu usaha atau upaya adalah untuk menciptakan rasa puas terhadap pelanggannya. Berdasarkan kutipan pernyataan tersebut peneliti akan menghubungkan antara upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dengan kepuasan masyarakat terhadap upaya tersebut.

Untuk mengetahui lebih jelasnya tentang korelasi variabel X1 (tingkat upaya peningkatan pelayanan publik) dengan variabel Y (tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.33  
Tabulasi Silang Penghitungan Korelasi

Variabel Y	Variabel X1				Total
	Rendah	Cukup Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi	
Tidak Memuaskan	5%	2,15%	0%	0%	7,15%
Cukup Memuaskan	20%	47,85%	5,35%	12,5%	85,7%
Memuaskan	0%	0%	7,15%	0%	7,15%
Sangat Memuaskan	0%	0%	0%	0%	0%
<b>Total</b>	25%	50%	12,5%	12,5%	100%

Selanjutnya dapat dilihat dari tabulasi silang diatas, ada 5% reponden yang memberikan penilaian rendah untuk upaya peningkatan kualitas pelayanan publik juga menunjukkan rasa tidak puas terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan

publik. Kemudian ada 2,15% memberikan nilai cukup tinggi pada upaya peningkatan pelayanan publik juga mengatakan tidak puas terhadap upaya peningkatan tersebut. Lalu ada 20% responden yang menilai rendah tingkat upaya peningkatan pelayanan publik tetapi menyatakan cukup puas dengan upaya peningkatan pelayanan publik tersebut. Pernyataan tingkat upaya peningkatan pelayanan publik cukup tinggi juga dinyatakan oleh 47,85% responden yang menyatakan cukup puas terhadap upaya tersebut. Selanjutnya ada 5,35% yang menyatakan upaya yang dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik sudah tinggi namun hanya cukup memuaskan. Selain itu ada 12,5% responden yang menyatakan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sudah sangat tinggi, tapi hanya cukup memuaskan responden tersebut. Dan yang terakhir ada 7,15% responden yang menyatakan bahwa tingkat upaya peningkatan kualitas publik sudah tinggi dan merasa sudah puas dengan upaya tersebut.

Kemudian untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antar variabel X1 (tingkat upaya peningkatan kualitas pelayanan publik) dengan variabel Y (tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik) dilakukan dengan cara mencari rata-rata hasil selisih antara sel a, sel b, sel c, dan sel d. apabila hasil yang diperoleh lebih dari 10% maka dapat dikatakan ada hubungan antara kedua variabel tersebut. Penentuan sel a, sel b, sel c, dan sel d ditetapkan berdasarkan persentase terbesar dimargin baris. Sehingga diperoleh hasil sebagai berikut:

$$\text{Selisih sel a dan sel b} = 20\% - 47,85\% = 27,85\%$$

$$\text{Selisih sel a dan sel c} = 20\% - 5,35\% = 14,65\%$$

$$\text{Selisih sel a dan sel d} = 20\% - 12,5\% = 7,5\%$$

Selisih sel b dan sel c =  $47,85\% - 5,35\% = 42,5\%$

Selisih sel b dan sel d =  $47,85\% - 12,5\% = 35,35\%$

Selisih sel c dan sel d =  $5,35\% - 12,5\% = 7,15\%$

Kemudian hasil diatas ditotal menjadi 135%. Setelah hasil dari penjumlahan tersebut dicari dan dirata-rata (dibagi 4) diperoleh 43,75%. Karena  $43,75\% > 10\%$  maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antar variabel X1 dengan variabel Y.

b. Korelasi antara Variabel X2 (Tingkat Kualitas Pelayanan Publik) dengan Variabel Y (Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik)

Kualitas pelayanan publik adalah hal yang tercipta dan dapat dinilai oleh masyarakat saat pelayanan tersebut sudah dirasakan nyata oleh masyarakat. Dalam penelitian ini adal lima indikator kualitas pelayanan publik yang terletak pada dimensi kualitas pelayanan publik. Kelima dimensi menurut Zeithmal-Parasurman-Berry tersebut adalah kualitas pelayanan publik yang dinilai dari fasilitas fisik dan fasilitas lain yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan (*tangibles*), tingkat kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat (*reability*), tingkat kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan palayanan secara ikhlas (*responsiveness*), tingkat pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan (*assurance*), tingkat kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual (*emphaty*). Selanjutnya mengutip pernyataan Gibson dkk (1987) dalam Harbani P

(2008:144) yang menyatakan bahwa kepuasan pada hakikatnya berkaitan dengan faktor kebutuhan seseorang. Artinya jika kebutuhan seseorang terpenuhi maka orang tersebut akan merasa puas, demikian pula sebaliknya. Kualitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh pemerintah akan memberikan hubungan dasar yang baik bagi pemerintah dengan warga. Hubungan dasar yang baik akan menciptakan loyalitas dari warga kepada pemerintah.

Untuk mengetahui lebih jelasnya tentang korelasi variabel X2 (tingkat kualitas pelayanan publik) dengan variabel Y (tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik) dapat dilihat pada tabulasi silang berikut ini:

Tabel 4.34  
Tabulasi Silang Penghitungan Korelasi

Variabel Y	Variabel X2				Total
	Rendah	Cukup Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi	
Tidak Memuaskan	0%	7,15%	0%	0%	7,15%
Cukup Memuaskan	40%	5,7%	40%	0%	85,7%
Memuaskan	0%	7,15%	0%	0%	7,15%
Sangat Memuaskan	0%	0%	0%	0%	0%
<b>Total</b>	40%	20%	40%	0%	100%

Selanjutnya dapat dilihat dari tabel diatas ada 7,15% responden yang menyatakan tidak puas dengan kualitas pelayanan publik dan menilai tingkat kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan cukup tinggi. Lalu ada 40% responden yang menyatakan cukup puas namun memberikan nilai rendah terhadap tingkat kualitas pelayanan publik dan memberikan nilai tinggi terhadap tingkat kualitas pelayanan publik. Masih di tataran cukup memuaskan ada 5,7%

responden yang menyatakan cukup tinggi untuk tingkat kualitas pelayanan publik. Kemudian ada 7,15% responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Kecamatan Kenjeran dan cukup tinggi untuk tingkat kualitas pelayanan publik.

Kemudian untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antar variabel X2 (tingkat kualitas pelayanan publik) dengan variabel Y (tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik) dilakukan dengan cara mencari rata-rata hasil selisih antara sel a, sel b, sel c, dan sel d. apabila hasil yang diperoleh lebih dari 10% maka dapat dikatakan ada hubungan antara kedua variabel tersebut. Penentuan sel a, sel b, sel c, dan sel d ditetapkan berdasarkan persentase terbesar dimargin baris. Sehingga diperoleh hasil sebagai berikut:

$$\text{Selisih sel a dan sel b} = 40\% - 5,7\% = 34,3\%$$

$$\text{Selisih sel a dan sel c} = 40\% - 40\% = 0\%$$

$$\text{Selisih sel a dan sel d} = 40\% - 0\% = 40\%$$

$$\text{Selisih sel b dan sel c} = 5,7\% - 40\% = 34,3\%$$

$$\text{Selisih sel b dan sel d} = 5,7\% - 0\% = 5,7\%$$

$$\text{Selisih sel c dan sel d} = 40\% - 0\% = 40\%$$

Kemudian hasil diatas ditotal menjadi 154,3%. Setelah hasil dari penjumlahan tersebut dicari dan dirata-rata (dibagi 4) diperoleh 38,575%. Karena 38,575% > 10% maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antar variabel X2 dengan variabel Y.

#### 4. Uji Statistik Korelasi Parsial



Seperti yang telah disebutkan sebelumnya bahwa uji korelasi parsial bertujuan untuk mengetahui murni atau tidaknya hubungan antara variabel X1 (tingkat upaya peningkatan pelayanan publik) dengan variabel Y (tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik) atau hubungan antara variabel X2 (tingkat kualitas pelayanan publik) dengan variabel Y (tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik). Tujuan pengontrolan ini adalah agar kita dapat menemukan harga korelasi yang murni, terlepas dari pengaruh variabel lain. Pengontrolan tersebut merupakan suatu metode terbaik agar diperoleh koefisien murni.

Dalam uji statistik korelasi parsial ini menggunakan bantuan program *Statistical Program and Service Solutions* (SPSS) versi 15 dan berdasar penghitungan komputer tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut:

- a. Koefisien korelasi *product moment* antara variabel X1 dengan variabel Y adalah sebesar 0,631 (lampiran tabel *correlations*)
- b. Koefisien korelasi *product moment* antara variabel X2 dengan variabel Y adalah sebesar 0,315 (lampiran tabel *correlations*)

Untuk mengetahui apakah korelasi tersebut signifikan atau tidak perlu diuji terlebih dahulu dengan cara membandingkan koefisien korelasi ( $r_{hit}$ ) dengan nilai tabel “r” kritis pearson ( $r_{tab}$ ) pada taraf signifikansi 5%. Berdasarkan ketentuan yang berlaku bila  $r_{hit} > r_{tab}$ , maka korelasitersebut signifikan dan dapat diketahui bahwa  $r_{tab}$  pada taraf signifikansi 5% dengan N=100 adalah 0,198. Dengan demikian hasil pengujian signifikansi korelasi adalah sebagai berikut:

- a. Karena  $0,631 > 0,198$  , maka korelasi antar variabel X1 dengan variabel Y adalah signifikan pada taraf signifikansi 5%.
- b. Karena  $0,315 > 0,198$  , maka korelasi antara variabel X2 dengan variabel Y adalah signifikan pada taraf signifikansi 5%.

Tabel 4.35  
Tabel Korelasi Variabel

No	Hub. Antara Variabel	$r_{hit}$	$r_{tab}$	Ket
1	X1 dan Y	0,631	0,198	sig
2	X2 dan Y	0,315	0,198	sig

#### 5. Uji Statistik Regresi Berganda

Uji statistik regresi berganda/majemuk dilakukan untuk membuktikan hipotesa yang telah dirumuskan ditolak atau diterima. Adapun hipotesa yang telah dirumuskan adalah

- a. Hipotesa kerja ( $H_1$ )

Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel X1 dan variabel X2 terhadap variabel Y.

- b. Hipotes nol ( $H_0$ )

Tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel X1 dan variabel X2 terhadap variabel Y.

Pada sub-bab metodologi sebelumnya telah dijelaskan bahwa penggunaan analisa regresi berganda harus memenuhi asumsi-asumsi yang diperlukan, yaitu

- a. Asumsi *random sampling*, bahwa data diperoleh dengan cara acak secara menyeluruh.

- b. Asumsi *normal distribution of dependent variables*, bahwa variabel bebas (variabel Y) mengikuti sebaran normal.
- c. Asumsi *linearity of correlation*, bahwa antara variabel X dan variabel Y adalah linier.
- d. Asumsi *non collinearity of the independent variables* yaitu bahwa antara sesama variabel bebas (variabel X1 dan variabel X2) memiliki nilai VIF > 10 (tabel *non multikoleniaritas*).

Dari pengujian asumsi tersebut diperoleh :

- a. Asumsi *random sampling*, bahwa data dibentuk menurut prinsip pengambilan data random dan acak secara menyeluruh.
- b. Dari uji normalitas kolmogorof-sminof diperoleh hasil bahwa semua sampel berdistribusi normal.
- c. Nilai signifikansi korelasi sesama variabel pengaruh lebih kecil dari taraf signifikansi 5%  $0,00 < 0,05$  (tabel *correlation*)

Untuk uji statistik analisa regresi ganda pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan program *Statistical Product and Service Solution*) versi 15 dan kemudian diperoleh hasil sebagai berikut:

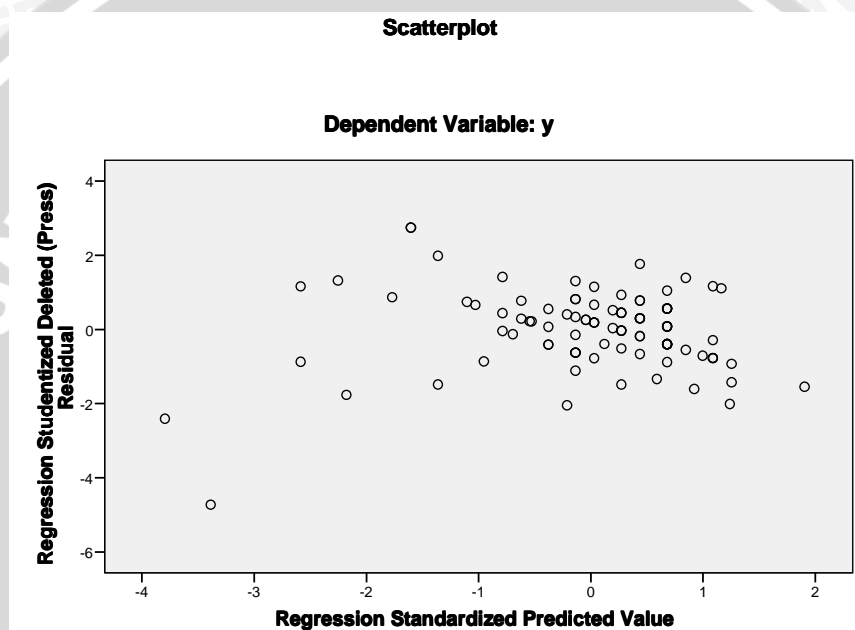
- a. Persamaan garis regresi antara kriterium (variabel Y) dengan prediktor (variabel X1 dan variabel X2) adalah

$$Y = 15,703 + 0,764X1 + 0,452X2$$

- b. Koefisien korelasi (R) antara variabel X1 dan variabel X2 terhadap variabel Y adalah 0,671 atau Rsquare ( $R^2$ ) = 0,450. Karena koefisien korelasi determinasi ( $R^2$ ) > 0 , maka hipotesa kerja diterima atau dengan kata lain terbukti bahwa variabel X1 dan variabel X2 secara bersama-sama

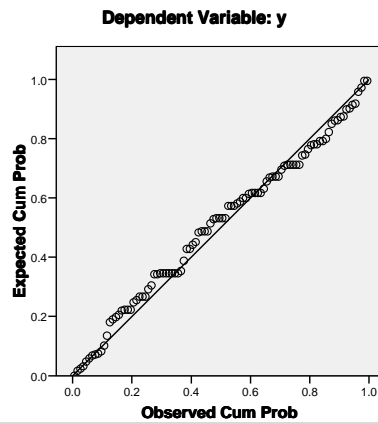
mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel Y. Korelasi tersebut adalah linier seperti yang dapat dilihat pada gambar shart dan histogram berikut ini:

Gambar 4.3  
Histogram Regression



Gambar 4.4  
Histogram observed cum prob

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Dari gambar charts diatas dapat dilihat bahwa persebaran dari nilai-nilai variabel X1 dan variabel X2 serta variabel Y membentuk garis lurus. Ini menunjukkan bahwa adanya tren positif hubungan antara variabel X1 dan variabel X2, serta variabel Y. Dimana dari garis tersebut terbaca jika nilai variabel X1 berada dititik yang tinggi maka nilai variabel Y akan ikut pada titik yang tinggi pula.

- c. Untuk mencari apakah koefisien determinasi tersebut signifikan atau tidak, maka dilakukan analisa regresi berganda. Dari analisa regresi ganda ini akan diperoleh “F” garis regresi dengan rumus:

$$F_{reg} = \frac{R^2(N - m - 1)}{m(1 - R^2)}$$

$$F_{reg} = 39,680 \text{ (tabel ANOVA)}$$

- d. Selanjutnya untuk mengetahui apakah  $F_{reg}$  tersebut signifikan atau tidak, maka harus dibandingkan dengan  $F_{tabel}$  dimana berdasarkan derajat kebebasannya (db). Sedangkan db adalah “m” lawan (N-m-1) atau 2 lawan

97. Dari tabel nilai F dengan taraf signifikansi 5% diperoleh nilai  $F_{tab} = 3,090$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $F_{reg} > F_{tab}$  ( $39,680 > 3,090$ ) sehingga korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah signifikan dan  $H_1$  diterima. Jadi dapat dikatakan bahwa da pengaruh positif dan signifikan antara variabel X1 dan variabel X2 terhadap variabel Y pada taraf signifikansi 5%.

- e. Besarnya sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 45% ( $R_{square}$ ). Hal ini dapat berarti bahwa secara bersama-sama variabel X1 dan variabel X2 memberikan sumbangan atau pengaruh sebesar 45% terhadap variabel Y. sedangkan untuk mengetahui besarnya sumbangan masing-masing variabel dapat dilihat melalui *standardized coefficient* (beta) pada tabel *coefficients*. Dari hasil pengujian SPSS dapat dilihat bahwa sumbangan variabel X1 sebesar 59,6%. Sedangkan sumbangan variabel X2 sebesar 23%. Berdasarkan hasil diatas maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel X1 dan variabel X2 adalah sebesar 45% dan sisanya 55% dipengaruhi oleh variabel lain.
- f. Sedangkan untuk mengetahui kecermatan prediksi regresi ini, perlu dibandingkan antara harga  $S_y$  (standar deviasi dari variabel Y) dengan harga *standart error o estimate* (SEest). Hasil penghitungan SPSS menunjukkan bahwa  $SEest = 2,091$  dan  $S_y = 2,07$ . Karena  $S_y > SEest$  ( $2,07 > 2,091$ ) maka dapat dikatakan bahwa prediksi regresi berganda ini dilakukan dengan cermat.

## E. Pembahasan

Pada sub-bab ini akan disajikan interpretasi data atau diskusi teoritik sebagai kelanjutan dari bab-bab sebelumnya. Tujuan dilakukan interpretasi data adalah untuk mendiskusikan antara temuan dari penelitian yang telah dilakukan dengan teori atau model yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Asumsi utama yang mendasari penelitian ini adalah bahwa variabel X1 (tingkat upaya peningkatan kualitas publik) dan variabel X2 (tingkat kualitas pelayanan publik) mempunyai hubungan dengan variabel Y (tingkat kepuasan masyarakat).

Paradigma baru dalam administrasi publik yang berkaitan dengan pelayanan publik salah satunya adalah *New Public Service*, yang mana aparatur pelayanan publik harus dapat bertindak atas dasar prinsip-prinsip dalam kepentingan publik. dalam hal ini aparatur pemerintah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa adanya intervensi publik, aparatur pemerintah harus dapat melayani seluruh masyarakat bukan hanya para pelanggan dan harus mengutamakan kepentingan publik. Hal ini dilakukan agar dapat menciptakan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah.

Kualitas pelayanan merupakan suatu perbandingan antara pelayanan yang diharapkan masyarakat dengan pelayanan yang diterimanya. Kualitas sebagai penilaian subyektif masyarakat sangat ditentukan oleh persepsi masyarakat terhadap jasa, persepsi masyarakat pun dapat berubah karena pengaruh penilaian tersebut. Pengukuran kualitas suatu pelayanan tidak terlepas dari kepuasan

masyarakat sebagai penerima layanan. Sedarmayanti (2008:264) menyebutkan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan tersebut sejatinya dapat dipengaruhi oleh banyak hal, antara lain upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan tingkat kualitas pelayanan publik itu sendiri. Berdasarkan prinsip utama dalam paradigma *New Public Service* tersebut, Denhardt and Denhardt (2003) memformulasikan delapan indikator upaya peningkatan pelayanan yang harus diwujudkan agar pemerintah mampu memberikan pelayanan yang bermutu, yaitu:

a. *Convenience*

Ukuran yang menunjukkan sejauh mana pelayanan yang diberikan pemerintah dapat diakses dengan mudah oleh warga negara.

b. *Security*

Ukuran yang menunjukkan sejauh mana pelayanan yang diberikan pemerintah bisa menjadikan warga merasa aman dan yakin untuk menggunakannya.

c. *Reliability*

Ukuran yang menunjukkan sejauh mana pelayanan yang diberikan pemerintah dapat tersedia secara benar dan tepat waktu.



d. *Personal Attention*

Ukuran sejauh mana pelayanan yang diberikan pemerintah dapat diinformasikan oleh aparat dengan tepat kepada warga untuk membantu memenuhi kebutuhannya.

e. *Problem Solving Approach*

Ukuran sejauh mana aparat mampu menyediakan informasi bagi warga untuk mengatasi masalahnya.

f. *Fairness*

Ukuran untuk menilai sejauh mana warga percaya bahwa pemerintah telah menyediakan pelayanan dengan cara yang adil bagi semua orang.

g. *Fiscal Responsibility*

Ukuran untuk menilai sejauh mana warga percaya bahwa pemerintah telah menggunakan uang negara untuk memberikan pelayanan yang sesuai untuk mereka.

h. *Citizen Influence*

Ukuran sejauh mana warga merasa bahwa mereka dapat mempengaruhi mutu pelayanan yang mereka terima dari pemerintah.

Mengacu pada delapan indikator tersebut, hasil penelitian tingkat upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diadakan Kecamatan Kenjeran Kota

Surabaya khususnya pelayanan pembuatan e-KTP terhadap 100 responden masuk pada kategori **cukup tinggi** dengan 50% responden. Artinya masyarakat merasa bahwa upaya yang telah dilakukan Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya sudah cukup baik. Terlebih upaya dalam menyelenggarakan program baru seperti program e-KTP. e-KTP sendiri merupakan program yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pada pembuatan KTP. Implementasi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi berbasis internet sebagai upaya untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas ini benar-benar diupayakan oleh Kecamatan Kenjeran agar bisa dirasakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan pembuatan e-KTP. Paradigma pelayanan publik berbasis internet ini akhirnya bermuara pada kepuasan pengguna layanan publik. Seperti yang dikatakan oleh Alfred (dalam Indrajit, 2002:54), bahwasanya orientasi paraadigma birokratis yang terfokus pada efisiensi biaya pembeli saat ini telah bergeser kepada fokus fleksibilitas dan kepuasan pengguna layanan pada paradigma penggunaan pelayanan berbasis internet.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik adalah kualitas pelayanan publik itu sendiri. Kualitas pelayanan selalu mengacu pada pengguna layanan (masyarakat), kualitas pelayanan merupakan kesesuaian antara harapan masyarakat sebagai pengguna layanan dengan pelayanan yang mereka terima. Jika pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan masyarakat, maka kualitas pelayanan tersebut

akan dipersepsikan baik dan memuaskan bagi masyarakat. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan dirasakan tidak sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersepsikan buruk dan tidak memuaskan.

Hal tersebut diatas senada dengan yang diungkapkan oleh Harbani P (2008:132), yaitu bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. sebagai dimensi tolak ukur kualitas pelayanan publik, Zeithaml-Parasurman-Berry (1990) dalam Harbani Pasolong (2008:135), memberikan indikator kualitas pelayanan publik yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Lima dimensi tersebut, yaitu :

- a. *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan.

Artinya, sarana dan prasarana yang mendukung terlaksananya aktifitas pelayanan juga menjadi indikator penilaian kualitas pelayanan. Sarana dan prasarana ini biasanya digunakan untuk mempermudah jalannya aktivitas pelayanan publik.

- b. *Reliability* atau reliabilitas, adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayan yang dijanjikan secara akurat.

Artinya, penilaian sebuah pelayanan dilihat dari kesesuaian apa yang di katakan oleh penyelenggara dengan realita atau kebenaran yang mereka lakukan.

- c. *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- d. *Assurance* atau kepastian, adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
- e. *Empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

Berdasarkan dimensi tolak ukur kualitas pelayanan diatas, ada 40% responden dari 100 responden yang mengisi kuisisioner menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik di Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya **tinggi**. Meski demikian, dengan nilai persentase yang sama sebanyak 40% dari 100 responden yang mengisi kuisisioner menyatakan bahwa pelayanan publik khususnya pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya **rendah**. Ada banyak hal yang melatar belakangi jawaban seseorang dalam pengisian kuisisioner tersebut dan berdasarkan pengamatan peneliti, salah satu hal yang mencolok dalam penilaian masyarakat ini adalah latar belakang pendidikan dan usia responden.

Berkaitan dengan kualitas pelayanan publik, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah, maka semakin tinggi

kepercayaan masyarakat (*high trust*) dan sebaliknya. Kepercayaan masyarakat akan timbul apabila masyarakat merasakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya dapat memuaskan masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan alat ampuh bagi suatu instansi, sehingga masyarakat harus diberi pelayanan terbaik dan seoptimal mungkin. Berdasarkan SPAMENLAN dalam Sedarmayanti (2008:266), memuaskan masyarakat adalah tanggung jawab semua pihak dalam instansi dan memerlukan upaya kerja profesional. Kepuasan masyarakat dapat dicapai apabila aparatur pemerintah yang terlibat baik langsung maupun tidak langsung dalam pelayanan dapat mengerti dan menghayati serta berkeinginan melaksanakan pelayanan prima. Artinya dalam pelaksanaan pelayanan prima perlu didukung sistem dan lingkungan yang dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, selain itu perlu didukung sumber daya manusia, dana dan teknologi yang tepat guna. Untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang sudah diberikan oleh Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya khususnya pelayanan pembuatan e-KTP maka akan digunakan beberapa indikator yang sudah diterbitkan oleh pemerintah melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, antara lain:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara spontan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi darana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan 14 tolak ukur kepuasan masyarakat yang telah diterbitkan oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah tersebut diperoleh hasil **cukup memuaskan** untuk 85,7% dari 100 responden yang mendapatkan pelayanan di Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya.

#### 1. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Publik

##### a. Faktor Pendukung

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan peneliti diluar penyebaran angket, diperoleh beberapa faktor pendukung pelayanan di Kecamatan Kenjeran, antara lain:

##### 1. Kesopanan dan Keramahan

Kesopanan dan keramahan yang ditunjukkan pegawai Kecamatan Kenjeran saat sedang memberikan pelayanan,

khususnya pelayanan pembuatan e-KTP menjadi pendukung agar program baru tersebut terlaksana dengan baik. Dari segi penampilan, pegawai Kecamatan Kenjeran terlihat cukup menghargai diri mereka sendiri dengan berpakaian rapi.

## 2. Ketersediaan *Database* Kependudukan

Ketersediaan database kependudukan ini membantu kinerja para pegawai saat melayani pembuatan e-KTP. pembuatan e-KTP membutuhkan data-data yang telah dibuat untuk mendapatkan KTP. Data yang berbentuk formulir tersebut sudah dimasukkan dalam bentuk *softcopy*. Oleh karena itu, jika terjadi kejanggalan data pada *database* pusat, pegawai dapat segera mengatasi dengan melihat data yang telah dibuat untuk *database* pribadi kKecamatan Kenjeran.

## 3. Pengiriman Data dengan Sistem *Online*

Pembuatan e-KTP sangat tergantung sekali dengan kecepatan petugas dalam mengakses data. Ketersediaan sistem *online* di Kecamatan Kenjeran sangat membantu dalam hal pengiriman data.

### b. Faktor Penghambat

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan peneliti diluar penyebaran angket, diperoleh beberapa faktor penghambat pelayanan di Kecamatan Kenjeran, antara lain:



### 1. Kurangnya Jumlah SDM

Sebenarnya yang menjadi permasalahan bukan kurangnya SDM yang ada, tetapi kurangnya SDM yang mengerti mengenai proses pelayanan e-KTP. Ini menghambat proses pelayanan, karena jika pegawai yang bertugas sedang istirahat maka tidak ada yang bisa menggantikan untuk tetap melanjutkan proses pelayanan e-KTP.

### 2. Kurangnya Fasilitas

Kurangnya fasilitas memicu adanya antrian panjang. Dan hal tersebut terjadi pula di Kecamatan Kenjeran untuk pelayanan e-KTP. Kurangnya jumlah alat, membuat warga yang datang untuk membuat e-KTP menunggu beberapa lama. Apalagi jika, fasilitas pembuatan e-KTP yang hanya berjumlah 2 komputer tersebut mengalami kesalahan teknis.

### 3. Kestabilan Sambungan Internet

Kestabilan sambungan internet sangat dibutuhkan dalam proses pembuatan e-KTP. Karena data yang telah terhimpun dari warga akan langsung terkirim ke *database* pusat melalui internet. Kalau kestabilan internet tidak baik, maka masyarakat yang mengurus pembuatan e-KTP harus menunggu lama.