

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PUBLIK**

**(Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten
Malang)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

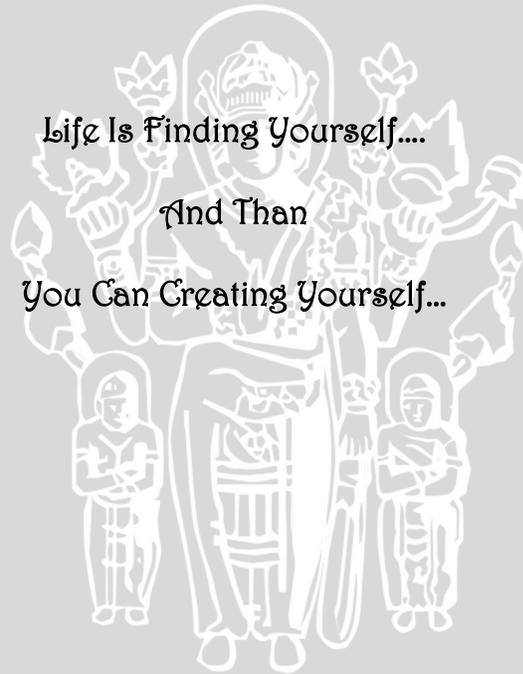
**BAYU DWI ANDARU
NIM. 0910310023**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2015**

MOTTO

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



Life Is Finding Yourself....

And Than

You Can Crzating Yourself...



TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan didepan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 4 Juni 2015

Jam : 10.00 – 11.00 WIB

Skripsi atas nama : Bayu Dwi Andaru

Judul : Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik
(Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang)

Dan dinyatakan lulus.

Malang, 4 Juni 2015

Komisi Pembimbing

Ketua



Prof. Dr. Abdul Hakim, M.Si
NIP. 19610202 198503 1 006

Anggota



Dr. Rivanto, M.Hum
NIP. 19600430 198601 1 001

Penguji I



Dr. Bambang Santoso Haryono, MS
NIP. 19610204 198601 1 001

Penguji II



Dr. Imam Hanafi, M.Si, MS
NIP. 19691002 199802 1 001

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik
(Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang)

Disusun oleh : Bayu Dwi Andaru

NIM : 0910310023

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

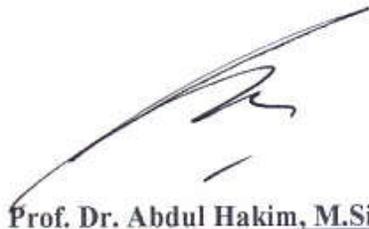
Program Studi : Publik

Malang, April 2015

Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota



Prof. Dr. Abdul Hakim, M.Si

NIP. 19610202 198503 1 006



Dr. Rivanto, M. Hum

NIP. 19600430 198601 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 pasal 70)

Malang, April 2015



Bayu Dwi Andaru
Nim : 0910310023

RINGKASAN

Bayu Dwi Andaru, 2015. **Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik** (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang). Abdul Hakim, Prof, Dr, M.Si, Riyanto, Dr, M.Hum.137 Hal + xv

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting penunjang citra pemerintah dimata masyarakat, baik pusat maupun daerah. Maka dari itu pemerintah haruslah memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga tingkat kepuasan masyarakat meningkat dan sejalan dengan meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia jasa layanan. Tingkat kepuasan masyarakat dapat diukur melalui Indeks Kepuasan Masyarakat yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Penelitian ini dilatarbelakangi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang sebagai unit pelaksana pelayanan yang sering bertatap muka dengan masyarakat dalam memberikan sebuah pelayanan. Kepuasan masyarakat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan, salah satu alat ukur yang dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang diberikan dengan menggunakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer dari penyebaran kuesioner, wawancara dan data sekunder dari dokumen yang diperoleh di tempat penelitian, internet dan daftar pustaka lainnya. Teknik pengumpulan data primer dalam penelitian ini ialah menyebarkan kuesioner kepada 150 responden dan beberapa wawancara terhadap masyarakat pengguna pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis statistic deskriptif dan dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” untuk menentukan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Bukti Langsung (Tangibles), Keandalan (Reliability), Jaminan (Assurance), Empati (Emphaty), Daya Tanggap (Responsiveness). penelitian ini bertujuan untuk mengetahuifaktor-faktor apa saja yang dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil Kab. Malang dan Menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Dispendukcapil Kab. Malang.

Hasil dari penelitian ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang untuk tingkat kepuasan masyarakat memperoleh nilai interval konversi sebesar 64.17 artinya kinerja pelayanan dalam kategori baik. Faktor faktor yang berpengaruh ialah factor sumber daya manusia, lingkungan dan peraturan yang paling dominan di antara faktor yang lain dalam mempengaruhi penilaian IKM

Kata kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, kualitas pelayanan dan Kepuasan Masyarakat.

SUMMARY

BayuDwiAndaru, 2015. **Index Analysis of Community Satisfaction on Public Service** (Study in The Department of Population And Civil at District of Malang). Abdul Hakim, Prof, Dr, M.Si, Riyanto, Dr, M.Hum. 137 Hal + xv

Public service is one of the supporting important image of the government in the eyes of the community, both central and local. Therefore the government shall offer a service that quality, so the level of satisfaction the public have increased and in line with the public trust against the government as service providers services. Community satisfaction levels can be measured through community satisfaction index that is set in the ministerial decision state apparatus empowerment No.25/KEP/M.PAN/2/2004 on the general guidelines index construction of community satisfaction. It is based on research of population and civil registration District of Malang implementation unit as services often come face to face with the public in give a service. Community satisfaction is determined by the quality of services provided, one of a measuring instrument that aimed to determine the quality of public services provided by using community surveysatisfaction index.

This research use descriptive research with a quantitative approach. Type and source of the data used was the primary data from the spread of the questionnaire, interview and secondary data from documents obtained in the place of research, the internet and a list of other literature. Technique primary data collection in this research is spreading the questionnaire to 150 respondents and a number of interviews on the public service users in the population and civil registration District of Malang. Data analysis technique in this research using analysis descriptive statistics and the calculated use of "weighted average coal value" to determine the value a community satisfaction index.

The variables used in this study was tangibles, reliability, assurance, empathy, responsiveness. This research aims to find out what factors are affecting the satisfaction of society's dominant service provided by Department of Population And Civilhapless and analyze the extent to which the level of community satisfaction with the quality of service Department of Population And Civil at District of Malang

The result of this research department for population and civil registry and to poor people gain satisfaction 64.17 conversion of an interval that the service in good category. The impact of the human factor of resources the landscape and among the most dominant factor in influencing the other on IKM

Keywords: Satisfaction index society, public service, service quality and community satisfaction

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat serta Hidayah-Nya hingga akhirnya dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik (Studi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang). Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi.

Atas tersusunnya skripsi ini disampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini dengan penuh kesungguhan dan tulus ikhlas. Pada kesempatan ini disampaikan terimakasih kepada:

1. (Alm) Bapak Suprianto dan Ibu Kustiningsih selaku orang tua saya yang telah memberikan banyak ilmu untuk bekal saya menempuh kehidupan sampai saat ini. Banyak memberikan moral maupun materiil sehingga skripsi saya dapat selesai diwaktu yang tepat.
2. Bapak Prof. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Bapak Dr. Choirul Saleh, M.Si selaku ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang.
4. Ibu Dr.Lely Indah Mindarti, M.Si selaku ketua Prodi Jurusan Ilmu Administrasi Publik

5. Bapak Prof. Dr. Abdul Hakim, M.Si dan Dr. Riyanto, M.Hum selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pengarahan dan dorongan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Administrasi terutama dosen jurusan Administrasi Publik atas bimbingan dan ilmu yang telah diberikan.
7. Bu Lilis, Bu Yusida, Bu Wahyudan Pak Subiyanto selaku narasumber obyek penelitian terimakasih atas waktu dan kemudahan yang diberikan dalam melakukan penelitian dan wawancara.
8. Kakak dan Adikku, dan serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan dukungan, doa, serta motivasi yang besar sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Teman-teman SMA saya (Solikin, Zein, Zakaria, Reditya, Hendra, Bayu, Ontar, Satrio, Janu, Ceni, Gandu, dkk) yang selama ini masih awet dalam menjaga hubungan pertemanan telah memberikan motivasi yang sangat luar biasa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Teman-teman DISMA yang selalu mengingatkan saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman YEPE yang selalu mengingatkan “kapan OPAW? Atau sama dengan skripsi cepat selesaikan ayoo kita berpetualang”.
12. Gia Riessyta Damayanti yang telah meluangkan waktunya untuk membantu dan memotivasi saya dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Teman-teman SMP saya yang selalu mengingatkan saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini.

14. Teman-teman Fakultas Ilmu Administrasi terutama Jurusan Administrasi Publik angkatan 2009 yang selalu mendukung dalam pengerjaan skripsi ini serta masih banyak lainnya yang selalu menemani dalam menjalani kuliah di Malang selama ini. Semoga kita dapat bertemu lagi dalam keadaan sehat dan sukses.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 22 Februari 2015

Bayu Dwi Andaru



DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO	ii
TANDA PENGESAHAN	iii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelian	8
D. Kontribusi Penelitian	9
E. Sistematika Pembahasan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Administrasi Publik	12
1. Pengertian dan Perkembangan Administrasi Publik	12
B. Pelayanan Publik	19
1. Pengertian Pelayanan	20
2. Pengertian Pelayanan Publik	21
3. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	24
4. Asas Pelayanan Publik	27
5. Karakteristik Pelayanan	30
6. Dimensi dan Indikator Pelayanan Publik	31
7. Bentuk Layanan	31
8. Kepuasan Pelanggan dan Pelayanan Publik	33
9. Pengertian Kualitas Pelayanan	34
10. Standar Pelayanan Publik	38
C. Pengukuran Kualitas Pelayanan	40
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	44
B. Lokasi dan Situs Penelitian	45
C. Konsep, Variabel, Operasional, dan Skala Pengukuran	45

1. Konsep Penelitian.....	45
2. Variabel	46
3. Skala Pengukuran.....	48
D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	48
1. Populasi.....	48
2. Sampel	49
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	49
E. Uji Instrumen Penelitian	50
1. Uji Validitas	50
2. Uji Reliabilitas.....	52
F. Sumber Data	53
G. Teknik Pengumpulan Data.....	53
H. Metode Analisis Data.....	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian.....	58
1. Gambaran Umum Kabupaten Malang.....	59
2. Gambaran Umum Dispenduk Capil.....	66
B. Identitas Responden.....	83
C. Penyajian Data.....	85
1. Kepuasan Masyarakat Kualitas Pelayanan Publik Pada Dispenduk capil Kab. Malang	85
2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang memiliki nilai interval konversi paling besar pada pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang	109
D. Pembahasan.....	112

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	127
B. Saran	130

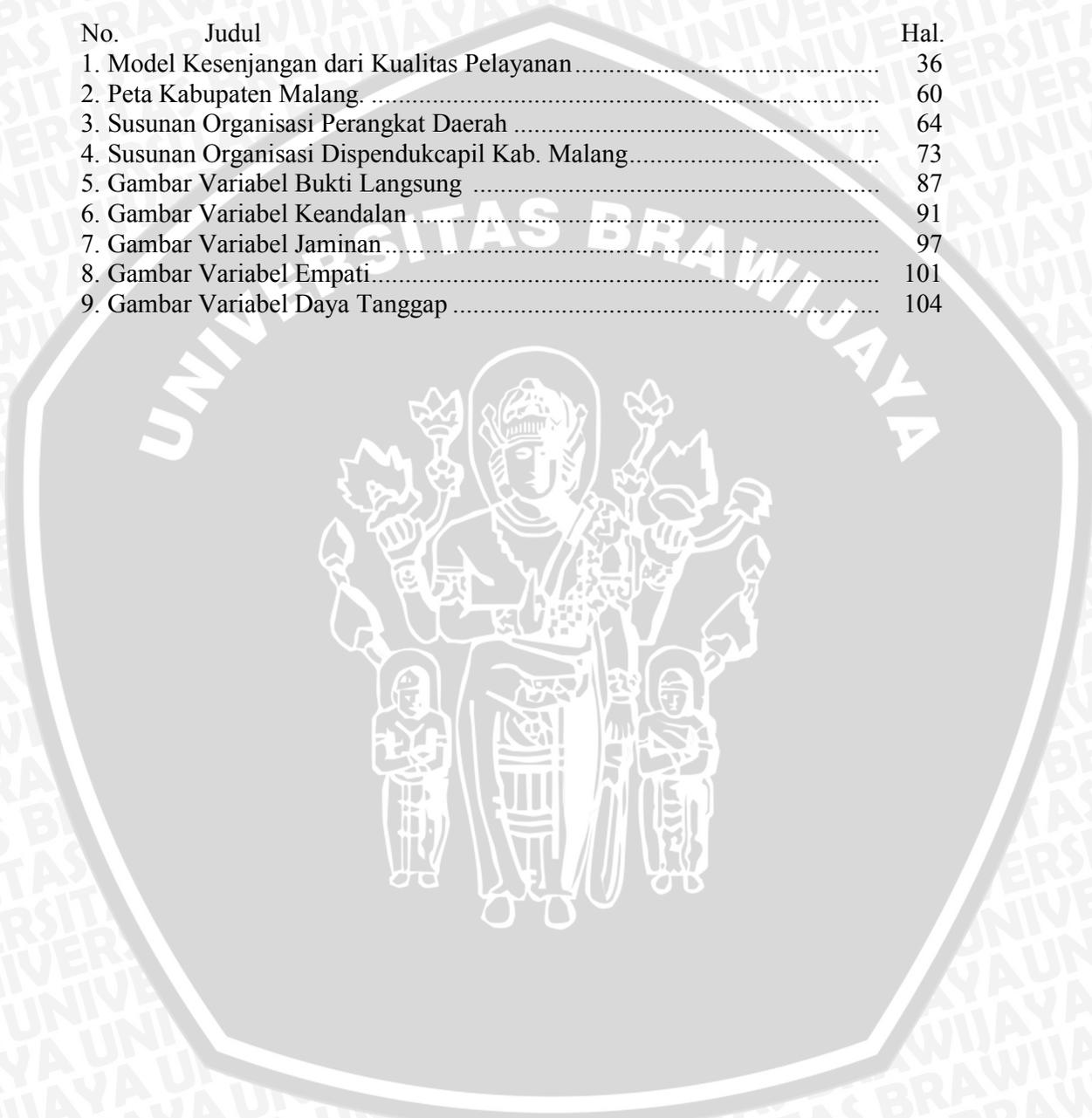
DAFTAR PUSTAKA	134
-----------------------------	------------

DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
1.	Perbandingan Perspektif OPA,NPM,NPS.....	13
2.	Konsep, Variabel dan Indikator IKM	46
3.	Uji ValiditasVariabel	51
4.	Uji ReabilitasVariabel.....	52
5.	Nilai persepsi Interval IKM.....	56
6.	Perkembangan Kependudukan tahun 2006-2010.....	61
7.	Proyeksi Pertumbuhan Penduduk Kab. Malang tahun 2011-2015.....	62
8.	Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	82
9.	Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan.....	82
10.	Jumlah Pegawai Berdasarkan Jabatan.....	82
11.	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia	83
12.	Karakteristik Responden Berdasarkan Gender.....	84
13.	Karakteristik responden Berdasarkan Kondisi Sosial Ekonomi.....	84
14.	Rata-rata Unsur kenyamanan Lingkungan.....	88
15.	Rata-rata unsure Kejelasan Pelayanan.....	89
16.	Rata-rata Unsur Prosedur Pelayanan.....	92
17.	Rata-rata Unsur Tanggung Jawab Petugas.....	93
18.	Rata-rata Unsur Kedisiplinan Petugas	94
19.	Rata-rata Unsur Kemampuan Petugas	95
20.	Rata-rata Unsur Persyaratan Pelayanan	96
21.	Rata- rata Unsur Kepastian Biaya Pelayanan.....	98
22.	Rata-rata Unsur Kewajaran Biaya	99
23.	Rata-rata Unsur Keamanan Pelayanan.....	100
24.	Rata-r ata Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas.....	102
25.	Rata-rata Unsur Keadilan pelayanan.....	103
26.	Rata-rata Unsur Kecepatan pelayanan.....	105
27.	Rata-rata Unsur Kepastian Jadwal pelayanan.....	106
28.	IKM di dispendukcapil.....	107
29.	IKM di dispendukcapil.....	108
30.	Ranking Indikator Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Berdasarkan Nilai Interval Konversi per Unsur.....	109

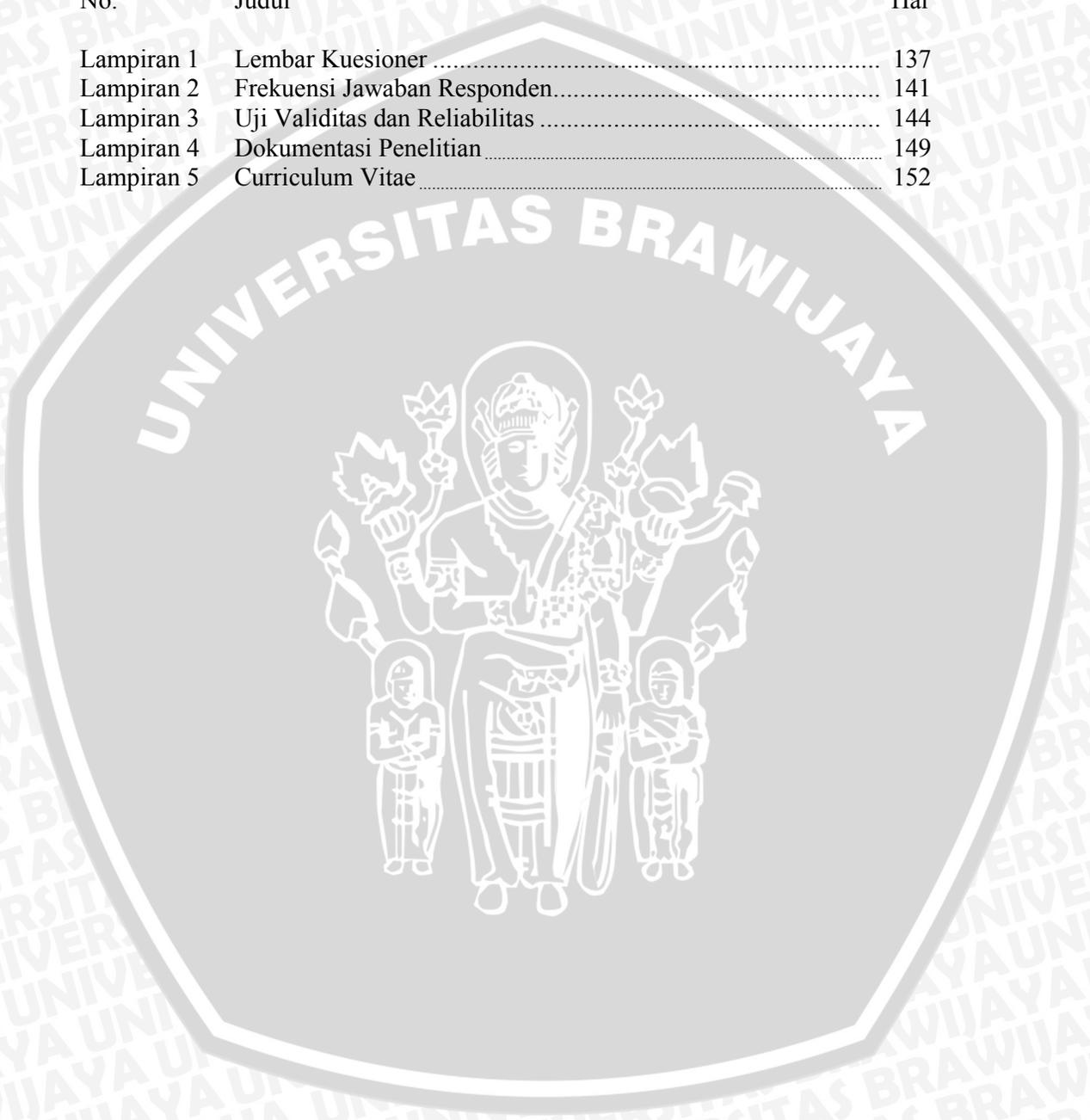
DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal.
1.	Model Kesenjangan dari Kualitas Pelayanan.....	36
2.	Peta Kabupaten Malang.....	60
3.	Susunan Organisasi Perangkat Daerah.....	64
4.	Susunan Organisasi Dikendukcapil Kab. Malang.....	73
5.	Gambar Variabel Bukti Langsung.....	87
6.	Gambar Variabel Keandalan.....	91
7.	Gambar Variabel Jaminan.....	97
8.	Gambar Variabel Empati.....	101
9.	Gambar Variabel Daya Tanggap.....	104



LAMPIRAN

No.	Judul	Hal
Lampiran 1	Lembar Kuesioner	137
Lampiran 2	Frekuensi Jawaban Responden.....	141
Lampiran 3	Uji Validitas dan Reliabilitas	144
Lampiran 4	Dokumentasi Penelitian.....	149
Lampiran 5	Curriculum Vitae	152



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dekade belakangan ini administrasi publik menjadi sebuah pembahasan yang menonjol di belahan dunia ketiga, administrasi publik menjadi tolak ukur bagi kemajuan suatu Negara ataukah sebaliknya. Hal ini menjadi suatu perdebatan dikalangan akademisi dan pakar administrasi publik. Dalam perkembangannya, administrasi publik mempunyai pengaruh yang sangat kuat terhadap maju atau tidaknya suatu Negara karena Administrasi publik sangat berkaitan erat dengan kebutuhan dasar manusia. Pasolong (2007:23), mengatakan meskipun tentang sejarah administrasi publik sangat terbatas, namun hal ini bukan berarti bahwa administrasi publik pada zaman dahulu kurang berperan atau tidak diterapkan. Hal ini terlihat raja-raja mempertahankan kekuasaannya dan meningkatkan kesejahteraan rakyatnya.

Administrasi publik merupakan salah satu kunci penentu berhasil atau tidaknya suatu Negara dalam rangka *state building*. Adanya suatu administrasi publik yang baik akan menjamin tujuan berbangsa dan bernegara. Munculnya perhatian yang besar akan pentingnya administrasi publik dilatarbelakangi oleh banyaknya tuntutan, kebutuhan atau aspirasi yang harus diakomodasi. Pemerintah dan masyarakat berperan penting didalamnya. Disatu sisi pemerintah sebagai penyelenggara administrasi publik yang mana digunakan untuk mendapatkan legitimasi dimata masyarakat luas. Disisi lain masyarakat juga sangat

mempunyai kebutuhan hal tersebut. Hal ini merupakan fenomena yang terjadi di mayoritas Negara-negara di dunia.

Paradigma-paradigma administrasi publik terus memberikan suatu inovasi baru yang mengacu pada perkembangan zaman. Pergeseran paradigma dari pemerintah ke *governance (from government to governance)* dalam aktivitas proses kebijakan maupun penyelenggaraan layanan publik (David Richards and Martin T. Smith, 2002; Martin Minogue, Charles Polidano, and David Hulme, 2000 dalam M. Nuh, 2008: 37) terus diupayakan guna pembenahan-pembenahan sektor publik yang mana pada bagian ini, khususnya di Negara-negara berkembang sangatlah lemah dalam merespons kebutuhan-kebutuhan masyarakat.

Administrasi publik lebih dikenal dengan sebutan Birokrasi (Eko Prasajo, 2009). Dimana birokrasi merupakan struktur organisasi di sektor pemerintahan, yang memiliki ruang lingkup tugas-tugas sangat luas serta memerlukan organisasi besar dengan sumber daya manusia yang besar pula jumlahnya (J.B. Kristiadi, 1994 dalam Pasolong, 2007: 67). Jika berbicara tentang birokrasi berarti menyinggung pula tentang permasalahan pelayanan publik dimana hal ini menjadi perhatian utama di Negara-negara berkembang dalam beberapa dasawarsa terakhir ini. Reformasi birokrasi menjadi agenda utama dalam pembuatan kebijakan-kebijakan pemerintah. Negara-negara donor (Amerika Serikat) dalam Marshall Plan ikut serta memberikan program bantuan teknis dan administrasi, akan tetapi hasilnya jauh dari memuaskan (Triana, 2008 dalam Samudra, 2009:70)

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang dimana pelayanan publik menjadi salah satu sorotan utama pemerintah dalam melakukan

pembaharuan. Baik atau buruknya pelayanan publik sangat menentukan karena menyangkut berbagai aspek dalam rangka proses pembangunan di Indonesia. Pemerintah terus mengupayakan perbaikan-perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik lewat perubahan paradigma, dimana orientasi pelayanan yang semula adalah pegawai atasannya diubah menjadi *society oriented*. Akan tetapi kendala-kendala praktis dilapangan masih banyak ditemukan yang berakibat pada tidak maksimalnya kinerja pelayanan publik yang diberikan.

Patologi birokrasi pelayanan publik merupakan salah satu gejala yang mengakibatkan jalan ditempatnya perbaikan pada sektor tersebut. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Islamy (2003:25) terhadap pelayanan publik kepada masyarakat menunjukkan patologi birokrasi pelayanan publik sebagai berikut:

1. Petugas pelayanan lebih menampilkan diri sebagai majikan daripada sebagai aparat pelayanan sebenarnya.
2. Petugas pelayanan lebih berorientasi pada *status quo* daripada peningkatan kualitas pelayanan.
3. Petugas pelayanan lebih memusatkan pada kekuasaan daripada keinginan untuk melakukan perubahan (terutama kapasitas diri)
4. Petugas pelayanan lebih mementingkan prosedur daripada substansi
5. Petugas pelayanan lebih mementingkan diri daripada masyarakat yang harus dilayani.

Tingginya keluhan masyarakat pengguna jasa terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh aparat birokrasi merefleksikan masih belum terpenuhinya

aspirasi masyarakat pengguna jasa tersebut (Dwiyanto, 2008:234). Selama ini pelayanan publik selalu identik dengan kelambanan, ketidakadilan, dan biaya tinggi serta perilaku aparat penyedia layanan yang tidak ekspresif dan mencerminkan jiwa pelayanan yang baik (Setijaningrum, 2012:133). Hal ini dapat berakibat terhadap menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan yang sedang berlangsung. Gejala tersebut akibat dari birokrat pelayanan publik yang tidak mampu menerjemahkan kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh elit politiknya, sehingga antara harapan dan kenyataan seringkali berbeda atau biasanya para pakar administrasi publik menyebutnya dengan *das sein das solen*.

Pelayanan publik menjadi sangat penting untuk dilakukannya sebuah perbaikan, dikarenakan hal ini merupakan sebuah wajah dari setiap kebijakan yang dibuat oleh pemerintah yang mana bersentuhan langsung dengan masyarakat penggunanya. Menurut Pamudji, 1994 (dalam Setijaningrum 2012:47) pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dengan upaya memenuhi kebutuhan masyarakat. Maka dari itu perlunya diadakan perbaikan sehingga pelayanan publik mampu menjawab tantangan-tantangan masyarakat.

Pemerintah Indonesia terus mengupayakan pelayanan publik yang lebih berkualitas dan berbasis pada masyarakat, Otonomi Daerah (OTODA) merupakan suatu langkah dari pemerintah pusat untuk melakukan perbaikan di sektor pelayanan publik pada daerah-daerah di Indonesia. Kewenangan daerah dalam mengelola sektor pelayanan publik, karena menilik pemerintah daerah lebih memahami kondisi budaya daerahnya. Sejalan dengan hal itu kebijakan yang

dikeluarkan pemerintah lewat UU no. 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah yang pada pasal 11 ayat (4) membahas Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang berbunyi “penyelenggaraan urusan yang bersifat wajib yang berpedoman pada standar pelayanan minimal dilaksanakan secara bertahap dan ditetapkan oleh pemerintah”. Setelah itu diterbitkannya Peraturan Pemerintah no. 65 tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal kemudian dimantapkan lagi lewat Peraturan Pemerintah no. 6 tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal. Hal ini merupakan bentuk tindak lanjut dari pemerintah dalam merespons keluhan-keluhan masyarakat mengenai rendahnya kualitas pelayanan publik.

Pada dasarnya didalam sebuah pelayanan publik tidak terlepas dari tingkat kepuasan masyarakat penggunaanya karena kepuasan muncul dari adanya sebuah proses persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang mereka dapatkan. Tingkat kepuasan inilah yang menjadi acuan dari efektivitas kinerja pegawai. Tingkat kepuasan dapat dilihat dari berbagai segi baik melalui fasilitas yang disediakan maupun layanan yang diberikan secara langsung oleh pegawai. Rendahnya kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan merupakan salah satu indikasi perlunya perbaikan disektor tersebut. Pelayanan publik harus menjadi isu sentral dalam agenda pemerintah, dikarenakan hal ini menyangkut kebutuhan dasar masyarakat luas. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator baik atau buruknya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Kabupaten Malang merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik di tingkat Kabupaten/Kota yang tidak terlepas dari permasalahan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Adanya kesenjangan yang cukup lebar antara pelayanan publik yang diberikan dengan harapan masyarakat menjadikan problema yang tak kunjung usai dari tahun ke tahun. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Malang sebagai unsur pelaksana Pemda Kabupaten Malang merupakan lembaga yang sering bertatap muka dengan masyarakat dalam melaksanakan fungsi kewenangan dalam bidang pelayanan publik. Antara lain pengurusan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, dll.

Dispendukcapil Kabupaten Malang pernah menempati peringkat 7 website terbaik di Indonesia dalam pelayanan informasi dan komunikasi berbasis *Electronic Government (E-Gov)* melalui situs www.dispenduk.malangkab.go.id. Akan tetapi website hanya dapat diakses dan dimanfaatkan oleh masyarakat tertentu yang dapat mengoperasikan internet, kebanyakan masyarakat Kabupaten Malang mendatangi langsung kantor Dispendukcapil tersebut. Pelayanan yang diberikan secara tatap muka masih terkesan lamban, tidak ramah, dan biaya tinggi. Selain itu adanya praktek-praktek “calo” membuat pelayanan publik yang diberikan semakin jauh dari misinya sebagai abdi masyarakat. Menilik pendapat dari Koordinator Badan Pekerja MCW yaitu Mohammad Didit Sholeh dalam Koran TEMPO (tanggal 13 April 2011) bahwa pelayanan publik di Kota Malang, Kota Batu dan Kabupaten Malang selama ini masih buruk. Pendapat ini disimpulkan berdasarkan hasil survey MCW dan Masyarakat Peduli Pelayanan

Publik (MP3), dari 1.000 responden, sebanyak 66 persen menyatakan pelayanan publik di Malang tidak memuaskan. Survei yang dilakukan oleh kedua lembaga tersebut menghasilkan 19 persen birokrat yang dianggap terbuka terhadap informasi, sementara sisanya 81 persen tidak bisa memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Agar bisa memperbaiki kualitas pelayanan publik, MCW berharap pemerintah segera menyusun standar pelayanan publik. Opini yang berkembang dimasyarakat dapat diperbaiki jika pemerintah, terutama pemerintah daerah dapat meningkatkan responsibilitas, transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik yang diberikan. (dalam Tempo.co diakses pada tanggal 21 Februari 2014)

Sebenarnya telah ada standar yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) melalui Keputusan Menteri Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimana biasa dikenal dengan istilah SPM (Standar Pelayanan Minimal). Namun dalam implementasinya belum maksimal sehingga kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang memenuhi harapan penerima jasa pelayanan publik.

Hal ini terjadi pada unit pelayanan publik Dispendukcapil Kabupaten Malang, dimana unit ini perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya guna memenuhi harapan masyarakat. Salah satu alat ukur yang dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang diberikan dengan menggunakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang berpedoman melalui keputusan MenPAN no.25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pedoman penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

(IKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Survey Indeks Kepuasan Masyarakat akan dapat menjadi gambaran dan bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang perlu adanya sebuah perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul “**Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang)**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut di atas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah:

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Dispendukcapil Kab. Malang?
2. Unsur yang manakah dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang memiliki nilai interval konversi paling besar pada pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Dispendukcapil Kab. Malang.

2. Menganalisis unsur dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang memiliki nilai interval konversi paling besar pada pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang.

D. Kontribusi Penelitian

1. Secara Praktis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai sumbangan pengetahuan bagi masyarakat yang ingin mengetahui tentang kualitas pelayanan publik dalam angka yang terdapat di Pemerintah Kabupaten Malang dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan acuan atau masukan bagi pemerintah khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Malang tentang peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Secara Teoritis
 - a. Dapat meningkatkan kemampuan penalaran dan analisis dalam menyingkapi kebijakan pemerintah sekaligus sebagai usaha dalam menerapkan disiplin ilmu yang diperoleh.
 - b. Dapat digunakan sebagai bahan pustaka dan masukan dalam melakukan kegiatan penelitian serta studi lanjutan tentang kebijakan pemerintah berkaitan dengan pemanfaatan website.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika ini dibuat agar pembaca mampu dengan mudah memahami isi dan makna yang terkandung serta memahami maksud dan tujuan dari penyusunan skripsi. Adapun sistematika penulisan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini akan membahas latar belakang penelitian mengenai alasan yang mendasari penulis untuk mengukur dan menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Selain itu pada bab ini juga akan berisi rumusan masalah yang akan diteliti, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang teori-teori atau temuan ilmiah dari buku, jurnal maupun hasil penelitian terdahulu yang relevan. Adapun teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini meliputi teori yang berhubungan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, fokus penelitian yang mengemukakan data yang dikumpulkan, kemudian lokasi penelitian dan situs penelitian, sumber data yang digunakan penelitian. Pengumpulan data yang menyangkut bagaimana penulis memperoleh data dan analisis data yang mengemukakan bagaimana penulis memerlukan data yang diperoleh dengan

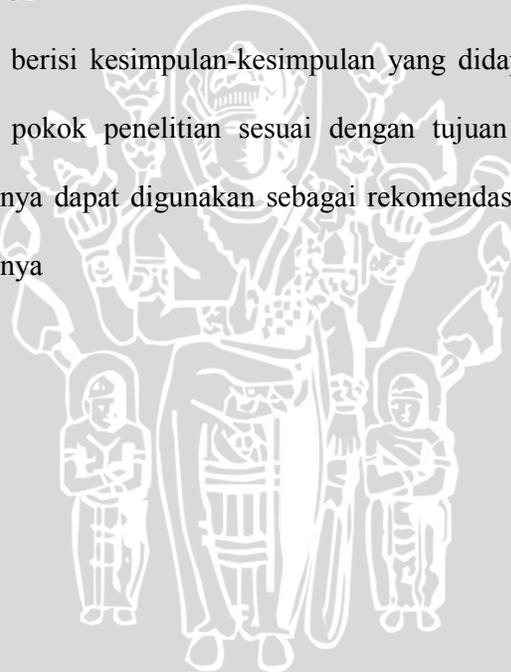
mengelompokkan data sehingga siap dianalisis serta metode analisis yang dilakukan.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan deskripsi wilayah penelitian dengan mengemukakan data yang diperoleh dari lokasi penelitian, penyajian data dan gambaran umum lokasi penelitian serta analisis dan interpretasi data.

BAB V: PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan-kesimpulan yang didapatkan dari hasil temuan pokok penelitian sesuai dengan tujuan penelitian yang selanjutnya dapat digunakan sebagai rekomendasi pada penelitian selanjutnya



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik

1. Pengertian dan Perkembangan Administrasi Publik

Konsep administrasi publik di Indonesia pada dasarnya bukanlah konsep yang baru diterapkan, akan tetapi konsep ini sudah diterapkan sejak zaman kerajaan dalam kaitannya untuk mensejahterakan masyarakatnya. Istilah Administrasi publik merupakan pergantian dari istilah Administrasi Negara. Hal ini dikarenakan adanya sebuah perubahan paradigma, dari pendekatan yang sarwa Negara ke sarwa masyarakat (Thoha, 1999 dalam Thoha 2008: 67). Istilah administrasi publik dapat diartikan sebagai administrasi pemerintahan yang dilakukan oleh aparat pemerintah untuk kepentingan masyarakat. Pemahaman seperti ini hakikatnya merupakan jiwa dari ilmu administrasi Negara yang sejak pertama kali dikembangkan dan yang tujuan eksistensinya untuk melayani kepentingan masyarakat pada umumnya (Wilson, 1978 dalam Thoha 2008: 67).

Chandler dan Plano (Keban, 2004:3 dalam Pasolong, 2007:7), mengatakan bahwa administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Chandler dan Plano menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu (*art and science*) yang ditujukan untuk mengatur "*public affairs*" dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan. Administrasi sebagai disiplin ilmu bertujuan

untuk memecahkan masalah publik melalui perbaikan-perbaikan terutama dibidang organisasi, sumber daya manusia dan keuangan.

Dalam perkembangannya Denhardt dan Denhardt membagi paradigma administrasi publik menjadi 3 paradigma yaitu, *Old Public Administration (OPA)*, *New Public Management (NPM)*, dan *New Public Service (NPS)*.

Tabel 1 Perbandingan Perspektif *Old Public Administration (OPA)*, *New Public Management (NPM)*, dan *New Public Service (NPS)*.

No	Aspek	<i>Old Public Administration</i>	<i>New Public Management</i>	<i>New Public Service</i>
1	Dasar teoritis dan fondasi epistemologi	Teori politik	Teori ekonomi	Teori demokrasi
2	Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik secara politis dijelaskan dan diekspresikan dalam aturan hukum	Kepentingan publik mewakili agregasi kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dialog berbagai nilai
3	Responsivitas birokrasi public	<i>Clients</i> dan <i>constituent</i>	<i>Customer</i>	<i>Citizens</i>
4	Peran pemerintah	<i>Rowing</i>	<i>Steering</i>	Serving
5	Akuntabilitas	Hierarki administratif dengan jenjang yang tegas	Bekerja sesuai dengan kehendak pasar (keinginan pelanggan)	Multiaspek: Akuntabilitas hukum, nilai-nilai, komunitas, norma politik, standar

				profesional
6	Struktur Organisasi	Birokratik yang ditandai dengan otoritas top-down	Desentralisasi organisasi dengan kontrol utama berada pada para agen	Struktur kolaboratif dengan kepemilikan yang berbagi
No	Aspek	<i>Old Public Administration</i>	<i>New Public Management</i>	<i>New Public Service</i>
				secara internal dan eksternal
7	Asumsi terhadap motivasi pegawai dan administrator	Gaji dan keuntungan, proteksi	Semangat <i>entrepreneur</i>	Pelayanan publik dengan keinginan melayani masyarakat

Sumber : Denhardt dan Denhardt (2007: 28-29) dalam Hardiyansyah (2011: 4)

Dari perbandingan ketiga paradigma diatas dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. *Perspektif Old Public Administration (OPA)*

Perkembangan administrasi publik ditandai dengan adanya perspektif *Old Public Administration (OPA)*, yang mana fondasi ini dibangun oleh Woodrow Wilson yang notabennya adalah Presiden Amerika Serikat pada kala itu. Dan kini perkembangan administrasi publik begitu pesat, baik secara kajian akademis maupun kajian praktek dilapangan. Dalam pembahasan perspektif *Old Public Administration* mencakup penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Fenomena praktek pelayanan publik dalam perspektif *Old Public Administration* menggambarkan bahwa hubungan pemerintah sebagai pelayanan publik dengan penerima jasa pelayanan publik hanya semata-mata dipandang sebagai klien.

Pemerintah dalam perspektif ini merupakan satu-satunya institusi yang mengetahui, memiliki sumber daya dan mempunyai kemampuan memecahkan masalah publik. Hal ini menyebabkan pelayanan publik yang diberikan bersifat *top-down* dan sangat terkesan birokratis karena hierarki berjenjang yang kaku.

2. *Perspektif New Public Management (NPM)*

Tekanan dan ketidakpuasan memicu adanya sebuah perubahan didalam sektor publik. Adanya sebuah perkembangan lingkungan yang terjadi didalam masyarakat menghasilkan berbagai tuntutan-tuntutan untuk diadakannya reformasi sektor publik. Munculnya pendekatan-pendekatan baru merupakan respon untuk menanggapi kebutuhan-kebutuhan yang ada dimasyarakat.

Manajemen publik baru (*new public management*) merupakan sebuah pendekatan baru yang ditandai dengan munculnya konsep managerialism yang dikembangkan oleh Pollit (1990), konsep *new public management* yang dikembangkan Hood (1991), konsep *market based public administration* yang dikembangkan Lane dan Rosenbloom (1992) dan konsep *reiventing government* yang dikembangkan oleh Osborne dan Gaebler (1992). Konsep-konsep dalam pendekatan manajemen publik baru ini terutama banyak diwarnai corak pemikiran tentang teori pasar (*market theory*) dan Teori pilihan publik baru (Mindarti, 2007:155)

Owen E. Hughes (1994) secara lebih spesifik menegaskan adanya enam alasan munculnya paradigma manajemen publik, yaitu: (1) administrasi publik tradisional telah gagal mencapai tujuannya secara efektif dan efisien sehingga perlu diubah menuju keorientasi yang lebih memusatkan perhatian pencapaian hasil kinerja dan akuntabilitas; (2) adanya dorongan kuat untuk mengganti tipe birokrasi klasik yang kaku menuju organisasi publik, kepegawaian, dan pekerjaan kearah yang lebih fleksibel; (3) perlunya menetapkan tujuan organisasi dan pribadi secara lebih jelas dan ditetapkannya tolak ukur keberhasilan kinerja melalui indikator kinerja; (4) perlunya para pegawai senior memiliki komitmen politik pada pemerintah daripada sekadar bersikap netral atau non partisan; (5) fungsi-fungsi yang dijalankan pemerintah hendaknya lebih disesuaikan dengan tuntutan dan sinyal pasar; (6) adanya kecenderungan untuk mereduksi peran dan fungsi pemerintah dengan melakukan kontrak kerja dengan pihak lain (*contracting-out*) dan privatisasi (Islamy, 2003:52 dalam Mindarti, 2007:156)

Menurut Owen (1994), ada 3 faktor lain perlunya dilakukan perubahan paradigma menuju kearah manajemen publik, yaitu (1) adanya tekanan yang semakin kuat terhadap sektor publik sehingga sektor publik menjadi semakin besar ukurannya tetapi lamban dan boros kinerjanya; (2) terjadinya perubahan teori ekonomi yang ditandai dengan munculnya teori ekonomi yang dapat diterapkan disektor publik dan sosial yang disebut teori pilihan publik (*public choice theory*) yang menegaskan bahwa keuntungan maksimum sektor publik dapat dicapai bila melibatkan secara penuh peran kekuatan pasar dan semakin sedikitnya peran atau campur tangan pemerintah; (3) adanya pengaruh globalisasi

terhadap sektor publik yang memaksa setiap negara harus meningkatkan keunggulan daya saingnya (Islamy, 2003:59-61 dalam Mindarti, 2007: 157)

Osborne dan Gaebler (1992) memiliki gagasan konseptual yang sangat populer lewat *reiventing government*. Konsep ini menawarkan 10 prinsip dasar sebagai sebuah model pemerintah baru pada masa mendatang, yaitu: (1) adanya mekanisme kompetisi dalam pemberian pelayanan publik; (2) adanya pemberdayaan rakyat melalui penguatan kontrol masyarakat terhadap birokrasi; (3) adanya pengukuran kinerja terhadap lembaga dengan fokus bukan pada sisi input, tetapi lebih pada sisi outcome; (4) lebih banyak digerakkan oleh tujuan yang menjadi misinya dan bukan oleh aturan dan peraturan; (5) perlunya mendefinisikan ulang kelompok sasarannya lebih sebagai konsumennya dan menciptakan adanya aneka pilihan bagi mereka dalam mendapatkan pelayanan publik yang dibutuhkannya; (6) lebih menekankan pada upaya mencegah terjadinya sebuah masalah daripada sekedar memberikan layanan setelah masalah itu terjadi; (7) memberdayakan sumber daya yang dimiliki agar mampu berfungsi sebagai sumber pendapatan baru daripada sekedar membelanjakannya; (8) lebih banyak mengembangkan mekanisme desentralisasi termasuk manajemen yang partisipatoris; (9) lebih menekankan penggunaan mekanisme pasar daripada mekanisme birokrasi; (10) lebih berfokus bukan semata-mata pada pelayanan publik yang diberikan, tetapi lebih pada memfasilitasi semua sektor, baik itu sektor publik, swasta, dan masyarakat kearah adanya suatu tindakan bersama untuk memecahkan aneka problem masyarakatnya (Hughes, 1994:3 dalam Mindarti, 2007: 159-160)

3. Perspektif *New Public Service* (NPS)

Kajian dalam praktek administrasi publik terus berkembang. Perubahan-perubahan terjadi seiring dengan kompleksitas masalah yang dihadapi dalam setiap negara. Ketika nilai-nilai demokrasi masuk dalam kehidupan bermasyarakat maka nilai tersebut dituntut pula terjadi dalam ranah praktek administrasi publik. Partisipasi sebagai nilai dasar dari demokrasi menjadi perhatian penting dalam administrasi publik yang demokratis (Muluk, 2007:28). Dikarenakan nilai dari partisipasi menuntut adanya keterkaitan masyarakat secara langsung dalam penyelenggaraan negara, khususnya administrasi publik. Dalam sebuah tulisan oleh King dan Stivers (1998: 195 dalam Muluk 2007:30-31) dengan judul *Government is Us. Public Administration in an Anti Government Era*. Gagasan yang diusung dua penulis tersebut adalah seyogyanya administrasi publik memandang warga negara sebagai warga negara (*citizen*) bukan sekedar sebagai pelanggan (*customer*) karena pemerintahan adalah milik masyarakat. Tulisan King dan Stivers berupaya mewujudkan administrasi publik demokratis yang melibatkan *active citizenship* dan *active administration*. Maksud dari *active administration* adalah bahwa pemerintah tidak sekedar meningkatkan kekuasaan administrasi tetapi juga memperkuat kerja kolaboratif dengan warga negara.

Sebagai kelanjutan dari pemikiran administrasi demokratis tersebut. Denhardt dan Denhardt (2003 dalam Muluk, 2007:31-33) mengungkapkan adanya perspektif *new public service* yang menunjukkan betapa pentingnya partisipasi masyarakat ini dalam administrasi publik. Dengan mempertimbangkan bahwa pemilik kepentingan publik yang sebenarnya adalah masyarakat. Administrator

publik seharusnya memusatkan perhatiannya pada tanggung jawab dalam melayani dan memberdayakan warga negara melalui pengelolaan organisasi publik dan implementasi kebijakan publik. Perubahan orientasi tentang posisi warga negara, nilai yang dikedepankan, dan peran pemerintah ini memunculkan perspektif baru administrasi publik yang disebut *new public service*. Warga negara seharusnya ditempatkan didepan dan tidak seharusnya membedakan antara mengarahkan dan mengayuh tetapi lebih pada bagaimana membangun institusi publik yang didasarkan pada integritas dan responsivitas.

Dapat disimpulkan dari beberapa pendapat diatas bahwa perspektif *New Public Service* merupakan konsep yang mengutamakan partisipasi masyarakat secara langsung untuk berkolaborasi dengan pemerintah dalam menyelenggarakan administrasi publik, dimana pemilik kepentingan publik adalah masyarakat. Sehingga masyarakat tidak lagi dipandang sebagai pelanggan (*customers*) tetapi warga negara (*citizens*)

B. Pelayanan Publik

New Public Service (NPS) merupakan suatu perspektif baru dalam administrasi publik yang berkaitan dengan pelayanan publik. Denhardt dan Denhardt (2003) dalam Pasolong (2007:141) menyatakan bahwa NPS lebih diarahkan pada *democracy, pride and citizen* daripada *market, competition, and customers* seperti pada sektor privat. Denhardt dan Denhardt mengatakan bahwa "*public servant do not deliver customers service, they deliver democracy*". Oleh sebab itu nilai demokrasi, kewarganegaraan dan pelayanan untuk kepentingan publik sebagai norma berdasarkan pada lapangan administrasi publik.

1. Pengertian Pelayanan

Teori administrasi publik mengajarkan bahwa pemerintahan Negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat Negara modern sebagai suatu Negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat Negara sebagai suatu Negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparat pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut (Siagian, 2001 dalam Hardiyansyah, 2011: 10).

Istilah lain dari pelayanan menurut Thoha (1991) dalam Hardiyansyah (2011: 11) adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian terhadap kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/ umum dan dan memberikan *service* kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri.

Han dan Leong (1996: 55) mendefinisikan pelayanan sebagai “Proses atas pelayanan khusus yang terdiri atas sejumlah kegiatan tahap sebelumnya (*back stage*) dan tahap yang akan datang (*front stage*) dimana konsumen berinteraksi dengan organisasi jasa pelayanan.” Tujuan interaksi itu adalah memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, dengan cara sedemikian rupa sehingga dapat

memenuhi kepuasan konsumen serta memberikan nilai kepada konsumen yang bersangkutan.

Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia senantiasa berusaha, baik melalui aktivitas sendiri maupun dengan cara melibatkan orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan, baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung inilah yang dinamakan pelayanan (Moenir, 1995: 17).

Dari berbagai pendapat pakar diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan aktivitas terjadinya sebuah proses pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen/publik yang dilakukan oleh pihak swasta maupun pemerintah dalam rangka menjalankan fungsinya sebagai administrator yang berpihak pada kepentingan umum daripada kepentingan sendiri.

2. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik dan kepentingan umum merupakan dua sisi mata uang yang tidak terpisahkan. Hal ini dikarenakan keduanya memiliki keterkaitan secara langsung ataupun tidak langsung. Dalam membahas pengertian pelayanan publik, sebsiknys terlebih dahulu dibahas mengenai pengertian pelayanan. Pelayanan secara etimologis menurut Poerwadarminta (1995:51), yaitu: “berasal dari kata “layan” yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai, perihal atau cara melayani, service atau jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa”.

Berdasarkan pendapat diatas, bahwa definisi mengenai pelayanan merupakan asal dari kata layan, yang berarti mengurus yang diperlukan seseorang. Selanjutnya menurut Moenir (2002:27) pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, maka dari itu pelayanan juga merupakan sebuah proses, pelayanan berjalan secara rutin dan berkesinambungan meliputi sluruh kehidupan dalam masyarakat. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, tidak terkecuali dari lahir sampai mati. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan publiknya, karena pelayanan merupakan penyediaan kepuasan untuk masyarakat atau publik. Menurut Sinambela (2006:5) istilah publik berasal dari bahasa inggris yaitu public yang berarti umum, masyarakat, negara. Istilah publik menurut Inu (dalam Sinambela, 2006:5) mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Ada banyak pengertian pelayanan publik yang disampaikan. Menurut UU 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, mengartikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Seperti yang dikatakan Boediono (2003:60) pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Sedangkan menurut Moenir (2002:27) pelayanan hakekatnya adalah serangkaian kegiatan,

karena itu pelayanan juga merupakan sebuah proses, pelayanan berjalan secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat. Lain halnya dengan Pasolong (2007:128) yang berpendapat “pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan”.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2005:5) dalam Pasolong (2007:128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Adapun pengertian pelayanan publik menurut keputusan Men PAN No.63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang standar pelayanan dapat diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang pelaksanaannya dilakukan oleh instansi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan organisasi, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik yang umumnya didambakan oleh masyarakat menurut (Moenir, 2002:47) adalah:

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat.
- b. Memperoleh pelayanan yang wajar tanpa gerutuan, sindiran, atau dengan kata lain yang semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu baik untuk alasan dinas atau untuk kesejahteraan.

- c. Mendapat perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama.
- d. Pelayanan yang jujur dan harus tenang.

Secara sederhana pengertian pelayanan publik merupakan proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat (publik) dalam bentuk barang dan jasa yang dilakukan oleh instansi pemerintah menurut ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Kepuasan pengguna jasa atas pelayanan publik yang mereka terima merupakan kontribusi penting yang sangat berarti bagi eksistensi instansi atau organisasi publik yang bersangkutan. Sehubungan dengan hal tersebut, terdapat prinsip pelayanan publik yang seharusnya diterapkan secara maksimal agar memperoleh kualitas pelayanan publik yang mampu memberikan kepuasan terhadap pengguna jasa. Adapun Milen (2006) dalam Sumartono (2007:24), menyatakan bahwa prinsip penting dalam pelayanan publik yang baik adalah layanan yang makin dekat dengan yang dilayani. Maka dari itu hal ini mampu menimbulkan komunikasi dua arah yang mana disatu sisi penyelenggara jasa publik dapat menerima masukan, kritik dan kontrol secara langsung oleh masyarakat sedangkan disisi lain masyarakat dapat menerjemahkan kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh pemerintah.

Sedangkan prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/ KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, diantaranya:

a. Kesederhanaan, dalam arti prosedur/tata cara pelayanan umum diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan

b. Kejelasan dan Kepastian yaitu adanya kejelasan dan kepastian mengenai (1) Prosedur/tata cara pelayanan umum; (2) Persyaratan, pelayanan umum, baik teknis maupun administratif; (3) Unit dan/atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum; (4) Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya; (5) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum; (6) Hak kewajiban baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan /kelengkapannya sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum; (7) pejabat yang menerima keluhan masyarakat

c. Keamanan dalam arti proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum

d. Keterbukaan dalam arti prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib menginformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

e. Efisien, yaitu: (1) persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan kepaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum

yang diberikan; (2) Dicegah adanya pengulangan, pemenuhan kelengkapan persyaratan dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja instansi pemerintah lain yang terkait.

f. Ekonomis, dalam arti pengenaaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan hal sebagai berikut: (1) Nilai barang dan/atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran; (2) Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar; (3) Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Masyarakat sebagai pengguna layanan publik ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan. Menurut Moenir, 1998:47) secara umum keinginan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat.
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutuan, sindiran atau kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu baik untuk alasan dinas atau untuk kesejahteraan.
- c. Mendapat perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama.
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang.

Dalam menciptakan pelayanan publik yang diinginkan masyarakat, perlu adanya faktor pendukung, diantaranya adalah:

- a. Faktor kesadaran pejabat serta petugas yang berkecimpung didalam pelayanan publik.

- b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan
- c. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
- d. Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum
- e. Faktor keterampilan petugas
- f. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan

Prinsip-prinsip pelayanan publik yang telah dijelaskan diatas haruslah diterapkan dalam pemberian layanan publik oleh pihak instansi maupun organisasi publik sehingga dapat menghasilkan kualitas pelayanan publik yang maksimal sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan publik serta otomatis kepuasan pengguna jasanya pun juga semakin meningkat.

4. Asas Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan asas-asas pelayanan publik sebagai berikut:

- a. Transparansi

Penyelenggaraan pelayanan publik bersifat terbuka, mudah dimengerti dan diterima oleh semua pihak yang membutuhkan

- b. Akuntabilitas

Penyelenggaraan pelayanan publik harus sesuai dengan aturan dan ketentuan yang nantinya dapat dipertanggungjawabkan baik kepada pemerintah maupun pemakai jasa layanan.

- c. Partisipatif

Penyelenggaraan pelayanan publik harus mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan serta harapan masyarakat

d. Kondisional

Penyelenggaraan pelayanan publik harus mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan situasi, keadaan dan kemampuan baik pemberi maupun pemakai layanan dengan tetap memegang aturan yang berlaku

e. Tidak Diskriminatif

Penyelenggaraan pelayanan publik tidak membeda-bedakan pemakai jasa layanan, tidak ada unsur paksaan maupun tekanan

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat memenuhi hak dan kewajiban baik pemberi maupun pemakai jasa layanan.

Setelah diterbitkannya Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik semakin memperjelas ruang lingkup dan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu asas-asas yang terdapat dalam undang-undang ini semakin mendukung kinerja aparatur pelayanan publik untuk dapat memenuhi kepuasan masyarakat dalam mendapatkan sebuah pelayanan.

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terdapat 12 asas-asas pelayanan publik (lp3si.wordpress.com), yaitu:

a. Kepentingan umum, yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

- b. Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c. Kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- f. Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan / tidak diskriminatif, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- i. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Ke duabelas asas yang terdapat dalam UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik merupakan pedoman umum dalam penyelenggaraan pelayanan

publik yang dilaksanakan oleh instansi atau organisasi publik untuk terciptanya pelayanan prima sehingga masyarakat dengan mengakses dan dapat memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan publik.

5. Karakteristik Pelayanan

Menurut Zethmal dan Haywood Farmer dalam Warella (1997:17) dalam Pasolong (2007:133), mengatakan ada tiga karakteristik utama tentang pelayanan, yaitu:

- a. *Intangibility*, berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performance dan hasil pengalaman dan bukannya obyek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba atau dites sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Berbeda dengan barang yang dihasilkan oleh suatu pabrik yang dapat dites kualitasnya sebelum disampaikan pada pelanggan.
- b. *Heterogeneity*, berarti pemakai jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas berbeda. Demikian pula *performance* sering bervariasi dari suatu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu
- c. *Inseparability*, berarti bahwa produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya didalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa kedalam produksi di sektor pabrik dan kemudian disampaikan pada pelanggan. Kualitas terjadi selama interaksi antara klien dan penyedia jasa.

6. Dimensi dan Indikator Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml et.al (1990:42), Dimensi tangible dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator : (1) Ruang tunggu pelayanan, (2) Loker pelayanan, dan (3) Penampilan Petugas Pelayanan. Dimensi reliability dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator : (4) Keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan, (5) Keandalan petugas dalam melancarkan prosedur pelayanan, dan (6) Keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan. Dimensi responsiveness dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator : (7) Respon petugas pelayanan terhadap keluhan warga, (8) Respon petugas pelayanan terhadap saran warga, dan (9) Respon petugas pelayanan terhadap kritikan warga. Dimensi assurance dijabarkan menjadi indikator-indikator : (10) Kemampuan administrasi petugas pelayanan, (11) Kemampuan teknis petugas pelayanan, (12) Kemampuan sosial petugas pelayanan. Dimensi empathy dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator : (13) Perhatian petugas pelayanan, (14) Kepedulian Petugas, (15) Keramahan petugas pelayanan.

7. Bentuk Layanan

Berdasarkan bentuknya, pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk, yakni: layanan dengan lisan, layanan melalui tulisan, dan layanan dengan perbuatan (Moenir, 2000: 190). Ketiga bentuk layanan itu tidak selamanya berdiri sendiri secara murni, melainkan sering berkombinasi.

Menurut Keputusan Men PAN No. 58 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan sebagai Unit Pelayanan Percontohan mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta

BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

a. Pelayanan Administratif

Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen.

b. Pelayanan Barang

Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan/atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampainnya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya.

c. Pelayanan Jasa

Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiaannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhir berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis dipakai dalam jangka waktu tertentu.

Instansi pemerintah mengelompokkan bentuk layanan publik menjadi tiga, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Dari ketiga bentuk layanan publik yang diberikan kepada masyarakat tidak selalu berdiri sendiri, melainkan bentuk layanan tersebut saling berkombinasi.

8. Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Publik

Kepuasan pelanggan dalam pelayanan publik akan sangat mempengaruhi penilaian kualitas pelayanan (Setijaningrum, 2012:123). Berikut pendapat beberapa ahli tentang konsep kepuasan dalam pelayanan publik:

- a. Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut (Band, 1991 dalam Setijaningrum, 2012:123-124)
- b. Faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan konsumen adalah kinerja dari agen yang biasanya diartikan dengan kualitas dari agen tersebut (Mowen, 1995 dalam Setijaningrum 2012:124)

Kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik ditentukan oleh baik atau buruknya kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pihak instansi pemerintah. Kepuasan masyarakat akan meningkat jika kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat dapat terpenuhi sebagai pengguna jasa pelayanan publik.

9. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan

pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan. (Wyckof dalam Tjiptono, 1996:59)

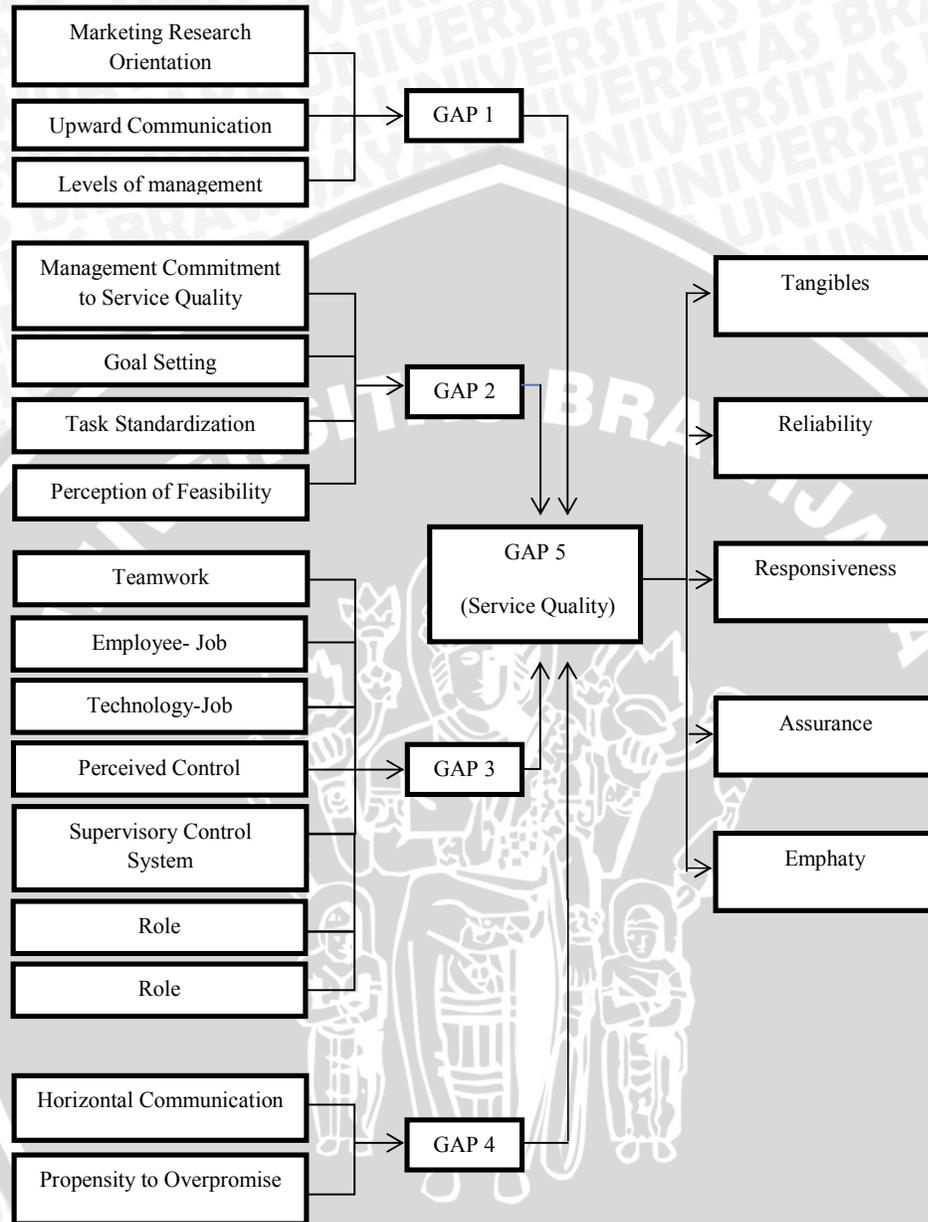
Menurut Lukman (1999) dalam Pasolong (2007:134), menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Adapun selain itu, Sinambela dkk. (2006:6) dalam Pasolong (2007:133), mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari: (1) Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti; (2) Akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; (3) Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas; (4) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat; (5) Kesamaan Hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan (6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu

pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan pelayanan publik dalam penyampaian informasinya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat dijadikan sebagai tolak ukur untuk melihat suatu pelayanan yang diberikan oleh organisasi atau instansi pemerintah kepada masyarakat sebagai penerima jasa pelayanan publik. Menurut Parasuraman (1985:48-50) ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected Service*) dan pelayanan yang dirasakan (*perceived Service*). Kualitas pelayanan yang diterima atau dirasakan melebihi dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan sebagai kualitas yang baik dan memuaskan.

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang mengandung arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan dan spesifikasinya. Bila persyaratan dan spesifikasinya terpenuhi berarti kualitas dapat dikatakan baik, dan sebaliknya. Adanya sebuah kesenjangan antara kualitas pelayanan dan harapan masyarakat. Hal ini merupakan citra buruk yang melekat pada setiap institusi penyedia layanan publik di Indonesia. Sedangkan itu Zeithaml (et.al 1990 dalam Setijaningrum, 2012:134-138) mengidentifikasi kesenjangan-kesenjangan secara mendetail pada gambar berikut:



Gambar 1 : Model Kesenjangan Dari Kualitas Pelayanan

Penjelasan terhadap kelima kesenjangan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kesenjangan antara harapan pelanggan (*Expected Service*) dengan persepsi manajemen (*Management Perception of Customer Expectation*). Hal ini terjadi disebabkan karena kurang dilakukannya survey akan kebutuhan

pasar atau kurang dimanfaatkannya hasil penelitian secara tepat serta kurang terjadinya interaksi antara penyedia pelayanan dan pelanggan. Penyebab lainnya adalah kurang terjadinya komunikasi antara pihak manajemen dengan petugas penyedia pelayanan (*Customer Contact Personel*), padahal dari merekalah paling banyak diperoleh informasi tentang hal-hal yang menjadi harapan pelanggan. Terakhir adalah faktor klasik dari terlalu banyaknya jenjang birokrasi dalam unit pelayanan juga merupakan salah satu faktor munculnya kesenjangan ini.

2. Kesenjangan antara persepsi manajemen (*Management Perception of Customer Expectation*) dengan spesifikasi kualitas pelayanan (*Service Quality Specification*). Kesenjangan ini terjadi ketika komitmen manajemen kurang dalam mewujudkan kualitas pelayanan, serta kurang tepatnya persepsi manajemen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan pelanggan, demikian pula dengan tidak adanya standarisasi dalam penyediaan pelayanan, dan tidak adanya penetapan tujuan yang jelas dalam penyediaan pelayanan.
3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan (*Service Quality Specification*) dengan penyampaian pelayanan (*Service Delivery*). Kesenjangan ini terjadi karena muncul konflik peran dalam diri pegawai dalam hal keinginan untuk memenuhi harapan pelanggan dengan keinginan untuk memenuhi harapan pimpinan. Selain itu juga adalah teknologi yang tidak sesuai dalam mendukung pelayanan, tidak ada evaluasi dan penghargaan, serta kurang kerjasama internal.

4. Kesenjangan antara komunikasi eksternal kepada pelanggan (*Eksternal Communication to Costumers*) dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*). Penyebab kesenjangan ini adalah tidak adanya komunikasi horizontal dalam organisasi.
5. Kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan pelanggan (*Expected Service*) dengan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan (*Percieved Service*). Kesenjangan kelima ini menunjukkan dan menggambarkan ukuran dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja organisasi pelayanan. Berbeda dengan kesejangan sebelumnya, kesenjangan kelima ini menitik beratkan pada sisi pelanggan.

Menurut Setijaningrum (2012:134) Kualitas pelayanan ini dapat diketahui baik atau tidaknya jika dilihat dari beberapa jenis kesenjangan yang berhubungan dengan harapan pelanggan, persepsi manajemen, kualitas pelayanan, penyediaan layanan, komunikasi eksternal, dan apa yang dirasakan oleh pelanggan.

10. Standar Pelayanan Publik

Dalam rangka pencapaian kualitas pelayanan publik yang baik, diperlukan penyusunan standar pelayanan publik yang akan menjadi tolak ukur pelayanan yang berkualitas. Meskipun sejauh ini penerapan standar pelayanan publik masih jauh dari harapan dan terkadang hanya terkesan konseptual saja. Hal ini dapat terlihat dari buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh berbagai instansi publik sebagai penyedia jasa pelayanan publik.

Standar pelayanan (LAN:2003) adalah suatu tolak ukur yang digunakan untuk acuan penelitian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak

penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya standar pelayanan (LAN:2003) adalah:

- a. Memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan, memberikan fokus pelayanan pada pelanggan/masyarakat, menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan, menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat *monitoring* dan evaluasi kinerja pelayanan;
- b. Melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik. Perbaikan kinerja pelayanan publik mutlak harus dilakukan, dikarenakan dalam kehidupan bernegara pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Hal ini disebabkan tugas dan fungsi utama pemerintah adalah memberikan dan memfasilitasi berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk apapun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, sosial dan lainnya;
- c. Meningkatkan mutu pelayanan. Adanya standar pelayanan dapat membantu unit-unit penyedia jasa pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pelanggannya. Dalam standar pelayanan ini dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses

pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan juga dapat mengetahui dengan pasti hak dan kewajiban apa yang seharusnya mereka dapatkan dan lakukan untuk mendapatkan suatu jasa pelayanan. Standar pelayanan juga dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kerja suatu unit pelayanan. Dengan demikian, masyarakat dapat terbantu dalam pelayanan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.

C. Pengukuran Kualitas Pelayanan

Pemerintah sebagai penyedia jasa layanan publik, harus senantiasa meningkatkan kualitasnya. Dalam konteks ini, pengukuran mengenai kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dengan pelayanan yang diterima (*perceived service*). Dalam metode pengukuran ini, penilaian masyarakat selaku pelanggan berperan penting dalam mengukur kualitas pelayanan publik.

Kelima indikator kualitas pelayanan yang dikembangkan Zeithaml, Berry, dan Parasuraman kemudian dijabarkan dalam sejumlah tolak ukur indeks kepuasan masyarakat untuk menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan unit layanan pemerintah. Indeks kepuasan masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

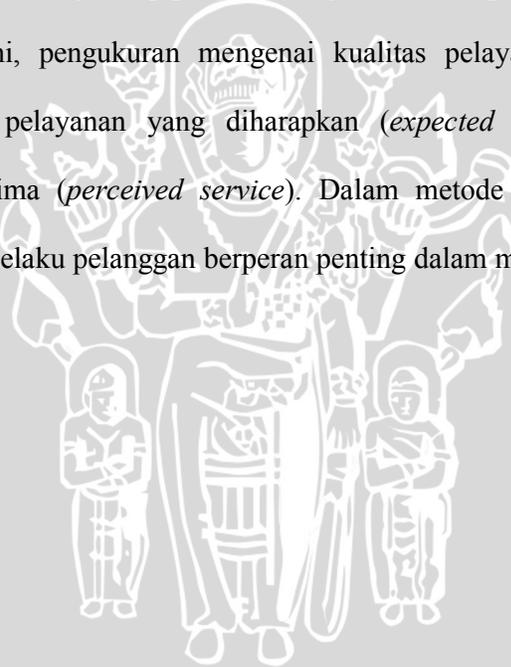
Menurut Kepmen PAN No. 25 tahun 2004, jenis pelayanan publik yang sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diberlakukan 14 unsur yang dapat dipakai untuk semua jenis pelayanan. Namun demikian, masing-masing unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan karakteristiknya. 14 unsur yang dipakai dalam menilai kinerja pelayanan publik yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat penggunaannya, yaitu:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang dibutuhkan 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 ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan petugas pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Unsur-unsur ini dipandang cukup representatif untuk mengukur kelima dimensi kualitas pelayanan publik sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman dkk. Pelayanan publik sebagai salah satu bentuk barang publik (*public goods*) yang diberikan pemerintah sudah selayaknya diimbangi dengan kualitas layanan yang baik, sehingga tingkat kepercayaan masyarakat akan meningkat terhadap pemerintah. Pelayanan publik yang prima akan menghasilkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah, yang selanjutnya akan mendorong masyarakat untuk mendukung setiap program yang dibuat oleh pemerintah.

Dalam konteks ini, pengukuran mengenai kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dengan pelayanan yang diterima (*perceived service*). Dalam metode pengukuran ini, penilaian masyarakat selaku pelanggan berperan penting dalam mengukur kualitas pelayanan publik.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, alasannya bahwa dalam penelitian ini penulis ingin memberikan suatu gambaran dan analisa segala sesuatu yang terjadi pada lokasi penelitian berdasarkan data-data kuantitatif yang diperoleh dilapangan. Penelitian deskriptif pada dasarnya merupakan penelitian non-hipotesis sehingga dalam langkah penelitiannya tidak memerlukan rumus-rumus hipotesis. Analisis data penelitian ini termasuk dalam riset deskriptif yang menjelaskan keadaan yang sebenarnya tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang.

Metode yang dipakai dalam penelitian skripsi ini adalah metode survey, karena survey digunakan untuk mengukur gejala-gejala yang ada tanpa menyelidiki mengapa gejala-gejala itu ada. Jadi peneliti sangat perlu mengembangkan konsep dan menghimpun fakta, karena analisis penelitiannya hanya menggunakan data yang ada.

Survey dilakukan dengan sampel yang diambil dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data utama. Survey dapat memberikan manfaat untuk tujuan-tujuan yang bersifat deskriptif, membantu membandingkan kondisi yang ada dengan kriteria yang telah ditentukan.

B. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi dinas merupakan salah satu faktor yang paling penting dalam menentukan berkembang tidaknya suatu dinas. Pemilihan lokasi yang strategis akan menguntungkan dinas karena letak yang strategis akan berpengaruh terhadap tercapainya tujuan dinas yaitu akses yang mudah untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Lokasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang. Pertimbangan dalam menetapkan lokasi adalah karena kantor tersebut sebagai pelaksana daerah yang mengurus, menangani, mengelola segala pengelolaan pelayanan publik daerah Kabupaten Malang sehingga diharapkan dapat diperoleh data yang diperlukan, selain itu kemudahan mendapat data untuk penelitian dapat diberikan oleh kantor tersebut.

C. Konsep Penelitian, Variabel, dan Operasional serta Skala Pengukuran

1. Konsep Penelitian

Efendi dalam Singarimbun dan Efendi (2006:33) mendefinisikan konsep sebagai istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak yaitu kejadian, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi perhatian ilmu sosial. Indriantoro dan Supomo (2002:58) mendefinisikan konsep sebagai abstraksi dari realitas yang tersusun dengan mengklarifikasikan fenomena-fenomena (antara lain berupa: obyek, kejadian, atribut, atau proses) yang memiliki kesamaan karakteristik. Konsep yang digunakan dalam penelitian adalah:

a. Kepuasan Masyarakat

Suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat dapat terpenuhi sebagai pengguna jasa pelayanan publik. Adanya titik pertemuan antara harapan dan kenyataan dalam pelayanan publik.

2. Variabel Penelitian

Variabel menurut Sugiyono (2004:38) sebagai berikut “suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan”. Terdapat lima variabel yang terkait dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Bukti Langsung (*Tangibles*)
- b. Keandalan (*Reliability*)
- c. Jaminan (*Assurance*)
- d. Resiko (*Emphaty*)
- e. Daya Tanggap (*Responsivenes*)

Tabel 2 Konsep, Variabel dan Indikator IKM

Konsep	Variabel (Parasuraman, dkk)	Indikator (KEP/25/M.PAN/2/2004)	Item
Kepuasan Masyarakat	Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	1. Kenyamanan Lingkungan	Tingkat kenyamanan dilingkungan unit pelayanan
		2. Kejelasan Petugas Pelayanan	Tingkat kejelasan dan kepastian petugas dalam memberikan pelayanan

Keandalan (Reliability)	3. Prosedur Pelayanan	Tingkat kemudahan prosedur/alur pelayanan dalam pelayanan
	4. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	Tingkat tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan
	5. Kedisiplinan Petugas Pelayanan	Tingkat kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan
	6. Kemampuan petugas pelayanan	Tingkat kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
	7. Persyaratan Pelayanan	Tingkat kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
Jaminan (Assurance)	8. Kepastian Biaya Pelayanan	Tingkat keadilan antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang sudah ditetapkan
	9. Kewajaran biaya pelayanan	Tingkat kewajaran biaya dalam mendapatkan pelayanan publik
	10. Keamanan Pelayanan	Tingkat keamanan pelayanan di unit pelayanan.
Resiko / empati (Emphaty)	11. Kesopanan dan Keramahan Petugas	Tingkat kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan

	12. Keadilan Mendapatkan Pelayanan	Tingkat keadilan untuk mendapatkan sebuah pelayanan
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	13. Kecepatan Pelayanan	Tingkat kecepatan pelayanan yang diberikan
	14. Kepastian Jadwal Pelayanan	Tingkat ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan

Sumber : Berbagai Penulis, 2014

3. Skala Pengukuran

Penilaian kepuasan masyarakat berkaitan dengan pengukuran sikap. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala persepsi pelanggan sebagaimana telah diatur dalam Kepmenpan No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Kuesioner disebar kepada pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang, menggunakan indeks skor 1 sampai 4. Untuk kategori *tidak baik (a)* diberi nilai persepsi 1; *kurang baik (b)* diberi nilai persepsi 2; *baik (c)* diberi nilai persepsi 3; *sangat baik (d)* diberi nilai persepsi 4.

D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Menurut Sutrisno (1984:70), populasi penelitian adalah “seluruh individu yang akan dikenai sasaran generalisasi dan sampel-sampel yang akan diambil dalam suatu penelitian”. Lebih jelasnya, menurut Siswojo (dalam Mardalis, 2008:54) populasi adalah “sejumlah kasus yang memenuhi seperangkat kriteria yang ditentukan peneliti”. Populasi yang menjadi kriteria dalam penelitian ini

adalah para pengguna jasa layanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2004:73) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil dari sebagian sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan Wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar ("Jumlah unsur" + 1) x 10 = jumlah responden (14 +1) x 10 = 150 responden.

Jadi, sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 150 orang responden.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini memilih instansi penyelenggara pelayanan publik yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Malang, sehingga populasi dari penelitian ini adalah seluruh masyarakat pengguna jasa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Malang. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel ini adalah *convenience/accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti, bila dipandang cocok sebagai sumber data (Ibnu Widiyanto, 2007). Selain itu responden dipilih secara

acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan.

E. Uji Instrumen Penelitian

Kuesioner dalam penelitian ini digunakan sebagai alat analisa. Oleh karena itu dalam analisa yang dilakukan lebih bertumpu pada skor responden pada tiap-tiap amatan. Sedangkan benar tidaknya skor responden tersebut tergantung pada pengumpulan data yang dilakukan. Instrumen pengumpulan data yang baik haruslah memenuhi 2 persyaratan penting yaitu valid dan reliabel.

1. Uji Validitas

Menurut Arikunto (2002:144) menyatakan bahwa:

“Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen”.

Pengujian validitas sangat diperlukan dalam suatu penelitian, khususnya yang menggunakan kuesioner dalam memperoleh data. Pengujian validitas dimaksudkan untuk mengetahui keabsahan menyangkut pemahaman mengenai keabsahan antara konsep dan kenyataan empiris. Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang ingin diukur atau dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.

Pengujian validitas dapat dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing faktor atau variabel dengan total faktor atau variabel tersebut dengan menggunakan korelasi (r) *product moment*.

Kriteria pengujian untuk menerima atau menolak hipotesis adanya pernyataan yang valid atau tidak dapat dilakukan dengan:

$H_0 : r = 0$, tidak terdapat data yang valid pada tingkat kepercayaan (α) 5%.

$H_1 : r \neq 0$, terdapat data yang valid pada tingkat kepercayaan (α) 5%.

Hipotesa nol (H_0) diterima apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, demikian sebaliknya hipotesa alternatif (H_1) diterima apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Pengujian validitas yang dilakukan dengan melalui program SPSS ver. 13.0 dengan menggunakan korelasi *product* moment menghasilkan nilai masing-masing pernyataan dengan skor unsur pertanyaan secara keseluruhan dan untuk lebih jelasnya disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3 Uji Validitas Variabel

Unsur	Koefisien Korelasi	Sig.	r Tabel	Keterangan
X1.1	0.840	0.000	0.3	Valid
X1.2	0.856	0.000	0.3	Valid
X2.1	0.710	0.000	0.3	Valid
X2.2	0.691	0.000	0.3	Valid
X2.3	0.719	0.000	0.3	Valid
X2.4	0.697	0.000	0.3	Valid
X2.5	0.621	0.000	0.3	Valid
X3.1	0.836	0.000	0.3	Valid
X3.2	0.718	0.000	0.3	Valid
X3.3	0.713	0.000	0.3	Valid
X4.1	0.869	0.000	0.3	Valid
Unsur	Koefisien Korelasi	Sig.	r Tabel	Keterangan
X4.2	0.871	0.000	0.3	Valid
X5.1	0.843	0.000	0.3	Valid
X5.2	0.871	0.000	0.3	Valid

Sumber: Data Primer Diolah

Dari Tabel 3 dapat dilihat bahwa nilai sig. r indikator pertanyaan lebih kecil dari 0.05 ($\alpha = 0.05$) yang berarti tiap-tiap indikator variabel adalah valid, sehingga

dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan tingkat kemantapan, keajegan dan ketepatan suatu alat ukur atau uji yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran relatif konsisten apabila dilakukan pengukuran ulang. Uji ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana jawaban seseorang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Arikunto menjelaskan tentang reliabilitas sebagai berikut :

“Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik “

Teknik pengujian reliabilitas adalah dengan menggunakan nilai koefisien reliabilitas alpha. Kriteria pengambilan keputusannya adalah apabila nilai dari koefisien reliabilitas alpha lebih besar dari 0,6 maka variabel tersebut sudah reliabel (handal).

Tabel 4 Uji Reliabilitas Variabel

No.	Variabel	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
1	X1	0,609	Reliabel
2	X2	0,721	Reliabel
3	X3	0,617	Reliabel
4	X4	0,679	Reliabel
5	X5	0,637	Reliabel

Sumber: Data primer diolah

Dari Tabel 4 diketahui bahwa nilai dari alpha cronbach untuk semua variabel lebih kecil dari 0,6. Dari ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya maka semua variabel yang digunakan untuk penelitian tidak reliabel

F. Sumber Data

Sumber data merupakan asal mula darimana suatu data diperoleh. Adapun penelitian ini, data diperoleh dari dua sumber yaitu :

1. Data Primer, yaitu sumber data yang berasal dari objek penelitian, dalam hal ini adalah dari para responden yang telah ditetapkan jumlahnya.
2. Data Sekunder, yaitu sumber data yang berasal dari bahan tertulis (Dokumen yang berada di lapangan dan mempunyai hubungan dengan objek penelitian, diantaranya mengenai gambaran umum dinas seperti susunan struktur organisasi, sejarah singkat dinas dan komposisi pegawai dan lain-lain.

G. Teknik Pengumpulan Data

Metode atau teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan dilakukan dengan menggunakan 3 cara :

1. Angket atau Kuesioner

Pengumpulan data primer dapat diperoleh dengan menyebarkan kuesioner yang terdiri dari pertanyaan terbuka dan pertanyaan tertutup. Pertanyaan terbuka digunakan untuk mengetahui identitas responden dan pertanyaan tertutup untuk meminta responden memilih salah satu jawaban yang tersedia dari setiap pertanyaan. Menurut Arikunto (2010:194) ;

“Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui”

Sedangkan menurut Sekaran (2004:82) menyebutkan bahwa,

“Kuesioner merupakan daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya yang akan responden jawab, biasanya dalam alternatif yang didefinisikan dengan jelas”.

Maka kuesioner adalah daftar pertanyaan yang harus dijawab atau daftar isian yang harus diisi oleh responden, sejumlah pertanyaan diajukan dalam bentuk kuesioner dan kemudian responden diminta menjawab sesuai dengan pendapat mereka.

2. Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab yang bertujuan untuk mengetahui hal-hal dari responden secara lebih mendalam dengan jumlah responden yang lebih sedikit.

“Wawancara merupakan suatu proses interaksi dan komunikasi. Dalam proses ini, hasil wawancara ditentukan oleh beberapa faktor yang berinteraksi dan mempengaruhi arus informasi (Singarimbun, 1995:192)”

Maka dari itu wawancara sangat penting dilakukan untuk mendapatkan data yang komprehensif dari responden bersangkutan.

3. Dokumentasi

“Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subjek penelitian, namun melalui dokumen, yaitu dengan mempelajari arsip-arsip (Hasan, 2008:85).”

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan catatan-catatan (dokumen) yaitu hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang dan foto-foto kegiatan yang ada kaitannya dengan masalah yang akan diteliti.

Ketiga teknik pengumpulan data diatas digunakan demi menunjang penelitian yang dilaksanakan.

H. Metode Analisis Data

Teknik analisis data merupakan tahapan terpenting dalam suatu penelitian ilmiah karena dengan analisis data peneliti akan lebih mudah untuk memecahkan

masalah penelitian tersebut. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean (pengukuran tendensi sentral), perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, perhitungan prosentase. Analisis dilakukan melalui perhitungan prosentase untuk mengukur kualitas, menggambarkan, menjelaskan dan menguraikan secara mendalam dan sistematis tentang keadaan yang sebenarnya, kemudian ditarik kesimpulan sehingga dapat diperoleh suatu penyelesaian yang dijabarkan secara deskriptif. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan.

Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Tertisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebgai berikut:

$$IKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

Tabel 5 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: KEP/25/M.PAN/2004

Nilai rata-rata responden akan dikategorikan berdasarkan skala interval (1 sampai 4) dengan cara menghitung panjang kelas interval berdasarkan rumus dalam (Susetyo, 2010:21) sebagai berikut:

$$I = \frac{\text{Range}}{\Sigma K} \quad I = \frac{4 - 1}{4} = \frac{3}{4} = 0,75$$

Keterangan :

I = Interval/Rentang Kelas

Range = Skor Tertinggi – Skor Terendah

K = Banyak Kelas



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian

1. Gambaran Umum Kabupaten Malang

a. Kondisi Geografis

Kabupaten Malang merupakan suatu kawasan yang terletak pada bagian tengah selatan wilayah Propinsi Jawa Timur. Kabupaten Malang memiliki *website* atau situs dimana situs tersebut memberikan banyak data mengenai Kabupaten Malang dan data-data yang ada pada penelitian ini, diambil pada situs BKD Kabupaten Malang. Berbatasan dengan enam Kabupaten dan Samudera Indonesia. Sebelah Utara-Timur, berbatasan dengan Kabupaten Pasuruan dan Probolinggo. Sebelah Timur, berbatasan dengan Kabupaten Lumajang. Sebelah Selatan, berbatasan dengan Samudera Indonesia. Sebelah Barat, berbatasan dengan Kabupaten Blitar. Sebelah Barat- Utara, berbatasan dengan Kabupaten Kediri dan Mojokerto. Posisi koordinat Kabupaten Malang terletak antara 112°17',10,90" Bujur Timur dan 122°57',00,00" Bujur Timur dan antara 7°44',55,11" Lintang Selatan dan 8°26',35,45" Lintang Selatan.

Dengan luas wilayah sekitar 3.238,26 Km² (sumber; Balai Pengelolaan Daerah Aliran Sungai Brantas), Kabupaten Malang terletak pada urutan luas terbesar kedua setelah Kabupaten Banyuwangi dari 38 Kabupaten/kota di wilayah Propinsi Jawa Timur. Kondisi topografi Kabupaten Malang merupakan daerah dataran tinggi yang dikelilingi oleh beberapa gunung dan dataran rendah atau daerah lembah pada ketinggian 250-500 meter diatas permukaan laut (dpl) yang

terletak di bagian tengah wilayah Kabupaten Malang. Daerah dataran tinggi merupakan daerah perbukitan kapur (Pegunungan Kendeng) di bagian selatan pada ketinggian 0-650 meter dpl, daerah lereng Tengger-Semeru di bagian timur membujur dari utara ke selatan pada ketinggian 500-3600 meter dpl dan daerah lereng Kawi-Arjuno di bagian barat pada ketinggian 500-3.300 meter dpl.

Dari gambaran mengenai Kabupaten Malang mengenai kondisi geografisnya, gambaran tersebut mengindikasikan potensi hutan yang besar, memiliki banyak sumber air yang dimiliki dari adanya hutan dan tentu memiliki sungai dengan aliran yang panjang sehingga dapat digunakan untuk pengairan. Selain itu Kabupaten Malang juga Memiliki 18 sungai besar, diantaranya Sungai Brantas sungai terbesar dan terpanjang di Jawa Timur. Kondisi topografis pegunungan dan perbukitan menjadikan wilayah Kabupaten Malang sebagai daerah yang sejuk dan banyak diminati sebagai tempat tinggal dan tempat peristirahatan. Dari kondisi seperti yang dijelaskan diatas akan memberikan potensi bagi masyarakat khususnya potensi dalam perekonomian untuk mendirikan bangunan yang akan disewakan pada para pengunjung Kabupaten Malang, baik untuk wilayah pegunungan maupun pesisir pantai.



Gambar 2. Peta Kabupaten Malang

Sumber : www.infokepanjen.com, 2013

b. Potensi Lahan

Kabupaten Malang merupakan salah satu Kabupaten yang memiliki lahan yang sangat luas. Dengan wilayah yang sangat luas ini, pemerintah membaginya dalam banyak bagian sesuai dengan kebutuhan dari daerah tersebut. Penggunaan lahan sangat penting bagi suatu daerah dan memerlukan pertimbangan dalam membangun suatu daerah dengan potensi yang dimiliki. Pemerintah membagi beberapa lahan sesuai dengan struktur lahan yang dimiliki. Struktur penggunaan lahan meliputi: permukiman/kawasan terbangun 22,5%; industri 0,2%; sawah 13%; pertanian lahan kering 23,8%; perkebunan 6%; hutan 28,6%; rawa/waduk

0,2%; tambak kolam 0,1% padang rumput/tanah kosong 0,3%; tanah tandus/tanah rusak 1,5%; tambang galian C 0,3%; lain-lain 3,2%.

c. Kondisi Demografis

Selain dari kondisi geografis yang ada, Kabupaten Malang juga memiliki beberapa kondisi lainnya, seperti kondisi perekonomian, kondisi demografi, bahkan kondisi sosial dari daerah tersebut. Pada kondisi demografi atau kondisi Kependudukanyang ada di Kabupaten Malang menjelaskan bahwa jumlah penduduk Kabupaten Malang sebanyak 2.419.889 jiwa. Jumlah tersebut terdiri dari laki-laki 1.230.461 jiwa dan perempuan 1.189.426 jiwa. Tingkat pertumbuhan rata-rata 5 tahun terakhir sebanyak 0,4% dan tingkat kepadatan sebesar 685/Km². Perkembangan jumlah penduduk di Kabupaten Malang 5 tahun terakhir dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6 Perkembangan Kependudukan Tahun 2006-2010

Uraian	Satuan	2006	2007	2008	2009	2010
Luas wilayah	Km ²	3.535	3.535	3.535	3.535	3.535
Jumlah penduduk	Jiwa	2.419.822	2.401.624	2.413.779	2.419.887	2.443.609
Jumlah laki-laki	Jiwa	1.218.739	1.221.001	1.227.297	1.230.461	1.233.691
Jumlah perempuan	Jiwa	1.201.083	1.180.623	1.186.482	1.189.426	1.191.309
Pertumbuhan penduduk	%	1,08	-0,75	0,51	0,25	0,21
Kepadatan penduduk	Jw/km ²	688	679	683	685	686

Sumber: BPS Kab. Malang, 2010

Data diatas membuktikan bahwa pertumbuhan penduduk dalam 5 tahun rata-rata sebesar 0,5% namun sebagai konsekuensi daerah penyangga Kota Malang dan Kota Batu serta percepatan pembangunan lingkaran kota Malang, kota kepanjen dan wilayah Malang Selatan dengan terbukanya jalur lintas selatan (JLS)

maka untuk 5 tahun kedepan diasumsikan pertumbuhan penduduk rata-rata 0,8% sehingga prakiraan jumlah penduduk dalam 5 tahun kedepan sebagai berikut:

Tabel 7 Proyeksi Pertumbuhan Penduduk Kabupaten Malang Tahun 2011-2015

Uraian	Satuan	2011	2012	2013	2014	2015
Luas wilayah	Km ²	3.535	3.535	3.535	3.535	3.535
Jumlah penduduk: BPS	Jiwa	2.463.158	2.482.863	2.502.726	2.522.748	2.542.930
Dispenduk	Jiwa	2.789.336	2.817.229	2.845.402	2.873.856	2.889.805
Kepadatan: -BPS	Jiwa/km ²	697	702	708	714	719
-dispenduk	Jiwa/km ²	789	797	805	813	821

Sumber: BPS dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab Malang 2010 diolah

Data penduduk yang dihitung rata-rata 5 tahun menunjukkan adanya perubahan di setiap tahunnya. Salah satu faktor yang menunjang peningkatan jumlah penduduk adalah semamin banyaknya potensi yang dimiliki oleh suatu daerah. Kebutuhan akan pendidikan, pekerjaan dan hiburan membuat penduduk mengalami perubahan tiap tahunnya. Dalam hal ini Kabupaten Malang memiliki banyak potensi untuk dikunjungi. Dalam pendidikan, Kabupaten Malang memiliki banyak sekolah yang baik dan juga universitas yang baik pula. Dalam perekonomian, Kabupaten Malang juga memiliki potensi dalam penanaman investasi maupun dalam pekerjaan lain seperti pegawai negeri yang kemudian ditempatkan di Kabupaten Malang, dan masih banyak lagi potensi yang dimiliki oleh Malang dalam menarik minat dari pendatang yang menyebabkan penambahan jumlah penduduk.

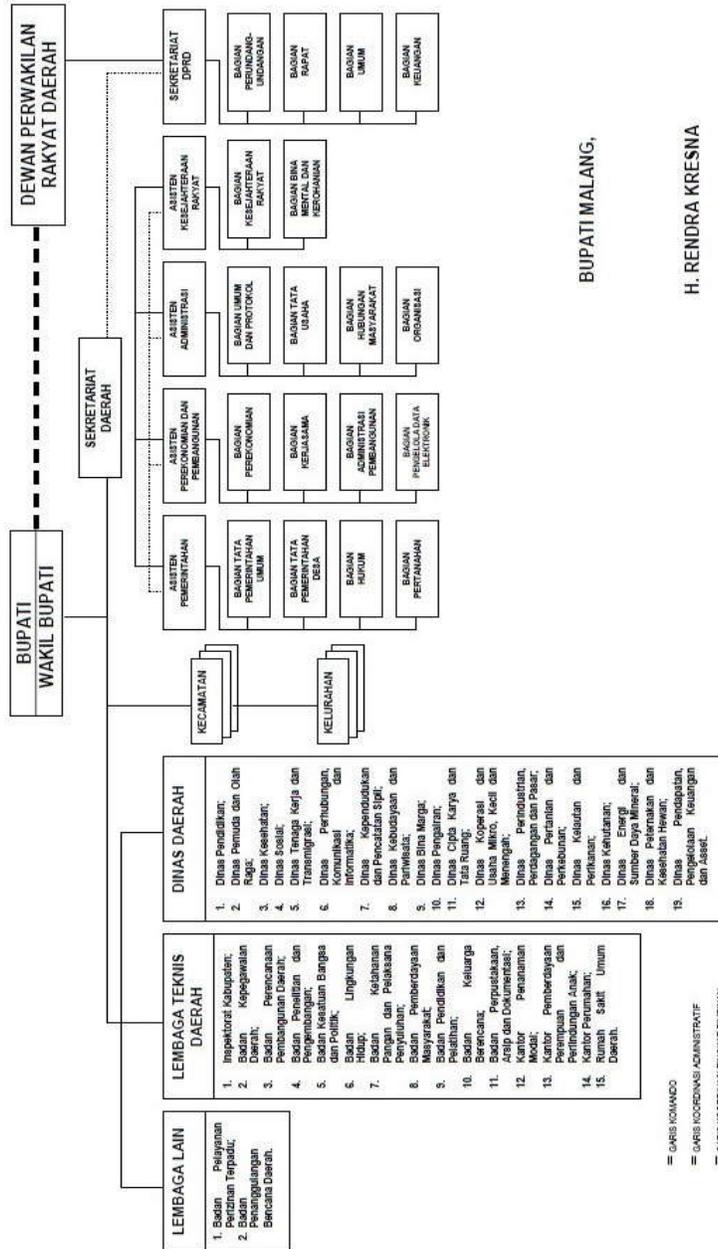
d. Kondisi Ekonomi

Selain kondisi demografi, Kabupaten Malang juga mengalami peningkatan dalam kondisi perekonomiannya. Kabupaten Malang ini merupakan salah satu Kabupaten yang tergolong memiliki aktivitas ekonomi yang cukup tinggi, dan hal ini terlihat dari besarnya jumlah Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) adhb Kabupaten Malang yang dalam 5 tahun terakhir memasuki 5 besar di Jawa Timur. Kabupaten Malang memiliki jumlah penduduk terbesar kedua di Jawa Timur yang kemudian mengakibatkan tingkat PDRB perkapita masih relatif rendah, sedangkan pertumbuhan ekonomi Kabupaten Malang selama 5 tahun terakhir rata-rata sebesar 5,8% dan inflasi pada tahun 2010 berkisar 6,2-5,8%. Sedangkan untuk proyeksi 5 tahun ke depan, PDRB ADHB Kabupaten Malang pada tahun 2015 diperkirakan sebesar Rp. 53.158.244.000.000 dan PDRB ADHK sebesar Rp. 19.847.571.000.000 dengan rata-rata pertumbuhan ekonomi sebesar 6,5% per tahun dan tingkat inflasi dalam 5 tahun kedepan juga relatif terkendali dengan kisaran 6-7% per tahun.

e. Gambaran Dinas Kabupaten Malang

LAMPIRAN I PERATURAN DAERAH KABUPATEN MALANG
 NOMOR : 7
 Tahun : 2012
 TANGGAL : 14 Agustus 2012

BAGAN SUSUNAN ORGANISASI PERANGKAT DAERAH



BUPATI MALANG,
 H. RENDRA KRESNA

Gambar 3 Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Malang

Sumber: www.Malangkab.go.id , 2013

f. Kondisi sosial

Selain kondisi yang telah disebutkan sebelumnya, terdapat juga kondisi sosial dari Kabupaten Malang yang terdiri dari kemiskinan dan pengangguran. Untuk mempercepat pembangunan manusia dan pemberantasan kemiskinan, dimana pemerintah Indonesia termasuk salah satu negara yang menandatangani deklarasi millenium untuk mencapai 8 sasaran, yaitu

1. Pengentasan kemiskinan dan kelaparan yang ekstrim
2. Pemerataan pendidikan dasar
3. Mendukung adanya persamaan gender dan pemberdayaan perempuan
4. Mengurangi tingkat kematian anak
5. Meningkatkan kesehatan ibu
6. Perlawanan terhadap HIV/AIDS, malaria, dan penyakit lainnya
7. Menjamin daya dukung lingkungan hidup
8. Mengembangkan kemitraan global untuk pembangunan

Begitu juga dengan arahan RPJM Provinsi Jawa Timur maupun Nasional masalah kemiskinan, pengangguran menjadi urusan bersama yang sangat prioritas.

Berbicara tentang kemiskinan, angka kemiskinan di Kabupaten Malang pada tahun 2010 sebesar 13,6%, tahun 2011 sebesar 12,3%, tahun 2012 sebesar 11,9%, tahun 2013 diperkirakan sebesar 10,2%, tahun 2014 diperkirakan sebesar 8,8%, dan pada tahun 2015 ditargetkan turun hingga sebesar 6,9%. Sedangkan untuk angka pengangguran pada tahun 2010 sebesar 4,10%, tahun 2011 sebesar 3,8%, tahun 2012 sebesar 3,58%, tahun 2013 diperkirakan sebesar 3,40%, tahun

2014 diperkirakan sebesar 3,20% dan tahun 2015 ditargetkan turun hingga 3%. Kemajuan dalam setiap tahunnya bahwa angka kemiskinan dan angka pengangguran berkurang tiap tahunnya, dan hal tersebut yang menjadikan Kabupaten Malang sebagai salah satu daerah terbaik di Jawa Timur.

2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten

Malang

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Organisasi Perangkat Daerah dan Peraturan Bupati Malang Nomor 48 Tahun 2012 Tanggal 18 Oktober 2012 Tentang Organisasi Perangkat Daerah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang.

Satuan Kerja Perangkat Daerah/SKPD Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang yang jangkauan kinerjanya lebih berorientasi kepada pelayanan masyarakat maka dalam jangkauan tugas pokok dan fungsi serta kewenangannya sudah pasti mempunyai beban tugas yang lebih berat/luas dan jumlah aparatur yang lebih banyak. Namun demikian, dengan adanya faktor pendukung kekuatan (*strength*) diharapkan dapat dicapai peningkatan kinerja yang lebih baik dan lebih memenuhi harapan masyarakat Kabupaten Malang.

a. Visi dan Misi

Seiring dengan terjadinya perubahan kelembagaan maka Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang telah mengalami perubahan, yakni :

1. Visi :

“Terwujudnya Pelayanan yang Profesional dalam Tertib Administrasi Kependudukan dan PenCatatan Sipil Tahun 2015”

Penjelasan dari Visi diatas adalah bahwa Dinas Kependudukan dan PenCatatan Sipil Kabupaten Malang berperan aktif mendorong, memotivasi, dan memberikan daya tarik kepada masyarakat Kabupaten Malang dalam akurasi data base Kependudukan tahun 2015.

Berpijak pada Visi diatas, maka agar mampu menggali dan menyatukan seluruh potensi dan energi yang ada pada Dinas Kependudukan dan PenCatatan Sipil Kabupaten Malang menuju ke satu arah tujuan ke depan yang jelas maka Visi dimaksud dijabarkan dalam bentuk Misi.

2. Misi :

- a. Memberikan Pelayanan kepada masyarakat secara profesional dalam pengurusan administrasi Kependudukan dan pencatatan Sipil.
- b. Melaksanakan sistem informasi administrasi Kependudukan (SIAK) berbasis teknologi informasi.
- c. Menyediakan data dan dokumen Kependudukan secara akurat dan valid dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

*** Telaah VISI, MISI RPJMD Kabupaten Malang Tahun 2010 – 2015**

Mandiri	:	Dengan Kekuatan SDM yang ada dan didukung dengan saran prasarana yang masih dianggap kurang dan dituntut untuk melaksanakan kebijakan administrasi Kependudukan terhadap masyarakat lebih maksimal secara profesional.
Agamis	:	Dalam pelaksanaan kebijakan administrasi Kependudukan diharapkan dapat mengutamakan nilai – nilai keimanan dan keagamaan
Demokratis	:	Setiap pelaksanaan kebijakan administrasi Kependudukan terhadap masyarakat dituntut untuk melaksanakan permasalahan secara adil.
Aman	:	Dengan memiliki dokumen administrasi Kependudukan yang sah diharapkan setiap masyarakat mendapatkan perlindungan hukum terhadap hak dan kewajiban.
Produktif	:	Dalam melaksanakan kebijakan administrasi Kependudukan dituntut untuk berinovasi secara produktif guna meningkatkan PAD.
Maju	:	Peningkatan kemampuan SDM sangat diharapkan dalam rangka melaksanakan kebijakan administrasi Kependudukan terutama kepuasan masyarakat.
Tertib	:	Mewujudkan kebijakan administrasi yang secara adil terhadap masyarakat tanpa meninggalkan hak dan kewajiban masyarakat sebagai WNI yang baik dalam mengurus dokumen kependudukan.
Berdaya Saing	:	Dengan kebijakan administrasi Kependudukan yang diterapkan kepada masyarakat akan berdampak pada tingkat kesejahteraan sesuai dengan nilai – nilai aturan perundang – undangan yang berlaku

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang, 2013

b. Jenis Layanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten

Malang

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan, ruang lingkup tugasnya meliputi 16 jenis pelayanan :

- a. Pelayanan Pendaftaran Penduduk, meliputi :
 1. Kartu Keluarga (KK);
 2. Kartu Tanda Penduduk (KTP);

3. Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS);
 4. Surat Keterangan Tinggal Tetap (SKTT) WNA;
 5. Surat Keterangan Pindah WNI;
 6. SKPD Tinggal Tetap WNI;
 7. SKPD Tinggal Terbatas WNA;
 8. Surat Keterangan Pindah Luar Negeri (SKPLN)
 9. Keterangan Pindah Luar Negeri (KPLN)
 10. Surat Keterangan Datang Luar Negeri (SKDLN)
- b. Pelayanan Pencatatan Sipil, meliputi :
1. Akta Kelahiran;
 2. Akta Kematian;
 3. Akta Perkawinan;
 4. Akta Perceraian, Pengakuan/Pengesahan Anak serta Pengangkatan Anak;
 5. Akta Perubahan Nama

c. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil

Kabupaten Malang

Dinas Kependudukan dan PenCatatan Sipil melaksanakan tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Untuk melaksanakan tugas pokok dimaksud, Dinas Kependudukan dan PenCatatan Sipil mempunyai fungsi :

1. Pengumpulan, Pengelolaan dan Pengendalian Data yang berbentuk Data Base serta analisis data untuk penyusunan program kegiatan;
2. Perencanaan strategis pada Dinas Kependudukan dan PenCatatan Sipil;
3. Perumusan Kebijakan teknis Bidang Kependudukan dan PenCatatan Sipil;
4. Penyelenggaraan urusan Pemerintahan dan urusan Umum Bidang Kependudukan dan PenCatatan Sipil ;
5. Pembinaan dan pelaksanaan tugas Bidang Kependudukan dan PenCatatan Sipil;
6. Pelaksanaan, Pengawasan, Pengendalian serta Evaluasi dan Pelaporan peyelenggaraan Bidang Kependudukan dan PenCatatan Sipil ;
7. Pelaksanaan standart pelayanan minimal yang wajib dilaksanakan pada Bidang Kependudukan dan PenCatatan Sipil ;
8. Penyelenggara Kesekretariatan Dinas Kependudukan dan PenCatatan Sipil;
9. Pelayanan Pendaftaran Penduduk, PenCatatan Sipil, Pengelolaan Informasi Adm Kependudukan dan Penyerasian perkembangan kependudukan;
10. Pengkoordinasian Integrasi dan Sinkronisasi kegiatan Bidang Administrasi Kependudukan dan Penyerasian Perkembangan Kependudukan dilingkungan Pemerintah Daerah ;
11. Pembinaan kepada masyarakat tentang Kependudukan dan PenCatatan Sipil ;

12. Pelaksanaan kerjasama dengan lembaga Pemerintah dan lembaga lainnya ;
13. Koordinasi dengan Instansi terkait dalam hal kebijakan Kependudukan, Tertib Adminitrasi Kependudukan dan Analisis dampak Kependudukan;
14. Pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
15. Pembangunan dan Pengembangan Jaringan Komunikasi Data Kependudukan;
16. Perlindungan Data Pribadi penduduk dalam proses dan hasil Pendaftaran Penduduk serta PenCatatan Sipil pada Data Base Kependudukan;
17. Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia Pengelola Pendaftaran Penduduk, PenCatatan Sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Penyerasian Perkembangan Kependudukan;
18. Pengawasan dan Pengendalian atas penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk, PenCatatan Sipil Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Penyerasian Perkembangan Kependudukan

d. Struktur Organisasi

Sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Organisasi Perangkat Daerah dan Peraturan Bupati Malang Nomor 10 Tahun 2008 Tanggal 29 Februari 2008 Tentang Organisasi Perangkat Daerah Dinas Kependudukan dan PenCatatan Sipil

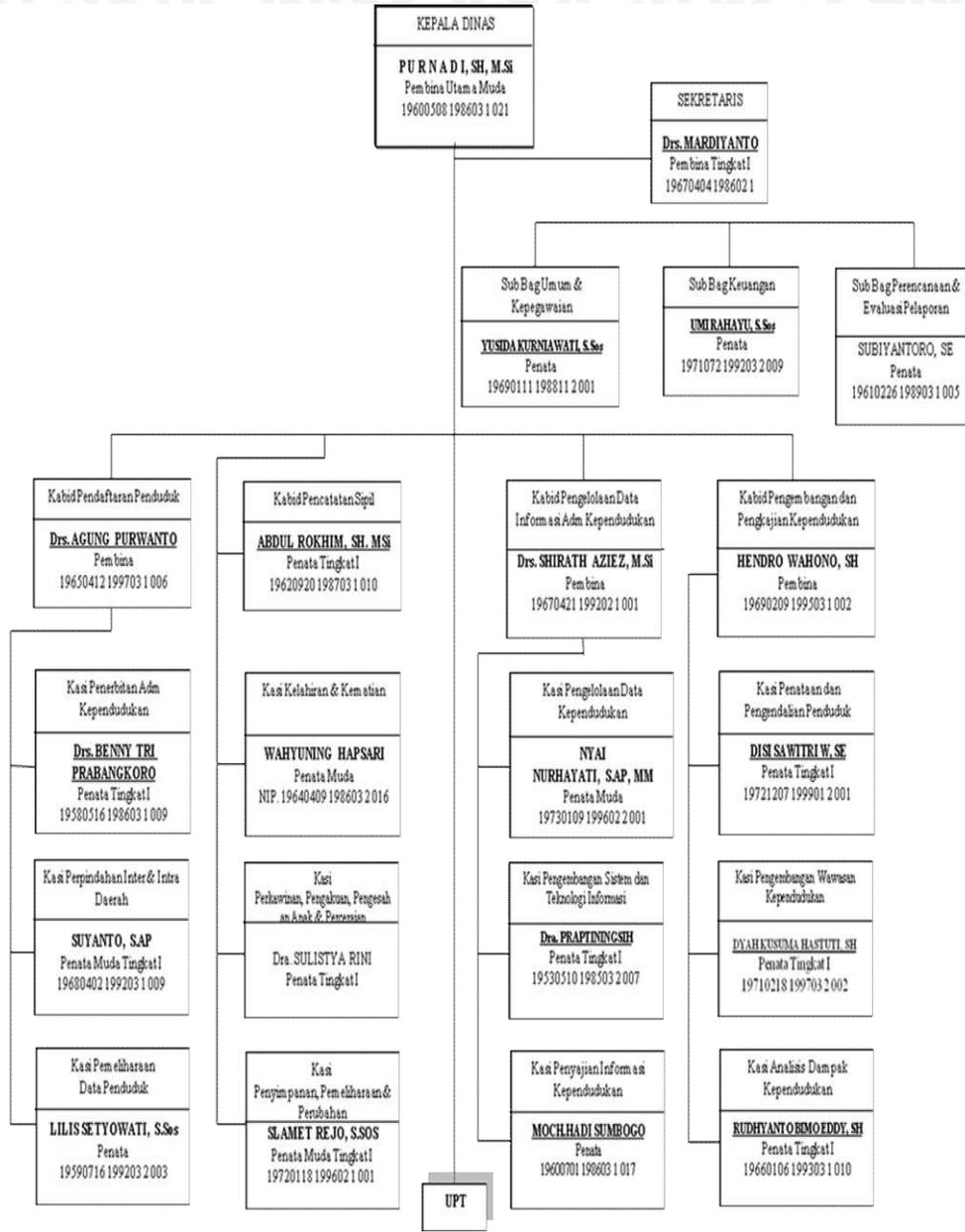
Kabupaten Malang, bahwa Dinas Kependudukan dan PenCatatan Sipil Kabupaten

Malang terdiri dari :

1. Kepala Dinas;
2. Sekretariat;
3. Bidang Pendaftaran Penduduk;
4. Bidang PenCatatan Sipil;
5. Bidang Pengelolaan Data Informasi Administrasi Kependudukan;
6. Bidang Pengembangan Dan Pengkajian Kependudukan;

Teknis pelaksanaan tugas masing-masing dari sekretariat dan bidang-bidang dipimpin oleh seorang Sekretaris dan Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Dinas. sesuai dengan bidang keahliannya sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.





Gambar 4 Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

Sumber: Dispendukcapil Kab. Malang, 2013

Adapun tugas pokok masing-masing adalah :

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai *tugas* :

- a. Memimpin Dinas Kependudukan dan PenCatatan Sipil dalam perumusan perencanaan kebijaksanaan, pelaksanaan pembangunan di bidang kependudukan, penCatatan Sipil, pengelolaan informasi administrasi Kependudukan dan perencanaan perkembangan kependudukan, penyelenggaraan pembinaan, pengawasan dan pengendalian teknis pembangunan, pengelolaan serta pemeliharaan sarana dan prasarana kependudukan, penCatatan Sipil, pengelolaan informasi administrasi Kependudukan dan penyerasian perkembangan Kependudukan;
- b. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugasnya.

2. Sekretariat

Sekretariat mempunyai *tugas*:

- a. Melaksanakan koorDinasi perencanaan, evaluasi dan pelaporan program Dinas Kependudukan dan PenCatatan Sipil, pengelolaan urusan kepegawaian, urusan umum yang meliputi kegiatan surat menyurat, pengadaan, perlengkapan, rumah tangga, humas, dan urusan keuangan ;
- b. Melaksanakan tugas - tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Kependudukan dan PenCatatan Sipil Kabupaten Malang.

Sekretariat mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Perencanaan kegiatan kesekretariatan;
2. Pengelolaan urusan administrasi kepegawaian, kesejahteraan dan pendidikan pelatihan pegawai;
3. Pengelolaan urusan rumah tangga, keprotokolan dan hubungan masyarakat;
4. Penyelegaraan pengelolaan administrasi keuangan dan kekayaan daerah;
5. Penyelenggaraan kegiatan surat menyurat, pengetikan dan penggandaan, kearsipan, perlengkapan, rumah tangga, dan kehumasan;
6. Pengelolaan administrasi perlengkapan dan mengurus pemeliharaan, kebersihan kantor;
7. Pengkoordinasian dan penyusunan rencana pembagunan, evaluasi dan pelaporan.

3. Bidang Pendaftaran Penduduk

Bidang Pendaftaran Penduduk mempunyai **tugas** :

- a. Bidang Pendaftaran Penduduk melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan PenCatatan Sipil dalam bidang penyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk dalam Sistem Administrasi Kependudukan meliputi ; pencatatan dan pemutakhiran biodata penduduk serta penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK),

perubahan alamat, pendaftaran pindah datang penduduk, pendaftaran warga Negara Indonesia (WNI) tinggal sementara, pendaftaran pindah datang antar negara, pendataan penduduk rentan, penerbitan dokumen Kependudukan hasil pendaftaran penduduk serta fasilitasi, konsultasi pelaksanaan pendaftaran penduduk.

- b. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Bidang Pendaftaran Penduduk dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Kependudukan dan PenCatatan Sipil Kabupaten Malang.

Bidang Pendaftaran penduduk mempunyai *fungsi* :

- a. Penyenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk dalam system administrasi Kependudukan;
- b. Penyusunan program, penyelenggaraan kegiatan pendaftaran penduduk;
- c. Pelaksanaan penyiapan kegiatan pendaftaran penduduk;
- d. KoorDinasi penyelenggaraan pendaftaran penduduk;
- e. Konsultasi pelaksanaan pendaftaran penduduk;
- f. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pendaftaran penduduk;
- g. Pemutakhiran biodata penduduk serta penerbitan Nomor Induk Kependudukan/ NIK;

- h. Pengadaan blangko Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) ;
- i. Perpindahan penduduk dalam daerah / luar daerah, antar provinsi dan antar negara ;
- j. Pendaftaran pengungsi dan penduduk rentan;
- k. Pengawasan atas penyelenggaraan pendaftaran penduduk;

4. Bidang PenCatatan Sipil

Bidang PenCatatan Sipil mempunyai *tugas* :

- a. Melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan PenCatatan Sipil dalam bidang pencatatan kelahiran dan kematian, perkawinan, pengakuan, pegesahan anak dan perceraian, menyimpan dan memelihara dokumen Catatan Sipil dan melakukan penyelenggaraan, pencatatan atas perubahan nama, status, dan perubahan-perubahan karena peraturan perundang-undangan serta membantu masyarakat dalam pemahaman dan penyelesaian akta-akta Catatan Sipil melalui pembinaan dan penyuluhan kepada masyarakat ;
- b. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Bidang PenCatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Kependudukan dan PenCatatan Sipil Kabupaten Malang.

Bidang PenCatatan Sipil mempunyai **fungsi** :

1. Pelaksanaan pencatatan dan penerbitan akta kelahiran dan kematian, baik baru lahir maupun terlambat pelaporannya ;
2. Pelaksanaan pencatatan dan penerbitan akta perkawinan, baik yang baru maupun terlambat pelaporannya ;
3. Pelaksanaann pencatatan dan penerbitan akta perceraian ;
4. Pelaksanaan pencatatan pengakuan dan pengangkatan anak baik yang baru maupun terlambat pelaporannya ;
5. Pelaksanaan fungsi penyimpanan dan pemeliharaan akta kelahiran dan kematian, akta perkawinan dan perceraian, akta Pengakuan dan pengesahan anak ;
6. Pelaksanaan pencatatan dan perubahan akta - akta Catatan Sipil (Nama, Status dan Perubahan karena peraturan dan perundang – undangan).

5. Bidang Pengelolaan Data Informasi Administrasi Kependudukan

Bidang Pengelolaan Data Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai **tugas** :

- a. Melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam bidang pengelolaan data informasi administrasi Kependudukan meliputi : fasilitasi, konsultasi, pengelolaan informasi administrasi penduduk, koordinasi pembangunan dan pengembangan jaringan komunikasi data penyediaan perangkat keras dan perlengkapannya serta jaringan komunikasi data sampai dengan tingkat Kecamatan atau Desa / Kelurahan sebagai tempat pelayanan dokumen penduduk pelaksanaan

Sistim informasi Administrasi Kependudukan / SIAK , perekaman data hasil pendaftaran penduduk dan penCatatan Sipil serta pemutakhiran data penduduk menggunakan SIAK, perlindungan data pribadi penduduk;

- b. Melaksanakan tugas - tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Bidang Pengelolaan Data Informasi Administrasi Kependudukan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

Bidang Pengelolaan Data Administrasi Kependudukan mempunyai **fungsi:**

1. Penyelenggaraan pelayanan pengelolaan data informasi administrasi Kependudukan;
2. Penyusunan program, penyelenggaraan dan evaluasi kegiatan pengelolaan data informasi administrasi kependudukan, pengelolaan dan pemeliharaan data penduduk;
3. Pelaksanaan penyiapan kegiatan pengelolaan data informasi adminitrasi kependudukan;
4. Koordinasi penyelenggaraan pengelolaan data informasi administrasi kependudukan;
5. Konsultasi pelaksanaan pengelolaan data informasi administrasi kependudukan;
6. Pengembangan dan pemeliharaan jaringan;
7. Pembangunan dan pemutakhiran data base;
8. Penyajian dan desiminasi informasi;

9. Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan penyelegaraan pengelolaan data informasi administrasi kependudukan;
10. Pengawasan atas penyelenggaraan pengelolaan data informasi administrasi kependudukan.

6. Bidang Pengembangan dan Pengkajian Kependudukan

Bidang Pengembangan dan Pengkajian Kependudukan mempunyai *tugas* :

- a. Melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan PenCatatan Sipil dalam bidang pengembangan dan pengkajian Kependudukan meliputi; penyerasian dan harmonis kebijakan Kependudukan antar dan dengan lembaga pemerintah dan non pemerintah, pengendalian kuantitas / kualitas penduduk dan perlindungan penduduk serta pembangunan berwawasan kependudukan, penyelenggaraan kerjasama dengan organisasi kemasyarakatan dalam rangka tertib administrasi Kependudukan penetapan unsur kependudukan, proyeksi penduduk dan dampak Kependudukan serta kebijakan Kependudukan terhadap khalayak sasaran, penilaian dan pelaporan kinerja pembangunan Kependudukan secara periodik;
- b. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang dan tugasnya.

Bidang Pengembangan dan Pengkajian Kependudukan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

Bidang Pengembangan dan Pengkajian Kependudukan

mempunyai *fungsi*:

1. Penyelenggaraan pengembangan dan pengkajian kependudukan;
2. Penyusunan program, penyelenggaraan dan evaluasi kegiatan pengembangan dan pengkajian Kependudukan dan pengelolaannya;
3. Pelaksanaan penyiapan kegiatan pengembangan dan pengkajian kependudukan;
4. Koordinasi penyelenggaraan pengembangan dan pengkajian kependudukan;
5. Fisilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, dan konsultasi pelaksanaan pengembangan dan pengkajian kependudukan;
6. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pengembangan dan pengkajian kependudukan

e. Kondisi SDM

Sebagai salah satu kekuatan pendukung keberhasilan dalam pelaksanaan kinerja, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang memiliki pegawai sejumlah 40 orang dan 33 orang tenaga honorarium operator sehingga total keseluruhan sebanyak 73 personil sebagai unsur pelaksana dan pendukung tugas-tugas pemerintahan. Bentuk kekuatan dimaksud dapat dilihat dari rincian berdasarkan beberapa dimensi / kekuatan, sebagai berikut :

1. Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 8 Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	Keterangan
1.	Pasca Sarjana / S2	7	<i>Data per 31 Desember 2011</i>
2.	Sarjana / S1	15	
3.	Sarjana Muda	4	
4.	SLTA	12	
5.	SLTP	2	
6.	SD	0	
7.	PTT	33	
	Jumlah	73	

Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang

2. Jumlah Pegawai Berdasarkan Pangkat / Golongan

Tabel 9 Jumlah Pegawai Berdasarkan Pangkat/Golongan

No.	Pangkat / Golongan	Jumlah (Orang)	Prosentase (%)	Keterangan
1.	Pembina Utama Muda	1	1,27	
2.	Pembina Tk. I	1	1,27	
3.	Pembina	4	5,27	
4.	Penata Tk.I	9	31,82	
5.	Penata	5	13,64	
6.	Penata Muda Tk.I	8	18,18	
7.	Penata Muda	2	15,91	
8.	Pengatur Tk. I	1	2,27	
9.	Pengatur	2	4,55	
10.	Pengatur Md. Tk I	1	2,27	
11.	Pengatur Muda	4	2,27	
12.	Juru	2	4,23	

Sumber: Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang

3. Jumlah Pegawai Berdasarkan Jabatan / Golongan

Tabel 10 Jumlah Pegawai Berdasarkan Jabatan / Golongan

No.	Tingkat Golongan	Jumlah (Orang)	Prosentase (%)	Keterangan
1.	IV	6	4,76	
2.	III	24	71,52	
3.	II	8	16,29	
4.	I	2	9,43	
	Jumlah	40	100,00	

Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang

B. Identitas Responden

Pada bagian ini diuraikan lebih lanjut tentang gambaran dari responden yang akan dilibatkan selama penelitian berlangsung. Gambaran tersebut meliputi tingkat usia, *gender*, dan kondisi sosial ekonomi responden. Berdasarkan penelitian ini, didapatkan sebanyak 150 responden sesuai dengan jumlah sampel yang dikehendaki. Pertanyaan pada kuesioner bersifat tertutup (responden memilih jawaban yang tersedia pada setiap pertanyaan) dan terbuka (responden diminta untuk memberikan alasan yang bersifat deskriptif). Pengumpulan data menggunakan instrumen kuesioner dan wawancara dalam penelitian ini dilakukan dari 27 September 2014 sampai 12 November 2014. Data yang diperoleh dari kuesioner kemudian diolah dan dianalisis sesuai dengan metode yang telah dipaparkan sebelumnya. Berikut ini merupakan data deskripsi responden dalam bentuk persentase (%) selama penelitian.

Tabel 11 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Tingkat Usia

Tingkat Usia	Frekuensi	Persentase (%)
17-25 tahun	48	32 %
26-34 tahun	55	36,7 %
35-44 tahun	29	19,3 %
44 tahun	18	12 %

Sumber: Data primer yang diolah, 2014

Berdasarkan tingkat usia dari responden (tabel?) yang diteliti dapat diketahui bahwa usia 17-25 tahun sebanyak 48 orang responden (32%), usia 26-34 tahun yang berjumlah 55 orang responden (36,7%), usia 35-44 tahun sebanyak 29 orang responden (19,3%) dan pada usia 44 tahun sebanyak 18 orang responden (12%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengguna jasa layanan

publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang adalah masyarakat pada tingkat usia 26-34 tahun.

Tabel 12 Karakteristik Responden Berdasarkan Gender

Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	90	60%
Perempuan	60	40%

Sumber: Data primer yang diolah, 2014

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, diperoleh data responden menurut *gendernya* yang terlihat seperti dalam Tabel 12 Berdasarkan tabel tersebut, dapat dinyatakan bahwa keseluruhan responden yang berjumlah 150 orang terdiri dari 90 orang responden (60%) laki-laki dan 60 orang responden (40%) perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna jasa layanan publik di Dispendukcapil Kabupaten Malang adalah laki-laki.

Tabel 13 Karakteristik Responden Berdasarkan Kondisi Sosial Ekonomi

Kondisi Sosial Ekonomi Responden	Frekuensi	Persentase (%)	
Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	16	10,7%
	Pegawai Perangkat Desa	9	6%
	Pegawai Swasta	33	22%
	Wiraswasta	57	38%
	Pelajar/Mahasiswa	13	8,7%
	IRT	8	5,3%
	Lainnya.	14	9,3%

Sumber: Data primer yang diolah, 2014

Berdasarkan tabel 13 dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaannya terdapat 16 orang responden (10,7%) yang bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI, sebanyak 9 orang responden (6%) memiliki pekerjaan sebagai Pegawai Perangkat Desa, sebanyak 33 orang responden (22%) memiliki pekerjaan sebagai Pegawai Swasta, yang memiliki pekerjaan Wiraswasta terdapat 57 orang responden (38%), sedangkan pekerjaan Pelajar/Mahasiswa sebanyak 13

orang responden (8,7%) dan pekerjaan sebagai IRT (Ibu Rumah Tangga) sebanyak 8 orang responden (5,3%) serta sisanya 14 orang responden (9,3%) menyatakan lain-lain. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pekerjaan responden didominasi oleh pekerjaan wiraswasta yang mana mereka memiliki keluangan waktu yang banyak untuk dapat mendapatkan pelayanan di Dispenduk capil Kabupaten Malang.

C. Penyajian Data

1. Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Malang

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang merupakan sebuah unit instansi pembantu pemerintah daerah yang berfungsi memberikan pelayanan publik berupa data kependudukan dan catatan sipil untuk masyarakat khususnya di Kabupaten Malang. Seiring dengan berkembangnya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang baik, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang terus melakukan pembenahan diberbagai unit pelayanan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan sehingga mampu menjawab tantangan-tantangan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat. Untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang, peneliti melihat berdasarkan kualitas pelayanannya. Jika kualitas pelayanan yang diberikan baik, maka akan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan memenuhi harapan, begitu juga dengan sebaliknya jika pelayanannya buruk maka respon dari

masyarakatpun akan tidak puas atau negatif. Kepuasan merupakan kenyataan yang mereka terima dilapangan berbanding lurus dengan apa yang diharapkan. Sedangkan kualitas itu sendiri merupakan pemenuhan terhadap kebutuhan yang menjadi harapan dari masyarakat.

Pada penelitian ini, menggunakan 5 variabel yang diuraikan menjadi 14 unsur dalam mengukur atau melakukan penilaian terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Adapun kelima variabel tersebut adalah bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), resiko/empati (*emphaty*), dan daya tanggap (*responsivenes*) serta keempat belas unsur didalamnya adalah prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, kesopanan petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Dari keempat belas unsur diatas masing-masing diperoleh satu pertanyaan yang mewakili.

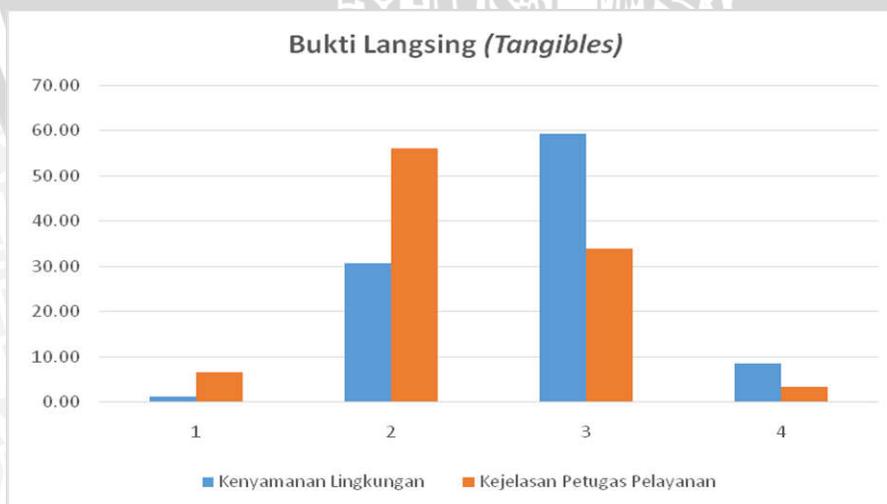
Hasil penelitian tentang indeks kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diperoleh pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Malang berdasarkan 14 (empat belas) unsur diatas yang mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25/M. PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Keempat belas unsur diatas dapat menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi yang nantinya

masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan dapat melakukan penilaian terhadap pelayanan yang diterimanya. Kepuasan masyarakat digunakan sebagai penimbang baik atau buruknya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi, khususnya disini adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Malang.

Berikut ini akan disajikan hasil temuan-temuan dalam proses penelitian mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Dispendukcapil Kabupaten Malang.

1. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Variabel bukti langsung (*tangibles*) dalam penelitian ini terdiri dari 2 unsur, dan masing-masing unsur mewakili 1 pertanyaan yaitu tingkat kenyamanan lingkungan pada Dispenduk capil Kabupaten Malang untuk pertanyaan nomor 1, dan tingkat kejelasan dan kepastian petugas dalam memberikan pelayanan untuk pertanyaan nomor 2.



Gambar 5 Variabel Bukti Langsung (*Tangibles*)

Berdasarkan gambar diatas variabel Bukti Langsung (tangibles) dapat dijabarkan menjadi 2 unsur yaitu Kenyamanan Lingkungan dan Kejelasan Petugas Pelayanan. Pada Unsur Kenyamanan Lingkungan (U1), terdapat 2 responden (1,33%) berpendapat tidak nyaman, 46 responden (30,67%) berpendapat kurang nyaman, 89 responden (59,33%) berpendapat nyaman, dan sisanya 13 responden (8,67%) berpendapat sangat nyaman pada lingkungan unit pelayanan di Dspendukcapil Kabupaten Malang.

Sedangkan pada Unsur Kejelasan Petugas Pelayanan (U2), terdapat 10 responden (6,67%) berpendapat tidak jelas, 84 responden (56,00%) berpendapat kurang jelas, 51 responden (34,00%) berpendapat jelas, dan sisanya 5 responden (3,33%) berpendapat sangat jelas terhadap petugas yang memberikan pelayanan.

Tabel 14 Rata-Rata Unsur Kenyamanan Lingkungan

Unsur Kenyamanan Lingkungan (U1)		
Nilai Interval IKM	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Nyaman (1,00 – 1,75)	2	1.33
Kurang Nyaman (1,76 – 2,50)	46	30.67
Nyaman (2,51 – 3,25)	89	59.33
Sangat Nyaman (3,26 – 4,00)	13	8.67
Jumlah nilai per unsur	413	
NRR Per Unsur	2.75	
Konversi IKM	68.83 (BAIK)	

Sumber: data primer yang diolah, 2014

Selanjutnya, unsur diatas dapat dilihat berdasarkan bobot skor yang telah diperoleh dengan jumlah Nilai Per Unsur sebesar 413. Sehingga nilai skor untuk kenyamanan lingkungan di Dspenduk capil Kab Malang adalah sebesar 2,75 dan diperoleh nilai interval konversi sebesar 68,83 sehingga dapat dikategorikan baik, artinya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki lingkungan yang nyaman bagi pengguna jasa layanan.

Dilihat dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dilapangan tentang unsur kenyamanan lingkungan bahwa Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah menunjukkan kenyamanan lingkungan yang disediakan dengan baik. Misal, disediakan toilet, smooking room, kantin, dan fotokopi serta ada taman yang memiliki pohon-pohon besar untuk menyejukkan lingkungan.

Dari hasil wawancara dengan salah satu responden di ruang tunggu tersebut mengatakan bahwa:

“Disini lingkungannya nyaman, dik. Tapi sayang kursi-kursi masih ada yang rusak dan belum dibenahi jadi masih ada orang yang berdiri menunggu.”
AB/ 55 Tahun/ 29 September 2014

Tabel 15 Rata-Rata Unsur Kejelasan Petugas Pelayanan

Unsur Kejelasan Petugas Pelayanan (U2)		
Nilai Interval IKM	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik (1,00 – 1,75)	10	6.67 %
Kurang Baik (1,76 – 2,50)	84	56.00 %
Baik (2,51 – 3,25)	51	34.00 %
Sangat Baik (3,26 – 4,00)	5	3.33 %
Jumlah nilai per unsur	351	
NRR Per Unsur	2.34	
Konversi IKM	58.50 (KURANG BAIK)	

Sumber: data primer yang diolah, 2014

Selanjutnya, unsur diatas dapat dilihat berdasarkan bobot skor yang telah diperoleh dengan jumlah Nilai Per Unsur sebesar 315. Sehingga nilai skor untuk Kejelasan dan Kepastian Petugas dalam memberikan pelayanan publik di Dpenduk capil Kab Malang adalah sebesar 2,34 dan diperoleh nilai interval konversi sebesar 58,50 sehingga dapat dikategorikan kurang baik, artinya petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang kurang jelas dalam hal memberi petunjuk dan menginformasikan segala bentuk jenis layanan yang ada.

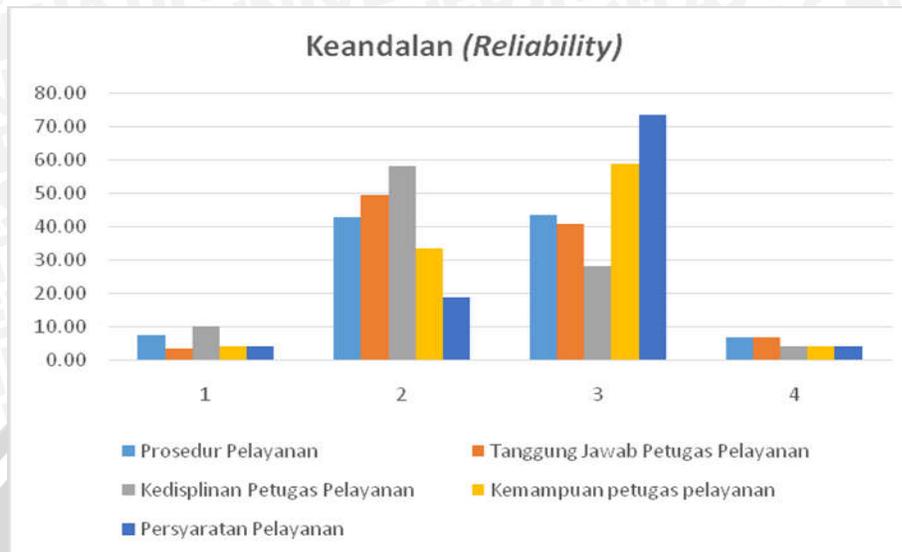
Dilihat dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dilapangan tentang unsur kejelasan dan kepastian petugas bahwa perangkat dan pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kurang menunjukkan kejelasan dan kepastian seperti nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya mengenai segala bentuk pelayanan yang diberikan dengan baik dikarenakan tingginya nilai skor kurang baik yang diberikan oleh responden.

Dari hasil wawancara dengan salah satu responden di ruang tunggu tersebut mengatakan bahwa:

“Disini yang saya tau hanya petugas yang ada disitu (loket) mas, yang lain-lain saya tidak tau, soalnya seragamnya sama semua”
AR/32 Tahun/29 September 2014

2. Keandalan (Reliability)

Variabel keandalan (*reliability*) dalam penelitian ini terdiri dari 5 unsur, dan masing-masing unsur mewakili 1 pertanyaan yaitu tingkat kemudahan tahapan/alur/prosedur pelayanan yang diberikan untuk pertanyaan nomor 3, tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan untuk pertanyaan nomor 4, tingkat kedisiplinan petugas untuk pertanyaan nomor 5, tingkat kemampuan petugas untuk pertanyaan nomor 6, dan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya untuk pertanyaan nomor 7.



Gambar 6 Variabel Keandalan (Reliability)

Berdasarkan gambar diatas variabel Keandalan (Reliability) dapat dijabarkan menjadi 5 unsur yaitu Prosedur Pelayanan, Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, Kedisiplinan Petugas Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, dan Persyaratan Pelayanan. Pada Unsur Prosedur Pelayanan (U3), terdapat 11 responden (7,33%) berpendapat tidak mudah, 64 responden (42,67%) berpendapat kurang mudah, 65 responden (43,33%) berpendapat mudah, dan sisanya 10 responden (6,67%) berpendapat sangat mudah memahami alur/prosedur pada unit pelayanan di Dispenduk capil Kabupaten Malang.

Pada Unsur Tanggung Jawab Petugas Pelayanan (U4), terdapat 5 responden (3,33%) berpendapat tidak bertanggung jawab, 74 responden (49,33%) berpendapat kurang bertanggung jawab, 61 responden (40,67%) berpendapat bertanggung jawab, dan sisanya 10 responden (6,67%) berpendapat sangat bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan. terhadap petugas yang memberikan pelayanan.

Untuk Unsur Kedisiplinan Petugas Pelayanan (U5), terdapat 15 responden (10,00%) berpendapat tidak disiplin, 87 responden (58,00%) berpendapat kurang disiplin, 42 responden (28,00%) berpendapat disiplin, dan sisanya 6 responden (4,00%) berpendapat sangat disiplin dalam memberikan pelayanan.

Sedangkan Unsur Kemampuan Petugas Pelayanan (U6), terdapat 6 responden (4,00%) berpendapat tidak mampu, 50 responden (33,33%) berpendapat cukup mampu, 88 responden (58,67%) berpendapat mampu, sedangkan sisanya 6 responden (4,00%) berpendapat sangat mampu dalam memberikan pelayanan.

Serta pada Unsur Persyaratan Pelayanan (U7), terdapat 6 responden (4,00%) berpendapat tidak sesuai, 28 responden (18,67%) berpendapat kurang sesuai, 110 responden (73,33%) berpendapat sesuai, dan sisanya 6 responden (4,00%) berpendapat sangat sesuai antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

Tabel 16 Rata-Rata Unsur Prosedur Pelayanan

Unsur Kemudahan Tahapan/Alur/Prosedur Pelayanan (U3)		
Nilai Interval IKM	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik (1,00 – 1,75)	11	7.33
Kurang Baik (1,76 – 2,50)	64	42.67
Baik (2,51 – 3,25)	65	43.33
Sangat Baik (3,26 – 4,00)	10	6.67
Jumlah nilai per unsur	374	
NRR Per Unsur	2.49	
Konversi IKM	62.33 (KURANG BAIK)	

Sumber: data primer yang diolah, 2014

Selanjutnya, unsur diatas dapat dilihat berdasarkan bobot skor yang telah diperoleh dengan jumlah Nilai Per Unsur sebesar 374. Sehingga nilai skor untuk Kemudahan Tahapan/Alur/Prosedur Pelayanan dalam pelayanan publik yang

diberikan di Dispendukcapil Kab Malang adalah sebesar 2,49 dan diperoleh nilai interval konversi sebesar 62,33 sehingga dapat dikategorikan dalam kinerja yang kurang baik.

Dilihat dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dilapangan tentang unsur prosedur pelayanan bahwa prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang kurang menunjukkan kesederhanaan alur/prosedur pelayanan yang jelas, sehingga banyak yang mengeluh dikarenakan terlalu ribet. Hal ini nampak pada tingginya nilai skor kurang baik yang diberikan oleh responden.

Dari hasil wawancara dengan salah satu responden di ruang tunggu tersebut mengatakan bahwa:

“Prosedur pelayanannya ribet mas, saya harus bolak-balik mengurus ke kantor desa, kantor kecamatan dan kesini mas, kesitu kesininya mas yang butuh ongkos dan waktu.”

AS/26 Tahun/29 September 2014

Tabel 17 Rata-Rata Unsur Tanggung Jawab Petugas

Unsur Tanggung Jawab Petugas (U4)		
Nilai Interval IKM	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik (1,00 – 1,75)	5	3.33
Kurang Baik (1,76 – 2,50)	74	49.33
Baik (2,51 – 3,25)	61	40.67
Sangat Baik (3,26 – 4,00)	10	6.67
Jumlah nilai per unsur	376	
NRR Per Unsur	2.51	
Konversi IKM	62.67 (BAIK)	

Sumber: data primer yang diolah, 2014

Selanjutnya, unsur diatas dapat dilihat berdasarkan bobot skor yang telah diperoleh dengan jumlah Nilai Per Unsur sebesar 376. Sehingga nilai skor untuk Kemudahan Tahapan/Alur/Prosedur Pelayanan dalam pelayanan publik yang diberikan di Dispenduk capil Kab Malang adalah sebesar 2,51 dan diperoleh nilai

interval konversi sebesar 62,67 sehingga dapat dikategorikan dalam kinerja yang baik.

Dilihat dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dilapangan tentang unsur tanggung jawab petugas pelayanan bahwa petugas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaannya, walaupun ada sebuah keterlambatan atau ketertundaan produk pelayanan hal tersebut dikarenakan adanya faktor non teknis yang dilakukan oleh masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri.

Dari hasil wawancara dengan salah satu responden di ruang tunggu tersebut mengatakan bahwa:

“Petugas disini cukup bertanggung jawab mas, biarpun terkadang ada sedikit keterlambatan itu sih wajar mas, kadang juga masyarakatnya sendiri yang salah.”
EK/28 Tahun/29 September 2014

Tabel 18 Rata-Rata Unsur Kedisiplinan Petugas

Unsur Kedisiplinan Petugas (U5)		
Nilai Interval IKM	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik (1,00 – 1,75)	15	10.00
Kurang Baik (1,76 – 2,50)	87	58.00
Baik (2,51 – 3,25)	42	28.00
Sangat Baik (3,26 – 4,00)	6	4.00
Jumlah nilai per unsur	339	
NRR Per Unsur	2.26	
Konversi IKM	56.50 (KURANG BAIK)	

Sumber: data primer yang diolah, 2014

Selanjutnya, unsur diatas dapat dilihat berdasarkan bobot skor yang telah diperoleh dengan jumlah Nilai Per Unsur sebesar 339. Sehingga nilai skor untuk Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan publik di Dispendukcapil Kab Malang adalah sebesar 2,26 dan diperoleh nilai interval konversi sebesar 56,50 sehingga dapat dikategorikan dalam kinerja yang kurang baik.

Dilihat dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dilapangan tentang unsur kedisiplinan petugas pelayanan bahwa petugas Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang dapat dikatakan kurang disiplin. Pertama adalah permasalahan pembukaan loket pelayanan yang kurang konsisten dari jadwal pelayanan yang sudah ditentukan, Kedua, ada sebagian petugas pelayanan yang beristirahat pada waktu jam kerja. Dua hal ini menunjukkan kurang disiplinnya petugas dalam memberikan pelayanan yang prima.

Dari hasil wawancara dengan salah satu responden di ruang tunggu tersebut mengatakan bahwa:

“Petugasnya kurang disiplin dek, gak tepat waktu bukanya. jadi saya harus nunggu ini.”

FP/62 Tahun/29 September 2014

Tabel 19 Rata-Rata Unsur Kemampuan Petugas

Unsur Kemampuan Petugas (U6)		
Nilai Interval IKM	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik (1,00 – 1,75)	6	4.00
Kurang Baik (1,76 – 2,50)	50	33.33
Baik (2,51 – 3,25)	88	58.67
Sangat Baik (3,26 – 4,00)	6	4.00
Jumlah nilai per unsur	394	
NRR Per Unsur	2.63	
Konversi IKM	65.67 (BAIK)	

Sumber: data primer yang diolah, 2014

Selanjutnya, unsur diatas dapat dilihat berdasarkan bobot skor yang telah diperoleh dengan jumlah Nilai Per Unsur sebesar 394. Sehingga nilai skor untuk Kemampuan Petugas dalam memberikan pelayanan publik di Dispenduk capil Kab Malang adalah sebesar 2,63 dan diperoleh nilai interval konversi sebesar 65.67 sehingga dapat dikategorikan dalam kinerja yang baik.

Dilihat dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dilapangan tentang unsur kemampuan petugas bahwa petugas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang dikatakan mampu karena dapat menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat, petugas mampu menguasai pekerjaan sesuai dengan bidang/keahliannya.

Dari hasil wawancara dengan salah satu responden di ruang tunggu tersebut mengatakan bahwa:

“Petugasnya ya jelas mampu mas, gak mungkin mereka pendidikanya rendah seperti saya ini, dan kalau mereka gak mampu ya gak mungkin bisa kerja disini.”
IZ/27 Tahun/ 1 Oktober 2014

Tabel 20 Rata-Rata Unsur Persyaratan Pelayanan

Unsur Persyaratan Pelayanan (U7)		
Nilai Interval IKM	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik (1,00 – 1,75)	6	4.00
Kurang Baik (1,76 – 2,50)	28	18.67
Baik (2,51 – 3,25)	110	73.33
Sangat Baik (3,26 – 4,00)	6	4.00
Jumlah nilai per unsur	416	
NRR Per Unsur	2.77	
Konversi IKM	69.33 (BAIK)	

Sumber: data primer yang diolah, 2014

Selanjutnya, unsur diatas dapat dilihat berdasarkan bobot skor yang telah diperoleh dengan jumlah Nilai Per Unsur sebesar 416. Sehingga nilai skor untuk Kesesuaian Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya didalam pelayanan publik di Dispenduk capil Kab Malang adalah sebesar 2,77 dan diperoleh nilai interval konversi sebesar 69,33 sehingga dapat dikategorikan dalam kinerja yang baik.

Dilihat dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dilapangan tentang unsur persyaratan pelayanan bahwa persyaratan pelayanan yang ada di

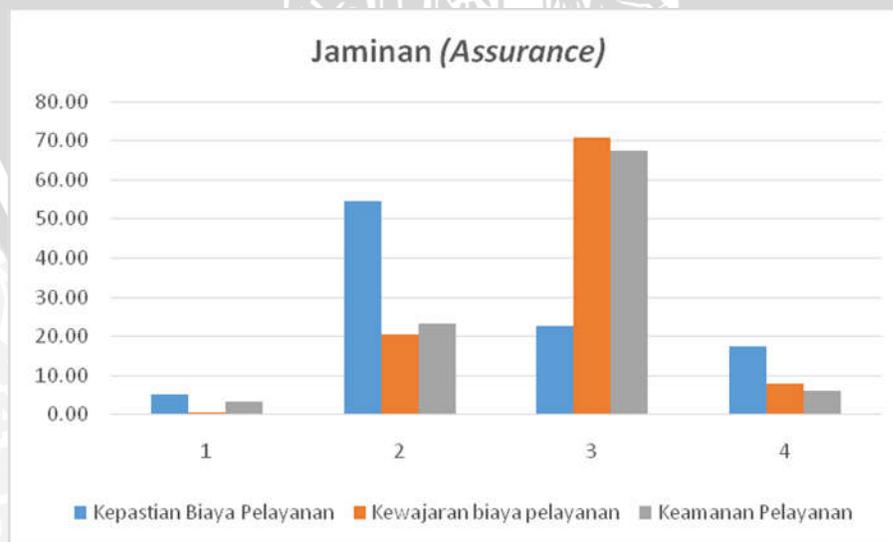
Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang dapat dikatakan mudah, karena untuk mengakses informasi tentang persyaratan yang harus dipenuhi oleh pengguna jasa pelayanan hanyalah dengan melihat papan yang berisi syarat-syarat apa saja yang perlu dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan.

Dari hasil wawancara dengan salah satu responden di ruang tunggu tersebut mengatakan bahwa:

“Sebenarnya persyaratan pelayanan disini mudah mas, hanya saja yang bikin ribet dan lama itu sebelum kesini misal di kantor desa dan kecamatan.”
IT/38 Tahun/ 2 Oktober 2014

3. Jaminan (*Assurance*)

Variabel jaminan (*assurance*) dalam penelitian ini terdiri dari 3 unsur, dan masing-masing unsur mewakili 1 pertanyaan yaitu keadilan antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang sudah ditetapkan untuk pertanyaan nomor 8, kewajaran biaya dalam mendapatkan pelayanan publik untuk pertanyaan nomor 9, dan tingkat keamanan pelayanan untuk pertanyaan nomor 10.



Gambar 7 Variabel Jaminan (Assurance)

Berdasarkan gambar diatas variabel Jaminan (*Assurance*) dapat dijabarkan menjadi 3 unsur yaitu Kepastian Biaya Pelayanan, Kewajaran Biaya Pelayanan, dan Keamanan Pelayanan. Pada Unsur Kepastian Biaya Pelayanan (U8), terdapat 8 responden (5,33%) berpendapat selalu tidak sesuai, 82 responden (54,67%) berpendapat kadang-kadang sesuai, 34 responden (22,67%) berpendapat banyak sesuai, dan sisanya 26 responden (17,33%) berpendapat selalu sesuai antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang sudah ditetapkan pada unit pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Malang.

Pada Unsur Kewajaran Biaya Pelayanan (U9), terdapat 1 responden (0,67%) berpendapat tidak wajar, 31 responden (20,67%) berpendapat kurang wajar, 106 responden (70,67%) berpendapat wajar, dan sisanya 12 responden (8,00%) berpendapat sangat wajar terhadap biaya untuk mendapatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang.

Sedangkan pada Unsur Keamanan Pelayanan (U10), terdapat 5 responden (3,33%) berpendapat tidak aman, 35 responden (23,33%) berpendapat kurang aman, 101 responden (67,33%) berpendapat aman, sedangkan sisanya 9 responden (6,00%) berpendapat sangat aman terhadap keamanan pelayanan yang ada didalam unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang.

Tabel 21 Rata-Rata Unsur Kepastian Biaya Pelayanan

Unsur Kepastian Biaya Pelayanan (U8)		
Nilai Interval IKM	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik (1,00 – 1,75)	8	5.33
Kurang Baik (1,76 – 2,50)	82	54.67
Baik (2,51 – 3,25)	34	22.67
Sangat Baik (3,26 – 4,00)	26	17.33
Jumlah nilai per unsur	378	

NRR Per Unsur	2.52
Konversi IKM	63.00 (BAIK)

Sumber: data primer yang diolah, 2014

Selanjutnya, unsur diatas dapat dilihat berdasarkan bobot skor yang telah diperoleh dengan jumlah Nilai Per Unsur sebesar 378. Sehingga nilai skor untuk Kepastian Biaya pelayanan didalam pelayanan publik di Dispenduk capil Kab Malang adalah sebesar 2,52 dan diperoleh nilai interval konversi sebesar 63,00 sehingga dapat dikategorikan dalam kinerja yang baik.

Dilihat dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dilapangan tentang kepastian biaya pelayanan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang memperhatikan kebutuhan masyarakat dengan memberikan tarif Rp.0,- (gratis) untuk bisa mendapatkan pelayanan sehingga hal ini tidak memberatkan masyarakat dalam persoalan biaya. Dari hasil wawancara dengan salah satu responden di ruang tunggu tersebut mengatakan bahwa:

“..... kalau ngurus sendiri gratis mas, kalau diurusin sama orang itu bayar 80.000 sampai 100.000, mending tak urus sendiri uangnya bisa dibuat beli makan.”

AM/ 45 Tahun/ 2 Oktober 2014

Tabel 22 Rata-Rata Unsur Kewajaran Biaya

Unsur Kewajaran Biaya (U9)		
Nilai Interval IKM	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik (1,00 – 1,75)	1	0.67
Kurang Baik (1,76 – 2,50)	31	20.67
Baik (2,51 – 3,25)	106	70.67
Sangat Baik (3,26 – 4,00)	12	8.00
Jumlah nilai per unsur	429	
NRR Per Unsur	2.86	
Konversi IKM	71.50 (BAIK)	

Sumber: data primer yang diolah, 2014

Selanjutnya, unsur diatas dapat dilihat berdasarkan bobot skor yang telah diperoleh dengan jumlah Nilai Per Unsur sebesar 429. Sehingga nilai skor untuk

Kewajaran Biaya didalam pelayanan publik di Dispendukcapil Kab Malang adalah sebesar 2,86 dan diperoleh nilai interval konversi sebesar 71,50 sehingga dapat dikategorikan dalam kinerja yang baik.

Dilihat dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dilapangan tentang unsur kewajaran biaya bahwa di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang dapat dikatakan wajar karena petugas tidak menarik biaya sepeserpun dalam memberikan sebuah pelayanan atau dapat dikatakan gratis.

Dari hasil wawancara dengan salah satu responden di ruang tunggu tersebut mengatakan bahwa:

“Wajar mas. Disini gratis biayanya, gak perlu ngeluarin uang.”
SB/23 Tahun/3 Oktober 2014

Tabel 23 Rata-Rata Unsur Keamanan Pelayanan

Unsur Keamanan Pelayanan (U10)		
Nilai Interval IKM	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik (1,00 – 1,75)	5	3.33
Kurang Baik (1,76 – 2,50)	35	23.33
Baik (2,51 – 3,25)	101	67.33
Sangat Baik (3,26 – 4,00)	9	6.00
Jumlah nilai per unsur	414	
NRR Per Unsur	2.76	
Konversi IKM	69.00 (BAIK)	

Sumber: data primer yang diolah, 2014

Selanjutnya, unsur diatas dapat dilihat berdasarkan bobot skor yang telah diperoleh dengan jumlah Nilai Per Unsur sebesar 414. Sehingga nilai skor untuk Keamanan Pelayanan dalam pelayanan publik di Dispendukcapil Kab Malang adalah sebesar 2,76 dan diperoleh nilai interval konversi sebesar 71,50 sehingga dapat dikategorikan dalam kinerja yang baik.

Dilihat dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dilapangan tentang unsur keamanan pelayanan bahwa di Dinas Kependudukan dan Catatan

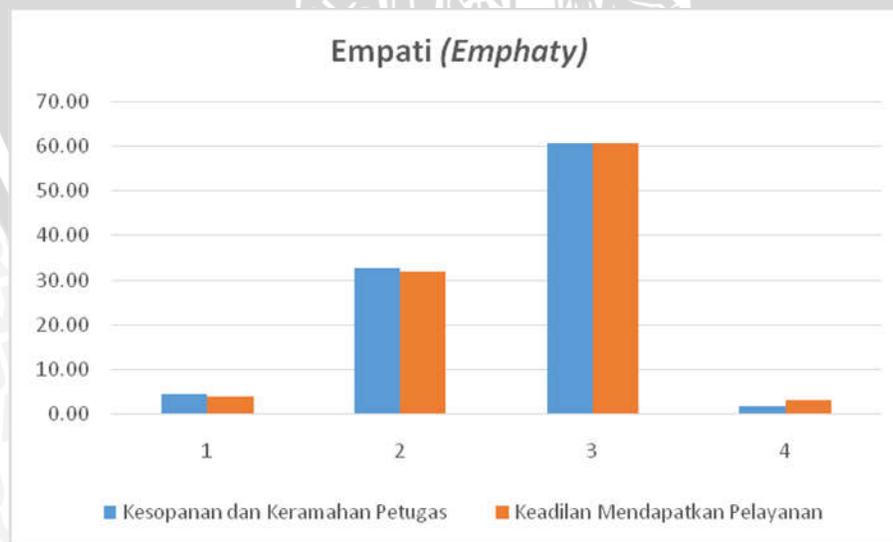
Sipil Kabupaten Malang memiliki tingkat keamanan yang baik, dengan tersedianya tempat parkir yang cukup luas dan dijaga oleh petugas parkir. Hal ini dapat meminimalisir resiko-resiko dari pelaksanaan pelayanan yang telah diselenggarakan tersebut.

Dari hasil wawancara dengan salah satu responden di ruang tunggu tersebut mengatakan bahwa:

“Aman, Mas. Disini ada tempat parkirnya biarpun harus membayar Rp. 1000,- tidak masalah, yang penting motor saya aman.”
GA/ 30 Tahun/ 6 Oktober 2014

4. Resiko/Empati (*Emphaty*)

Variabel resiko/empati (*emphaty*) dalam penelitian ini terdiri dari 2 unsur, dan masing-masing unsur mewakili 1 pertanyaan yaitu tingkat kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan publik untuk pertanyaan nomor 11, dan tingkat keadilan dalam memberikan pelayanan untuk pertanyaan nomor 12.



Gambar 8 Variabel Empati (*Emphaty*)

Berdasarkan gambar diatas variabel Empati (*Emphaty*) dapat dijabarkan menjadi 2 unsur yaitu Kesopanan dan Keramahan Petugas, dan Keadilan Pelayanan. Pada Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan (U11), terdapat 7 responden (4,67%) berpendapat tidak sopan dan tidak ramah, 49 responden (32,67%) berpendapat kurang sopan dan kurang ramah, 91 responden (60,67%) berpendapat sopan dan ramah, dan sisanya 3 responden (2,00%) berpendapat sangat sopan dan sangat ramah ketika petugas memberikan sebuah pelayanan.

Sedangkan pada Unsur Keadilan Pelayanan (U12), terdapat 6 responden (4,00%) berpendapat tidak adil, 48 responden (32,00%) berpendapat kurang adil, 91 responden (60,67%) berpendapat adil, dan sisanya 5 responden (3,33%) berpendapat sangat adil terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang.

Tabel 24 Rata-Rata Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas

Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas (U11)		
Nilai Interval IKM	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik (1,00 – 1,75)	7	4.67
Kurang Baik (1,76 – 2,50)	49	32.67
Baik (2,51 – 3,25)	91	60.67
Sangat Baik (3,26 – 4,00)	3	2.00
Jumlah nilai per unsur	390	
NRR Per Unsur	2.60	
Konversi IKM	65.00 (BAIK)	

Sumber: data primer yang diolah, 2014

Selanjutnya, unsur diatas dapat dilihat berdasarkan bobot skor yang telah diperoleh dengan jumlah Nilai Per Unsur sebesar 390. Sehingga nilai skor untuk Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam memberikan pelayanan publik di

Dispendukcapil Kab Malang adalah sebesar 2,60 dan diperoleh nilai interval konversi sebesar 65,00 sehingga dapat dikategorikan dalam kinerja yang baik.

Dilihat dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dilapangan tentang unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan bahwa petugas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang dapat dikatakan sopan dan ramah, hanya beberapa petugas yang umurnya masuk kategori tua itu kurang menunjukkan sikap sopan dan ramah.

Dari hasil wawancara dengan salah satu responden di ruang tunggu tersebut mengatakan bahwa:

“Petugas disini bisa dibilang ramah dan sopan, tetapi yang tua-tua itu agak sedikit jahat mas, kalau ditanya jawabannya ketus tapi kalau yang muda itu ramah-ramah dan sabar”

RI/ 42 Tahun/ 6 Oktober 2014

Tabel 25 Rata-Rata Unsur Keadilan Pelayanan

Unsur Keadilan Pelayanan (U12)		
Nilai Interval IKM	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik (1,00 – 1,75)	6	4.00
Kurang Baik (1,76 – 2,50)	48	32.00
Baik (2,51 – 3,25)	91	60.67
Sangat Baik (3,26 – 4,00)	5	3.33
Jumlah nilai per unsur	395	
NRR Per Unsur	2.63	
Konversi IKM	65.83 (BAIK)	

Sumber: data primer yang diolah, 2014

Selanjutnya, unsur diatas dapat dilihat berdasarkan bobot skor yang telah diperoleh dengan jumlah Nilai Per Unsur sebesar 395. Sehingga nilai skor untuk Keadilan dalam memberikan pelayanan publik di Dispendukcapil Kab Malang adalah sebesar 2,63 dan diperoleh nilai interval konversi sebesar 65,83 sehingga dapat dikategorikan dalam kinerja yang baik.

Dilihat dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dilapangan tentang unsur keadilan pelayanan bahwa pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang dapat dikatakan adil, karena pelayanan yang diberikan tidak mengenal status/golongan masyarakat. Sehingga semua sama, petugas pelayanan akan mendahulukan masyarakat yang sudah mengantri lebih dulu.

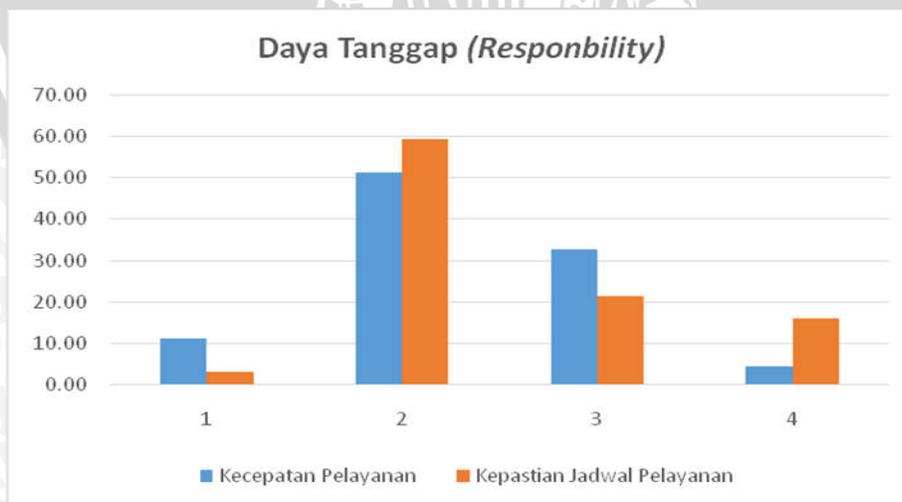
Dari hasil wawancara dengan salah satu responden di ruang tunggu tersebut mengatakan bahwa:

“Adil kok, pokoknya siapa yang lebih dulu datang ya itu yang dilayani duluan mas.”

NA/50 Tahun/7 Oktober 2014

5. Daya Tanggap (*Rensponsivenes*)

Variabel daya tanggap (*rensponsivenes*) dalam penelitian ini terdiri dari 2 unsur, dan masing-masing unsur mewakili 1 pertanyaan yaitu tingkat kecepatan pelayanan yang diberikan untuk pertanyaan nomor 13, dan tingkat ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan untuk pertanyaan nomor 14.



Gambar 9 Variabel Daya Tanggap (*Responsibility*)

Berdasarkan gambar diatas variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) dapat dijabarkan menjadi 2 unsur yaitu Kecepatan Pelayanan dan Kepastian Jadwal Pelayanan. Pada Unsur Kecepatan Pelayanan (U13), terdapat 17 responden (11,33%) berpendapat tidak cepat, 77 responden (51,33%) berpendapat kurang cepat, 49 responden (32,67%) berpendapat cepat, dan sisanya 7 responden (4,67%) berpendapat sangat cepat terhadap pelayanan pada unit pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang.

Sedangkan pada Unsur Kepastian Jadwal Pelayanan (U14), terdapat 5 responden (3,33%) berpendapat selalu tidak tepat, 89 responden (59,33%) berpendapat kadang-kadang tepat, 32 responden (21,33%) berpendapat banyak tepatnya, dan sisanya 24 responden (16,00%) berpendapat selalu tepat antara pelaksanaan dengan jadwal waktu pelayanan.

Tabel 26 Rata-Rata Unsur Kecepatan Pelayanan

Unsur Kecepatan Pelayanan (U13)		
Nilai Interval IKM	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik (1,00 – 1,75)	17	11.33
Kurang Baik (1,76 – 2,50)	77	51.33
Baik (2,51 – 3,25)	49	32.67
Sangat Baik (3,26 – 4,00)	7	4.67
Jumlah nilai per unsur	346	
NRR Per Unsur	2.31	
Konversi IKM	57.67 (KURANG BAIK)	

Sumber: data primer yang diolah, 2014

Selanjutnya, unsur diatas dapat dilihat berdasarkan bobot skor yang telah diperoleh dengan jumlah Nilai Per Unsur sebesar 346. Sehingga nilai skor untuk Kecepatan dalam memberikan pelayanan publik di Dispendukcapil Kab Malang adalah sebesar 2,31 dan diperoleh nilai interval konversi sebesar 57,67 sehingga dapat dikategorikan dalam kinerja yang kurang baik.

Dilihat dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dilapangan tentang unsur kecepatan pelayanan bahwa pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dinilai kurang cepat, dikarenakan faktor SDM yang lebih kecil perbandingannya dengan masyarakat yang dilayani. Hal ini mengakibatkan masyarakat menunggu lama demi mendapatkan giliran untuk dilayani. Tidak sebandingnya jumlah petugas dengan masyarakat yang dilayani menimbulkan persepsi bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang terkesan lamban.

Dari hasil wawancara dengan salah satu responden di ruang tunggu tersebut mengatakan bahwa:

“Pelayanannya kurang cepat mas, masak legalisir KTP aja saya nunggu dari jam 09.00 sampai jam 11.30 belum selesai selesai. Padahal saya harus balik kerja lagi”
MM/29 Tahun/8 Oktober 2014

Tabel 27 Rata-Rata Unsur Kepastian Jadwal Pelayanan

Unsur Kepastian Jadwal Pelayanan (U14)		
Nilai Interval IKM	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik (1,00 – 1,75)	5	3.33
Kurang Baik (1,76 – 2,50)	89	59.33
Baik (2,51 – 3,25)	32	21.33
Sangat Baik (3,26 – 4,00)	24	16.00
Jumlah nilai per unsur	375	
NRR Per Unsur	2.50	
Konversi IKM	62.50 (KURANG BAIK)	

Sumber: data primer yang diolah, 2014

Selanjutnya, unsur diatas dapat dilihat berdasarkan bobot skor yang telah diperoleh dengan jumlah Nilai Per Unsur sebesar 346. Sehingga nilai skor untuk Kecepatan dalam memberikan pelayanan publik di Dispendukcapil Kab Malang adalah sebesar 2,31 dan diperoleh nilai interval konversi sebesar 57,67 sehingga dapat dikategorikan dalam kinerja yang kurang baik.

Dilihat dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dilapangan tentang unsur kepastian jadwal pelayanan bahwa di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang dapat dikategorikan kurang baik, karena seringnya molor jadwal pembukaan loket pelayanan yang mengakibatkan masyarakat menunggu 15-30 menit lebih lama dari waktu yang sudah ditentukan.

Dari hasil wawancara dengan salah satu responden di ruang tunggu tersebut mengatakan bahwa:

“Kurang pasti mas, saya kira jam 8 sudah buka ternyata belum. Padahal saya sudah datang pagi-pagi dari rumah ehh lha kok masih tutup, ya kalau rumah saya dekat, dikarangploso sana mas.”
FT/37 Tahun/8 Oktober 2014

Nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari masing-masing unsur diatas akan dijadikan satu dan dihitung nilai rata-ratanya, sehingga menghasilkan nilai keseluruhan dari kualitas pelayanan publik di Dinas Kabupaten dan Catatan Sipil Kabupaten Malang. Hasil perhitungan dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 28 Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

No	Unsur	Nilai Interval IKM
1	Kenyamanan Lingkungan (U1)	2.75
2	Kejelasan Petugas Pelayanan (U2)	2.34
3	Prosedur Pelayanan (U3)	2.49
4	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan(U4)	2.51
5	Kedisiplinan Petugas Pelayanan (U5)	2.26
6	Kemampuan Petugas Pelayanan (U6)	2.63
7	Persyaratan Pelayanan (U7)	2.77
8	Kepastian Biaya Pelayanan (U8)	2.52
9	Kewajaran Biaya Pelayanan (U9)	2.86
10	Keamanan Pelayanan (U10)	2.76
11	Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan (U11)	2.60

12	Keadilan Mendapatkan Pelayanan (U12)	2.63
13	Kecepatan Pelayanan (U13)	2.31
14	Kepastian Jadwal Pelayanan (U14)	2.50

Sumber: Diolah dari data primer, 2014

Tabel 29 Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Nilai Indeks
$\{(2.75 \times 0,071) + (2.34 \times 0,071) + (2.49 \times 0,071) + (2.51 \times 0,071) + (2.26 \times 0,071) + (2.63 \times 0,071) + (2.77 \times 0,071) + (2.52 \times 0,071) + (2.86 \times 0,071) + (2.76 \times 0,071) + (2.60 \times 0,071) + (2.63 \times 0,071) + (2.31 \times 0,071) + (2.50 \times 0,071)\} = 2.57$
Nilai IKM setelah dikonversi
$(\text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai dasar}) = (2.55 \times 25) = 64.17$
Mutu pelayanan "B"
Kinerja Unit Pelayanan "Baik"

Sumber: Diolah dari data primer, 2014

Berdasarkan Tabel 27, 28, dan 29 didapatkan bahwa ada beberapa unsur yang memiliki mutu pelayanan yang kurang baik atau masuk dalam kategori C, diantaranya kejelasan dan kepastian petugas dalam memberikan pelayanan, kemudahan tahapan/alur/prosedur pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang, kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan, kecepatan pelayanan yang diberikan dalam unit dan ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan. Namun nilai rata-rata keseluruhan dari keempat belas unsur pelayanan masuk dalam kategori B atau dalam kondisi kinerja yang baik.

2. Unsur-Unsur dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Yang Memiliki Nilai Interval Konversi Paling Besar Pada Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang.

Kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang masuk dalam kondisi kinerja yang baik. Dari 14 unsur, terdapat 9

(sembilan) unsur yang memperoleh nilai baik, sisanya yaitu 5 (lima) unsur memperoleh nilai kurang baik. Akan tetapi secara keseluruhan jika dihitung nilai rata-rata dari keempat belas unsur mendapatkan nilai 64,17 atau dapat dikatakan dalam kondisi kinerja yang baik. Dari hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didapatkan unsur yang memiliki nilai konversi paling kecil sampai dengan paling besar, hal ini menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang. Adapun ranking nilai interval konversi per unsur indeks kepuasan masyarakat terdapat pada tabel dibawah.

Tabel 30 Ranking Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Berdasarkan Nilai Interval Konversi per Unsur

Ranking	Unsur	Nilai Interval Konversi
1	Kewajaran Biaya Pelayanan (U9)	71.50
2	Persyaratan Pelayanan (U7)	69.33
3	Keamanan Pelayanan (U10)	69.00
4	Kenyamanan Lingkungan (U1)	68.83
5	Keadilan Pelayanan (U12)	65.83
6	Kemampuan Petugas Pelayanan (U6)	65.67
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan (U11)	65.00
8	Kepastian Biaya Pelayanan (U8)	63.00
9	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan (U4)	62.67
10	Kepastian Jadwal Pelayanan (U14)	62.50
11	Prosedur Pelayanan (U3)	62.33
12	Kejelasan Petugas Pelayanan (U2)	58.50
13	Kecepatan Pelayanan (U13)	57.67
14	Kedisiplinan Petugas Pelayanan (U5)	56.50

Sumber: Diolah dari data primer, 2014

Berdasarkan tabel 30 didapatkan bahwa ada beberapa unsur yang mendapatkan nilai interval konversi paling besar yaitu unsur kewajaran biaya pelayanan (U9), persyaratan pelayanan (U7), keamanan pelayanan (U10) dan kenyamanan lingkungan (U1). Kewajaran biaya yang diperuntukkan kepada masyarakat untuk mendapatkan sebuah pelayanan menjadi unsur yang menentukan kepuasan masyarakat. Dari segi kewajaran biaya jika dilihat melalui perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang berada pada ranking pertama yaitu mendapatkan nilai paling besar dengan nilai 71.50. Disamping itu, persyaratan pelayanan juga ikut menentukan kepuasan masyarakat, apakah persyaratan pelayanan yang diberikan dapat dengan mudah dipenuhi oleh masyarakat ataukah malah sebaliknya. Dikarenakan persyaratan yang rumit dan berbelit-belit membuat masyarakat menjadi tidak puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan. Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat tentang persyaratan pelayanan berada pada ranking ke-2 dengan nilai sebesar 69.33.

Maka dari itu kedua unsur tersebut dapat dikategorikan sebagai aturan yang menjadi landasan kerja pihak penyelenggara pelayanan publik, bahwa aturan yang berada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang memperoleh kepuasan yang tinggi, hal ini ditunjukkan oleh besarnya nilai konversi interval konversi dari kedua unsur tersebut. Unsur keamanan pelayanan memperoleh nilai interval konversi terbesar ketiga yaitu sebesar 69,00 yang mana keamanan pelayanan dibutuhkan agar pengguna jasa pelayanan dapat dengan tenang dan aman dalam mendapatkan pelayanan. Sedangkan unsur kenyamanan

lingkungan berada pada ranking keempat dengan nilai interval konversi sebesar 68,83. Dimana lingkungan yang bersih, rapi dan tersedianya sarana prasarana yang dibutuhkan menjadikan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan merasa nyaman.

Keempat unsur diatas memperoleh nilai interval konversi paling besar diantara 10 unsur lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa keempat unsur tersebut memperoleh kepuasan masyarakat yang baik dalam mendapatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang. Kepuasan masyarakat yang tinggi menunjukkan kualitas pelayanan yang ada pada unit pelayanan ini baik, begitupun juga sebaliknya. Adapun lima unsur yang memperoleh nilai kurang baik seperti, kepastian jadwal pelayanan, prosedur pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan menunjukkan kurangnya kepuasan masyarakat dengan pelayanan yang berkaitan dengan kelima unsur tersebut yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang.

D. Pembahasan

3. Interpretasi Data

Pelayanan publik merupakan suatu kebutuhan dasar setiap orang yang harus terpenuhi, maka dari itu pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan wajib untuk menyelenggarakannya demi terciptanya kepentingan masyarakat. Dimana menurut Sinambela (2005:5) dalam Pasolong (2007:128) :

“Pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”

Sedangkan pengertian pelayanan publik menurut keputusan Men PAN No.63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang standar pelayanan dapat diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang pelaksanaannya dilakukan oleh instansi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan organisasi, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

Adapun tiga jenis pelayanan publik berdasarkan keputusan Men PAN No.63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik adalah pelayanan administrasi, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan berupa pelayanan administrasi, pelayanan barang dan pelayanan jasa yang ditujukan kepada masyarakat sebagai pengguna yang lebih menekankan pada kepentingan umum ketimbang kepentingan pribadi. Jadi, pelayanan yang ada di Dispendukcapil Kabupaten Malang merupakan kategori pelayanan jasa yang melayani masyarakat dalam bidang kependudukan dan catatan sipil.

Pelayanan publik merupakan salah satu citra atau wajah dari setiap kebijakan pemerintah pusat maupun daerah. Karena pelayanan publik merupakan kegiatan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat penggunaanya dalam upaya pemenuhan kebutuhan. Masyarakat menuntut adanya sebuah pelayanan yang berkualitas, yaitu pelayanan efektif, efisien, ekonomis dan akuntabel sehingga dapat menimbulkan sebuah proses persepsi yang positif terhadap pemerintah lewat pelayanan yang mereka dapatkan. Kualitas pelayanan

merupakan sebuah kondisi dimana adanya sebuah hubungan antara pemenuhan harapan dengan kenyataan yang ada di unit sebuah pelayanan. Baik atau buruk citra pemerintah merupakan konsekuensi dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Menurut Zeithaml dkk. (1990), Kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu : Tangibles (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Assurance (Jaminan), Emphaty (Empati) dan Responsiviness (Daya Tanggap). Masing-masing dimensi memiliki unsur-unsur sebagai berikut: untuk dimensi Tangibles (berwujud), terdiri atas unsur: Kenyamanan lingkungan dan kejelasan petugas pelayanan. Untuk dimensi Reliability (Kehandalan), terdiri atas unsur: Prosedur pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan dan persyaratan pelayanan. Sedangkan untuk dimensi Assurance (Jaminan), terdiri atas unsur: Kepastian biaya pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, dan keamanan pelayanan. Untuk dimensi Emphaty (Empati), terdiri atas unsur: Kesopanan dan keramahan petugas dan keadilan mendapatkan pelayanan. Dan yang terakhir adalah dimensi Responsiviness (Daya Tanggap), yang terdiri atas unsur: Kecepatan pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan.

Berdasarkan deskripsi tentang kualitas pelayanan yang telah disajikan, maka dapat dikatakan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang telah menerapkan dimensi kualitas pelayanan dalam memenuhi keinginan masyarakat akan kebutuhan dan harapannya.

Maka dari itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang pada penelitian ini adalah pelayanan jasa kependudukan dan catatan sipil di Dispendukcapil Kabupaten Malang, diperlukan sebuah pengukuran mengenai kepuasan masyarakat pengguna jasa pelayanan. Dalam hal ini peneliti menggunakan tolak ukur yang diatur oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang memiliki definisi sebagai data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kualitas pelayanan publik yang diperoleh di Dispendukcapil Kab Malang, berdasarkan pada unsur-unsur yang terdapat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah, dimana terdapat 14 unsur yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Ke-14 unsur tersebut adalah prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, kesopanan petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan

pelayanan. Ke-empat belas unsur ini yang akan menjadi tolak ukur terbentuknya indeks kepuasan masyarakat.

IKM digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat pengguna jasa layanan yang telah diberikan oleh penyedia jasa pelayanan yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang. Indeks ini digunakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang telah diberikan apakah sudah sesuai dengan standar minimal yang sudah ditetapkan oleh pemerintah ataukah belum.

Kepuasan masyarakat dapat diketahui dengan melihat kualitas pelayanan dari masing-masing variabel yang telah ditentukan, dimulai dengan menganalisis setiap unsur yang ada dalam setiap variabel. Setiap unsur dianalisis dan dihitung skornya kemudian dari 14 unsur tersebut dicari nilai rata-ratanya untuk menentukan skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang.

Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan menuntut adanya pelayanan yang berkualitas, maka dari itu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang berusaha sebaik mungkin dalam memberikan pelayanan demi terciptanya kualitas pelayanan yang baik sehingga tercipta kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan. Berikut ini merupakan pembahasan dari 14 unsur berdasarkan penyajian data pada penjelasan sebelumnya.

1. Bukti Langsung (*Tangibles*)

a. Kenyamanan Lingkungan

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, mendefinisikan unsur Kenyamanan Lingkungan sebagai kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Berdasarkan pengamatan peneliti kenyamanan lingkungan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang tergolong pada kategori baik dengan nilai konversi IKM sebesar 68.83, sebab kenyamanan lingkungan merupakan aspek penunjang yang cukup dominan untuk terciptanya pelayanan yang berkualitas. Tetapi lingkungan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang juga tidak terlepas dari kekurangan yang ada, misal adanya masyarakat yang merokok dalam ruang tunggu, padahal sudah disediakan *smooking area* bagi mereka yang merokok. Kejadian tersebut mengurangi rasa nyaman bagi masyarakat yang tidak merokok karena asap rokok yang mengganggu, hal ini banyak dikeluhkan oleh responden berjenis kelamin perempuan. Selain itu kursi ruang tunggu yang kurang menyebabkan banyaknya masyarakat yang berdiri menunggu antrian pelayanan.

Adapun terdapat kekurangan dilihat dari segi keindahan, dikarenakan adanya pedagang kaki lima yang berderet disamping kantor sampai ada yang menjual barang dagangan mereka didepan pintu masuk. Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang terdapat berbagai sarana penunjang

kenyamanan lingkungan seperti taman dan pohon-pohon besar yang fungsinya untuk menyejukkan lingkungan, terdapat juga kantin maupun toilet.

b. Kejelasan dan Kepastian Petugas Pelayanan

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, mendefinisikan unsur kejelasan dan kepastian petugas sebagai keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya). Hal tersebut memiliki tujuan agar masyarakat mudah dalam mengakses informasi yang dibutuhkan sehingga mereka tidak kebingungan dan para petugas pelayanan juga melaksanakan tugas sesuai dengan porsi dan wewenangnya sehingga tidak terjadi miskomunikasi baik antara petugas dengan petugas yang lain maupun petugas dengan masyarakat yang dilayani. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang memperoleh nilai konversi sebesar 58.50 atau dalam kondisi kinerja yang kurang baik. Adapun fenomena yang terjadi disini terkadang terjadi miskomunikasi antara petugas dengan masyarakat yang dilayani, hal ini sering terjadi ketika perbandingan antara jumlah petugas lebih sedikit daripada masyarakat yang dilayani, sehingga masyarakat sering kebingungan untuk mengakses informasi yang dibutuhkan. Masyarakat kurang memahami wewenang dan tugas serta tanggung jawab petugas pelayanan dikarenakan kurangnya sosialisasi mengenai hal tersebut.

2. Keandalan (*Reliability*)

a. Prosedur Pelayanan

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, mendefinisikan unsur prosedur pelayanan sebagai kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Berdasarkan penyajian data yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menyatakan prosedur pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang kurang baik artinya kurang mudahnya masyarakat dalam mendapatkan akses informasi langsung dari petugas pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan yang diperlukan. Hal ini disebabkan karena jumlah petugas yang ada pada bagian informasi tidak sebanding dengan ramainya jumlah pengguna jasa layanan yang hadir, sehingga masyarakat terkesan menunggu lama. Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang sebenarnya terdapat papan alur pelayanan dan persyaratan-persyaratan berkas yang harus dilengkapi. Akan tetapi ada beberapa persyaratan khusus yang tidak masuk didalamnya, sehingga membutuhkan informasi secara persuasif dari petugas pelayanan itu sendiri.

Kurangnya informasi yang diberikan langsung oleh petugas menyebabkan mereka harus kembali pulang dikarenakan syarat berkasnya belum terpenuhi sesuai dengan ketentuan. Dalam hal kesederhanaan alur pelayanan juga bisa dikatakan tidak terlalu rumit, karena hanya menuju pada “satu meja” saja dengan

syarat kelengkapan berkas sudah terpenuhi. Ada sebagian responden yang menyatakan prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dinilai kurang mudah karena terlalu berbelit-belit. Hal ini disebabkan mereka masih bingung dan belum tahu mengenai alur prosedur yang ada, kejadian ini terjadi pada mereka yang pertama kali bersentuhan dengan pelayanan yang ada didalamnya.

b. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, mendefinisikan unsur tanggung jawab petugas pelayanan sebagai kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Tanggung jawab merupakan sebuah kunci kesuksesan untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas baik serta mampu meraih kepercayaan masyarakat pengguna jasa pelayanan. Tanggung jawab petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang dapat dikategorikan baik yang artinya petugas pelayanan mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat sebagai bukti bahwa mereka bertanggung jawab atas pekerjaan yang mereka kerjakan.

c. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, mendefinisikan unsur kedisiplinan petugas pelayanan sebagai suatu kesungguhan petugas dalam

memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Kedisiplinan petugas pelayanan dalam hal konsistensi waktu kerja merupakan salah satu penunjang terciptanya kepuasan masyarakat yang tinggi karena masyarakat tidak perlu menunggu lama untuk dapat segera dilayani. Akan tetapi pada kenyataannya petugas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang dilihat dari penyajian data diatas dikategorikan kurang baik karena molornya pembukaan loket yang seharusnya dibuka untuk pelayanan pukul 08.00 WIB pada kenyataannya terkadang buka pada pukul 08.15 sampai 08.30 WIB, hal ini mengakibatkan masyarakat menunggu cukup lama demi mendapatkan pelayanan.

d. Kemampuan Petugas Pelayanan

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, mendefinisikan unsur kemampuan petugas pelayanan sebagai tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Tingkat kemampuan petugas pelayanan merupakan salah satu pendukung terciptanya sebuah kelancaran pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Petugas pelayanan menjalankan pekerjaan sesuai dengan *job desc* yang sudah ditentukan sebelumnya, sehingga mereka berjalan pada koridor yang teratur sehingga mengurangi adanya tumpang tindih pekerjaan antara petugas satu dengan petugas yang lain. Karena tumpang tindih pekerjaan dapat menghasilkan pelayanan yang buruk sehingga citra pelayanan

yang dibangun oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang dapat turun dimata masyarakat. Akan tetapi menurut penyajian data yang ada diatas, masyarakat menilai bahwa kemampuan petugas pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang dikategorikan baik, karena sampai saat ini mereka mampu meng-*handle* pekerjaan-pekerjaan yang ada sesuai dengan keahlian dan keterampilan mereka.

Ada kombinasi antara petugas pelayanan yang masih muda dengan yang sudah tua, sehingga proses transfer ilmu terhadap petugas yang belum berpengalaman terjadi disini. Penyelenggara pelayanan publik perlunya memperhatikan kemampuan setiap pegawainya sehingga dapat dengan tepat memposisikan sumber daya manusianya sesuai dengan keahlian dan keterampilannya.

e. Persyaratan Pelayanan

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, mendefinisikan unsur persyaratan pelayanan sebagai persyaratan teknis dan administratif yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Masyarakat diharuskan dapat memenuhi persyaratan administrasi yaitu berupa kelengkapan berkas untuk mendapatkan sebuah pelayanan yang dibutuhkan. Syarat-syarat administrasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang tertera dipapan yang berada diatas petugas loket, disana

masyarakat dapat dengan mudah melihat berkas-berkas apa saja yang harus dilengkapi guna mendapatkan sebuah pelayanan.

3. Jaminan (*Assurance*)

a. Kepastian Biaya Pelayanan

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, mendefinisikan unsur kepastian biaya pelayanan sebagai kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Untuk hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat bersifat “gratis” tidak ada biaya sama sekali yang dipungut oleh petugas pelayanan. Hal ini bertujuan agar masyarakat berbondong-bondong untuk mengurus dokumen masalah kependudukan dan catatan sipil, karena dokumen ini bersifat penting untuk berbagai keperluan yang terdapat dimasyarakat.

b. Kewajaran Biaya

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, mendefinisikan unsur kewajaran biaya sebagai keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Biaya yang perlu dikeluarkan oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang adalah senilai Rp. 0,- atau gratis.

c. Keamanan Pelayanan

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, mendefinisikan unsur keamanan pelayanan sebagai terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Unsur keamanan lingkungan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang dapat dikategorikan baik. Bahwa terjaminnya tingkat keamanan lingkungan di seluruh unit pelayanan bagi pengguna pelayanan akan sangat berdampak bagus dimana hal tersebut menjadi suatu kewajiban bagi penyelenggara pelayanan untuk memberikan rasa aman kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang menyediakan tempat parkir yang cukup luas serta adanya petugas parkir guna menjaga kendaraan masyarakat pengguna jasa pelayanan, hal ini menjadikan rasa aman dan tidak perlu untuk takut kehilangan kendaraannya.

4. Empati (*Empathy*)

a. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, mendefinisikan unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sebagai sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling

menghargai dan menghormati. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan selalu bertatap muka dengan petugas yang memberikan pelayanan, tinggi atau rendahnya tingkat kesopanan dan keramahan petugas dapat terlihat dengan jelas bagaimana cara memperlakukan masyarakat yang membutuhkan sebuah pelayanan. Tingginya tingkat kesopanan dan keramahan petugas berbanding lurus dengan tingginya tingkat kepuasan masyarakat. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang dalam hal kesopanan dan keramahan petugas pelayanan masuk pada kategori baik. Dimana petugas pelayanan berperilaku sopan dan ramah dalam memberikan sebuah pelayanan kepada masyarakat penggunanya. Akan tetapi terdapat beberapa petugas yang kurang sopan dan ramah, hal ini terjadi oleh petugas yang masuk dalam kategori umur yang tua, sedangkan yang muda lebih bersikap sebaliknya.

b. Keadilan Pelayanan

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, mendefinisikan unsur keadilan pelayanan sebagai pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang bahwa unsur keadilan pelayanan dapat dikategorikan baik, karena tidak membeda-bedakan menurut golongan/status masyarakat. Masyarakat antri dalam menunggu giliran untuk dilayani, siapa yang datang lebih pagi maka mereka akan dilayani terlebih dahulu. Petugas melayani masyarakat

tidak pandang bulu, mereka semua sama. Hanya yang membedakan adalah mereka datang lebih awal ataukah tidak.

5. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

a. Kecepatan Pelayanan

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, mendefinisikan unsur kecepatan pelayanan sebagai target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Unsur kecepatan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang dapat dikategorikan kurang baik, karena banyaknya keluhan dari masyarakat tentang lambannya proses pembuatan dokumen kependudukan maupun catatan sipil, misal E-KTP, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran. Salah satu responden sempat mengeluhkan hal tersebut, karena dia harus menunggu 2 minggu sampai 1 bulan untuk dokumennya jadi. Fenomena ini haruslah menjadi perhatian bagi penyelenggara pelayanan publik untuk mengevaluasi hasil kerja yang dilakukan oleh petugas pelayanan, yaitu kelambanan yang disebabkan oleh faktor teknis ataukah non teknis. Hal ini jika tidak diperhatikan akan membuat citra negatif masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang. Jumlah sumber daya manusia yang ada di dinas ini terkadang tidak sebanding dengan jumlah masyarakat pengguna jasa pelayanan, hal ini juga menjadi faktor lambannya proses pelayanan yang berlangsung.

b. Kepastian Jadwal Pelayanan

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, mendefinisikan unsur kepastian jadwal pelayanan sebagai pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang telah membuat ketentuan yakni loket pelayanan dibuka pada pukul 08.00 WIB, namun tak jarang waktu pelayanan menjadi molor sampai 15 menit, hal ini disebabkan beberapa masalah baik teknis maupun non teknis. Kejadian ini membuat masyarakat harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan pelayanan, tak jarang juga mereka mengeluh dan merasa kesal karena keterlambatan pelayanan. Hal tersebut yang menjadikan masyarakat menilai kurang pastinya jadwal pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang.

BAB V

PENUTUP

Pada bab terakhir ini, akan dikemukakan kesimpulan mengenai hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang, yang sebagaimana telah diuraikan pada bab sebelumnya. Dan di bab ini, disertakan pula saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang khususnya dan Pemerintah Kabupaten Malang pada umumnya, untuk dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik di masa yang akan datang.

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang yang berpedoman pada Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Didalamnya terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan pelayanan yang meliputi; Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), dan Daya Tanggap (*Rensponsivenes*) serta 14 unsur seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, kesopanan petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Dalam hal ini peneliti tidak hanya

membuktikannya melalui teori (menurut ahli) akan tetapi peneliti juga menghitung secara langsung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil yang diperoleh peneliti bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang untuk tingkat kepuasan masyarakat memperoleh nilai interval konversi sebesar 64.17 artinya kinerja pelayanan dalam kategori baik.

Dari hasil perhitungan IKM, mayoritas responden berpendapat bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang masuk dalam kategori baik, akan tetapi jika dilihat pada masing-masing variabel ditemukan 5 unsur yang mempunyai nilai kurang baik. Berikut ini pemaparannya berdasarkan pengolahan data pada Bab IV:

1. Dilihat dari hasil, variabel bukti langsung (*tangibles*) memiliki 2 unsur yaitu kenyamanan lingkungan dan kejelasan petugas pelayanan. Unsur kenyamanan lingkungan memperoleh nilai baik, sedangkan unsur kejelasan petugas pelayanan memperoleh nilai kurang baik.
2. Dilihat dari hasil, variabel keandalan (*reliability*) memiliki 5 unsur. Dari kelima unsur terdapat dua unsur yang memperoleh nilai kurang baik yaitu unsur prosedur pelayanan dan kedisiplinan petugas pelayanan, sedangkan unsur sisanya seperti tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, dan persyaratan pelayanan memperoleh nilai baik.
3. Dilihat dari hasil, variabel jaminan (*assurance*) memiliki 3 unsur yaitu kepastian biaya pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, dan keamanan pelayanan. Ketiga unsur tersebut memperoleh nilai baik.

4. Dilihat dari hasil, variabel empati (*emphaty*) memiliki 2 unsur yaitu kesopanan dan keramahan petugas, dan keadilan pelayanan. Kedua unsur tersebut memperoleh nilai yang sama yaitu baik.
5. Dilihat dari hasil, variabel daya tanggap (*rensponsivenes*) memiliki 2 unsur yaitu kecepatan pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan. Kedua unsur tersebut memperoleh nilai kurang baik.

Berdasarkan hasil analisis diatas, maka kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang tergolong kategori baik. Dari 14 unsur, terdapat hanya 5 unsur yang memiliki penilaian kurang baik sedangkan sisanya yaitu 9 unsur memiliki penilaian baik. Kelima unsur yang memiliki nilai kurang seperti, kejelasan petugas pelayanan, prosedur pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan perlu ditingkatkan demi terciptanya pelayanan yang berkualitas guna meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang merupakan salah satu unit pelayanan yang memberi pelayanan secara tatap muka paling banyak dibanding dengan yang lain, maka dari itu perlunya perhatian dalam memberikan pelayanan yang prima. Karena pelayanan yang diberikan akan menjadi penilaian masyarakat terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil pada khususnya, dan Pemerintah Kabupaten Malang pada umumnya.

Besarnya nilai interval konversi menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang, hal ini ditunjukkan oleh 4 unsur yaitu, kewajaran biaya

elayanan (U9) yang memperoleh nilai interval konversi sebesar 71,50, persyaratan pelayanan (U7) sebesar 69,33, keamanan pelayanan (U10) mendapatkan sebesar 69,00 dan kenyamanan lingkungan (U1) mendapatkan nilai sebesar 68,83. Empat unsur ini merupakan unsur yang memiliki nilai paling besar diantara sepuluh unsur lainnya, hal ini memperlihatkan bahwa masyarakat puas dengan keempat unsur pembentuk pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang tersebut.

B. Saran

Berdasarkan 14 unsur kepuasan masyarakat terdapat 5 unsur yang masuk dalam kategori kurang baik, yakni unsur kejelasan petugas pelayanan, prosedur pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan. Kelima unsur ini harus dijadikan perhatian utama dalam perbaikan pelayanan Berikut ini 5 unsur yang perlu diperhatikan untuk perbaikan terkait dengan saran berdasarkan penelitian:

1. Kejelasan Petugas Pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya). Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang memang sulit membedakan antara petugas satu dengan petugas yang lain, siapa-siapa yang berwenang dalam pengerjaan tugas juga sulit untuk membedakannya. Masyarakat hanya mengetahui petugas yang berada di loket pelayanan, selebihnya tidak mengenal masyarakat tidak mengenali petugas yang keberadaannya didalam ruangan.

2. Prosedur Pelayanan, kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Alur pelayanan mendapatkan
3. Kedisiplinan petugas pelayanan perlu mendapatkan perhatian yang lebih. Hal ini terkait masalah konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kedisiplinan petugas pelayanan sangat mempengaruhi kecepatan pelayanan atau ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan pelayanan. Oleh karena itu harapan kedepannya petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mampu disiplin dalam hal ketepatan waktu pelayanan, mulai dari jam buka pelayanan sampai jam tutup pelayanan. Jika hal ini mampu diterapkan sesuai dengan ketentuan maka akan berdampak pelayanan yang diberikan lebih cepat diselesaikan, sehingga masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama. Hal ini dapat berdampak pada meningkatnya kepuasan masyarakat.
4. Kecepatan pelayanan, target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang cepat, akan tetapi jumlah sumber daya manusia yang kurang menjadi kendala tersendiri untuk memberikan pelayanan yang cepat. Sumber daya manusia merupakan faktor yang paling dominan untuk terciptanya sebuah pelayanan yang cepat, karena cepat atau tidaknya sebuah pelayanan sangat berdampak signifikan terhadap kepuasan masyarakat

sebagai pengguna jasa pelayanan. Hal ini perlu kiranya diperhatikan lebih serius, karena kecepatan pelayanan berbanding lurus dengan persepsi masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang.

5. Kepastian jadwal pelayanan, pelaksanaan waktu pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Untuk menghindari keterlambatan waktu pelayanan yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang hendaknya memperhatikan aspek sumber daya manusianya.

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang secara keseluruhan diperoleh nilai sebesar 64,17 dengan nilai mutu pelayanan B dan kinerja unit pelayanan dikategorikan dalam kondisi baik. Oleh sebab itu sudah menjadi kewajiban bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang untuk terus melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan, yaitu dengan cara menegakkan aturan yang terdapat dalam ketentuan dengan konsisten, menindak secara tegas kepada petugas yang tidak disiplin saat bekerja, memperhatikan keadaan lingkungan internal maupun eksternal unit per unit pelayanan, kelengkapan sarana prasarana yang mampu menunjang kegiatan pelayanan, menjaga komunikasi yang baik antara petugas dengan petugas maupun antara petugas dengan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Hal ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang berdampak pada kepuasan masyarakat yang tinggi, sehingga citra baik

pemerintah khususnya pemerintah Kabupaten Malang dapat terangkat di mata masyarakatnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. Rabu, 6 Maret 2013. *Kualitas Pelayanan Publik bidang perizinan di Indonesia*. Melalui <http://agustaftabaru.blogspot.com> (diakses pada 01 Juni 2013)
- Anonim. *Reformasi Birokrasi: Isapan Jempol?*. Melalui <http://www.gobookee.org>. (diakses pada 29 Oktober 2013)
- Anonim. *Pengertian Pelayanan*. Melalui <http://tesisdisertasi.blogspot.com> (diakses pada tanggal 1 juni 2013)
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi 2010)*. Yogyakarta: PT Rineka Cipta
- Blau, Peter M dan Marshall W. Meyer. 1987. *Birokrasi Dalam Masyarakat Modern*. Jakarta: UI Press
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Denhardt, Janet V, Denhardt Robert B. 2003. *New Public Service, Serving Not Steering*. Me Sharpe:New York
- Dwiyanto, Agus.dkk. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Hendri. 2010. "Pelayanan Publik Menurut UU No. 25 Tahun 2009". Diakses pada tanggal 20 september 2014, <http://lp3si.wordpress.com/2010/06/02/pelayanan-publik-menurut-uu-no-25-tahun-2009/>
- Owen E. Hughes, *Publik Management and Administration; and Introduction Owen E. Hughes*.1994. by Scholarly and Reference division, ST. MARTIN'S PRESS, INC; New York
- Islamy, M. Irfan. 1999. *Reformasi Pelayanan Publik*. Makalah Pelatihan Strategi Pembangunan Sumber Manusia Aparatur Pemerintah Daerah dalam Era Globalisasi, di Kabupaten Daerah Tingkat II Trenggalek.
- _____. 2003. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakanaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara
- Keputusan MENPAN No.58 Tahun 2002 *Tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Peghargaan Citra Sebagai Unit Pelayanan Percontohan*

- _____. No.63 Tahun 2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- _____. No. 25 Tahun 2004 *Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*
- Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. LAN: Jakarta
- Mardalis. 2008. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mindarti, Lely I. 2007. *Revolusi Administrasi Publik*. Malang: Bayumedia
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Muluk, Khairul. 2007. *Menggugat Partisipasi Publik Dalam Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia
- Nazir, Mohammad. 2003. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Salemba Empat
- Parasuraman, A, Valarie, A, Zeithaml and L.L. Berry. 1988. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Vol.6*.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Prasojo, Eko. 2009. *Reformasi Kedua: Melanjutkan Estafet Reformasi*. Jakarta: Salemba Humanika
- Setijaningrum, Erna. 2012. *Riset dan Pengukuran Kualitas Pelayanan*. Surabaya: Revka Petra Media
- Singarimbun, Masri. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3S.
- Sugito, Yogi. 2009. *Metodologi penelitian metode percobaan dan penulisan*. Malang: FPUB
- Sugiyono, I. 2004. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sukriono, Didik. *Peranan Pengawasan Komisi Pelayanan Publik (KPP) menuju Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Berbasis Tata Pemerintahan Yang*

Baik di Kota Malang. Melalui <http://didiksukriono.files.wordpress.com>
(diakses pada 01 Juni 2013)

Sumartono. 2007. Reformasi Administrasi Publik dalam Pelayanan Publik. Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar dalam Ilmu Reformasi Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya : Malang

Sutrisno, Hadi. 1984. *Metodologi Research II*. Yogyakarta: Andi Offset

Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana

Tjiptono, Fandy. 2002. *Prinsip-prinsip total Quality Service (TQM)*. Edisi II. Yogyakarta: Andi

Umar, Husein. 2004. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Cetakan ke-6. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Undang-Undang No.25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik

Wibawa, Samodra. 2009. *Administrasi Negara; Isu-Isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu



Lampiran 1. Lembar KuesionerNo. Responden : **“KUESIONER PENELITIAN”**

Penelitian tentang:

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**(Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat menurut Kepmenpan di Dinas
Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang)

Oleh:

BAYU DWI ANDARU

Salam Hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang saya lakukan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Daftar pertanyaan ini semata-mata bersifat ilmiah, yaitu sebagai bahan penelitian akademis di Universitas Brawijaya Malang. Maka dari itu, Bapak/Ibu/Saudara/i dimohon dengan hormat mengisi kuesioner ini dengan sebenar-benarnya berdasarkan atas apa yang Bapak/Ibu/Saudara/i rasakan dan ketahui berkaitan dengan pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang.

Semoga dengan data yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan dapat bermanfaat untuk kepentingan ilmu pengetahuan serta dapat membantu upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang. Atas kerjasama dan partisipasinya yang diberikan, saya ucapkan terima kasih.

Malang, September 2014

Peneliti

Bayu Dwi Andaru

A. Identitas Responden

Petunjuk : Berilah tanda centang (√) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat saudara

1. Jenis Kelamin :
 - a. Pria
 - b. Wanita
2. Pekerjaan :
3. Umur :

B. Tanda Tangan Responden

C. Daftar Pertanyaan

Petunjuk : Berilah tanda centang (√) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat saudara

Daftar Pertanyaan	P*)
Bukti Langsung (Tangibles)	
1. Bagaimanakah pendapat saudara tentang kenyamanan dilingkungan unit pelayanan?	
a. Tidak nyaman	1
b. Kurang nyaman	2
c. Nyaman	3
d. Sangat nyaman	4
2. Bagaimana menurut saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak jelas	1
b. Cukup jelas	2
c. Jelas	3
d. Sangat jelas	4
Keandalan (Reliability)	
3. Bagaimanakah menurut saudara tentang kemudahan tahapan/alur/prosedur pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang?	
a. Tidak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	3
d. Sangat mudah	4



Daftar Pertanyaan	P*)
4. Bagaimanakah pendapat saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak bertanggung jawab b. Cukup bertanggung jawab c. Bertanggung jawab d. Sangat bertanggung jawab	1 2 3 4
5. Bagaimanakah pendapat saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak disiplin b. Cukup disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin	1 2 3 4
6. Bagaimanakah pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak mampu b. Cukup mampu c. Mampu d. Sangat mampu	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
Jaminan (Assurance) 8. Bagaimanakah pendapat saudara tentang keadilan antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang sudah ditetapkan? a. Selalu tidak sesuai b. Kadang-kadang sesuai c. Banyak sesuainya d. Selalu sesuai	1 2 3 4
9. Bagaimanakah menurut saudara tentang kewajaran biaya dalam mendapatkan pelayanan publik? a. Tidak wajar b. Kurang wajar c. Wajar d. Sangat wajar	1 2 3 4

Daftar Pertanyaan	P*)
10. Bagaimanakah pendapat saudara tentang keamanan pelayanan di unit pelayanan? a. Tidak aman b. Kurang aman c. Aman d. Sangat aman	1 2 3 4
Resiko (Empathy) 11. Bagaimanakah pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan sangat ramah	1 2 3 4
12. Bagaimanakah pendapat saudara tentang keadilan dalam memberikan pelayanan? a. Tidak adil b. Kurang adil c. Adil d. Sangat adil	1 2 3 4
Daya Tanggap (Rensponsivenes) 13. Bagaimanakah menurut saudara tentang kecepatan pelayanan yang diberikan dalam unit ini? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
14. Bagaimanakah menurut saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan? a. Selalu tidak tepat b. Kadang-kadang tepat c. Banyak tepatnya d. Selalu tepat	1 2 3 4

*) Keterangan: P = Nilai pendapat masyarakat/responden (diisi oleh petugas)

Lampiran 2. Frekuensi Jawaban Responden

Frequency Table

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	13	8.7	8.7	8.7
	3.00	89	59.3	59.3	68.0
	2.00	46	30.7	30.7	98.7
	1.00	2	1.3	1.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	5	3.3	3.3	3.3
	3.00	51	34.0	34.0	37.3
	2.00	84	56.0	56.0	93.3
	1.00	10	6.7	6.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	10	6.7	6.7	6.7
	3.00	65	43.3	43.3	50.0
	2.00	64	42.7	42.7	92.7
	1.00	11	7.3	7.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	10	6.7	6.7	6.7
	3.00	61	40.7	40.7	47.3
	2.00	74	49.3	49.3	96.7
	1.00	5	3.3	3.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

X2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4.00	6	4.0	4.0	4.0
3.00	42	28.0	28.0	32.0
2.00	87	58.0	58.0	90.0
1.00	15	10.0	10.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

X2.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4.00	6	4.0	4.0	4.0
3.00	88	58.7	58.7	62.7
2.00	50	33.3	33.3	96.0
1.00	6	4.0	4.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

X2.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4.00	6	4.0	4.0	4.0
3.00	110	73.3	73.3	77.3
2.00	28	18.7	18.7	96.0
1.00	6	4.0	4.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

X3.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4.00	26	17.3	17.3	17.3
3.00	34	22.7	22.7	40.0
2.00	82	54.7	54.7	94.7
1.00	8	5.3	5.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

X3.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4.00	12	8.0	8.0	8.0
3.00	106	70.7	70.7	78.7
2.00	31	20.7	20.7	99.3
1.00	1	.7	.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	



X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	9	6.0	6.0	6.0
	3.00	101	67.3	67.3	73.3
	2.00	35	23.3	23.3	96.7
	1.00	5	3.3	3.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

X4.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	3	2.0	2.0	2.0
	3.00	91	60.7	60.7	62.7
	2.00	49	32.7	32.7	95.3
	1.00	7	4.7	4.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

X4.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	5	3.3	3.3	3.3
	3.00	91	60.7	60.7	64.0
	2.00	48	32.0	32.0	96.0
	1.00	6	4.0	4.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

X5.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	7	4.7	4.7	4.7
	3.00	49	32.7	32.7	37.3
	2.00	77	51.3	51.3	88.7
	1.00	17	11.3	11.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

X5.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	24	16.0	16.0	16.0
	3.00	32	21.3	21.3	37.3
	2.00	89	59.3	59.3	96.7
	1.00	5	3.3	3.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	



Lampiran 3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Correlations

		X1
X1.1	Pearson Correlation	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	150
X1.2	Pearson Correlation	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	150

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

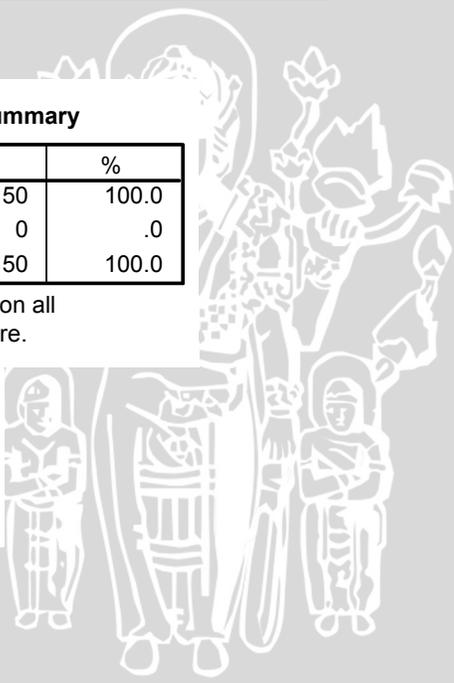
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	150	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.609	2



Correlations

Correlations

		X2
X2.1	Pearson Correlation	.710**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	150
X2.2	Pearson Correlation	.691**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	150
X2.3	Pearson Correlation	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	150
X2.4	Pearson Correlation	.697**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	150
X2.5	Pearson Correlation	.621**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	150

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	150	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.721	5



Correlations

Correlations		X3
X3.1	Pearson Correlation	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	150
X3.2	Pearson Correlation	.718**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	150
X3.3	Pearson Correlation	.713**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	150

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	150	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.617	3



Correlations

Correlations		
		X4
X4.1	Pearson Correlation	.869**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	150
X4.2	Pearson Correlation	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	150

** . Correlation is significant at the 0.01 level

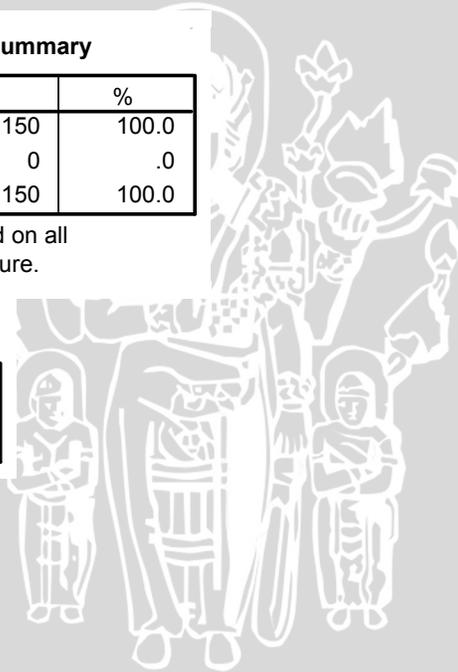
Reliability

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	150	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.679	2



Correlations

		X5
X5.1	Pearson Correlation	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	150
X5.2	Pearson Correlation	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	150

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

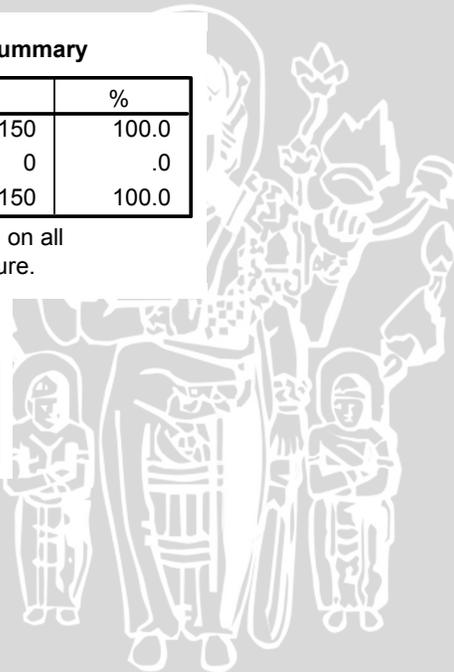
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	150	100.0

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

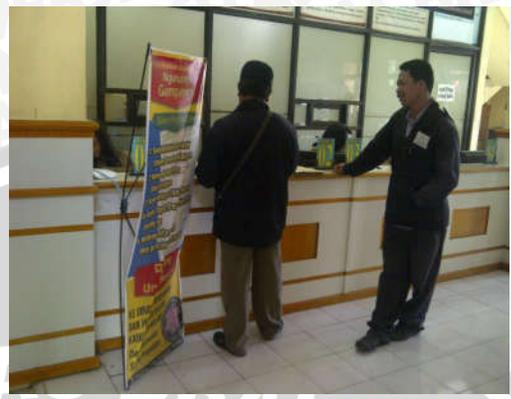
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.637	2



Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian







CURRICULUM VITAE PENULIS

Nama (Dan Gelar)	: Bayu Dwi Andaru, S.Ap.
Tempat Dan Tanggal Lahir	: Malang, 17 Januari 1991
Nomor Induk Mahasiswa (Nim)	: 0910310023
Alamat	: Jl. Raya Parangargo 78 Wagir Kab.Malang
No. Hand Phone	: 082245278059
Alamat E_Mail	: bayudwiandaru1@gmail.com
Pendidikan	: 1. SDN Parangargo 1 Wagir (1997-2003) 2. SMPN 1 Wagir (2003-2006) 3. SMAN 2 Malang (2006-2009) 4. Universitas Brawijaya (2009-2015)
Pengalaman Organisasi	: 1. Anggota Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, 2011-2012 2. Panitia PKK-Maba Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, 2011 3. Anggota Tim Pendaki Gunung dan Penjelajah Alam YEPE, Malang 2013- skrg
Pengalaman Magang	: 1. 2013 (Juni - Agustus) : Magang di Kantor Pertanahan Kota Malang Kewajiban: a. Membuat arsip surat-surat keperluan pembuatan sertifikat tanah dan b. Membuat SPPD



