

**Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Publik Dan
Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan
Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Sukun
Kota Malang**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**Hisyam Asyari
NIM.0410310057**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DAERAH
2008**

MOTTO

Marang guru kudhu tuhu lan ngabekti
Sakabehe perintah bagus dituruti
Piwulange ngertenana kanthi ngudi
Nasehate tetepana ingkang merdi
Larangane tebihana kanthi yekti
Supaya ing tembe sira dadi mukti

(KH. Mustofa Bisri)

I had enough of crying...bleeding, sweating & dying
Hear me when I say gonna live my life everyday
I'm gonna touch the sky... spread this wings & fly
I ain't hear to play gonna live my life everyday

(Jon Bongiovi)

TANDA PENGESAHAN

TANDA PENGESAHAN

Judul : HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DI KECAMATAN SUKUN KOTA MALANG

Nama : Hisyam Asyari

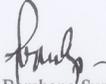
NIM : 0410310057

Jurusan : Administrasi Publik

Malang, 20 Agustus 2008

Ketua

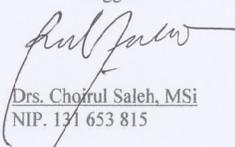
Anggota

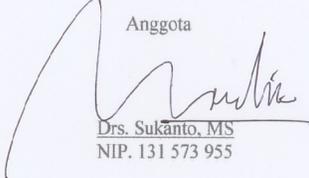

Dr. Bambang Supriyono, MS
NIP. 131 573 955


Dr. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D
NIP. 131 646 854

Anggota

Anggota


Dr. Choirul Saleh, MSi
NIP. 131 653 815


Dr. Sukanto, MS
NIP. 131 573 955

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

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

Apabila ternyata di dalam 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 diproses dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70)

Malang, 17 Agustus 2008

Mahasiswa,



Nama : Hisyam Asyari
NIM : 0410310057

RINGKASAN

Hisyam Asyari, 2008, **Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Publik Dan Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Sukun, Kota Malang**, Dr. Bambang Supriyono, MS, Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D, 82 Hal.

Pelayanan publik yang baik dan berkualitas merupakan suatu impian dan cita-cita yang diharapkan oleh semua lapisan masyarakat yang ada di semua negara di dunia. Pelayanan yang berorientasi pada kepentingan publik yang diwujudkan dalam pelaksanaan tugas dan peran serta dari aparatur negara sebagai abdi masyarakat harus disertai pula dengan peningkatan kualitas dan kinerja dimana menjadi syarat wajib yang harus dimiliki oleh tiap-tiap birokrat. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik, diharapkan mampu memberikan penilaian positif dari masyarakat berupa kepuasan atas pelayanan yang telah didapatkan. Penelitian ini dilakukan untuk menguji antara hubungan dan pengaruh antara kualitas pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat di Kecamatan Sukun Kota Malang

Penelitian ini merupakan penelitian penjelasan (*explanatory research*), yakni menjelaskan hubungan kausal dan pengujian hipotesa dimana dalam penelitian ini akan dijelaskan adanya hubungan kausal atau sebab akibat antara variabel-variabel yang diteliti dan sejauh mana hubungan terjadi.

Dari Uji Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dalam pengujian analisis korelasi Spearman, terdapat hubungan yang substansial, kuat, dan searah antara variabel kualitas pelayanan publik dengan tingkat kepuasan masyarakat. Sedangkan pada uji linier sederhana, terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat.

Dengan penelitian ini diharapkan ke depan pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Sukun lebih ditingkatkan lagi menuju pelayanan prima, hal ini sesuai dengan salah satu visi Kecamatan Sukun Kota Malang yaitu terwujudnya Kecamatan sebagai pelopor pelayanan masyarakat terbaik dan bertanggung jawab menuju ke arah pelayanan prima.

SUMMARY

Hisyam Asyari, 2008, **Relation Between Public Service Quality And Level of Society Satisfaction at society administrative services in Kecamatan Sukun, Malang City**, Supervisor: Dr. Bambang Supriyono, Co-Supervisor: Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D, 82 Pages

Good public services and quality are a dream and expected aims by all of people on the whole state in the world. Service with orienting at importance of public which appear in roles and duties from state apparatus as public servant have to improve their quality, performance, and technical skill where becoming obliged requirement to which must have by every bureaucrat. By improving public service quality, that would be positive values from the society like a satisfaction which have been got. This research conducted to test influence and relation between Public Service Quality And Level of Society Satisfaction at society administrative services in Sukun District, Malang City.

This research represent research of clarification (research explanatory), namely explaining causal relation and examination of hypothesizing where in this research will be explained by the existence of relation causality or cause and effect between researched variables and how far this relation happened

From Test Analyse performed within this research, that indicates in examination of Spearman correlation analysis, the result is substansial, strong, and directional relation between public quality service variable with level of society satisfaction. Even though on linear test model, there are positive influence between public quality service variable with level of society satisfaction.

This research is expected forwards on public service would be able to get more great service, in this case as according one of Sukun district vision is shaped of district as best public service pioneer and hold responsible to the great service.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan taufiq dan hidayahnya, sehingga terselesaikannya penulisan skripsi dengan judul **“Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Publik Dan Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Sukun Kota Malang”**.

Penulis menyadari bahwa cukup banyak waktu dan tenaga yang telah tersita, dan tak sedikit pula hambatan yang penulis hadapi dalam rangka penulisan skripsi ini. Hanya karena rahmat serta lindungan Allah SWT dan juga kerja keras, bimbingan dari berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan masukan serta pengarahan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya, sebanyak-banyaknya dan setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak dan Ibu (H.M.Syamsu Dlucha. – Lilik R) yang sangat Saya cintai dan Sayangi, yang telah memberikan kasih Sayangnya, dan terus tidak henti-hentinya mendoakanku, membimbingku, menuntunku dan mengarahkanku pada jalan kebenaran,
2. Bapak Drs. Suhadak, MEd - selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya,
3. Bapak Prof. Drs. Solichin Abdul Wahab, M.A., Ph.D. - selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya,
4. Bapak. Dr. Bambang Supriyono, MS - selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar dan kerelaan hati meluangkan waktunya, untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini dari awal sampai akhir,
5. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D - selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar dan kerelaan hati meluangkan waktunya, walaupun penuh kesibukan, untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi

ini dari awal sampai akhir,

6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang,
7. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang,
8. Bapak Iwan Siswanto, SH – selaku Sekretaris kecamatan Sukun yang telah banyak membantu dan memberikan waktunya dalam memberikan gambaran dan informasi untuk wilayah kecamatan Sukun,
9. Kantor Kecamatan Sukun Kota Malang - yang telah memberikan data dan informasi yang sangat berguna bagi penulisan skripsi ini,
10. Teman-teman sesama Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang,

Juga kepada berbagai pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu, penulis mengucapkan banyak-banyak terima kasih.

Semoga skripsi ini dapat digunakan sebagai bahan masukan sebagai bahan masukan bagi Kantor Kecamatan Sukun Kota Malang dalam menjalankan tugas serta memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam masalah pelayanan terhadap masyarakat.

Malang, Agustus 2008

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

MOTTO	
LEMBAR PENGESAHAN	
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	
RINGKASAN	i
SUMMARY	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kontribusi Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pemerintahan Daerah	7
2.1.1 Pengertian Pemerintahan Daerah	7
2.1.2 Fungsi Pemerintah	7
2.2 Pelayanan Publik	8
2.2.1 Paradigma Dalam Pelayanan Publik	11
2.3 Kualitas	14
2.3.1 Pengertian Kualitas	14
2.3.2 Dimensi-Dimensi Kualitas	15
2.3.3 Cara-Cara Meningkatkan Kualitas	15
2.4 Kualitas Pelayanan Publik	16
2.4.1 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	16
2.4.2 Pelayanan Administrasi Kependudukan	17
2.4.3 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	18
2.4.4 Pelayanan Publik Di Indonesia	21
2.4.5 Etika Pelayanan Publik	23
2.5 Kepuasan Masyarakat	24
2.5.1 Pengertian Kepuasan	24
2.5.2 Masyarakat	24
2.5.3 Indeks Kepuasan Masyarakat	25
2.5.3.1 Maksud Dan Tujuan Penyusunan IKM	25
2.5.3.2 Sasaran IKM	26
2.5.3.3 Manfaat IKM	26

2.5.3.4 Unsur-Unsur IKM	26
2.6 Landasan Kebijakan Pelayanan Publik	27
2.6.1 UU No. 32 Tahun 2004	27
2.6.2 Standart Pelayanan Minimal (Kep Menpan No: 63/Kep.M.PAN/7/2003)	29
2.6.3 Keputusan Menpan Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004	31
2.6 Kerangka Penelitian	32
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Lokasi Penelitian	35
3.3 Variabel Yang Diteliti Dan Pengukurannya	36
3.3.1 Variabel Penelitian	36
3.3.2 Definisi Operasional	37
3.3.3 Skala Pengukuran	39
3.4 Populasi,Sampel, Dan Teknik Pengambilan Sampel	39
3.5 Instrumen Penelitian	40
3.6 Validitas Dan Reliabilitas Penelitian	41
3.7 Teknik Analisa Data	43
3.7.1 Analisis Deskriptif	43
3.7.2 Analisis Regresi Linier Sederhana	43
3.7.3 Analisis Korelasi Spearman	44
BAB 4 PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Wilayah Kecamatan Sukun	46
4.1.1 Sejarah Singkat Kecamatan Sukun	46
4.1.2 Keadaan Umum Wilayah Kecamatan Sukun	47
4.1.2.1 Luas Dan Batas Wilayah	47
4.1.2.2 Kondisi Geografis	47
4.1.2.3 Keadaan Penduduk Secara Umum	48
4.1.2.4 Jumlah Kelurahan	48
4.1.2.5 Visi Dan Misi	48
4.1.2.6 Struktur Organisasi	50
4.1.2.7 Jumlah Pegawai	52
4.1.3 Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Sukun	53
4.2 Gambaran Umum Responden	53
4.3 Gambaran Umum Variabel Penelitian	56
4.3.1 Variabel Kualitas Pelayanan Publik (X)	56
4.3.2 Variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y)	60
4.4 Analisis Dan Interpretasi	68
4.3.1 Analisis Regresi Linier Sederhana	68
4.3.2 Analisis Korelasi Spearman	70
4.5 Pembahasan	71

BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	82

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

No.	Judul	H al.
1.	Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	18
2.	Definisi Operasional	37
3.	Tabel Anova	44
4.	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
5.	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	54
6.	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Status Pendidikan	55
7.	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	55
8.	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan	56
9.	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Publik (X)	58
10.	Distribusi Frekuensi Variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y)	63
11.	Tabel 11 Rekapitulasi Hasil Uji Regresi Sederhana Antara Variabel Kualitas Pelayanan Publik (X) dengan Variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y)	69
12.	Tabel 12 Rekapitulasi Hasil Uji Korelasi Spearman Antara Variabel Kualitas Pelayanan Publik (X) dengan Variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y)	71

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal.
1.	Macam Kualitas Penentu Kualitas Jasa	15
2.	Model Konsep Penelitian	32
3.	Model Hipotesis	33
4.	Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Sukun	51

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul
1.	Pengantar dan Kuisisioner
2.	Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik (X)
3.	Validitas Variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y)
4.	Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik (X)
5.	Reliabilitas Variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y)
6.	Analisa regresi linier sederhana
7.	Analisis Korelasi Spearman
8.	Tabulasi Data
9.	Surat Ijin Penelitian Bakesbang dan Linmas Kota Malang
10.	Surat Ijin Penelitian Kecamatan Sukun Kota Malang

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Desentralisasi merupakan suatu sistem pemerintahan yang baru dicanangkan pada tahun 2001 di Indonesia. Melalui kebijakan desentralisasi yang mengatur masalah penyerahan wewenang pemerintahan oleh Pemerintah kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan di daerah ternyata mampu menciptakan suatu bentuk kemandirian terhadap pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan yang ada di daerah yang disesuaikan dengan potensi dan kondisi pada masing-masing daerah otonom. Dalam hal ini daerah otonom yang dalam pengertian menurut Undang-Undang No. 32 tahun 2004 diartikan sebagai kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat memiliki 2 (dua) urusan yang menjadi kewenangannya yaitu urusan wajib dan urusan pilihan. Kedua urusan inilah yang pada prinsipnya menjadi tugas yang harus dilaksanakan demi tercapainya pemerintahan yang baik dan berkualitas dengan memberikan kontribusi langsung terhadap masyarakat yang pada akhirnya mampu menuju *good governance*. Sesuai dengan pasal 14 ayat 1 butir ke-12 UU No. 32 tahun 2004, dinyatakan bahwa urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah mengenai masalah pelayanan kependudukan dan catatan sipil. Sebagai salah satu urusan wajib yang harus dilakukan oleh pemerintah daerah dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu pemerintah daerah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan publik yang baik dan berkualitas sesuai dengan tugas yang harus dilakuk sesuai dengan ketentuan yang menjadi kewajiban atas pelaksanaan tugas di daerah.

Pelayanan publik yang baik dan berkualitas merupakan suatu impian dan cita-cita yang diharapkan oleh semua lapisan masyarakat yang ada di semua negara di dunia. Pelayanan yang berorientasi pada kepentingan publik yang diwujudkan dalam pelaksanaan tugas dan peran serta dari aparatur negara sebagai abdi masyarakat harus disertai pula dengan peningkatan kualitas dan kinerja dimana

menjadi syarat wajib yang harus dimiliki oleh tiap-tiap birokrat.

Sesuai dengan salah satu tujuan dari arah kebijakan pembangunan umum nasional yang diwujudkan dalam pembangunan jangka panjang (PJP) tahun 2005-2025 dan pembangunan jangka menengah (PJM) tahun 2005-2009 yaitu untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam penyelenggaraan pembangunan dengan cara peningkatan kualitas pelayanan publik terutama pelayanan dasar, peningkatan kapasitas masyarakat untuk dapat berpartisipasi dalam pembangunan dan mengawasi jalannya pembangunan.

Dengan diberlakukannya Undang-undang No. 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah sebagai revisi serta penambahan atas Undang-Undang No. 22 tahun 1999 yang dinilai sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan keadaan, ketatanegaraan, dan tuntutan penyelenggaraan otonomi daerah. Di dalam -undang No. 32 tahun 2004 dinyatakan bahwa tujuan pemberian otonomi daerah adalah berupaya untuk memberikan peningkatan pelayanan dan kesejahteraan pada masyarakat, keadilan, dan pemerataan. Dalam hal ini merupakan suatu dorongan bagi pemerintah daerah yang ada untuk mampu berlomba-lomba membuat suatu kebijakan dan pelaksanaan kebijakan terutama pada arah pemberian pelayanan publik yang baik dan berkualitas dengan maksud dan tujuan agar masyarakat mampu mengorganisir dengan sedemikian rupa dalam rangka ikut berpartisipasi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang pada tujuan kedepannya adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat itu sendiri, karena selama ini masyarakat terkesan cenderung hanya dijadikan sebagai objek dari kebijakan publik yang seharusnya masyarakat lebih diharapkan untuk menjadi subjek dalam perencanaan dan pembuatan kebijakan juga dalam rangka mewujudkan masyarakat yang partisipatif.

Birokrasi yang pada dasarnya merupakan unsur pelaksana dalam pelaksanaan tugas-tugas yang telah ditetapkan oleh pemerintah dituntut untuk dapat melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan apa yang menjadi tuntutan masyarakat. Sesuai dengan pernyataan Max Weber (1864-1920), dikatakan bahwa birokrasi adalah bentuk organisasi kekuasaan yang sepenuhnya diserahkan kepada

pejabat resmi atau aparat pemerintahan yang memiliki syarat *technical skill* (berkemampuan secara teknis dalam melaksanakan tugas-tugas yang dipercayakan kepadanya) bagi bekerjanya sistem administrasi pemerintahan. Dapat dilihat begitu besar peran dan fungsi dari birokrasi dimana bila dilihat dari pernyataan di atas birokrasi harus memiliki kemampuan secara teknis bukan seperti pada kebanyakan umumnya yang cenderung hanya memiliki penguasaan secara teoritis saja.

Sudah lebih dari setengah abad birokrasi di Indonesia tetap eksis dan bertahan walaupun masih terjadi kondisi labil pada masalah peran dan fungsi birokrasi dalam konteks pelayanan publik. Dimana masih terdapat suatu penilaian dari masyarakat yang memberikan kesan bahwa birokrasi di Indonesia terkesan berbelit-belit, kurang efisien, struktur yang gemuk, dan penilaian-penilaian negatif lainnya. Menurut Darwin dalam Ambar (16;2004), dikatakan bahwa inefisiensi masih nampak melilit birokrasi pemerintah Indonesia yang terlihat pada kecenderungan-kecenderungan sebagai berikut:

- 1) Tingginya tingkat pertumbuhan birokrasi terutama dilihat dari pertumbuhan pegawai dan pemekaran struktur birokrasi.
- 2) Berkembangnya *red-tape* dalam pelayanan publik.
- 3) Rendahnya kualitas atau profesionalisme aparatur pemerintah.
- 4) Produktivitas dan disiplin kerja yang masih rendah dari pegawai negeri, serta meluasnya berbagai macam praktek maladministrasi di kalangan aparatur pemerintah.

Pelayanan publik adalah salah satu wujud dan tugas dari aparatur pemerintah. Dengan melihat pada pengertian pelayanan publik menurut KepMenPAN 63/Kep/M.PAN/7/2003, disebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan sesuai peraturan perundang-undangan.

Dalam pelaksanaan dan penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah telah menetapkan mengenai standart minimal pelayanan (SPM), dimana tujuan ke depan diharapkan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta kinerja pelayanan. Dan

selanjutnya hasil data yang telah diperoleh dari standart pelayanan minimal ini diukur dalam menilai efektivitas program yang telah dijalankan dalam suatu instansi yaitu melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat (IKM).

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat (IKM) ini menjadi syarat wajib bagi setiap instansi publik dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sedangkan bagi masyarakat, indeks kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan dari instansi yang bersangkutan.

Kecamatan Sukun merupakan salah satu bagian dari wilayah administratif pemerintahan Kota Malang. Secara geografis terletak di wilayah selatan Kota Malang yang berbatasan langsung dengan wilayah administratif kabupaten Malang. Dengan memiliki jumlah penduduk paling banyak dibanding dengan Kecamatan-Kecamatan lainnya di Kota Malang yaitu sekitar 177.761 jiwa (tahun 2007), secara kuantitatif Kecamatan Sukun menjadi Kecamatan yang paling banyak memiliki aktivitas dan kegiatan pelayanan publik jika dilihat dari jumlah penduduknya

Dengan melihat potensi yang dimiliki oleh Kecamatan Sukun yang cukup besar baik dilihat dari jumlah penduduk, wilayah yang strategis, serta banyaknya aktivitas-aktivitas publik yang dilakukan, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang bagaimana tingkat kepuasan masyarakat di wilayah Kecamatan Sukun selaku penerima layanan dalam hubungannya dengan kualitas pelayanan publik yang dimiliki oleh Kecamatan Sukun dimana jenis pelayanan yang akan diteliti adalah masalah pelayanan kependudukan yaitu pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Surat Pindah Domisili Masuk, dan Surat Pindah Domisili Keluar di Kecamatan Sukun. Dengan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengambil judul **“Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Publik Dan Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Sukun, Kota Malang”**

1.2 Perumusan Masalah

Melihat kondisi yang ada, permasalahan yang akan diamati oleh peneliti adalah:

- 1) Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sukun Kota Malang?
- 2) Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat Kecamatan Sukun Kota Malang?
- 3) Apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan publik dengan tingkat kepuasan masyarakat di Kecamatan Sukun Kota Malang?
- 4) Apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan publik dengan kepuasan masyarakat di Kecamatan Sukun Kota Malang?

1.3 Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sukun Kota Malang.
- 2) Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat Kecamatan Sukun Kota Malang.
- 3) Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara kualitas pelayanan publik dengan tingkat kepuasan masyarakat di Kecamatan Sukun Kota Malang
- 4) Untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan publik dengan kepuasan masyarakat di Kecamatan Sukun Kota Malang.

1.4 Kontribusi penelitian

Kontribusi penelitian ini mempunyai tujuan antara lain:

- 1) Secara praktis: memberikan suatu wujud pelayanan sesuai dengan standart pelayanan publik di Indonesia
- 2) Secara akademis: diharapkan dengan penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan terhadap pengembangan ilmu administrasi public pada umumnya, dan berguna bagi mahasiswa lain yang melakukan penelitian dengan tema yang sama.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang isi penulisan, di bawah ini disampaikan pokok-pokok bahasan yang ada pada setiap bab, yaitu:

Bab I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian,

kontribusi penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini diuraikan berbagai pendapat para ilmuwan serta teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan pada penelitian sebagai landasan atau arahan yang akan digunakan dalam penelitian, yaitu berisi tentang kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.

Bab III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai metodologi dan jenis penelitian yang diambil, lokasi dan situs penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan analisis data.

Bab IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini diuraikan tentang gambaran umum mengenai Kecamatan Sukun Kota Malang, terdiri dari penyajian data dan analisis data serta pengujian hipotesis mengenai hubungan antara variabel kualitas pelayanan publik dengan kepuasan masyarakat.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini akan dibahas mengenai kesimpulan dari hasil-hasil penelitian yang dibahas pada bab-bab sebelumnya, serta pengajuan saran yang mungkin dapat dipergunakan oleh Kecamatan Sukun Kota Malang terutama dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di wilayah Kecamatan Sukun.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pemerintahan Daerah

2.1.1 Pengertian Pemerintahan Daerah

Menurut undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, yang dimaksud dengan Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Sedangkan yang dimaksud dengan pemerintah daerah menurut undang-undang No. 32 Tahun 2004 adalah Gubernur, Bupati, atau Walikota, dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.

2.1.2 Fungsi Pemerintah

Mengenai fungsi pemerintah, dalam hal ini terbagi menjadi tiga fungsi pemerintah, yaitu:

1) Serivicing Function (Fungsi Pelayanan)

Dalam hal ini pemerintah memiliki fungsi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara tidak diskriminatif dan juga tidak memberatkan. dimana pemerintah ada dan terbentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara tidak diskriminatif dengan kualitas yang sama terhadap semua penerima layanan yaitu masyarakat. Tindakan yang dilakukan pemerintah dalam hal pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dengan cara netral, tidak pilih kasih dimana semua orang memiliki hak yang sama, yakni hak hidup untuk dilayani, dihormati, diberi kesempatan yang sama dan hak-hak lainnya yang terkait dengan masalah pelayanan.

2) Regulating Function (Fungsi Pengaturan)

Dalam hal ini fungsi pengaturan digunakan bukan hanya pada masyarakat saja namun juga pada pemerintah itu sendiri selaku pembuat kebijakan. Artinya, dalam membuat kebijakan harus lebih dinamis, yang mengatur kehidupan bermasyarakat dan serta mampu memberikan yang terbaik kepada masyarakat.

3) *Empowering* (Fungsi Pemberdayaan)

Mengenai fungsi yang ketiga yaitu fungsi pemberdayaan, dalam hal ini pemerintah memberikan pelayanan dan serta membuat regulasi atau aturan-aturan yang bisa memberikan arti lebih kepada masyarakat. Dimana masyarakat sebagai penerima layanan dan pelaksana dari kebijakan dan aturan yang telah dibuat oleh pemerintah akan mampu dan mandiri dalam menjalankan kehidupannya sebagai warga negara, disamping itu pemerintah lebih berperan sebagai fasilitator dan motivator untuk membantu masyarakat dalam menghadapi dan menjalankan masalah kehidupan dengan harapan kedepan untuk bisa menciptakan suatu bentuk masyarakat yang lebih mandiri yang mampu menghadapi segala sesuatu dengan tingkat keterlibatan pemerintah yang sangat minim.

2.2 Pelayanan Publik

Dalam mencari arti pelayanan publik tidaklah terlepas dari masalah kepentingan publik atau kepentingan umum. Hal ini dikarenakan kepentingan umum merupakan bentuk himpunan atau kumpulan dari kepentingan-kepentingan individu selama kepentingan-kepentingan tersebut tidak bertentangan dengan norma masyarakat serta aturan yang berlaku. H.A.S. Moenir (1995;6) mendefinisikan kepentingan umum sebagai berikut: “suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat) hidup orang banyak/masyarakat itu”

Menurut Supriyanto dan Sugiyanti (2001) dalam Warsito Dan Yuwono (2003;68), dinyatakan bahwa pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, menyediakan atau mengurus keperluan orang lain dimana dalam setiap kegiatan pelayanan tersebut selalu terjadi tindakan atau upaya dari pihak yang melayani untuk memenuhi kebutuhan pihak yang dilayani.

Mengenai pelayanan publik, menurut Kepmen PAN 81/93, dinyatakan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan

perundang-undangan yang berlaku.

Disamping itu juga terdapat beberapa prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu:

- 1) Kesederhanaan: prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan
- 2) Kejelasan: persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
- 3) Kepastian dan tepat waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
- 4) Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- 5) Tidak diskriminatif: tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi
- 6) Bertanggung jawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana: tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 8) Kemudahan akses: tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi.
- 9) Kejujuran
- 10) Kecermatan
- 11) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya.
- 12) Keamanan dan kenyamanan: proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum.

Sebagai suatu produk, layanan mempunyai sifat menyebabkannya berbeda barang-barang lain. Menurut Martini (1995) bahwa karakteristik dari layanan adalah :

- 1) Tidak berwujud (*intangible*)
- 2) Tidak dapat dipisah-pisahkan (*inseparability*)
- 3) Berubah-ubah dan beragam (*variability*)
- 4) Tidak tahan lama (*perishability*)
- 5) Tidak ada kepemilikan (*unownership*)

Dalam hal pelayanan, dapat diketahui bahwa pelayanan itu timbul karena adanya suatu sebab-sebab yang diinginkan oleh masyarakat selaku penerima layanan. H.A.S. Moenir (1995;12) menyatakan mengenai kebutuhan mendasar dan ideal dari setiap manusia yaitu:

- 1) Adanya rasa cinta dan kasih sayang, sehingga bersedia melayani dan berkorban.
- 2) Adanya keyakinan untuk dan terhadap pentingnya saling tolong menolong sesama manusia, yang merupakan gerak naluri yang sudah melekat pada manusia. Dengan demikian seseorang dapat meminta pertolongan orang lain.
- 3) Adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain merupakan suatu keharusan, sehingga inisiatif pertolongan muncul dari si pemberi pertolongan.

Sesuai dengan salah satu fungsi utama dari birokrasi yaitu fungsi pelayanan masyarakat, birokrasi dituntut untuk lebih bisa memposisikan dirinya sebagai pelayan masyarakat. Tuntutan-tuntutan dan kebutuhan akan pelayanan masyarakat tersebut pastinya harus diikuti oleh peningkatan kualitas pada masing-masing personil yang melayani. Namun secara praktek tidak dapat dipungkiri masih banyak ditemui bentuk-bentuk pelayanan yang dinilai masih kurang memenuhi standart, sorotan-sorotan negatif dari berbagai kalangan baik dari dalam negeri maupun luar negeri seperti masalah pelayanan yang berbelit-belit (red-tape), kurang responsif, dan lamban semakin menjadikan birokrasi memiliki 'citra buruk' yang berakibat pada menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat atas kinerja dari

birokrasi.

Menurut Purnaweni (2003) dalam Warsito dan Yuwono (2003;72), dinyatakan bahwa ada beberapa faktor yang mendasari kurangnya pelayanan publik yaitu:

- 1) Tidak atau kurangnya kesadaran terhadap tugas dan kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga pihak pemberi layanan bekerja dengan seenaknya, tanpa mau peduli terhadap mereka yang seharusnya dilayani dengan baik.
- 2) Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai sehingga mekanisme kerja juga tidak berjalan sebagaimana seharusnya.
- 3) Pengorganisasian tugas pelayanan yang tidak harmonis, sehingga memungkinkan terjadinya tumpang tindih pelayanan maupun ketiadaan pelayanan.
- 4) Pendapatan atau gaji pegawai yang kurang sehingga mereka tidak dapat bekerja dengan baik, dan bahkan tergoda untuk menjual jasa pelayanannya.
- 5) Kemampuan pegawai yang kurang memadai untuk melaksanakan tugasnya, sehingga hasil pekerjaannya tidak memuaskan.
- 6) Tidak tersedianya sarana pelayanan atau sumberdaya yang memadai, sehingga pelaksanaan pekerjaan menjadi terhambat dan lamban, dan banyak waktu berharga yang hilang.
- 7) Mental pegawai, berapapun besar gaji yang diterima seorang pegawai tidak akan kunjung memadai kalau memang mental pegawai lemah sehingga mudah tergoda untuk menyelewengkan pelayanannya. Jadi pelayanannya sengaja dipersulit. Semakin rumit dan semakin mahal.
- 8) Hedonisme, sikap mengagung-agungkan materi yang berkembang luas di kalangan masyarakat sehingga mendorong orang untuk memamerkan wujud material daripada kualitas internal mereka.

2.2.1 Paradigma Dalam Pelayanan Publik

Perspektif administrasi publik terus mengalami perubahan seiring dengan meningkatnya persoalan yang dihadapi. Perubahan dalam perspektif administrasi publik ini tentunya mengalami perkembangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Ada tiga perspektif dalam administrasi publik (Denhardt & Denhardt, 2003), yaitu 1) perspektif *old public administration*, 2) *new public management* dan 3) *new public service*.

Perspektif yang pertama adalah *old public administration*, perspektif ini merupakan perspektif klasik yang dikembangkan setelah tulisan Woodrow Wilson tahun 1887 yang berjudul “The Study Of Administration”. Gagasan utama

perspektif ini ada dua, yaitu 1) gagasan pemisahan politik dan administrasi, dimana administrasi publik tidak secara aktif terlibat dalam pembuatan kebijakan dengan tugas utama implementasi kebijakan dan penyediaan layanan publik, 2) efisiensi dalam melaksanakan tugas yang dapat dicapai melalui struktur organisasi terpadu. Dapat disimpulkan bahwa dengan melihat dua gagasan tersebut maka dapat dilihat bahwa organisasi publik menjalankan tugasnya cenderung seperti sistem tertutup dimana keterlibatan warga negara dalam pemerintahan dibatasi.

Perspektif kedua adalah *new public management/ new public administration*, perspektif ini berusaha menggunakan pendekatan sektor privat dan pendekatan bisnis pada sektor publik dimana menekankan pada penggunaan mekanisme dan terminologi pasar. Manajer publik diharapkan “mengarahkan bukan mengayuh” dalam artian bahwa pelayanan publik tidaklah dijalankan sendiri tetapi sedapat mungkin didorong untuk dijalankan oleh pihak lain melalui mekanisme pasar. Pemerintah dalam hal ini lebih bersifat sebagai pengendali (*steering*) daripada sebagai penyedia layanan (*rowing*). Adapaun prinsip utama adalah pengembangan sistem manajemen pelayanan publik dengan pendekatan pemberdayaan sistem manajemen pelayanan masyarakat dan kerjasama dengan publik.

Ada sepuluh prinsip dari gerakan *reinventing government* menurut David Osborne dan Ted Gaebler (2005), yaitu:

- 1) Pemerintah Katalis. Fokus pada pemberian pencerahan bukan produksi pelayanan publik. Pemerintah sebaiknya lebih banyak berperan sebagai pengendali daripada produsen pemberi jasa kepada masyarakat, karena biaya yang dikeluarkan pada sektor publik tidak terlalu besar.
- 2) Pemerintah milik masyarakat. Memberi wewenang kepada masyarakat daripada melayani. Pemerintah daerah sebaiknya memberikan wewenang kepada masyarakat sehingga mereka mampu menjadi masyarakat yang partisipatif.
- 3) Pemerintah yang kompetitif. Menyuntikkan semangat persaingan dalam pemberian pelayanan publik untuk dapat meningkatkan efisiensi unit-unit pelayanan pemerintah perlu membuat suasana yang kompetitif.

- 4) Pemerintah yang digerakkan oleh misi. Mengubah organisasi yang digerakkan oleh peraturan menjadi organisasi yang digerakkan oleh misi.
- 5) Pemerintah yang berorientasi hasil. Membiayai hasil bukan masukan, Anggaran setiap unit pelayanan dalam organisasi tidak lagi berorientasi pada input tetapi pada output.
- 6) Pemerintah yang berorientasi pada pelanggan. Memenuhi kebutuhan masyarakat bukan birokrasi.
- 7) Pemerintah mampu memberikan pendapatan dan tidak sekedar membelanjakan.
- 8) Pemerintah antisipatif. Berusaha mencegah daripada mengobati. Pemerintah daerah tradisional yang birokratis memusatkan diri pada produksi pelayanan publik untuk memecahkan permasalahan publik.
- 9) Pemerintah Desentralisasi. Dari hierarki menuju partisipatif dan tim kerja.
- 10) Pemerintah berorientasi pada mekanisme pasar. Mengadakan perubahan dengan mekanisme pasar, jika memungkinkan sebaiknya pemerintah melakukan usaha kemitraan dengan pihak swasta.

Perspektif yang ketiga adalah Perspektif *new public service*, kecenderungan arah pelayanan publik masa depan mengarah pada konteks Perspektif *new public service* oleh Denhardt & Denhardt (2003) mengewali pandangan dari pengakuan atas warga negara dan posisinya yang sangat penting dalam pemerintahan yang demokratis. Perspektif juga menghendaki peran administrator publik untuk melibatkan masyarakat dalam pemerintahan dan bertugas untuk melayani masyarakat.

Secara singkat Perspektif *new public service*, dapat diungkapkan adanya tujuh prinsip yaitu:

- 1) Melayani warga negara dan bukan konsumen, pemerintah tidak semata-mata merespon tuntutan pelanggan tetapi memusatkan diri kepada upaya membangun hubungan saling percaya dan kerjasama yang kuat dengan masyarakat.

- 2) Memenuhi kepentingan publik, pemerintah harus berperan dalam membangun paham bersama dan secara kolektif mengenai kepentingan publik.
- 3) Nilai kewargaan lebih dari nilai kewirausahaan, kepentingan publik akan tercapai lebih baik oleh pemerintah dan warga yang terikat dalam komitmen untuk memberikan kontribusi yang terbaik daripada manajemen wirausaha yang bertindak seolah-olah organisasi dan uang publik adalah miliknya.
- 4) Berfikir strategis dan bertindak secara demokratis, kebijakan dan program yang dibutuhkan oleh publik hanyalah bisa dicapai secara efektif dan bertanggung jawab melalui usaha bersama.
- 5) Memahami bahwa pertanggungjawaban bukan hal yang sederhana, pemerintah harus bertindak responsif daripada pasar dan bekerja berdasarkan hukum, konstitusi, nilai masyarakat, norma politik standar profesional dan kepentingan warga.
- 6) Melayani lebih baik daripada mengarahkan, pemerintah berupaya untuk membantu warga dan menemukan kepentingan bersama daripada berusaha mengendalikan atau mengarahkan masyarakat.
- 7) Menilai orang bukan hanya produktivitasnya, organisasi publik dan seluruh jaringannya dalam berpartisipasi mencapai kepentingan publik mungkin akan berhasil dalam jangka panjang apabila ada kolaborasi dan saling menghargai.

Perspektif ini membawa perubahan dalam administrasi publik yang menyangkut perubahan secara mendasar yaitu menyangku cara pandang masyarakat dalam proses pemerintahan, perubahan dalam memandang kepentingan masyarakat, perubahan bagaimana administrator menjalankan tugas memenuhi kepentingan publik dimana pelayanan publik merupakan tugas utama bagi pemerintah sekaligus sebagai fasilitator dalam perumusan kebijakan publik dan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan.

2.3 Kualitas

2.3.1 Definisi Kualitas

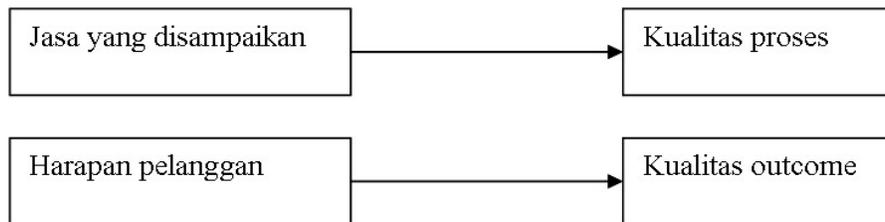
Dalam mendefinisikan kualitas, tidaklah mudah untuk dedefinisikan secara tepat namun secara umum pengertian kualitas bisa dirinci. Menurut Arief (2007;119)

dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*), kualitas dipandang secara luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut *The American Society For Quality Control*, kualitas diartikan sebagai totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun implisit. Hal ini berarti fitur produk atau jasa juga ikut menentukan mutu yang akan mempengaruhi kepuasan konsumen. Sedangkan produsen dikatakan telah “menyampaikan ” mutu jika produk atau jasa yang ditawarkannya sesuai atau melampaui ekspektasi pelanggan (Kotler, 2000; dalam Arief, 2007).

Menurut Zemke, Ron dan Schaff, Dick (1989) dalam Arief (2007;121), kualitas dinilai berdasarkan dua hal yaitu :

- Kualitas proses, yaitu dari cara penyampaian pelayanan.
- § Kualitas teknik (*outcome*), yaitu kualitas hasil akhir pelayanan.

Gambar 1
Macam Kualitas Penentu Kualitas Jasa



Sumber : Zemke, Ron dan Schaff, Dick (1989) dalam Arief(2007;121)

2.3.2 Dimensi – Dimensi Kualitas

Menurut Garvin (1994) dalam Arief (2007;124), ada delapan dimensi kualitas dan dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis yaitu :

- 8) Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti.

- 9) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan.
- 10) Kendalan (*realibility*).
- 11) Kesesuaian dengan spesifikasi (*comformance to specifications*).
- 12) Daya tahan (*durability*).
- 13) *Service ability*
- 14) Estetika (daya tarik produk terhadap panca indera).
- 15) Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*).

2.3.3 Cara-Cara Meningkatkan Kualitas

Menurut Deming, dalam Ambar dan Rosidah (2003;84), “ada beberapa cara untuk meningkatkan kualitas dan pelayanan meliputi empat, yaitu : *pertama* tingkat budaya perusahaan harus dirubah, *kedua* inisiatif kualitas harus dimulai dari pimpinan tertinggi, *ketiga* komitmen manajemen untuk menyaingi perubahan dan berhubungan dengan praktek sangat dibutuhkan untuk dapat *survive*, dan *keempat* keberhasilan untuk berkompetisi (memenangkan kompetisi)”.

Dalam hal ini pentingnya menekankan pada perubahan dan peningkatan kualitas hasil usaha yang harus diraih oleh semua kalangan organisasi baik dari pimpinan, anggota, maupun budaya organisasi dimana sangat memungkinkan untuk tujuan ke depannya akan meraih suatu harapan yang direncanakan sebelumnya.

2.4 Kualitas Pelayanan Publik

Konsep tentang kualitas publik merupakan bukan suatu hal yang baru lagi, pada awalnya masalah mengenai kualitas ini menjadi agenda penting di lingkungan organisasi bisnis yang diwujudkan melalui standar kualitas atau standar mutu dalam penyelenggaraan usaha bisnis. Dengan hal ini diharapkan mampu memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Pentingnya masalah kualitas pelayanan di lingkungan publik dimaksudkan juga memiliki tujuan serupa dengan sektor bisnis hanya terdapat perbedaan pada masalah target harapan yaitu pada kepuasan masyarakat. Hal ini menyangkut kepentingan publik dan menyangkut masalah tanggung jawab organisasi terhadap tujuan nasional.

Ambar dan Rosidah (2003;80), menyatakan:

“Meningat begitu besarnya tanggung jawab organisasi publik, maka sangat

perlu membangun kualitas. Bagaimanapun juga organisasi publik berhadapan dengan warga negara yang banyak berharap akan pelayanan yang memuaskan. Manakala organisasi publik mengabaikan kualitas, maka sesungguhnya akan dihadapkan pada resiko yang cukup besar. Resiko tersebut adalah berupa ketidakpuasan warga negara dan kurang tercapainya tujuan nasional”

2.4.1 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Ada beberapa jenis pelayanan antara lain:

1) Pelayanan administrasi

Pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan produk akhir berupa dokumen, sertifikat, izin, rekomendasi.

2) Pelayanan barang

Pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan dan pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya langsung ke konsumen produk akhir berwujud benda yang memberi nilai tambah bagi penerimanya.

3) Jenis jasa,

Pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana penunjang pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pasti produk mendatangkan manfaat langsung bagi penerimanya.

Menurut Moenir (1995;190), bentuk layanan itu terdiri dari:

- 1) Layanan dengan lisan, layanan yang umumnya dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (*public relation*), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat yang membutuhkan.
- 2) Layanan melalui tulisan, merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah namun juga dari segi peranannya yang pada dasarnya bentuk layanan ini cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya.
- 3) Layanan dengan perbuatan, layanan jenis ini erat hubungannya dengan layanan lisan. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum (kecuali yang khusus dilakukan melalui hubungan tulis, karena faktor jarak). Hanya penekanannya pada perbuatan itu

sendiri yang ditunggu oleh yang berkepentingan dimana tujuan utama dari pihak yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan bukan hanya sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

2.4.2 Pelayanan Administrasi Kependudukan

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan, kegiatan tersebut tidak lepas dari proses pendaftaran penduduk. Pendaftaran Penduduk merupakan proses registrasi penduduk yang meliputi pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen penduduk berupa identitas, kartu atau surat keterangan kependudukan. Jenis-jenis dari pelayanan administrasi kependudukan adalah:

- 1) Pembuatan KK
- 2) Pembuatan KTP
- 3) KIPEM (Kartu Identitas Penduduk Musiman)
- 4) Akta Kelahiran
- 5) Akta Kematian
- 6) Akta Perceraian
- 7) Akte Perkawinan
- 8) Surat Keterangan Belum Pernah Kawin
- 9) SKPPS (Surat Keterangan Pendaftaran Penduduk Sementara)
- 10) SKPPT (Surat Keterangan Pendaftaran Penduduk Tetap)
- 11) SKPSK (Surat Keterangan Perubahan Status Kewarganegaraan)
- 12) SKPD (Surat Keterangan Pindah Domisili)

2.4.3 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Ada beberapa pendapat mengenai dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Secara jelas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1
Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Garvin's Product Dimensions	Evan & Lindsay's Service Dimensions	Parasuraman et al. SERVQUAL Dimensions	Coddington's Dimensions	JC AHO Dimension
§ Performance	§ Time	§ Tangibles	§ Warmth/Caring/Concern	§ Efficiency
§ Features	§ Timeliness	§ Realibility	§ Medical staff	§ i
§ Reliability	§ Completeness	§ Responsiveness	§ Technology Equipment	§ c
§ Conformance	§ Courtesy	§ Competence	§ Specialization/Service Available	§ a
§ Durability	§ Consistency	§ Credibility	§ Out Come	§ c
§ Service Ability	§ Accessibility & Convenience	§ Security		§ y
§ Aesthetics	§ Accuracy	§ Asccess		§ A
§ Perceived Quality	§ Responsiveness	§ Communication		§ P
		§ Understanding The Customer		§ r
				§ o
				§ P
				§ r
				§ i
				§ a
				§ t
				§ e
				§ n
				§ e
				§ s
				§ s

				§ Efficiency
				§ Respect & Carning
				§ Safety
				§ Continuity
				§ Effectiveness
				§ Timeliness
				§ availability

Sumber : Sower, 2001 & Zethaml, 1990

Menurut Garvin (1984), ada 8 dimensi dalam melihat sebuah produk tersebut dapat dikatakan berkualitas, yaitu: 1) *Performance/* capaian/ hasil kerja, mengacu pada karakteristik operasional utama dari suatu produk. Dimensi ini merupakan kombinasi unsur-unsur mutu dari produk dan dasar pendekatan pemakaian. 2) *Features/* roman muka, Roman muka adalah “*bell and whistles*” dari produk, karakteristik sekunder yang melengkapi produk dasar yang berfungsi. Roman muka, seperti pencapaian produk, melibatkan atribut terukur dan objektif. 3) *Reliability/* keandalan, mencerminkan kemungkinan dari suatu kekurangan produk di dalam suatu periode waktu tertentu. Ukuran produk memerlukan produk yang digunakan untuk produk yang sama, lebih relevan bagi barang tahan lama dibanding produk dan jasa yang dikonsumsi dengan segera. 4) *Conformance/* Kesesuaian, suatu yang terkait dari mutu adalah kesesuaian atau tingkat derajat kesesuaian suatu karakteristik operasional dan desain produk dibandingkan dengan standar yang ada, dan melibatkan kedua unsur internal dan eksternal. 5) *Durability/* Ketahanan, suatu ukuran dari lamanya produk dapat digunakan, memiliki kedua dimensi yaitu: teknis dan ekonomi. Ketahanan menjadi lebih sukar untuk menginterpretasikan ketika perbaikan dimungkinkan dan lamanya produk dapat digunakan akan berbeda dengan mengubah kondisi-kondisi ekonomi, 6) *Service Ability/* pelayanan, atau kecepatan, kehormatan, dan kemampuan memperbaiki. Konsumen/ pelanggan tidak hanya terkait pada rincian suatu produk, tetapi juga waktu yang diperlukan pada layanan

perbaikan, menjaga ketepatan waktu melayani janji waktu bertemu, sifat alami personil layanan, dan frekuensi melayani panggilan atau pekerjaan perbaikan yang gagal. 7) *Aesthetics*/ keindahan. Dua dari dimensi yang terakhir dari mutu kebanyakan bersifat subjektif. Keindahan bagaimana rupa, muka produk, rasa, keserasian, bau adalah jelas merupakan berbagai hal dari penilaian pribadi, dan cerminan dari pilihan individu. 8) *Perceived Quality*/ kualitas yang dirasakan. Dalam hal ini, produk akan dievaluasi lebih sedikit pada karakteristik yang objektif mereka dibanding atas gambaran, iklan, atau merek dagang.

Menurut Evans & Lindsay's, (Sower,2001), bahwa dimensi kualitas suatu pelayanan ada delapan yaitu : 1) *Time*/ waktu yang disediakan dalam memberikan pelayanan. 2) *Timeliness*/ ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 3) *Competence*/ kelengkapan dalam memberikan pelayanan. 4) *Courtesy*/ keramahan dalam memberikan pelayanan. 5) *Consistency*/ konsistensi waktu atau ketaatan dalam memberikan pelayanan. 6) *Accessibility & Convenience*/ kemudahan dan kenyamanan dalam memberikan pelayanan. 7) *Accuracy*/ ketelitian dalam memberikan pelayanan. 8) *Responsiveness*/ daya tanggap dalam memberikan pelayanan.

Penelitian Empirik tentang kualitas pelayanan Parasuraman (1985), mengevaluasi bahwa ada 5 dimensi dari SERVQUAL yaitu : Pertama, *tangibles* (fasilitas fisik), yaitu penampilan fisik bangunan serta sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan termasuk tempat dimana pelayanan itu diberikan serta penampilan petugas saat memberikan pelayanan. Kedua, *responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemudahan petugas untuk dihubungi, kemauan atau respon secara proaktif dari petugas untuk memberikan pelayanan pada pelanggan. Ketiga, *reliability* (keandalan), yaitu kecakapan atau kemampuan petugas dan keakuratan petugas dalam memberikan pelayanan, serta ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Keempat, *assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopanan dan sikap untuk dapat dipercaya yang dimiliki petugas sehingga tidak menimbulkan keraguan dan resiko yang mungkin timbul akibat pelayanan yang diberikan. Kelima, *emphaty* (empati), yaitu kemampuan untuk memahami kebutuhan pelanggan meliputi

kepedulian dan perhatian dari petugas secara individual terhadap pengguna layanan.

Dar 5 dimensi ini dikembangkan menjadi 10 dimensi yang menjelaskan tentang dimensi pelayanan, 10 dimensi Servqual adalah sebagai berikut: 1) *Tangibles*: penampilan fasilitas fisik, peralatan, bahan tercetak dan visual. 2) *Realibility*: kemampuan mewujudkan pelayanan secara tepat seperti yang dijanjikan. 3) *Responsiveness*: keinginan membantu pelanggan untuk menyediakan pelayanan yang segera. 4) *Competence*: petugas memiliki keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan. 5) *Courtesy*: petugas yang ramah, respek, dan bersahabat. 6) *Credibility*: penyedia layanan dapat dipercaya. 7) *Security*: rasa aman, terbebas dari bahaya. 8) *Access*: pelayanan yang mudah diperoleh dan dapat dihubungi. 9) *Communication*: suka mendengar pelanggannya dan menghargai komentar, senantiasa menjaga agar pelanggannya memperoleh informasi dan bahasa yang mereka pahami. 10) *Understanding the customer*: berusaha memahami pelanggan dan kebutuhan-kebutuhannya.

Sesuai dengan paradigma The New Public Service, menurut Denhardt & Denhardt (2003) untuk bisa memberikan pelayanan yang bermutu (service quality) pemerintah perlu memperhatikan 8 prinsip pelayanan yang bermutu, yaitu: Pertama, *Convenience*: ukuran yang menunjukkan tingkat pelayanan yang diberikan pemerintah dapat diakses dan tersedia dengan mudah oleh warga. Kedua, *Security*: ukuran yang menunjukkan tingkat pelayanan yang diberikan menjadikan warga merasa aman dan yakin bila menggunakannya. Ketiga, *Realibility*: menilai tingkat pelayanan pemerintah dapat disediakan secara benar dan tepat waktu. Keempat, *Personal Attention*: mengukur sejauh mana pelayanan pemerintah dapat diinformasikan oleh aparat dengan tepat pada warga dan aparat bisa bekerjasama dengan mereka untuk membantu memenuhi kebutuhannya. Kelima, *Problem-Solving Approach*: mengukur sejauh mana aparat pelayanan mampu menyediakan informasi bagi warga untuk mengatasi masalahnya. Keenam, *Fairness*: ukuran untuk menilai sejauh mana warga percaya bahwa pemerintah telah menyediakan layanan dengan cara yang adil bagi semua orang. Ketujuh, *Fiscal Responsibility*: ukuran yang menilai sejauh mana warga percaya bahwa pemerintah

telah menyediakan pelayanan dengan cara menggunakan uang publik dengan penuh tanggung jawab. Kedelapan, *Citizen Influence*: mengukur sejauh mana warga merasa bahwa mereka dapat mempengaruhi mutu pelayanan yang mereka terima dari pemerintah.

2.4.4 Pelayanan Publik Di Indonesia

Sejak tahun 1993, berbagai usaha pemerintah untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan pada masyarakat dan sekaligus menyangkut citra aparatur menuju kearah yang lebih maju telah dilakukan. Dalam hal ini, pedoman yang digunakan dalam memperbaiki sistem dan tata laksana pelayanan publik adalah keputusan MENPAN No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Pelayanan Umum yang intinya mengenalkan pola pelayanan umum yang baik untuk dapat dipakai sebagai acuan semua instansi pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan umum di bidang masing-masing.

Kriteria yang dipakai untuk melakukan penilaian kualitas pelayanan publik sesuai dengan keputusan MENPAN No. 81 Tahun 1993 adalah :

- 1) Kriteria Kualitatif dengan cakupan:
 - a. Kesederhanaan, yaitu bahwa prosedur/ tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
 - b. Kejelasan dan kepastian, yaitu menyangkut: 1) Prosedur/ tata cara pelayanan, 2) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan administratif maupun persyaratan secara teknis, 3) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, 4) rincian biaya/ tarif pelayanan dan tata car pembayarannya, 5) jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
 - c. Keamanan, yaitu bahwa proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan, dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.
 - d. Keterbukaan, yaitu prosedur/ tata cara, persyaratan, satuan kerja/

pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/ tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara luas, agar mudah diketahui oleh masyarakat baik diminta ataupun tidak.

- e. Efisiensi, yaitu: 1) persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan, 2) mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan prasyarat dari satuan kerja/ instansi pemerintah yang terkait.
- f. Ekonomis, yaitu bahwa pengenaan biaya pelayanan harus diterapkan secara wajar dengan memperhatikan: 1) nilai barang atau jasa pelayanan masyarakat tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran, 2) kondisi atau kemampuan masyarakat dalam membayar biaya pelayanan, 3) ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.
- g. Keadilan yang merata, yaitu bahwa cakupan atau jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan kontribusi yang merata dan diberlakukan.
- h. Ketepatan waktu, yaitu bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

2) Kriteria Kuantitatif, adalah sebagai berikut:

- a. Jumlah warga/ masyarakat yang meminta pelayanan (perhari, perbulan, atau pertahun) serta perkembangan pelayanan dari waktu ke waktu, apakah menunjukkan peningkatan atau tidak.
- b. Lamanya waktu pemberian pelayanan.
- c. Rasio/ perbandingan jumlah pegawai yang ada dengan jumlah masyarakat yang meminta pelayanan untuk menunjukkan tingkat produktivitas kerja.
- d. Penggunaan perangkat modern untuk mempercepat dan

mempermudah pelayanan.

- e. Frekuensi keluhan dari masyarakat mengenai kinerja pelayanan yang diberikan, baik melalui media massa maupun melalui Kotak-Kotak saran yang disediakan.
- f. Penilaian fisik lainnya misalnya kebersihan lingkungan, motivasi kerja pegawai dan lain-lain mengenai aspek yang berpengaruh langsung terhadap kinerja pelayanan masyarakat.

2.4.5 Etika Pelayanan Publik

Etika pelayanan publik antara lain meliputi:

- 3) Jujur, dapat dipercaya dan tidak berbelit-belit.
- 4) Integritas, berpikirl, terhormat, tidak mengabaikan moral
- 5) Memegang janji selalu menepati janji mematuhi isi dan tidak menafsirkan sepihak.
- 6) Adil, tidak pandang bulu, bertoleransi, berpikiran terbuka
- 7) Setia terhadap kewajibanya dan loyal.
- 8) Akuntabilitas, orang yang etis menerima tanggung jawab atas keputusan serta konsekuensi yang didapat dari kepastian. Serta memberi contoh kepada orang lain.

2.5 Kepuasan Masyarakat

2.5.1 Pengertian Kepuasan

Kepuasan merupakan respon positif dengan dari pelanggan dimana ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan. Menurut Kotler (2003) dalam Arief (2007;165), “kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan akan merasa puas.

Kepuasan itu sendiri dapat disimpulkan bahwa secara umum bisa diketahui mengenai apakah pelanggan puas atau tidak dapat diketahui dengan melihat dari

kesesuaian antara harapan (*expectation*) pelanggan dengan persepsi pelayanan yang didapatkan.

2.5.2 Masyarakat

Masyarakat (terjemahan dari istilah *society*) adalah sekelompok orang yang membentuk sebuah sistem semi tertutup atau terbuka, dimana sebagian besar interaksi adalah antara individu-individu yang berada dalam kelompok tersebut. Kata *society* berasal dari bahasa latin, *societas*, yang berarti hubungan persahabatan dengan yang lain arti *society* berhubungan erat dengan kata sosial. Dalam hal ini, kata *society* mengandung makna bahwa setiap anggotanya mempunyai perhatian dan kepentingan yang sama dalam mencapai tujuan bersama.

Menurut pendapat dari Syaikh Nahyudin AnNabhani, (www.wikipedia.co.id/ina/masy~) “sekelompok manusia dapat dikatakan sebagai sebuah masyarakat apabila memiliki pemikiran, perasaan, serta sistem/ aturan yang sama. Dengan kesamaan-kesamaan tersebut, manusia kemudian berinteraksi sesama mereka berdasarkan kemaslahatan.”

2.5.3 Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, seperti yang diamanatkan dalam UU Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS). Dalam hal ini, ada empat belas unsur yang ditetapkan sebagai indikator atau unsur penting dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat dimana tidak menuntut kemungkinan dari unsur-unsur tersebut ditambah dengan unsur lain yang relevan mengingat adanya perbedaan dari masing-masing unit pelayanan yang ada.

Menurut Keputusan Menpan Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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.

Sesuai dengan Keputusan Menpan Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 dinyatakan bahwa semua instansi penyelenggara pelayanan publik harus menyusun

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk mengukur kinerja dan kualitas pelayanan publik secara terus menerus dan berkelanjutan. Dimana penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat harus dilaksanakan baik secara langsung maupun tidak langsung bagi semua penyelenggara pelayanan publik dengan melibatkan masyarakat agar tercapai penilaian yang objektif.

2.5.3.1 Maksud dan Tujuan Pedoman Penyusunan IKM

Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan acuan bagi Unit Pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat, dimana memiliki tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

2.5.3.2 Sasaran IKM

Sasaran yang akan dicapai dalam Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah:

- 1) Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- 2) Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
- 3) Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

2.5.3.3 Manfaat IKM

Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat antara lain:

- 1) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- 2) Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- 4) Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil

- pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- 5) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
 - 6) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan .

2.5.3.4 Unsur-Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Sesuai dengan Keputusan Menpan Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004, ada empat belas unsur dalam menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat 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 diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- 3) **Kejelasan petugas pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
- 4) **Kedisiplinan petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- 5) **Tanggung jawab petugas pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- 6) **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan 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 mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/ status masyarakat yang dilayani;
- 9) **Kesopanan dan keramahan petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara 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 resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

2.6 Landasan Kebijakan Pelayanan Publik

2.6.1 Undang-Undang No. 32 Tahun 2004

Menurut Undang-Undang no. 32 Tahun 2004, pelayanan publik merupakan salah satu urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah mengenai kewenangan pemerintah daerah, terbagi menjadi dua jenis kewenangan yaitu yang menjadi urusan provinsi dan yang menjadi urusan Kabupaten / Kota seperti yang ada dalam pasal 14 ayat 1 dan 2 yaitu :

Pasal 14:

- 1) Urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah untuk kabupaten/ Kota merupakan urusan yang berskala kabupaten/ Kota meliputi: 1. Perencanaan dan pengendalian pembangunan; 2. Perencanaan, pemanfaatan, dan pengawasan tata ruang; 3. Penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat; 4. Penyediaan sarana dan prasarana umum; 5. Penanganan bidang kesehatan; 6. Penyelenggaraan pendidikan

7. Penanggulangan masalah sosial; 8. Pelayanan bidang ketenagakerjaan;
9. Fasilitasi pengembangan koperasi, usaha kecil dan menengah;
10. Pengendalian lingkungan hidup; 11. Pelayanan
pertanian; 12. Pelayanan kependudukan, dan catatan sipil; 13. Pelayanan
administrasi umum pemerintahan; 14. Pelayanan administrasi
penanaman modal; 15. Penyelenggaraan pelayanan dasar lainnya;
dan 16. Urusan wajib lainnya yang diamankan oleh peraturan perundang-
undangan

- 2) Urusan pemerintahan kabupaten / Kota yang bersifat pilihan meliputi urusan pemerintahan yang secara nyata berpotensi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan kondisi, kekhasan dan potensi unggulan daerah yang bersangkutan.

Dan juga yang terdapat pada pasal 16 ayat 1 dan 2 yaitu :

- 1) Hubungan dalam bidang pelayanan umum antara Pemerintah dan pemerintahan daerah sebagaimana dimaksud Pasal 2 ayat (4) dan ayat (5) meliputi:
 - a. Kewenangan, tanggung jawab, dan penentuan standar pelayanan minimal
 - b. Pengalokasian pendanaan pelayanan umum yang menjadi kewenangan daerah; dan
 - c. Fasilitasi pelaksanaan kerja sama antar pemerintahan daerah dalam penyelenggaraan pelayanan umum.
- 2) Hubungan dalam bidang pelayanan umum antar pemerintahan daerah sebagaimana dimaksud dalam pasal (2) ayat (4) dan ayat (5) meliputi :
 - a. pelaksanaan bidang pelayanan umum yang menjadi kewenangan daerah
 - b. kerjasama antar pemerintahan daerah dalam penyelenggaraan pelayanan umum dan;
 - c. pengelolaan perizinan bersama bidang pelayanan umum

2.6.2 Standar Pelayanan Minimal (Kep Menpan No: 63/Kep.M.PAN/7/2003)

Sesuai dengan petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Kepmen PAN KEP/26/M.PAN/2/2004, dinyatakan bahwa:

“Setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib menyusun Standar Pelayanan masing-masing sesuai dengan tugas dan kewenangannya, dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Dalam hal ini Standar pelayanan merupakan ukuran kualitas kinerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji/komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayanan.”

Dalam hal ini, pemerintah menetapkan suatu bentuk standar pelayanan minimal yang merupakan acuan bagi seluruh pejabat/ pegawai dalam memberikan layanan daerah sesuai dengan kewenangannya. Tujuan standar pelayanan minimal adalah untuk mendorong terwujudnya kualitas pelayanan yang prima, transparan, akuntabel serta memenuhi harapan dan kebutuhan pemberi maupun penerima layanan dimana setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar Pelayanan Minimal (SPM) sesuai dengan Kep Menpan No: 63/Kep.M.PAN/7/2003 meliputi:

1. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan, biaya tarif pelayanan termasuk rinciannya yang diterapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan

ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana yang memadai, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Selain standar pelayanan minimal perlu diperhatikan pula aspek-aspek yang menyangkut masalah pelayanan yaitu :

1) Sistem pelayanan meliputi:

- a. Kemudahan prosedur pelayanan
- b. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan
- c. Kecepatan pelayanan
- d. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan
- e. Apakah cukup informasi dalam memberikan pelayanan misalnya saja dalam memberikan penjelasan atau papan informasi
- f. Keadilan Pelayanan
- g. Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan
- h. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan

2) Aparatur atau SDM penyelenggara pelayanan publik yang meliputi:

- a. Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
- b. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan
- c. Tanggung jawab petugas dalam memberikan layanan
- d. Sikap petugas (kesopanan dan keramahan) dalam memberikan pelayanan

3) Kondisi lingkungan tempat pelayanan / sarana pendukung pelayanan meliputi:

- a. Faktor keamanan pada unit pelayanan
- b. Faktor kenyamanan pada unit pelayanan

Sedangkan mengenai prinsip-prinsip Standar Pelayanan Publik sesuai dengan Kepmen PAN No: 63/Kep.M.PAN/7/2003 meliputi: 1) kesederhanaan, 2) kejelasan,

3) kepastian waktu, 4) akurasi, 5) keamanan, 6) tanggung jawab, 7) kelengkapan sarana dan prasarana, 8) kemudahan akses, 9) kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, dan 10) kenyamanan.

2.6.3 Keputusan Menpan Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004

Dalam mengukur tingkat efektifitas pelayanan publik pada instansi pemerintah, sesuai dengan Keputusan Menpan Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 semua instansi penyelenggara pelayanan Publik harus menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam rangka mengukur kinerja dan kualitas pelayanan publik dalam melayani masyarakat umum.

Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan - kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan. Ada empat belas unsur Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu:

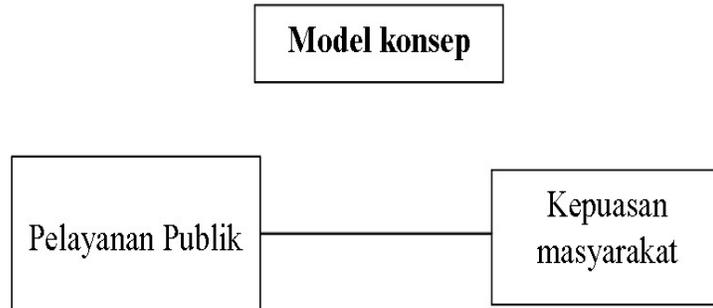
1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan 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 mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara 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 resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan

2.7 Kerangka Penelitian

Dari tinjauan teoritis di atas, maka dapat ditarik kerangka berfikir dari kerangka permasalahan yang diungkapkan dengan model konsep dalam gambar berikut ini:

Gambar 2
Model Konsep Penelitian



Gambar 3
Model Hipotesis Penelitian

MODEL HIPOTESIS



Mencermati model hipotesis di atas, variabel “tingkat kualitas pelayanan publik” dengan indikator nomor 1 (satu) sampai dengan nomor 6 (enam) yaitu: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana yang memadai, kompetensi petugas pemberi pelayanan dijadikan sebagai variabel bebas (x).

Sedangkan variabel tingkat kepuasan masyarakat meliputi: prosedur Pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan sebagai variabel terikat (y).

Bila dijabarkan kedua variabel di atas memiliki rumusan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- 1. ”Variabel tingkat kualitas pelayanan publik (x) berpengaruh terhadap variabel tingkat kepuasan masyarakat (y)”.**
- 2. ”Variabel tingkat kualitas pelayanan publik (x) berhubungan secara positif terhadap variabel tingkat kepuasan masyarakat (y)”.**

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*), yakni menjelaskan hubungan kausal dan pengujian hipotesa (Singarimbun dan Effendi (editor),1995;4), jadi dalam penelitian ini akan dijelaskan adanya hubungan kausal atau sebab akibat antara variabel-variabel yang diteliti dan sejauh mana hubungan terjadi. Walaupun dalam penjelasan atau uraian-uraian juga banyak mengandung uraian yang bersifat deskriptif, tetapi sebagai penelitian relasional pada dasarnya yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah penjelasan hubungan-hubungan antara variabel yang diukur dan diteliti, serta merupakan pengujian hipotesis yang telah diambil berdasarkan kajian teori. Sedangkan menurut Faisal (2003;21), *explanatory research* adalah penelitian yang menguji variabel-variabel yang dihipotesiskan.

Metode penelitian ini adalah metode penelitian survey, menurut Singarimbun dan Effendi (1995;3), penelitian survey adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi yang menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Dengan menggunakan metode penelitian survey ini diharapkan dapat memperoleh fakta-fakta yang tak bisa diamati ataupun sikap dari responden.

Menurut Moekjizat (1994;26), menyatakan bahwa penelitian survey adalah suatu metode ilmiah untuk mengumpulkan dan memeriksa data yang tepat, yang seobjektif-objektifnya mengenai masalah tertentu, dengan cara yang sistematis, kemudian menganalisis dan menafsirkan data tersebut untuk memperbaiki kondisi-kondisi yang telah ada.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat peneliti melakukan kegiatan penelitian. Dalam hal ini adalah pada Kantor Kecamatan Sukun, Kota Malang. Lokasi ini dipilih karena memiliki wilayah yang jumlah penduduknya lebih banyak dibanding

dengan wilayah Kecamatan-Kecamatan lainnya di Kota Malang yaitu 177.761 jiwa (tahun 2007). Kondisi mata pencaharian penduduknya pun cukup bervariasi dimana bila dilihat dari lokasi wilayahnya terdapat beberapa area seperti area industri dan area pertanian. Disamping itu, wilayah Kecamatan Sukun cukup strategis mengingat daerahnya terletak berbatasan langsung dengan wilayah Kabupaten Malang. Oleh karena itulah wilayah ini cukup memungkinkan bagi peneliti untuk melakukan kegiatan penelitian tentang kualitas pelayanan.

3.3 Variabel Yang Diteliti Dan Pengukurannya

3.3.1 Variabel Penelitian

Definisi variabel menurut Suryabrata (2005;25), "variabel diartikan sebagai sesuatu yang akan menjadi objek pengamatan penelitian. Sering pula dinyatakan variabel penelitian itu sebagai faktor-faktor yang berperan dalam peristiwa atau gejala yang akan diteliti".

Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan adalah:

1. Kualitas Pelayanan Publik (X)

Dalam hal ini terdapat enam indikator sesuai dengan Kep Menpan No: 63/Kep.M.PAN/7/2003 yaitu:

- 1) Prosedur pelayanan
- 2) Waktu penyelesaian
- 3) Biaya pelayanan
- 4) Produk pelayanan
- 5) Sarana dan prasarana yang memadai
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

2. Kepuasan Masyarakat (Y)

Dalam hal ini terdapat empat belas indikator sesuai dengan Kepmen PAN Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 yaitu:

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan

5. Tanggung jawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan
9. Kesopanan dan keramahan petugas
- 10 Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan
- 14 Keamanan Pelayanan

3.3.2 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan petunjuk pelaksanaan bagaimana cara mengukur suatu variabel. Tabel berikut adalah operasional dari variabel-variabel yang ditetapkan dan telah diuraikan dalam deskriptor sesuai dengan indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian

Tabel 2
Definisi Operasional

Konsep	Variabel	Indikator	Deskriptor
Pelayanan Publik	Tingkat Kualitas Pelayanan Publik (X)	1. Prosedur pelayanan	1. Kemudahan dalam memberikan pelayanan
		2. Waktu penyelesaian	2. Waktu dalam memberikan pelayanan
		3. Biaya pelayanan	3. Kesesuaian biaya pelayanan
		4. Produk pelayanan	4. Layanan

			apa yang diberikan
		5. Sarana dan prasarana yang memadai	5. Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan
		6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan	6. kemampuan petugas dalam memberikan layanan
Kepuasan Masyarakat	Tingkat kepuasan masyarakat (Y)	3. Prosedur Pelayanan	1. Kemudahan dalam memberikan pelayanan
		4. Persyaratan Pelayanan	2. Kemudahan persyaratan secara administratif
		5. Kejelasan Petugas Pelayanan	3. Kepastian petugas dalam memberikan pelayanan
		6. Kedisiplinan Petugas Pelayanan	4. Tingginya tingkat kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan
		7. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	5. Tingginya

			tanggung jawab
		8. Kemampuan Petugas Pelayanan	6. Tingginya kemampuan dan sikap profesionalisme petugas dalam memberikan pelayanan
		9. Kecepatan Pelayanan	7. Proses pelayanan yang cepat
		10. Keadilan Mendapatkan Pelayanan	8. Adanya keadilan dalam memperoleh pelayanan
		11. Kesopanan Dan Keramahan Petugas	9. Tingginya tingkat kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
		12. Kewajaran Biaya Pelayanan	10. Kesesuaian biaya dengan nilai pelayanan
		13. Kepastian Biaya Pelayanan	11. kepastian

petugas pada waktu membe

			nominal biaya pelayanan
		14. Kepastian Jadwal Pelayanan	12. Kepastian waktu pelayanan
		15. Kenyamanan Lingkungan	13. Kenyamanan tempat pelayanan
		16. Keamanan Pelayanan	14. Keamanan di lokasi pelayanan

3.3.3 Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini menggunakan model pengukuran skala *likert*, yaitu memberikan pilihan jawaban untuk masing-masing pertanyaan.

Menurut Sugiyono (1999;86) bahwa dengan menggunakan model skala *likert* maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator-indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan suatu titik tolak dalam menyusun deskriptor-deskriptor yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Dalam menggunakan skala *likert*, jawaban dari setiap deskriptor atas tanggapan responden memiliki gradasi sangat positif sampai sangat negatif dimana jawaban itu dapat berupa kata-kata dan kemudian dilakukan proses *skoring*.

Pemberian skor tersebut dibagi menjadi lima jawaban yaitu :

1. Sangat setuju (SS) diberi skor : 5
2. Setuju (S) diberi skor : 4
3. Ragu-ragu (R) diberi skor : 3
4. Tidak setuju (TS) diberi skor : 2
5. Sangat tidak setuju (STS) diberi skor : 1

3.4 Populasi, Sampel, Dan Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Usman dan Purnomo (2000;43), "Populasi adalah semua

nilai baik hasil perhitungan maupun pengukuran, baik kuantitatif maupun kualitatif, daripada karakteristik tertentu mengenai sekelompok objek yang lengkap dan jelas”. Menurut Usman dan Purnomo (2000;43),”Sampel ialah sebagian anggota populasi yang diambil dengan menggunakan teknik tertentu yang disebut dengan teknik sampling”.

Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah masyarakat pengguna pelayanan di Kecamatan Sukun dimana besar sampel yang diambil ditentukan dengan memakai rumus Sampel Linier Time Function ($T = t_0 + t_1 n$) dalam Endang (1995;58) dimana jumlah sampel ditentukan berdasarkan waktu efektif yang digunakan untuk penelitian. Mengenai rumus yang digunakan dijelaskan sebagai berikut :

$$n = \frac{T - t_0}{t_1}$$

Keterangan :

- n : Jumlah keseluruhan sampel
- t : Jumlah waktu yang digunakan untuk penelitian yaitu 30 hari dimana dalam sehari melakukan penelitian 4 jam, berarti nilai T sebesar 30 hari X 4 jam = 120 jam
- t₀ : waktu tetap, tidak tergantung besarnya sampel dalam artian jumlah waktu dimana tidak mengambil sampel. Jadi dalam mengurus administrasi diperlukan waktu 2 hari dalam sehari diperlukan waktu 4 jam berarti nilai t₀ sebesar 2 hari X 4 jam = 8 jam
- t₁ : waktu yang digunakan setiap sampling unit yaitu waktu yang dipakai setiap responden dalam mengisi kuesioner membutuhkan waktu 1,5 jam

$$n = \frac{120 - 8}{1,5} = 74,67$$

Dalam hal ini Peneliti mengambil jumlah sampel dengan pembulatan jumlah responden dari jumlah awal 75 ditambah 5 responden tambahan. Jadi jumlah sampel

dalam penelitian ini adalah 80 orang.

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan peneliti dalam pengumpulan data agar kegiatan tersebut menjadi efektif dan efisien. Dalam penelitian ini, instrumen penelitian yang digunakan adalah:

1) Kuisisioner

Kuisisioner merupakan daftar pertanyaan tertulis yang akan diajukan kepada responden berkenaan dengan informasi yang dibutuhkan. Adapun jawaban yang diberikan oleh responden inilah yang untuk tahap selanjutnya dijadikan data primer dalam penelitian.

2) Pedomanan Wawancara

Pedoman wawancara berupa daftar pertanyaan yang akan ditanyakan kepada sumber informasi atau pihak-pihak terkait untuk mengumpulkan informasi tambahan yang dibutuhkan agar wawancara dapat berlangsung dengan efektif.

3.6 Validitas dan Reliabilitas Penelitian

Menurut Suryabrata (2005;60),

”Validitas instrumen didefinisikan sejauh mana instrumen itu merekam atau mengukur apa yang dimaksudkan untuk direkam/diukur. Sedangkan reliabilitas merujuk pada konsistensi hasil perekaman data (pengukuran) kalau instrumen itu digunakan oleh orang atau kelompok orang yang sama dalam waktu berlainan atau kalau instrumen itu digunakan oleh orang atau kelompok orang yang berbeda dalam waktu yang sama atau dalam waktu yang berlainan.”.

Dalam penelitian ini, validitas diuji dengan menghitung korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total dari variabel yang diuji validitasnya. Untuk menguji validitas instrumen penelitian ini digunakan teknik korelasi *Product Moment* dalam Muslimin (2002;95) adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi variabel bebas dan variabel terikat

N = Jumlah Sampel

X = Skor butir Pertanyaan

Y = Skor Total Item

(Muslimin,2002;95)

Dalam hal ini, pengolahan data yang telah dikumpulkan untuk menguji validitas variabel menggunakan program aplikasi *SPSS 15*, dimana pengolahannya digunakan untuk mendapatkan hasil korelasi dengan batas minimum 0.300. jadi apabila harga koefisien korelasi antara butir pertanyaan dengan skor total kurang dari 0,300, maka butir pertanyaan tersebut tidak valid.

Pengujian validitas instrumen dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor jawaban instrumen dengan skor total dikatakan valid apabila harga koefisien $r_{hitung} = 0.300$. rincian perhitungan item variabel kualitas pelayanan publik dapat dilihat pada lampiran 2 dan tingkat kepuasan masyarakat dapat dilihat pada lampiran 3.

Reliabilitas menggambarkan pada kemantapan dan keajegan alat ukur yang digunakan. Perhitungan reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan koefisien reliabilitas internal dari *Alpha*. Uji coba ini dilakukan pada kelompok responden tanpa melakukan proses pengulangan (*re test*). Oleh karena itu hasil uji coba yang akan dianalisis tingkat reliabilitasnya harus dibelah menjadi 2 bagian. Rumus pengujian reliabilitas dinyatakan sebagai berikut:

$$\alpha = 2 \left(1 - \frac{S_1^2 - S_2^2}{S_x^2} \right)$$

Keterangan:

α = tingkat reliabilitas yang dicari

S_1^2 = varians dari skor belahan pertama

S_2^2 = varians dari skor belahan kedua

S_x^2 = varians dari skor keseluruhan

(Sudarmanto,2005;90)

Dalam hal ini, menurut Sudarmanto (2005;99) dapat disimpulkan bila koefisien alpha hitung untuk variabel yang dihitung bila = 0.300 (lebih dari sama dengan 0.300) maka alat pengukur data tersebut bersifat reliabel.

Hasil pengujian validitas dengan N percobaan 30 orang untuk variabel Kualitas Pelayanan Publik dengan jumlah item sebanyak 6 dapat disimpulkan bahwa 6 item tersebut valid. Dan variabel tingkat kepuasan masyarakat dengan jumlah item 14 diketahui bahwa 14 item tersebut valid dengan asumsi baik item dari kualitas pelayanan publik maupun item tingkat kepuasan masyarakat memiliki harga koefisien $r_{hitung} = 0.300$. untuk rincian lebih jelas ditunjukkan pada lampiran 2 dan 3.

Hasil pengujian reliabilitas instrumen dijelaskan dengan N percobaan 30 orang untuk variabel Kualitas Pelayanan Publik dengan jumlah item sebanyak 6 diketahui hasil Alpha yang diperoleh adalah Alpha = 0,8956 dimana koefisien Alpha hitung tersebut = 0.300 yang berarti alat pengukur untuk kualitas pelayanan publik bersifat reliabel. Dan variabel tingkat kepuasan masyarakat dengan jumlah item 14 diketahui hasil Alpha yang diperoleh adalah Alpha = 0,8576 dimana koefisien Alpha hitung tersebut = 0.300 yang berarti alat pengukur untuk tingkat kepuasan masyarakat bersifat reliabel. untuk rincian lebih jelas ditunjukkan pada lampiran 4 dan 5.

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Analisis Deskriptif

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik penelitian dengan menggambarkan objek penelitian yang terdiri dari gambaran umum lokasi penelitian serta keadaan responden yang diteliti. Setelah semua data terkumpul kemudian dilanjutkan dengan proses pengolahan data dan selanjutnya didistribusikan ke dalam tabel dimana pembahasan data tersebut diolah secara deskriptif dengan ukuran melalui pemberian angka dan prosentase.

3.7.2 Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi menurut Pramesti (2007;131) merupakan salah satu alat statistika yang digunakan untuk menggambarkan hubungan dan pengaruh antara dua atau lebih variabel dimana variabel yang ditaksir nilainya disebut dengan variabel respon (Y) sedangkan variabel penaksir disebut dengan variabel prediktor (X). Uji F untuk analisis regresi dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1) Hipotesis

$$H_0: \beta = 0$$

berarti variabel prediktor X mempengaruhi respon X

$$H_1: \beta \neq 0$$

berarti variabel prediktor X tidak mempengaruhi respon Y

2) Tingkat signifikansi α (0.05)

3) Tabel Anova

Tabel 3

Tabel Anova

Sumber Variansi (SV)	Jumlah Kuadrat (JK)	Derajat Bebas (db)	Rerata Kuadrat (RK)	F
Regresi	JK_R	1	RK_R	$\frac{RK_R}{RK_D}$

Sisa	JK_S	n-2	JK_S
Total	JK_T	n-1	

Sumber: Pramesti (2007;131)

4) Penarikan kesimpulan

Tolak H_0 jika F hitung $> F_{\alpha,1,n-2}$

3.7.2 Analisis Korelasi Spearman

Analisis ini digunakan untuk mencari hubungan atau untuk menguji signifikansi dari hipotesis yang ada dimana masing-masing variabel yang dihubungkan berbentuk ordinal. Model analisis *Spearman* memiliki formulasi rumus sebagai berikut:

$$\rho = \frac{\sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Keterangan :

ρ : Koefisien korelasi Spearman

D : Perbedaan skor antar 2 variabel

N : Jumlah kelompok

(Sulaiman,2003;136)

Dalam analisis penelitian ini, menurut Sulaiman (2003;136) nilai korelasi yang didapatkan dari penelitian merupakan nilai korelasi sampel yang merupakan harga estimasi dari koefisien korelasi populasi. Mengenai pengujian hipotesis digambarkan sebagai berikut:

$$H_0: \rho = 0$$

berarti tidak ada hubungan variabel antara X dan Y

$$H_1: \rho \neq 0$$

berarti ada hubungan antara variabel X dan Y

Mengenai interpretasi terhadap kuatnya hubungan, menurut Young (dalam Sulaiman,135;2003), pedoman dalam memberikan interpretasi koefisien korelasi adalah sebagai berikut:

- 0.70 – 1.00 (baik plus atau minus) menunjukkan adanya derajat asosiasi yang tinggi.
- 0.40 -< 0.70 (baik plus maupun minus) menunjukkan hubungan yang substansial.
- 0.20 -< 0.40 (baik plus maupun minus) menunjukkan adanya korelasi yang rendah.
- < 0.20 (baik plus maupun minus) berarti dapat diabaikan.

BAB 4

PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Wilayah Kecamatan Sukun

4.1.1 Sejarah Singkat Kecamatan Sukun

Pada tahun 1767 daerah Malang diperintah oleh seorang Adipati Malojo Kusumo yang kemudian menyerah kalah kepada pihak Belanda. Untuk memperkuat kedudukannya, Belanda mendirikan benteng pertahanan di tepi sungai Brantas (Rumah Sakit Saiful Anwar sekarang). Disusul dengan mendirikan rumah tinggal Belanda (loge) disebut loji. Dari kata loji berubah menjadi kelojian, kemudian seiring dengan perkembangan bahasa, kata kelojian menjadi Klojen.

Pada tanggal 1 April 1914 Malang ditetapkan sebagai Gemeenta, Pemerintah yang diurus oleh Dewan Kota. Tanggal 12 November 1918 Dewan Kota hasil pemilihan terbentuk. Tahun 1919 ditunjuk Burgemeester pertama yaitu H.I.Bussmaker.

Setelah Tahun 1942 daerah Burgemeester dibagi menjadi 3 Kecamatan yaitu Kecamatan Klojen, Blimbing, dan Kedungkandang. Kecamatan Klojen dibawah 3 Wiljmeester / lingkungan dan desa (Lingkungan II, Lingkungan III, Lingkungan IV, Desa Bareng, Tanjungrejo, Purwodadi Kasri, Sumbersari, Ketawanggede, Dinoyo dan Penanggungan). Tahun 1967 empat desa di wilayah Kecamatan Klojen yaitu Desa Bareng, Tanjungrejo, Purwodadi dan Kasri digabung menjadi satu lingkungan yaitu lingkungan V.

Berdasarkan Surat keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 140-150 tanggal 22 September 1980 dan 140-135 tanggal 14 Februari 1981 status Desa dirubah menjadi Kelurahan dan lingkungan dipecah menjadi beberapa kelurahan yaitu :

Lingkungan II	:Kelurahan Kiduldalem, Sukoharjo, Ciptomulyo
Lingkungan III	: Kelurahan Kauman, Kasin, Sukun
Lingkungan IV	: Kelurahan Klojen, Oro-Oro Dowo, Samaan, Rampal Celaket
Lingkungan V	:Kelurahan Bareng, Tanjungrejo, Gadingkasri, Pisangcandi, Penanggungan, Sumbersari,

Ketawanggede, dan Dinoyo

Tahun 1988 Kotamadya Daerah Tingkat II Malang wilayahnya mendapat tambahan 12 desa dari Pemerintah Kabupaten Daerah Tingkat II Malang dan melaksanakan pemekaran Kecamatan dari 3 Kecamatan menjadi 5 Kecamatan, yaitu Kecamatan Klojen, Kedungkandang, Lowokwaru, Blimbing dan Sukun. . Dari pemekaran tersebut 4 kelurahan di wilayah Kecamatan Klojen dimasukkan ke wilayah Kecamatan Sukun, yaitu Kelurahan Ciptomulyo, Sukun, Tanjungrejo dan Pisang Candi. Seiring dengan perkembangan keadaan kemudian ditetapkan dalam Peraturan Daerah Kotamadya Malang Tahun 1988, Kecamatan Sukun membawahi 11 (sebelas) kelurahan dengan kelurahan baru adalah kelurahan Gadang, Kelurahan Ciptomulyo, kelurahan Kebonsari, Kelurahan Bandungrejosari, kelurahan Mulyorejo, Kelurahan Bakalankrajan, dan kelurahan Karangbesuki.

4.1.2 Keadaan Umum Wilayah Kecamatan Sukun

4.1.2.1 Luas Dan Batas Wilayah

Secara umum luas wilayah Kecamatan Sukun adalah 2.655,19 Ha dengan batas-batas wilayah dengan Kecamatan lain Kota Malang secara administratif dapat ditunjukkan sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara : Kecamatan Lowokwaru dan Klojen
- b. Sebelah Timur : Kecamatan Kedungkandang
- c. Sebelah Selatan : Kecamatan Pakisaji, Kabupaten Malang
- d. Sebelah Barat : Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau
Kabupaten Malang

4.1.2.2 Kondisi Geografis

Kondisi geografis Kecamatan Sukun berada pada ketinggian 440 m diatas permukaan laut sampai dengan 460 dengan suhu pada kisaran 15 C-20 C dengan curah hujan sekitar 210 mm per tahun. Secara topografis, Kecamatan Sukun memiliki wilayah dengan kondisi daerah datar berombak sekitar 90% dan sisanya 10% dengan wilayah berbukit.

4.1.2.3 Keadaan Penduduk Secara Umum

Secara umum keadaan penduduk di wilayah Kecamatan Sukun dapat

diketahui jumlah keseluruhan penduduk sekitar 177.761 orang dengan rincian jumlah penduduk laki-laki sekitar 89.177 orang, penduduk perempuan sekitar 88.289 orang, dan warga negara asing sekitar 100 orang (data tahun 2007). Mengenai tingkat kepadatan penduduk diketahui sekitar 1.505 /km² dengan rincian wilayah terpadat sekitar 18.270 /km² yaitu terdapat pada wilayah kelurahan Sukun dan wilayah terjarang sekitar 3.230 /km² yang terdapat pada kelurahan Karangbesuki.

4.1.2.4 Jumlah Kelurahan

Jumlah kelurahan di Kecamatan Sukun adalah sebelas kelurahan yaitu:

- a. Kelurahan Ciptomulyo
- b. Kelurahan Gadang
- c. Kelurahan Kebonsari
- d. Kelurahan Bandungrejosari
- e. Kelurahan Sukun
- f. Kelurahan Tanjungrejo
- g. Kelurahan Pisangcandi
- h. Kelurahan Bandulan
- i. Kelurahan Karangbesuki
- j. Kelurahan Mulyorejo
- k. Kelurahan Bakalankrajan

4.1.2.5 Visi dan Misi

Mengingat Kecamatan Sukun merupakan perangkat daerah Kota Malang yang harus melaksanakan urusan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah Kota Malang, maka didalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya harus ditunjukkan pada upaya pencapaian visi Kota Malang yang dirumuskan dalam PROPERDA Kota Malang, yakni: Terwujudnya Kota Malang yang mandiri, berbudaya, sejahtera dan berwawasan lingkungan.

Dengan merujuk pada salah satu misi Kota Malang, yaitu “meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui pelayanan prima yang berorientasi pada kepuasan pelanggan”. Dan setelah melalui proses penggalian dan pengkajian secara komprehensif dengan representasi komponen masyarakat di wilayah Kecamatan

Sukun bersama aparaturnya, akhirnya dihasilkan visi Kecamatan Sukun, sebagai berikut: terwujudnya Kecamatan sebagai pelopor pelayanan masyarakat terbaik dan bertanggung jawab.

Guna mendukung visi tersebut, maka misi yang ditetapkan pada Kecamatan Sukun adalah sebagai berikut:

1. Mendukung peningkatan kerukunan dan kesadaran masyarakat terhadap hak dan kewajibannya sebagai warga negara serta pemahaman peraturan perundang-undangan yang berlaku melalui sosialisasi penyelesaian perselisihan secara damai/ kekeluargaan dan sesuai peraturan perundang-undangan serta penegakan hukum.
2. Mendukung terlaksananya pembangunan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat melalui penyediaan data pendukung perencanaan pembangunan yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.
3. Memberdayakan dan mengembangkan elemen pemerintah Kecamatan secara profesional guna meningkatkan pelayanan masyarakat melalui pembinaan kualitas aparatur pelayan masyarakat dan menetapkan prosedur pelayanan administrasi kependudukan serta kelancaran penyampaian informasi kebijakan dan kebijakan pemerintah daerah kepada masyarakat.
4. Mendukung pemberdayaan kelompok masyarakat ekonomi lemah dan usaha kecil menengah melalui fasilitas pengusulan bantuan permodalan dan mencari peluang pemasaran produk.
5. Mendukung penanganan masalah sosial akibat krisis ekonomi melalui fasilitasi terbentuknya rumah singgah anak terlantar dan fasilitasi adanya orang tua asuh untuk anak putus sekolah.
6. Mendukung peningkatan kualitas lingkungan sarana dan prasarana umum melalui sosialisasi/ motivasi kebersihan lingkungan dan fasilitasi pengusulan/ pelaksanaan pembangunan sarana dan prasarana umum.

4.1.2.6 Struktur Organisasi

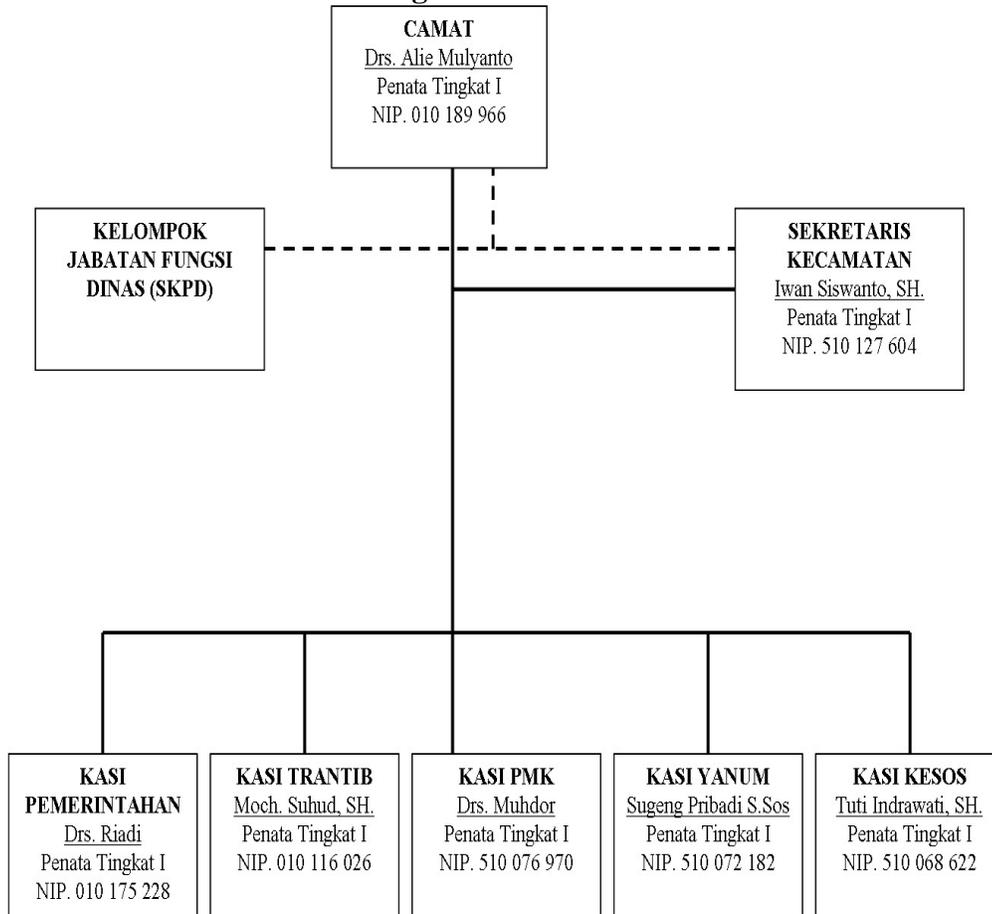
Struktur organisasi merupakan hal yang sangat penting dalam pembagian guna kelancaran sebuah instansi publik. Kantor kecamatan Sukun merupakan organisasi garis dan staff, dalam arti bentuk ini memperlihatkan bahwa pimpinan memberikan wewenang pada beberapa pegawainya membawahi staf sendiri serta bidang-bidang pekerjaan dan staff yang diberi tugas dan bertanggung jawab secara langsung kepada kepada atasannya.

Mengenai deskripsi jabatan di Kantor Kecamatan Sukun dijelaskan sebagai berikut:

Camat	: Drs. Alie Mulyanto	(Esl. IIIb.)
	NIP. 010189966	
Sekretaris Kecamatan	: Iwan Siswanto, SH.	(Esl. IVa)
	NIP. 510127604	
Kasi Pemerintahan	: Drs. Riadi	(Esl. IVa)
	NIP. 010175228	
Kasi Trantib	: Moch. Suhud, SH.	(Esl. IVa)
	NIP. 010116026	
Kasi PMK	: Drs. Muhdor	(Esl. IVa)
	NIP. 510076970	
Kasi Yanum	: Sugeng P S, S.Sos	(Esl. IVa)
	NIP. 510072182	
Kasi Kessos	: Tuti Endrawati, SH.	(Esl. IVa)
	NIP. 010154576	

Gambar 4

Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Sukun



Sumber: Dokumen Kantor Kecamatan Sukun Tahun 2007

4.1.2.7 Jumlah Pegawai

Menurut Status Kepegawaian, Kecamatan Sukun memiliki jumlah pegawai 35 orang dan untuk pegawai di sebelas kelurahan adalah 115 orang dengan rincian sebagai berikut:

1. Aparatur di Kecamatan
 - g. PNS : 25 Orang
 - h. PTT : 10 Orang
1. Aparatur di 11 (sebelas) kelurahan
 - i. PNS : 105 Orang
 - j. PTT : 10 Orang

Mengenai status pendidikan aparatur Kantor Kecamatan dan seluruh kelurahan di wilayah Kecamatan Sukun dapat dilihat sebagai berikut:

1. Aparatur di Kecamatan
 - a. Pasca Sarjana (S2) : - Orang
 - b. Sarjana (S1) : 10 Orang
 - c. Diploma : 5 Orang
 - d. SLTA : 14 Orang
 - e. SLTP : 1 Orang
 - f. SD : - Orang
2. Aparatur di 11 (sebelas) kelurahan
 - a. Pasca Sarjana (S2) : 3 Orang
 - b. Sarjana (S1) : 50 Orang
 - c. Diploma : 8 Orang
 - d. SLTA : 41 Orang
 - e. SLTP : 2 Orang
 - f. SD : 4 Orang

4.1.3 Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Sukun

Jenis pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Sukun meliputi:

1. Pelayanan Kartu Keluarga (KK)

Pelayanan Kartu Keluarga merupakan bentuk pelayanan terhadap

masyarakat mengenai pencatatan serta identifikasi dari penduduk menyangkut masalah kepala keluarga, jumlah anggota keluarga, dan identitas anggota keluarga. Ketentuan lebih lanjut mengenai persyaratan pengurusan kartu keluarga diatur lebih lanjut dalam Surat Keputusan Walikota Malang No. 305 Tahun 2003.

2. Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Pelayanan Kartu Tanda Penduduk merupakan tempat untuk merekapitulasi atau mencatat semua identitas penduduk yang telah berusia tujuh belas tahun atau yang sudah kawin sebagai bagian kegiatan proses administrasi untuk identitas penduduk yang bersangkutan. Mengenai persyaratan pengurusan Kartu Tanda Penduduk diatur lebih lanjut dalam Surat Keputusan Walikota Malang No. 305 Tahun 2003.

3. Surat Keterangan Pindah Domisili (SKPD)

Pelayanan mengenai Surat Keterangan Pindah Domisili merupakan bentuk dari pencatatan mengenai perpindahan tempat tinggal atau domisili penduduk dari satu Kelurahan ke Kelurahan lainnya atau dari satu Kecamatan ke Kecamatan lainnya. Dalam hal ini, ada 2 macam surat pindah yaitu surat pindah domisili masuk (penduduk yang pindah masuk ke wilayah Kecamatan Sukun) dan surat pindah domisili keluar (penduduk yang pindah antar Kelurahan atau keluar dari Kecamatan Sukun). Mengenai persyaratan pengurusan rekomendasi pindah diatur lebih lanjut dalam SK. Walikota Malang No. 305 Tahun 2003.

4.2 Gambaran Umum Responden

Mengenai gambaran umum responden, yang menjadi fokus di sini adalah masyarakat Sukun yang membutuhkan pelayanan dimana lokasi yang diambil berada di Kantor Kecamatan Sukun tepatnya pada bagian pelayanan kependudukan. Berikut ini merupakan beberapa gambaran frekuensi yang berdasarkan atas usia, jenis kelamin, status pendidikan, jenis pekerjaan, dan jenis pelayanan.

1) Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, sekitar 67.5% atau berjumlah 54 orang

merupakan responden laki-laki dan sisanya 32.5% dengan jumlah 26 orang adalah responden wanita.

Tabel 4
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	54	67,5 %
2	Perempuan	26	32,5 %
JUMLAH		80	100 %

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2008

2) Umur

Dari total 80 orang, 55% responden dengan jumlah 44 orang merupakan usia antara 17 sampai dengan 25 tahun, kemudian 26.6% dengan jumlah 21 orang berada pada usia 26 sampai dengan 35 tahun, untuk selanjutnya 11.5% dengan jumlah 9 orang berada di usia 36 sampai dengan 45 tahun, 6.4% dengan jumlah 5 orang berada di usia 46 sampai dengan lima puluh lima tahun, dan terakhir 1.3% dengan jumlah 1 orang berada pada kisaran usia antara 56 sampai dengan 65 tahun.

Tabel 5
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Persentase
1	17 – 25	44	55 %
2	26 – 35	21	26.6 %
3	36 – 45	9	10.7 %
4	46 – 55	5	6.4 %
5	56 - 65	1	1.3 %
		80	100 %

JUMLAH		
--------	--	--

3) Pendidikan

Dari total 80 responden, bila dilihat dari status pendidikan dapat dilihat bahwa responden yang berpendidikan SD sebanyak 4 orang (5%), SMP berjumlah 12 orang (15%), SMA berjumlah 52 orang (65%), D3 berjumlah 6 orang (7.5%) ,dan terakhir tingkat S1 sebanyak 6 orang (7.5%).

Tabel 6
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Status Pendidikan

No.	Status Pendidikan	Jumlah	Persenta se
1	SD	4	5,0 %
2	SMP	12	15,0 %
3	SMA	52	65,0 %
4	D3	6	7,5 %
5	S1	6	7,5 %
JUMLAH		80	100 %

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2008

4) Jenis Pekerjaan

Dari total 80 responden, bila dilihat dari jenis pekerjaan dapat dilihat bahwa responden yang bekerja sebagai PNS sebanyak 1 orang (1.3%), Pegawai swasta 38 orang (47.5%), wiraswasta sebanyak 7 orang (8.8%), pelajar berjumlah 18 orang (22.5%), dan untuk kategori lain-lain sebanyak 16 oarng (20%).

Tabel 7
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentas e
1	PNS	1	1,3 %

2	Pegawai Swasta	38	47,5 %
3	Wiraswasta	7	8,7 %

Lanjutan Tabel 7

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

4	Pelajar	18	22,5 %
5	Lain-Lain	16	20,0 %
JUMLAH		80	100 %

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2008

5) Jenis Pelayanan Yang Didapatkan

Dari total 80 responden, bila dilihat dari jenis pelayanan yang diperoleh dapat dilihat bahwa responden yang melakukan kegiatan pelayanan KTP sebanyak 49 orang (61.3%), Kartu Keluarga sebanyak 20 orang (25%), surat keterangan pindah domisili masuk sebanyak 8 orang (10%), dan terakhir surat keterangan pindah domisili keluar sebanyak 3 orang (3.8%).

Tabel 8

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persenta se
1	KTP	49	61,2 %
2	KK	20	25,0 %
3	Surat Pindah Masuk	8	10,0 %
4	Surat Pindah Keluar	3	3,8 %
JUMLAH		80	100 %

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2008

4.3 Gambaran Umum Variabel Penelitian

4.3.1 Variabel Kualitas Pelayanan Publik (X)

Dalam variabel kualitas pelayanan publik (X) yang berdasarkan Kep Menpan No: 63/Kep.M.PAN/7/2003 terdapat enam indikator yaitu:

- 1) Prosedur pelayanan
- 2) Waktu penyelesaian
- 3) Biaya pelayanan
- 4) Produk pelayanan
- 5) Sarana dan prasarana yang memadai
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Dalam penelitian ini Mengenai frekuensi deskriptor dari tiap-tiap indikator tersebut dijelaskan lebih lanjut sebagai berikut:

Dari total 80 responden, bila dilihat dari penilaian terhadap aspek kemudahan dalam memberikan Pelayanan, sebanyak 2 responden (2.5%) menyatakan sangat tidak setuju, 2 responden (2.5%) menyatakan tidak setuju, 5 responden (6.3 %) menyatakan ragu-ragu, 44 responden (55%) menyatakan setuju, dan 27 responden (33.7%) menyatakan sangat setuju.

Dari total 80 responden, bila dilihat dari penilaian terhadap aspek waktu dalam memberikan pelayanan, sebanyak 1 responden (1.3 %) menyatakan sangat tidak setuju, 11 responden (13.8%) menyatakan tidak setuju, 8 responden (10 %) menyatakan ragu-ragu, 35 responden (41.6%) menyatakan setuju, dan 25 responden (33.3%) menyatakan sangat setuju.

Dari total 80 responden, bila dilihat dari penilaian terhadap aspek kesesuaian biaya pelayanan, sebanyak 3 responden (3.8 %) menyatakan sangat tidak setuju, 11 responden (13.8%) menyatakan tidak setuju, 8 responden (10 %) menyatakan ragu-ragu, 41 responden (51.2%) menyatakan setuju, dan 17 responden (21.2%) menyatakan sangat setuju.

Dari total 80 responden, bila dilihat dari penilaian terhadap aspek layanan yang diberikan , sebanyak 1 responden (1.3 %) menyatakan sangat tidak setuju, 1 responden (1.3%) menyatakan tidak setuju, 7 responden (8.8 %) menyatakan ragu-ragu, 42 responden (52.3%) menyatakan setuju, dan 29 responden (36.3%) menyatakan sangat setuju.

Dari total 80 responden, bila dilihat dari penilaian terhadap aspek kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan, sebanyak 3 responden (3.8%)

menyatakan sangat tidak setuju, 6 responden (7.5%) menyatakan tidak setuju, 8 responden (10 %) menyatakan ragu-ragu, 40 responden (50%) menyatakan setuju, dan 23 responden (28.7%) menyatakan sangat setuju.

Dari total 80 responden, bila dilihat dari penilaian terhadap aspek kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju, 2 responden (2.5%) menyatakan tidak setuju, 16 responden (20 %) menyatakan ragu-ragu, 43 responden (53.8%) menyatakan setuju, dan 19 responden (23.7%) menyatakan sangat setuju.

Tabel 9
Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Publik (X)

Item	Keterangan	Jumlah	
		Orang	Persentase
(X1.1)	Kemudahan Dalam Memberikan Pelayanan		
	c. Sangat Setuju	27	33,7 %
	d. Setuju	44	55,0 %
	e. Ragu-Ragu	5	6,3 %
	f. Tidak Setuju	2	2,5 %
	g. Sangat Tidak Setuju	2	2,5 %
	Total	80	100 %
(X1.2)	Waktu Dalam Memberikan Pelayanan		
	a. Sangat Setuju	25	33.3 %
	b. Setuju	35	41.6 %
	c. Ragu-Ragu	8	10 %
	d. Tidak Setuju	11	13.8 %
	e. Sangat Tidak Setuju	1	1.3 %
Total	80	100 %	

Lanjutan Tabel 9
Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Publik (X)

(X1.3)	Kesesuaian Biaya Pelayanan		
	a. Sangat Setuju	17	21.2 %
	b. Setuju	41	51.2 %
	c. Ragu-Ragu	8	10 %
	d. Tidak Setuju	11	13.8 %
	e. Sangat Tidak Setuju	3	3.8 %
	Total	80	100 %
(X1.4)	Layanan Yang Diberikan		
	a. Sangat Setuju	29	36.3 %
	b. Setuju	42	52.3 %
	c. Ragu-Ragu	7	8.8 %
	d. Tidak Setuju	1	1.3 %
	e. Sangat Tidak Setuju	1	1.3 %
	Total	80	100 %
(X1.5)	Kelengkapan Sarana Dan Prasarana Pelayanan		
	a. Sangat Setuju	23	28.7 %
	b. Setuju	43	50 %
	c. Ragu-Ragu	8	10 %
	d. Tidak Setuju	6	7.5 %
	e. Sangat Tidak Setuju	3	3.8 %
	Total	80	100 %

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2008

Lanjutan Tabel 9
Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Publik (X)

(X1.6)	Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan		
	a. Sangat Setuju	19	23.7 %
	b. Setuju	43	53.8 %
	c. Ragu-Ragu	16	20 %
	d. Tidak Setuju	2	2.5 %
	e. Sangat Tidak Setuju	0	0 %
	Total	80	100 %

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2008

4.3.2 Variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y)

Dalam variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y) yang berdasarkan Kepmen PAN Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 terdapat enam belas indikator yaitu:

- 1) Prosedur pelayanan
- 2) Persyaratan Pelayanan
- 3) Kejelasan petugas pelayanan
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan
- 6) Kemampuan petugas pelayanan
- 7) Kecepatan pelayanan
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas
- 10) Kewajaran biaya pelayanan
- 11) Kepastian biaya pelayanan
- 12) Kepastian jadwal pelayanan
- 13) Kenyamanan lingkungan
- 14) Keamanan Pelayanan

Mengenai frekuensi deskriptor dari tiap-tiap indikator tersebut dijelaskan lebih lanjut sebagai berikut:

Pertama, dari total 80 responden bila dilihat dari penilaian terhadap aspek kemudahan dalam memberikan pelayanan, sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju, 2 responden (2.5%) menyatakan tidak setuju, 9 responden (11.3 %) menyatakan ragu-ragu, 50 responden (62.3%) menyatakan setuju, dan 19 responden (23.7%) menyatakan sangat setuju.

Kedua, bila dilihat dari penilaian terhadap aspek kemudahan persyaratan secara administratif, sebanyak 1 responden (1.3%) menyatakan sangat tidak setuju, 2 responden (2.5%) menyatakan tidak setuju, 11 responden (13.8 %) menyatakan ragu-ragu, 51 responden (63.8%) menyatakan setuju, dan 15 responden (18.6%) menyatakan sangat setuju.

Ketiga, dalam penilaian terhadap aspek kepastian petugas dalam memberikan pelayanan, sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju, 1 responden (1.3%) menyatakan tidak setuju, 11 responden (13.7 %) menyatakan ragu-ragu, 49 responden (61.3%) menyatakan setuju, dan 19 responden (23.7%) menyatakan sangat setuju.

Keempat, dari total 80 responden, bila dilihat dari penilaian terhadap aspek tingkat kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan, sebanyak 1 responden (1.3%) menyatakan sangat tidak setuju, 5 responden (6.3%) menyatakan tidak setuju, 22 responden (27.3 %) menyatakan ragu-ragu, 39 responden (48.8%) menyatakan setuju, dan 13 responden (16.3%) menyatakan sangat setuju.

Kelima, dalam penilaian terhadap aspek tingginya tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan, sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju, 3 responden (3.8%) menyatakan tidak setuju, 16 responden (20 %) menyatakan ragu-ragu, 46 responden (57.4%) menyatakan setuju, dan 15 responden (18.8%) menyatakan sangat setuju.

Keenam, dari total 80 responden, bila dilihat dari penilaian terhadap aspek tingginya kemampuan dan sikap profesionalisme petugas dalam memberikan pelayanan, sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju, 2 responden

(2.5%) menyatakan tidak setuju, 19 responden (23.7 %) menyatakan ragu-ragu, 44 responden (55%) menyatakan setuju, dan 15 responden (18.8%) menyatakan sangat setuju.

Ketujuh, bila dilihat dari penilaian terhadap aspek proses pelayanan cepat, sebanyak 1 responden (1.3%) menyatakan sangat tidak setuju, 14 responden (17.5%) menyatakan tidak setuju, 19 responden (23.7 %) menyatakan ragu-ragu, 35 responden (43.7%) menyatakan setuju, dan 11 responden (13.8%) menyatakan sangat setuju.

Kedelapan, bila dilihat dari penilaian terhadap aspek adanya keadilan dalam memperoleh pelayanan, sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju, 3 responden (3.8%) menyatakan tidak setuju, 9 responden (11.3 %) menyatakan ragu-ragu, 46 responden (57.4%) menyatakan setuju, dan 22 responden (27.5%) menyatakan sangat setuju.

Kesembilan, dari total 80 responden, bila dilihat dari penilaian terhadap aspek tingkat kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju, 0 responden (0%) menyatakan tidak setuju, 9 responden (11.3 %) menyatakan ragu-ragu, 50 responden (62.3%) menyatakan setuju, dan 21 responden (26.4%) menyatakan sangat setuju.

Kesepuluh, bila dilihat dari penilaian terhadap aspek kesesuaian biaya pelayanan, sebanyak 1 responden (1.3%) menyatakan sangat tidak setuju, 5 responden (6.3%) menyatakan tidak setuju, 17 responden (21.2 %) menyatakan ragu-ragu, 44 responden (55%) menyatakan setuju, dan 13 responden (16.2%) menyatakan sangat setuju.

Kesebelas, bila dilihat dari penilaian terhadap aspek kepastian nominal biaya pelayanan, sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju, 8 responden (10%) menyatakan tidak setuju, 16 responden (20 %) menyatakan ragu-ragu, 39 responden (48.8%) menyatakan setuju, dan 17 responden (21.2%) menyatakan sangat setuju.

Keduabelas, bila dilihat dari penilaian terhadap aspek kepastian waktu

pelayanan, sebanyak 1 responden (1.3%) menyatakan sangat tidak setuju, 4 responden (5%) menyatakan tidak setuju, 17 responden (21.2 %) menyatakan ragu-ragu, 40 responden (50%) menyatakan setuju, dan 18 responden (22.5%) menyatakan sangat setuju.

Ketigabelas, bila dilihat dari penilaian terhadap aspek kenyamanan tempat pelayanan, sebanyak 1 responden (1.3%) menyatakan sangat tidak setuju, 6 responden (7.5%) menyatakan tidak setuju, 7 responden (8.8 %) menyatakan ragu-ragu, 46 responden (57.4%) menyatakan setuju, dan 20 responden (25%) menyatakan sangat setuju.

Dan terakhir yang keempatbelas, bila dilihat dari penilaian terhadap aspek kenyamanan tempat pelayanan, sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju, 0 responden (0%) menyatakan tidak setuju, 10 responden (12.5 %) menyatakan ragu-ragu, 45 responden (56.2%) menyatakan setuju, dan 25 responden (31.3%) menyatakan sangat setuju.

Tabel 10
Distribusi Frekuensi Variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y)

Item	Keterangan	Jumlah	
		Orang	Persentase
(Y1.1)	Kemudahan dalam memberikan pelayanan		
	a. Sangat Setuju	19	23.7 %
	b. Setuju	50	62.3 %
	c. Ragu-Ragu	9	11.5 %
	d. Tidak Setuju	2	2.5 %
	e. Sangat Tidak Setuju	0	0 %
	Total	80	100 %

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2008

Lanjutan Tabel 10
Distribusi Frekuensi Variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y)

(Y1.2)	Kemudahan persyaratan secara administratif		
	a. Sangat Setuju	15	18.6 %
	b. Setuju	51	63.8 %
	c. Ragu-Ragu	11	13.8 %
	d. Tidak Setuju	2	2.5 %
	e. Sangat Tidak Setuju	1	1.3 %
	Total	80	100 %
(Y1.3)	Kepastian petugas dalam memberikan pelayanan		
	a. Sangat Setuju	19	23.7 %
	b. Setuju	49	61.3 %
	c. Ragu-Ragu	11	13.7 %
	d. Tidak Setuju	1	1.3 %
	e. Sangat Tidak Setuju	0	0 %
	Total	80	100 %
(Y1.4)	Tingginya tingkat kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan		
	a. Sangat Setuju	13	16.3 %
	b. Setuju	39	48.8 %
	c. Ragu-Ragu	22	27.3 %
	d. Tidak Setuju	5	6.3 %
	e. Sangat Tidak Setuju	1	1.3 %
	Total	80	100 %

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2008

Lanjutan Tabel 10
Distribusi Frekuensi Variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y)

(Y1.5)	Tingginya tanggung jawab petugas pada waktu memberikan pelayanan a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-Ragu d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju Total	15 46 16 3 0 80	18.8 % 57.4 % 20 % 3.8 % 0 % 100 %
(Y1.6)	Tingginya kemampuan dan sikap profesionalisme petugas dalam memberikan pelayanan a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-Ragu d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju Total	15 44 19 2 0 80	18.8 % 55 % 23.7 % 2.5 % 0 % 100 %
(Y1.7)	Proses pelayanan yang cepat a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-Ragu d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju Total	11 35 19 14 1 80	13.8 % 43.7 % 23.7 % 17.5 % 1.3 % 100 %

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2008

Lanjutan Tabel 10
Distribusi Frekuensi Variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y)

(Y1.8)	Adanya keadilan dalam memperoleh pelayanan		
	a. Sangat Setuju	22	27.5 %
	b. Setuju	46	57.4 %
	c. Ragu-Ragu	9	11.3 %
	d. Tidak Setuju	3	3.8 %
	e. Sangat Tidak Setuju	0	0 %
	Total	80	100 %
(Y1.9)	Tingginya tingkat kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat		
	a. Sangat Setuju	21	26.4 %
	b. Setuju	50	62.3 %
	c. Ragu-Ragu	9	11.3 %
	d. Tidak Setuju	0	0 %
	e. Sangat Tidak Setuju	0	0 %
	Total	80	100 %
(Y1.10)	Kesesuaian biaya dengan nilai pelayanan		
)	a. Sangat Setuju		
	b. Setuju	13	16.2 %
	c. Ragu-Ragu	44	55 %
	d. Tidak Setuju	17	21.2 %
	e. Sangat Tidak Setuju	5	6.3 %
	Total	1	1.3 %
		80	100 %

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2008

Lanjutan Tabel 10
Distribusi Frekuensi Variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y)

(Y1.11)	Kepastian nominal biaya pelayanan		
	a. Sangat Setuju	17	21.2 %
	b. Setuju	39	48.8 %
	c. Ragu-Ragu	16	20 %
	d. Tidak Setuju	8	10 %
	e. Sangat Tidak Setuju	0	0 %
	Total	80	100 %
(Y1.12)	Kepastian waktu pelayanan		
	a. Sangat Setuju	18	22.5 %
	b. Setuju	40	50 %
	c. Ragu-Ragu	17	21.2 %
	d. Tidak Setuju	4	5 %
	e. Sangat Tidak Setuju	1	1.3 %
	Total	80	100 %
(Y1.13)	Kenyamanan tempat pelayanan	20	25 %
	a. Sangat Setuju	46	57.4 %
	b. Setuju	7	8.8 %
	c. Ragu-Ragu	6	7.5 %
	d. Tidak Setuju	1	1.3 %
	e. Sangat Tidak Setuju	80	100 %
	Total		

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2008

Lanjutan Tabel 10
Distribusi Frekuensi Variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y)

(Y1.14)	Keamanan di lokasi pelayanan		
	a. Sangat Setuju	25	31.3 %
	b. Setuju	45	56.2 %
	c. Ragu-Ragu	10	12.5 %
	d. Tidak Setuju	0	0 %
	e. Sangat Tidak Setuju	0	0 %
	Total	80	100 %

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2008

4.4 Analisis dan Interpretasi

4.4.1 Analisis Regresi Linier Sederhana

Dalam analisis linier regresi sederhana yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menjelaskan pengaruh variabel kualitas pelayanan publik (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Dengan menggunakan analisis ini sebagaimana yang terlampir pada lampiran 6 yang rekapitulasinya ditunjukkan dalam tabel 11 dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Nilai *R Square* menunjukkan nilai sebesar 0.535 atau 53.5 %.
Artinya bahwa variabel kepuasan masyarakat (Y) dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan publik (X) sebesar 53.5 % dan sisanya 46.5 % dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel kualitas pelayanan publik (X) yang diteliti.
- 2) Nilai F_{Hitung} enunjukkan nilai sebesar 89.610 (signifikasi $F = 0.000$). jadi $F_{Hitung} > F_{Tabel}$ ($89.610 > 3,96$) atau $Sig. F < 5\%$ ($0.000 < 0.05$), artinya bahwa variabel kualitas pelayanan publik (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).
- 3) Persamaan regresi antara variabel kualitas pelayanan publik (X) dengan kepuasan masyarakat (Y) adalah:

$$Y = 20.802 + 1.432x$$

Tabel 11
Rekapitulasi Hasil Uji Regresi Sederhana Antara Variabel Kualitas Pelayanan Publik (X) dengan Variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y)

Variabel	B	Beta	t	Sig t	Keterangan
Konstanta	20.802		5.86	0.000	signifikan
Kepuasan Masyarakat (Y)	1.432	0.731	5	0.000	
			9.46		
t_{tabel}	= 2.000				
R	= 0.731				
R Square	= 0.535				
Adjusted R Square	= 0.529				
F_{hitung}	= 89.610				
	= 0.000				
Sig. F	= 3.96				
F_{tabel}					

Dari persamaan uji regresi sederhana di atas, untuk mengetahui pengaruh antara satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Interpretasi dari pengaruh variabel kualitas pelayanan publik (X) terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Y) adalah:

Variabel kualitas pelayanan publik (X) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 1.432 dengan tingkat probabilitas 0.000 yang berarti tingkat kepercayaan sangat nyata (99%). Selain itu juga dapat dilihat besar dari t_{hitung} yaitu 9.466 dimana jauh lebih besar dari t_{tabel} yaitu 2.000. dengan

demikian variabel kualitas pelayanan publik (X) berpengaruh signifikan positif terhadap variabel tingkat kepuasan masyarakat (Y). Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan unsur kualitas pelayanan publik (X) cukup besar sehingga akan dapat menaikkan tingkat kepuasan masyarakat (Y) secara nyata.

4.4.2 Analisis Korelasi Spearman

Pada analisis ini, peneliti ingin mengetahui adanya hubungan antara kualitas pelayanan publik dengan tingkat kepuasan masyarakat dimana ditunjukkan dengan rumus:

$$r_s = \frac{\sum (D_i^2 - n_i^2)}{n(n^2 - 1)}$$

yang diinterpretasikan dengan penelitian ini, maka dapat dijelaskan bahwa ρ (rho) merupakan koefisien korelasi spearman, D merupakan perbedaan skor antar 2 variabel yaitu variabel kualitas pelayanan publik (X) dan variabel kepuasan masyarakat (Y), dan n merupakan jumlah kelompok.

Untuk uji hipotesis model ini dapat diketahui bila:

$$H_0: \rho = 0$$

, tak ada hubungan antara variabel kualitas pelayanan publik (X) dengan variabel tingkat kepuasan masyarakat (y)

$$H_1: \rho \neq 0$$

, ada hubungan antara variabel kualitas pelayanan publik (X) dengan variabel tingkat kepuasan masyarakat (Y)

Dalam pengambilan keputusan atas diterima atau ditolak nya hipotesis pada penelitian ini disesuaikan dengan kaidah dalam pengambilan keputusan yaitu: bila Sig. (2-tailed) $\leq \alpha/2$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, dan sebaliknya bila Sig. (2-tailed) $> \alpha/2$ maka H_1 ditolak dan H_0 diterima.

Tabel 12

Rekapitulasi Hasil Uji Korelasi Spearman Antara Variabel Kualitas Pelayanan Publik (X) dengan Variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y)

Korelasi Spearman		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Masyarakat
Kualitas Pelayanan	Koefisien Korelasi	1.000	.665
	Sig.	.	.000
	Jumlah	80	80
Kepuasan Masyarakat	Koefisien Korelasi	.665	1.000
	Sig.	.000	.
	Jumlah	80	80

Dari tabel korelasi diperoleh informasi nilai korelasi Spearman's antara Kualitas Pelayanan Publik (X) dan nilai Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0.665. hal ini menunjukkan bahwa ada korelasi yang kuat dan searah, atau dengan kata lain bila terjadi peningkatan pada nilai variabel kualitas pelayanan publik maka nilai dari tingkat kepuasan masyarakat juga akan mengikuti kenaikan tersebut, dan sebaliknya bila terjadi penurunan nilai dari kualitas pelayanan publik maka terjadi penurunan pula pada nilai tingkat kepuasan masyarakat.

Dalam uji hipotesis dapat dilihat pada tingkat signifikansi Sig.= 0.000 < $\alpha/2$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, hal ini berarti bahwa ada hubungan yang substansial, kuat dan searah antara kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat dengan taraf nyata kurang dari 0.02

4.5 Pembahasan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sukun ternyata memiliki hubungan yang kuat terhadap kepuasan masyarakat selaku penerima layanan. Hal ini dapat dilihat dari variabel kualitas pelayanan publik ternyata memiliki pengaruh terhadap variabel tingkat kepuasan masyarakat. Bila diinterpretasikan lebih lanjut, masyarakat selaku penerima layanan yaitu

mereka yang melakukan kegiatan dalam masalah pelayanan kependudukan memberikan penilaian-penilaiannya terhadap beberapa masalah yang dalam penelitian ini dibagi menjadi 2 variabel yaitu variabel kualitas pelayanan publik dan variabel tingkat kepuasan masyarakat. Berdasarkan frekuensi penilaian dari masyarakat kecamatan sukun mengenai kualitas pelayanan publik, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan petugas tergolong cukup tinggi dan hanya sedikit penilaian dari masyarakat yang mengenai rendahnya kualitas pelayanan.

Mengenai frekuensi kualitas pelayanan publik dijelaskan sebagai berikut, Pertama, dari total 80 responden, bila dilihat dari penilaian terhadap aspek kemudahan dalam memberikan Pelayanan, sebanyak 2 responden (2.5%) menyatakan sangat tidak setuju, 2 responden (2.5%) menyatakan tidak setuju, 5 responden (6.3 %) menyatakan ragu-ragu, 44 responden (55%) menyatakan setuju, dan 27 responden (33.7%) menyatakan sangat setuju. Kedua, penilaian terhadap aspek waktu dalam memberikan pelayanan, sebanyak 1 responden (1.3 %) menyatakan sangat tidak setuju, 11 responden (13.8%) menyatakan tidak setuju, 8 responden (10 %) menyatakan ragu-ragu, 35 responden (41.6%) menyatakan setuju, dan 25 responden (33.3%) menyatakan sangat setuju. Ketiga, untuk penilaian terhadap aspek kesesuaian biaya pelayanan, sebanyak 3 responden (3.8 %) menyatakan sangat tidak setuju, 11 responden (13.8%) menyatakan tidak setuju, 8 responden (10 %) menyatakan ragu-ragu, 41 responden (51.2%) menyatakan setuju, dan 17 responden (21.2%) menyatakan sangat setuju. Keempat, untuk aspek layanan yang diberikan , sebanyak 1 responden (1.3 %) menyatakan sangat tidak setuju, 1 responden (1.3%) menyatakan tidak setuju, 7 responden (8.8 %) menyatakan ragu-ragu, 42 responden (52.3%) menyatakan setuju, dan 29 responden (36.3%) menyatakan sangat setuju. Kelima, untuk penilaian terhadap aspek kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan, sebanyak 3 responden (3.8%) menyatakan sangat tidak setuju, 6 responden (7.5%) menyatakan tidak setuju, 8 responden (10 %) menyatakan ragu-ragu, 40 responden (50%) menyatakan setuju, dan 23 responden (28.7%) menyatakan sangat setuju. Dan keenam, bila dilihat dari penilaian terhadap

aspek kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju, 2 responden (2.5%) menyatakan tidak setuju, 16 responden (20 %) menyatakan ragu-ragu, 43 responden (53.8%) menyatakan setuju, dan 19 responden (23.7%) menyatakan sangat setuju.

Sementara itu, mengenai frekuensi penilaian dari masyarakat terhadap aspek tingkat kepuasan masyarakat, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan di Kantor Kecamatan Sukun tergolong cukup tinggi dan hanya sedikit penilaian dari masyarakat mengenai ketidakpuasan dari pelayanan yang telah mereka lakukan. Mengenai frekuensi dari tingkat kepuasan masyarakat pada masyarakat Kecamatan Sukun dijelaskan sebagai berikut,

Pertama, dari total 80 responden bila dilihat dari penilaian terhadap aspek kemudahan dalam memberikan pelayanan, sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju, 2 responden (2.5%) menyatakan tidak setuju, 9 responden (11.3 %) menyatakan ragu-ragu, 50 responden (62.3%) menyatakan setuju, dan 19 responden (23.7%) menyatakan sangat setuju.

Kedua, bila dilihat dari penilaian terhadap aspek kemudahan persyaratan secara administratif, sebanyak 1 responden (1.3%) menyatakan sangat tidak setuju, 2 responden (2.5%) menyatakan tidak setuju, 11 responden (13.8 %) menyatakan ragu-ragu, 51 responden (63.8%) menyatakan setuju, dan 15 responden (18.6%) menyatakan sangat setuju.

Ketiga, dalam penilaian terhadap aspek kepastian petugas dalam memberikan pelayanan, sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju, 1 responden (1.3%) menyatakan tidak setuju, 11 responden (13.7 %) menyatakan ragu-ragu, 49 responden (61.3%) menyatakan setuju, dan 19 responden (23.7%) menyatakan sangat setuju.

Keempat, untuk penilaian terhadap aspek tingkat kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan, sebanyak 1 responden (1.3%) menyatakan sangat tidak setuju, 5 responden (6.3%) menyatakan tidak setuju, 22 responden (27.3 %) menyatakan ragu-ragu, 39 responden (48.8%) menyatakan setuju, dan 13 responden (16.3%) menyatakan sangat setuju.

Kelima, dalam penilaian terhadap aspek tingginya tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan, sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju, 3 responden (3.8%) menyatakan tidak setuju, 16 responden (20 %) menyatakan ragu-ragu, 46 responden (57.4%) menyatakan setuju, dan 15 responden (18.8%) menyatakan sangat setuju.

Keenam, dari total 80 responden, bila dilihat dari penilaian terhadap aspek tingginya kemampuan dan sikap profesionalisme petugas dalam memberikan pelayanan, sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju, 2 responden (2.5%) menyatakan tidak setuju, 19 responden (23.7 %) menyatakan ragu-ragu, 44 responden (55%) menyatakan setuju, dan 15 responden (18.8%) menyatakan sangat setuju.

Ketujuh, bila dilihat dari penilaian terhadap aspek proses pelayanan cepat, sebanyak 1 responden (1.3%) menyatakan sangat tidak setuju, 14 responden (17.5%) menyatakan tidak setuju, 19 responden (23.7 %) menyatakan ragu-ragu, 35 responden (43.7%) menyatakan setuju, dan 11 responden (13.8%) menyatakan sangat setuju.

Kedelapan, bila dilihat dari penilaian terhadap aspek adanya keadilan dalam memperoleh pelayanan, sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju, 3 responden (3.8%) menyatakan tidak setuju, 9 responden (11.3 %) menyatakan ragu-ragu, 46 responden (57.4%) menyatakan setuju, dan 22 responden (27.5%) menyatakan sangat setuju.

Kesembilan, dari total 80 responden, bila dilihat dari penilaian terhadap aspek tingkat kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju, 0 responden (0%) menyatakan tidak setuju, 9 responden (11.3 %) menyatakan ragu-ragu, 50 responden (62.3%) menyatakan setuju, dan 21 responden (26.4%) menyatakan sangat setuju.

Kesepuluh, bila dilihat dari penilaian terhadap aspek kesesuaian biaya pelayanan, sebanyak 1 responden (1.3%) menyatakan sangat tidak setuju, 5 responden (6.3%) menyatakan tidak setuju, 17 responden (21.2 %) menyatakan

ragu-ragu, 44 responden (55%) menyatakan setuju, dan 13 responden (16.2%) menyatakan sangat setuju.

Kesebelas, bila dilihat dari penilaian terhadap aspek kepastian nominal biaya pelayanan, sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju, 8 responden (10%) menyatakan tidak setuju, 16 responden (20 %) menyatakan ragu-ragu, 39 responden (48.8%) menyatakan setuju, dan 17 responden (21.2%) menyatakan sangat setuju.

Keduabelas, bila dilihat dari penilaian terhadap aspek kepastian waktu pelayanan, sebanyak 1 responden (1.3%) menyatakan sangat tidak setuju, 4 responden (5%) menyatakan tidak setuju, 17 responden (21.2 %) menyatakan ragu-ragu, 40 responden (50%) menyatakan setuju, dan 18 responden (22.5%) menyatakan sangat setuju.

Ketigabelas, bila dilihat dari penilaian terhadap aspek kenyamanan tempat pelayanan, sebanyak 1 responden (1.3%) menyatakan sangat tidak setuju, 6 responden (7.5%) menyatakan tidak setuju, 7 responden (8.8 %) menyatakan ragu-ragu, 46 responden (57.4%) menyatakan setuju, dan 20 responden (25%) menyatakan sangat setuju.

Dan terakhir yang keempatbelas, bila dilihat dari penilaian terhadap aspek kenyamanan tempat pelayanan, sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju, 0 responden (0%) menyatakan tidak setuju, 10 responden (12.5 %) menyatakan ragu-ragu, 45 responden (56.2%) menyatakan setuju, dan 25 responden (31.3%) menyatakan sangat setuju.

Dari persentase dua variabel yang telah dijelaskan, penilaian masyarakat yang dijabarkan melalui kedua variabel yaitu variabel kualitas pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat memperlihatkan beberapa sikap dan penilaian atas pelayanan yang telah didapatkan masyarakat Kecamatan Sukun, hasil menunjukkan respon yang cukup positif baik dari kualitas pelayanan yang telah didapatkan maupun kepuasan atas layanan yang diterima. Namun disini ada 3 aspek yang perlu diperhatikan oleh Instansi terkait yaitu Kecamatan Sukun, aspek pertama dan kedua pada variabel kualitas pelayanan publik yaitu masalah waktu pelayanan dan

kesesuaian pelayanan. Mengenai waktu pelayanan sebanyak 13.8 % responden menyatakan tidak setuju atas waktu dalam proses pelayanan, dalam arti bahwa responden kurang puas akan waktu yang diperlukan atas suatu layanan dan hasil yang diterima dinilai terlalu lambat. Kemudian masalah kesesuaian biaya pelayanan menunjukkan 13.8 % responden tidak setuju atas kesesuaian biaya pelayanan. Dalam arti bahwa biaya pelayanan ternyata tidak sesuai dengan harapan dari masyarakat selaku pengguna layanan. Dan aspek ketiga adalah masalah kecepatan proses pelayanan (pada variabel tingkat kepuasan masyarakat), sebanyak 17.5 % responden tidak setuju terhadap masalah kecepatan pelayanan dimana pelayanan yang dilakukan dinilai masih lambat dan masih kurang sesuai dengan jadwal yang seharusnya dilakukan oleh petugas.

Dalam analisis penelitian yang telah dilakukan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Menurut Ambar dan Rosidah (2003; 80) dinyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik diperlukan mengingat dimana posisi organisasi publik yang secara langsung berhadapan dengan warga negara yang membutuhkan pelayanan. Bila organisasi publik mengabaikan kualitas, maka sesungguhnya hal ini akan dihadapkan dengan resiko yang cukup besar yaitu ketidakpuasan masyarakat dan kurang tercapainya tujuan nasional. Warga negara sendiri pada dasarnya juga memiliki berbagai macam kebutuhan dalam pelayanan misal seperti pelayanan masalah pendidikan, pelayanan masalah kesehatan, pelayanan masalah ketenagakerjaan, dan pelayanan lainnya. Dengan berbagai macam jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh warga negara, dengan hal tersebut muncul suatu bentuk respon tanggapan dan penilaian-penilaian lain dari pelayanan yang telah dilakukan oleh aparatur di tiap-tiap instansi publik yang terkait. Manakala masyarakat memperoleh pelayanan, saat itu pula penilaian atas pelayanan itu menjadi sikap yang timbul atas proses pelayanan yang telah dilakukan yang berlanjut pada hasil pelayanan. Sikap puas dan tidak puas dari masyarakat merupakan hal yang wajar yang timbul dalam kegiatan pelayanan. Bila memang masyarakat memberikan penilaian puas atas suatu pelayanan berarti instansi publik tersebut memang tidak memiliki masalah dalam hal

memberikan layanan pada masyarakat dan telah sesuai dengan tugas-tugas yang dilakukan oleh mereka selaku pemberi layanan masyarakat. Namun bila ada sikap ketidakpuasan dari masyarakat, hal ini perlu menjadi pertimbangan lain yang memberikan suatu bentuk dorongan kepada suatu instansi publik untuk mau membenahi diri baik dalam aspek sumberdaya manusia atau aparat pelaksana, prosedur, sarana, prasarana dan menyangkut aspek-aspek lainnya demi meningkatkan kualitas pelayanan.

Sesuai dengan paradigma *The New Public Service*, menurut Denhardt & Denhardt (2003) untuk bisa memberikan pelayanan yang bermutu (*Service quality*) pemerintah perlu memperhatikan 8 prinsip pelayanan yang bermutu, yaitu : Pertama, *Convenience*: ukuran yang menunjukkan tingkat pelayanan yang diberikan pemerintah dapat diakses dan tersedia dengan mudah oleh warga. Kedua, *Security*: ukuran yang menunjukkan tingkat pelayanan yang diberikan menjadikan warga merasa aman dan yakin bila menggunakannya. Ketiga, *Reliability*: menilai tingkat pelayanan pemerintah dapat disediakan secara benar dan tepat waktu. Keempat, *Personal Attention*: mengukur sejauh mana pelayanan pemerintah dapat diinformasikan oleh aparat dengan tepat pada warga dan aparat bisa bekerjasama dengan mereka untuk membantu memenuhi kebutuhannya. Kelima, *Problem-Solving Approach*: mengukur sejauh mana aparat pelayanan mampu menyediakan informasi bagi warga untuk mengatasi masalahnya. Keenam, *Fairness*: ukuran untuk menilai sejauh mana warga percaya bahwa pemerintah telah menyediakan layanan dengan cara yang adil bagi semua orang. Ketujuh, *Fiscal Responsibility*: ukuran yang menilai sejauh mana warga percaya bahwa pemerintah telah menyediakan pelayanan dengan cara menggunakan uang publik dengan penuh tanggung jawab. Kedelapan, *Citizen Influence*: mengukur sejauh mana warga merasa bahwa mereka dapat mempengaruhi mutu pelayanan yang mereka terima dari pemerintah.

Kedelapan hal inilah yang menjadi acuan pemerintah dalam menentukan kualitas pelayanan publik, dengan mengadopsi dari unsur-unsur yang ada yang kemudian dituangkan dalam standart pelayanan publik yaitu melalui Kep Menpan

No: 63/Kep.M.PAN/7/2003 yang merupakan pedoman dalam penyelenggaraan dan pelaksanaan pelayanan publik. Standart pelayanan minimal meliputi masalah prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana yang memadai, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan. Keenam unsur inilah yang secara konkrit memiliki hubungan dengan masalah kepuasan masyarakat, kepuasan itu sendiri merupakan respon positif dengan dari pelanggan dimana ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan.

Menurut Kotler (2003) dalam Arief (2007;165), “kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan akan merasa puas. Kepuasan itu sendiri dapat disimpulkan bahwa secara umum bisa diketahui mengenai apakah pelanggan puas atau tidak dapat diketahui dengan melihat dari kesesuaian antara harapan (*expectation*) pelanggan dengan persepsi pelayanan yang didapatkan.

Untuk pengujian hipotesis penelitian, peneliti menggunakan dua model uji hipotesis yaitu model analisis regresi linier sederhana dan analisis korelasi spearman. Dalam penelitian ini, kedua uji hipotesis tersebut digunakan untuk melihat seberapa pengaruh antara variabel kualitas pelayanan publik terhadap variabel tingkat kepuasan masyarakat dan mencari ada tidaknya hubungan antara variabel kualitas pelayanan publik dan variabel tingkat kepuasan masyarakat.

Pertama, hasil analisis data dengan menggunakan model analisis regresi linier sederhana yang menunjukkan adanya pengaruh antara satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Dalam hal ini variabel kualitas pelayanan publik (X) memiliki pengaruh terhadap terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Y) dimana variabel kualitas pelayanan publik (X) berpengaruh signifikan positif terhadap variabel tingkat kepuasan masyarakat (Y). Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan unsur kualitas pelayanan publik (X) cukup besar sehingga akan dapat menaikkan

tingkat kepuasan masyarakat (Y) secara nyata. Jadi dalam penelitian ini untuk hipotesis penelitian yaitu variabel tingkat kualitas pelayanan publik (x) berhubungan secara positif terhadap variabel tingkat kepuasan masyarakat (y) dapat disimpulkan hipotesis tersebut diterima.

kedua, uji hipotesis untuk mencari ada tidaknya hubungan antara dua variabel yang dalam penelitian ini menggunakan analisis korelasi Spearman. Analisis ini digunakan peneliti untuk mengetahui adanya hubungan antara kualitas pelayanan publik dengan tingkat kepuasan masyarakat. Hasil analisis yang dilakukan peneliti, menunjukkan adanya hubungan positif, kuat dan searah antara variabel kualitas pelayanan publik dan variabel tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini berarti bila terjadi peningkatan pada nilai variabel kualitas pelayanan publik maka nilai dari tingkat kepuasan masyarakat juga akan mengikuti kenaikan tersebut, dan sebaliknya bila terjadi penurunan nilai dari kualitas pelayanan publik maka terjadi penurunan pula pada nilai tingkat kepuasan masyarakat.

Selain itu, hasil dari analisa korelasi Spearman dapat disimpulkan dari Hipotesis yang diajukan yaitu adanya hubungan antara kualitas pelayanan publik dengan kepuasan masyarakat ternyata dapat diterima. Hal ini berarti ada korelasi antara kualitas pelayanan publik dengan tingkat kepuasan masyarakat dimana setiap peningkatan taraf dari kualitas pelayanan yang dilakukan di suatu instansi, baik menyangkut aspek sumber daya manusia dan menyangkut masalah sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan, maka akan mampu meningkatkan pula kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan publik.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Pelayanan publik yang baik merupakan salah satu arah tujuan dari pemerintah dalam meningkatkan kualitas dan taraf hidup masyarakat ke arah yang lebih baik lagi. Pelayanan yang baik didukung baik dari aspek sumberdaya manusia selaku birokrat yang melakukan kegiatan melayani masyarakat dan juga didukung oleh sarana dan prasarana penunjang terselenggaranya pelayanan yang baik dan berorientasi pada masyarakat secara objektif.

Pelayanan yang baik secara langsung dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dimana masyarakat selaku penerima layanan dimana penilaian kepuasan masyarakat itu sendiri didasarkan pada beberapa aspek kualitas pelayanan publik. Dari penelitian yang telah dilakukan di Kantor Kecamatan Sukun Kota Malang menunjukkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pada dasarnya, aspek kualitas pelayanan publik yang diinterpretasikan dalam variabel kualitas pelayanan publik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di wilayah Kecamatan Sukun cukup tinggi. Hal ini ditandai tingginya penilaian masyarakat terhadap beberapa indikator kualitas pelayanan publik yang tertulis dalam Kep.Menpan No: 63/Kep.M.PAN/7/2003 tentang Standart Pelayanan Minimal. Namun ada dua aspek yang perlu diperhatikan oleh Kecamatan Sukun yaitu masalah waktu pelayanan dan kesesuaian pelayanan. Mengenai waktu pelayanan sebanyak 13.8 % responden menyatakan tidak setuju atas waktu dalam proses pelayanan, dalam arti bahwa responden kurang puas akan waktu yang diperlukan atas suatu layanan dan hasil yang diterima dinilai terlalu lambat. Kemudian masalah kesesuaian biaya pelayanan menunjukkan 13.8 % responden tidak setuju atas kesesuaian biaya pelayanan. Dalam arti bahwa biaya pelayanan ternyata tidak sesuai dengan harapan dari masyarakat selaku pengguna layanan.

2. Mengenai aspek tingkat kepuasan masyarakat, masyarakat di Kecamatan Sukun ternyata memberikan penilaian yang cukup tinggi terhadap kepuasan pelayanan yang telah didapatkan. Kepuasan atas pelayanan yang diberikan tersebut didasari pada beberapa indikator yang sesuai dengan Kepmen PAN Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 mengenai Prosedur dan persyaratan dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Namun ada satu unsur yang perlu diperhatikan yaitu masalah kecepatan proses pelayanan (pada variabel tingkat kepuasan masyarakat), sebanyak 17.5 % responden tidak setuju terhadap masalah kecepatan pelayanan dimana pelayanan yang dilakukan dinilai masih lambat dan masih kurang sesuai dengan jadwal yang seharusnya dilakukan oleh petugas.
3. Dalam penelitian ini sebuah hipotesis yang diajukan oleh peneliti ada dua yaitu adanya pengaruh antara kualitas pelayanan publik dengan tingkat kepuasan masyarakat dan adanya hubungan antara kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Dua uji hipotesis dilakukan yaitu analisis regresi linier sederhana untuk mencari ada tidaknya pengaruh antara kualitas pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat dan uji korelasi Spaerman untuk mencari ada tidaknya hubungan antara dua variabel. Untuk analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh terhadap variabel tingkat kepuasan masyarakat. Dalam hal ini variabel kualitas pelayanan publik (X) memiliki pengaruh terhadap terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Y) dimana variabel kualitas pelayanan publik (X) berpengaruh signifikan positif terhadap variabel tingkat kepuasan masyarakat (Y). Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan unsur kualitas pelayanan publik (X) cukup besar sehingga akan dapat menaikkan tingkat kepuasan masyarakat (Y) secara nyata. Untuk uji ada tidaknya hubungan antara variabel kualitas pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat

dilakukan dengan uji korelasi Spearman yaitu untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara satu variabel bebas dan satu variabel terikat yang ditunjukkan pada variabel kualitas pelayanan publik (X) yang menjadi variabel bebas dan variabel tingkat kepuasan masyarakat (Y) yang menjadi variabel terikat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada korelasi atau hubungan yang kuat dan searah, atau dengan kata lain bila terjadi peningkatan pada nilai variabel kualitas pelayanan publik maka nilai dari tingkat kepuasan masyarakat juga akan mengikuti kenaikan tersebut, dan sebaliknya bila terjadi penurunan nilai dari kualitas pelayanan publik maka terjadi penurunan pula pada nilai tingkat kepuasan masyarakat.

5.2 Saran

Dengan melihat pada kesimpulan di atas, ada beberapa saran yang diajukan peneliti antara lain:

1. Demi meningkatkan kinerja, kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan Oleh Kantor Kecamatan Sukun yaitu pada masalah kecepatan pelayanan, kesesuaian biaya pelayanan, dan masalah kecepatan pelayanan. Sehingga pemenuhan akan pelayanan yang baik dan berkualitas dapat tercapai yang akan memberikan nilai positif berupa kepuasan akan pelayanan yang didapatkan dari masyarakat bagi instansi terkait.
2. Perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik dengan harapan ke depan pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Sukun lebih ditingkatkan lagi menuju pelayanan prima, hal ini sesuai dengan salah satu visi Kecamatan Sukun Kota Malang yaitu terwujudnya Kecamatan sebagai pelopor pelayanan masyarakat terbaik dan bertanggung jawab menuju ke arah pelayanan prima.

Daftar Pustaka

- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia.
- Denhardt, Janet V, and Denhardt, Robert B. 2003. *The New Public Service: Serving, Not Steering*. M.E. Sharpe, USA
- Faisal, Sarafiah. 2003. *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Hadi, Sutrisno. 1986. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM.
- Masri, Singarimbun Dan Effendi , Sofian. 1995. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.
- Moekjizat. *Metode Riset Daam Penelitian*. 1995. Bandung: PT Mandar Maju.
- Moenir, H.A.S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muslimin. 2002. *Metode Penelitian Di Bidang Sosial*. Malang: Bayu Media Dan UMM Press.
- Pramesti, Getut. 2007. *Aplikasi SPSS 15.0 Dalam Model Linear Statistika*. Jakarta: PT ElexMedia Komputindo.
- Rakhmat, Jalaludin. 2005. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sari , Endang S. 1999. *Audience Research*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sudarmanto, R Gunawan. 2005. *Analisis Regresi Ganda Dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian*. Jakarta: Alfabeta.
- Sulistiayani, Ambar Teguh. Dan Rosidah. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Konsep, Teori, Dan Pengembangan Dalam Konteks Organisasi Publik)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suryabrata, Sumadi. 2005. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Usman , Husaini Dan Akbar, Purnomo Setiadi. 2000. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.

Wahid, Sulaiman. 2003. *Statistik Non Parametrik (Contoh Kasus Dan Pemecahannya Dengan SPSS 10.0)*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Warsito Dan Yuwono, Teguh. 2003. *Otonomi Daerah (Capacity Building Dan Penguatan Demokrasi Lokal)*. Semarang: Puskodak UNDIP.

Internet:

- 2006. "Kep Men Pan/2/2004" diakses pada tanggal 2 Maret 2008 pukul 23.00 WIB, dari <http://www.menpan.go.id>
- 2006. "Kep Men Pan/7/2003" diakses pada tanggal 2 Maret 2008 pukul 23.00 WIB, dari <http://www.menpan.go.id>
- 2008. "Profil Kecamatan Sukun" diakses pada tanggal 8 Maret 2008 pukul 22.00 WIB, dari [http://www.pemkot-malang.go.id/profil kecamatan /sukun](http://www.pemkot-malang.go.id/profil_kecamatan/sukun)
- 2006. "Arti Masyarakat" diakses pada tanggal 8 Maret 2008 pukul 22.00 WIB, dari <http://www.wikipedia.go.id/ind~/masy~.html>.
- Martini. 1995. "Karakteristik Pelayanan" diakses pada tanggal 8 Maret 2008 pukul 22.00 WIB, dari <http://www.wikipedia.go.id/ind~/karak~.html>.
- Zeithalm. "A Conceptual Model Of Service Quality" diakses pada tanggal 8 maret 2008 pukul 22.00 WIB, dari <http://www.wikipedia.go.id/eng~/service~.html>.

Peraturan Perundangan

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah

*Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:
63/Kep.M.PAN/7/2003* Tentang Standar Pelayanan Minimal

*Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:
Kep/25/M.PAN/2/2004* Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Lampiran 1

PENGANTAR

Kepada Yth.: Warga Masyarakat Kecamatan Sukun
Kota Malang

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan Penelitian Skripsi Saya yang berjudul “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Publik Dan Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Sukun, Kota Malang” , Saya Mohon dengan hormat kesediaannya untuk memberikan penilaian atas pelayanan yang telah Bapak/ Ibu/ Saudara dapatkan di Kantor Kecamatan ini.

Jawaban yang Anda berikan hendaknya menurut penilaian yang Anda rasakan saat ini, serta penilaian atas pelayanan yang Anda dapatkan. Kerahasiaan jawaban dan identitas Anda akan Saya jamin sepenuhnya.

Atas perhatian dan partisipasinya Saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,
Malang, 29 Mei 2008

Hisyam Asyari

Lanjutan Lampiran 1

IDENTITAS

Nama :

Usia : Thn.

Jenis Kelamin :

Pendidikan (*) : -. SD -. SMP -. SMA -. D3 -. S1 -. **Tidak Sekolah**

Pekerjaan :

Jenis Pelayanan Yang Telah Didapatkan :

(*) *Lingkari Salah Satu Pilihan*

Petunjuk Pengisian

1. Isilah identitas Anda pada tempat yang telah disediakan
2. Bacalah dengan seksama dan pahami lebih dulu setiap pertanyaan
3. Skala ini memiliki lima (5) alternatif jawaban, yaitu:
~ **SS : Sangat Setuju** ~ **R : Ragu-Ragu** ~ **STS : Sangat Tidak Setuju**
~ **S : Setuju** ~ **TS : Tidak Setuju**
4. Berilah Tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang menurut Anda paling sesuai dengan pendapat Anda
5. Jawab semua pertanyaan, jangan sampai ada no. Pertanyaan yang terlewatkan. Contoh:

No.	Pertanyaan	Pendapat Anda				
		Sangat Setuju	Setuju	Ragu-Ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1.	Menurut Saya, Pelayanan pembuatan KTP di Instansi ini sangat cepat	X				

Keterangan: apabila subyek memilih jawaban Sangat Setuju (SS) terhadap pertanyaan ” Menurut Saya, Pelayanan pembuatan KTP di Instansi ini sangat cepat”, berarti menurut subjek pelayanan pembuatan KTP yang ada di instansi tersebut sangat cepat

SELAMAT MENGERJAKAN



Lanjutan Lampiran 1

No.	Pertanyaan	Pendapat Anda				
		SS	S	R	TS	STS
1.	Pada dasarnya,kecamatan sukun memiliki kemudahan prosedur dalam memberikan pelayanan					
2.	Pelayanan di kantor ini membutuhkan waktu pelayanan yang cepat					
3.	Saya membayar biaya pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku					
4.	Produk layanan di kantor ini sesuai dengan ketentuan yang berlaku (pelayanan KK,KTP ,SKB kawin,KIP musiman, dll)					
5.	Kelengkapan sarana dan prasarana di kantor kecamatan sukun sangat baik					
6.	Menurut Saya,kemampuan petugas dalam memberikan layanan sangat tinggi					

No.	Pertanyaan	Pendapat Anda				
		SS	S	R	TS	STS
1.	Kecamatan sukun memiliki prosedur pelayanan yang sangat mudah dalam memberikan pelayanan					
2.	Menurut Saya,persyaratan administratif dalam memperoleh pelayanan di kantor ini sangat mudah					
3.	Saat mendapatkan pelayanan, para petugas memiliki kepastian dan kejelasan terhadap layanan yang Saya butuhkan					
4.	Menurut Saya,tingkat kedisiplinan petugas pelayanan sangat tinggi					
5.	Menurut Saya,para petugas memiliki tanggung jawab yang tinggi terhadap pelayanan yang Saya dapatkan					
6.	Menurut Saya,para petugas memiliki kemampuan dan sikap profesionalisme dalam memberikan pelayanan					

Lanjutan Lampiran 1

7.	Proses pelayanan di kantor ini menurut Saya sangat cepat					
8.	Dalam mendapatkan pelayanan, Saya diperlakukan secara adil / tidak membeda-bedakan status					
9.	Menurut Saya, para petugas dalam memberikan layanan sangat sopan dan ramah					
No.	Pertanyaan	Pendapat Anda				
		SS	S	R	TS	STS
10.	Menurut Saya, biaya yang Saya bayarkan sesuai dengan nilai pelayanan yang Saya dapatkan					
11.	Biaya pelayanan yang Saya bayarkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di kota Malang					
12.	Jadwal (waktu) pelayanan di kantor ini sangat tepat					
13.	Menurut Saya, tempat pelayanan di sini sangat nyaman					
14.	Menurut Saya, tempat pelayanan di sini sangat aman					



TERIMA KASIH ATAS KERJASAMANYA



Lampiran 2

Korelasi Kualitas Pelayanan Publik

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
x1.1	4,10	,92	30
x1.2	3,43	1,14	30
x1.3	3,23	1,22	30
x1.4	3,50	1,17	30
x1.5	3,63	,96	30
x1.6	2,97	1,13	30
x1	20,8667	3,8839	30

Correlations

		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	x1
x1.1	Pearson Correlation	1,000	,155	,009	,208	,314	,301	,514
	Sig. (2-tailed)		,414	,962	,270	,091	,106	,004
	N	30	30	30	30	30	30	30
x1.2	Pearson Correlation	,155	1,000	,595	,013	-,165	,335	,577
	Sig. (2-tailed)	,414		,001	,946	,384	,071	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
x1.3	Pearson Correlation	,009	,595	1,000	,326	,017	,206	,653
	Sig. (2-tailed)	,962	,001		,079	,931	,276	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
x1.4	Pearson Correlation	,208	,013	,326	1,000	,475	,196	,631
	Sig. (2-tailed)	,270	,946	,079		,008	,299	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
x1.5	Pearson Correlation	,314	-,165	,017	,475	1,000	,273	,502
	Sig. (2-tailed)	,091	,384	,931	,008		,144	,005
	N	30	30	30	30	30	30	30
x1.6	Pearson Correlation	,301	,335	,206	,196	,273	1,000	,652
	Sig. (2-tailed)	,106	,071	,276	,299	,144		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
x1	Pearson Correlation	,514	,577	,653	,631	,502	,652	1,000
	Sig. (2-tailed)	,004	,001	,000	,000	,005	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

Lanjutan Lampiran 2
Hasil Analisis Validitas Kualitas Pelayanan Publik (X)

Item Pertanyaan	Harga Koefisien r	Simpulan
X 1.1	0,514	Valid
X 1.2	0,577	Valid
X 1.3	0,653	Valid
X 1.4	0,631	Valid
X 1.5	0,502	Valid
X 1.6	0,652	Valid

(Batas minimum dianggap memenuhi syarat validitas apabila $r = 0,300$)

Lanjutan Lampiran 3
Hasil Analisis Validitas Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y)

Item Pertanyaan	Harga Koefisien r	Simpulan
Y 1.1	0,582	Valid
Y 1.2	0,640	Valid
Y 1.3	0,434	Valid
Y 1.4	0,442	Valid
Y 1.5	0,571	Valid
Y 1.6	0,427	Valid
Y 1.7	0,327	Valid
Y 1.8	0,467	Valid
Y 1.9	0,467	Valid
Y 1.10	0,387	Valid
Y 1.11	0,384	Valid
Y 1.12	0,549	Valid
Y 1.13	0,426	Valid
Y 1.14	0,410	Valid

(Batas minimum dianggap memenuhi syarat validitas apabila $r = 0,300$)

Lampiran 4

Reliabilitas Kualitas Pelayanan Publik

***** Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

	Mean	Std Dev	Cases
1. X1	20,8667	3,8839	30,0
2. XGANJIL	10,9667	1,9737	30,0
3. XGENAP	9,9000	2,3096	30,0

N of Cases = 30,0

	N of			
Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	Variables
Scale	41,7333	60,3402	7,7679	3

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	13,9111	9,9000	20,8667	10,9667	2,1077	36,5693

Item Variances	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	8,1050	3,8954	15,0851	11,1897	3,8725	37,0588

Inter-item						
Correlations	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	,8178	,6422	,9210	,2788	1,4341	,0187

Reliability Coefficients 3 items

Alpha = ,8956 Standardized item alpha = ,9309

Lampiran 5

Reliabilitas Tingkat Kepuasan Masyarakat

***** Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

	Mean	Std Dev	Cases
1. Y1	49,0333	6,6927	30,0
2. YGANJIL	23,9000	3,6137	30,0
3. YGENAP	24,3667	3,7827	30,0

N of Cases = 30,0

	Mean	Variance	Std Dev	Variables
Statistics for Scale	97,3000	168,4931	12,9805	3

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	32,4333	23,9000	49,0333	25,1333	2,0516	206,7244

Inter-item

Correlations	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	,7175	,4644	,8753	,4109	1,8848	,0392

Reliability Coefficients 3 items

Alpha = ,8576 Standardized item alpha = ,8840

Lampiran 6

Analisis Regresi Linier Sederhana

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepercayaan Masyarakat	55,04	7,221	30
Kualitas Pelayanan	23,90	3,454	30

Correlations

		Kepercayaan Masyarakat	Kualitas Pelayanan
Pearson Correlation	Kepercayaan Masyarakat	1,000	,731
	Kualitas Pelayanan	,731	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepercayaan Masyarakat	.	,000
	Kualitas Pelayanan	,000	.
N	Kepercayaan Masyarakat	30	30
	Kualitas Pelayanan	30	30

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan(a)		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepercayaan Masyarakat

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,731(a)	,535	,529	4,957

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepercayaan Masyarakat

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2202,096	1	2202,096	89,410	,000(a)
	Residual	1914,790	28	68,385		
	Total	4116,886	29			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepercayaan Masyarakat

Lampiran 6
Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t		Sig.		95% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta	Lower Bound	Upper Bound	B	Std. Error	B	Std. Error
1	(Constant)	20,802	3,639		5,685	,000	13,518	28,086		
	Kualitas Pelayanan	1,432	,151	,731	9,466	,000	1,131	1,734		

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Residuals Statistics(a)

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	37,99	63,78	55,04	5,280	80
Std. Predicted Value	-3,229	1,655	,000	1,000	80
Standard Error of Predicted Value	,554	1,884	,740	,259	80
Adjusted Predicted Value	36,47	63,86	55,01	5,308	80
Residual	-13,316	11,549	,000	4,926	80
Std. Residual	-2,686	2,330	,000	,994	80
Stud. Residual	-2,708	2,361	,003	1,010	80
Deleted Residual	-13,530	11,866	,031	5,087	80
Stud. Deleted Residual	-2,826	2,435	,001	1,027	80
Mahal. Distance	,001	10,424	,988	1,742	80
Cook's Distance	,000	,326	,017	,040	80
Centered Leverage Value	,000	,132	,013	,022	80

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Lampiran 7
Analisis Korelasi Spearman

Correlations

			Kualitas Pelayanan	Kepuasan Masyarakat
Spearman's rho	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	1.000	.665(**)
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	80	80
	Kepuasan Masyarakat	Correlation Coefficient	.665(**)	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	80	80

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

Lampiran 8
Tabulasi Data Responden

Nomor	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	Pelayanan	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	X
1	17	2	4	4	1	5	2	4	5	4	4	24
2	24	1	2	4	1	4	5	5	5	4	4	27
3	18	2	2	4	1	5	4	5	5	5	4	28
4	50	1	2	2	1	5	5	5	5	5	5	30
5	26	1	2	4	1	4	4	4	4	4	4	24
6	34	1	2	6	1	4	5	4	4	3	3	23
7	20	2	5	4	1	4	2	4	4	2	3	19
8	17	1	4	4	1	4	3	4	4	4	4	23
9	38	1	2	4	1	5	5	2	5	4	5	26
10	23	2	5	4	1	5	5	5	5	5	5	30
11	41	1	3	3	2	5	5	5	5	5	5	30
12	23	1	2	3	1	5	5	5	5	5	5	30
13	17	1	4	4	1	5	4	5	5	4	4	27
14	22	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	24
15	25	1	2	4	2	4	4	4	4	4	4	24
16	21	2	5	4	2	4	2	4	4	4	4	22
17	43	2	2	5	3	4	4	4	4	4	4	24
18	43	1	2	2	3	2	2	3	1	1	3	12
19	22	1	2	4	1	4	4	1	5	4	3	21
20	19	1	4	4	2	4	4	3	4	4	4	23
21	23	1	2	5	3	4	4	4	4	4	4	24
22	19	1	4	4	1	5	5	5	5	4	5	29
23	30	1	2	6	2	4	4	2	5	3	4	22
24	20	2	2	4	2	4	2	4	4	4	5	23
25	26	2	4	4	2	4	2	4	4	4	5	23
26	22	1	2	4	1	5	5	4	4	4	5	27
27	28	1	2	5	4	5	5	5	5	2	4	26
28	39	2	5	3	2	4	4	1	4	3	4	20
29	23	1	3	4	1	2	5	2	3	4	4	20
30	19	2	4	4	1	4	5	4	4	3	3	23
31	19	2	4	4	1	4	4	4	5	5	5	27
32	27	1	2	4	1	4	4	4	4	4	4	24

Lanjutan Lampiran 8
Tabulasi Data Responden

Nomor	Usla	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	Pelayanan	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	X
33	59	1	3	2	2	4	4	4	4	4	4	24
34	26	1	2	3	3	4	3	4	4	4	3	22
35	26	1	2	3	2	4	3	5	4	3	3	22
36	22	2	2	4	2	5	4	4	5	5	4	27
37	19	2	2	4	2	5	4	4	5	5	4	27
38	18	1	4	4	1	5	2	2	4	4	3	20
39	19	1	5	4	1	4	5	4	4	2	3	22
40	19	1	4	4	1	5	4	4	5	4	4	26
41	17	1	4	4	1	5	4	4	5	4	4	26
42	21	1	2	4	1	4	5	4	4	2	4	23
43	22	1	5	4	1	4	5	4	3	4	3	23
44	53	1	2	3	1	4	2	2	2	2	2	14
45	28	1	3	3	1	4	3	3	4	4	4	22
46	18	2	4	4	1	4	4	4	3	4	4	23
47	31	1	2	6	3	5	5	5	5	5	5	30
49	26	1	2	6	1	4	4	5	4	5	4	26
49	30	2	5	5	1	3	4	2	3	4	3	19
50	24	1	5	4	2	4	5	4	4	4	4	25
51	27	1	2	4	4	5	5	4	4	4	5	27
52	48	2	5	4	1	4	4	3	4	4	4	23
53	21	1	2	4	1	3	3	3	4	2	2	17
54	20	1	4	4	1	5	5	4	4	4	4	26
55	28	2	5	4	2	4	5	4	4	4	4	25
56	19	1	5	4	2	3	4	5	3	5	4	24
57	25	2	2	5	1	5	1	5	5	5	4	25
58	18	1	4	4	1	5	4	4	4	4	4	25
59	18	2	4	4	1	5	4	4	4	4	3	24
60	19	2	5	4	1	1	2	2	5	5	5	20
61	30	1	2	4	2	1	5	1	3	1	3	14
62	31	1	3	3	3	4	4	3	4	3	4	22
63	33	1	2	2	1	4	3	3	5	5	4	24
64	25	2	5	4	1	4	4	4	4	4	4	24
65	38	1	1	3	2	4	4	2	4	4	4	22

Lanjutan Lampiran 8
Tabulasi Data Responden

Nomor	y1.1	y1.2	y1.3	y1.4	y1.5	y1.6	y1.7	y1.8	y1.9	y1.10	y1.11	y1.12	y1.13	y1.14	Y
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
34	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	50
35	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	49
36	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	2	4	3	3	47
37	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	2	4	3	3	47
38	5	4	3	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	52
39	2	3	4	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	4	39
40	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	54
41	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	52
42	4	3	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3	55
43	3	3	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4	4	3	48
44	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	43
45	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	5	5	52
46	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	59
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
49	4	5	3	5	4	3	4	5	5	3	5	4	5	5	60
49	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	51
50	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	55
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	55
52	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	55
53	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	2	4	50
54	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	58
55	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	63
56	4	5	3	4	4	3	2	5	4	3	4	5	4	4	54
57	4	4	4	3	3	3	1	4	4	3	3	1	4	4	45
58	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	52
59	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	50
60	5	5	5	4	5	5	2	5	5	4	4	4	4	4	61
61	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	35
62	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	52
63	4	4	4	4	5	4	4	3	5	2	3	3	4	5	54
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	56
65	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	52

Lanjutan Lampiran 8
Tabulasi Data Responden

Nomor	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	Pelayanan	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	X
66	36	1	2	3	2	4	4	2	5	5	5	25
67	30	1	2	6	1	4	4	4	4	5	5	26
68	55	1	5	4	1	5	5	4	4	4	4	26
69	32	1	2	4	1	5	5	4	4	4	4	26
70	25	1	3	3	1	3	3	4	4	1	3	18
71	21	2	4	3	1	4	2	4	4	3	3	20
72	24	1	2	4	1	3	3	3	3	3	3	18
73	24	1	2	4	1	4	4	2	5	5	4	24
74	35	2	5	6	1	5	5	5	5	5	5	30
75	19	2	4	4	1	4	4	4	4	4	4	24
76	29	2	2	5	2	5	4	5	5	5	5	29
77	40	1	2	4	3	4	4	4	4	5	4	25
78	23	1	4	4	1	4	2	2	5	5	5	23
79	48	1	5	4	3	5	5	5	5	5	5	30
80	37	1	3	4	4	4	4	4	5	5	4	26

Lampiran 9
Surat Ijin Penelitian Badan Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat
Kota Malang



PEMERINTAH KOTA MALANG
BADAN KESATUAN BANGSA DAN
PERLINDUNGAN MASYARAKAT

Jl. Tugu No. 1 Telp. (0341) 366252 M A L A N G

Kode Pos 65119

Malang, 21 Mei 2008

Nomor : 072/492/35.73.405/2008
Lampiran : -
Perihal : Rekomendasi Penelitian /
Survey / Research

Kepada
Yth. Sdr. Camat Sukun Kota Malang
di
MALANG

Menunjuk Surat Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
Tanggal : 19 Mei 2008
Nomor : 3621/J.10.1.14/PG/2008

Bersama ini diberitahukan bahwa :

Nama : Hisyam Asyari
Alamat : Jl. Raya Pakisaji No.20 Malang
Pekerjaan : Mahasiswa
Kebangsaan : Indonesia

Bermaksud mengadakan Penelitian / Survey / Research

Judul : Pelayanan Publik
Pembimbing : 1. Drs. Bambang Supriyono, MS.
2. Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA,ph.D
Peserta : -
Waktu : 29 Mei s/d 26 Juni 2008
Lokasi : Kecamatan Sukun Kota Malang

Peneliti Wajib mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di Dinas / Badan / Kantor Bagian Instansi setempat.

Demikian harap menjadikan maklum

KEPALA BAKESBANG DAN LINMAS
KOTA MALANG



TEMBUSAN : Kepada Yth.
1. Sdr. Dekan FIA Universitas Brawijaya
2. Yang bersangkutan

Lampiran 10
Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian Kecamatan Sukun



PEMERINTAH KOTA MALANG
KANTOR KECAMATAN SUKUN

Jl. Keben I Telp. (0341) 801268 MALANG

Malang, 19 Agustus 2008

Nomor :
Lampiran : -
Perihal : Ijin Pelaksanaan
 Penelitian

Merujuk pada Surat Rekomendasi Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa Dan Perlindungan Masyarakat Kota Malang
Tanggal : 21 Mei 2008
Nomor : 072/492/35.73.405/2008

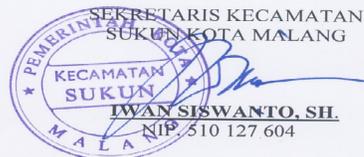
Bersama ini diberitahukan bahwa:

Nama : HISYAM ASYARI
Alamat : Jl. Raya Pakisaji No. 20 Malang
Pekerjaan : Mahasiswa

Telah melaksanakan Penelitian/ Survey

Judul : Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Publik dan Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Sukun Kota Malang
Waktu : 29 Mei S.D 26 Juni 2008

Demikian Surat Ijin Pelaksanaan Penelitian diberikan kepada yang bersangkutan. Harap menjadikan maklum.



CURRICULUM VITAE

Nama : Hisyam Asyari
Nomor Induk Mahasiswa : 0410310057
Tempat dan Tanggal lahir : Malang, 24 Januari 1984
Alamat Asal : Jl. Raya No. 20 Pakisaji Malang 65162
Telepon : (0341) 801029
HP : (0341) 8110029
Pendidikan : 1). 1991 – 1997 SD Negeri 3 Pakisaji
Kabupaten Malang
2). 1997 – 2000 SLTP Negeri 6 Malang
3). 2000 – 2003 SMU Negeri 2 Malang
4). 2003 – 2004 Politeknik Negeri Malang
5). 2004 – 2008 Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya Malang

