INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

(Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu)

SKRIPSI

Diajukan untuk menempuh ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

> RAVICKA SUKMA SARI 0810310336



UNIVERSITAS BRAWIJAYA FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK MALANG 2012 Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.

Maka apabíla kamu telah seleseí (darí sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang laín.

Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap

(Surat 94:6-8)

BRAWIJAYA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik

(Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu)

Disusun oleh : Ravicka Sukma Sari

NIM : 0810310336

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Malang, 26 Maret 2012

Komisi Pembimbing

Ketua

<u>Dr. Irwan Noor, MA</u> NIP. 19611024 198601 1 002 Anggota

<u>Drs. Romula Adiono, MAP</u> NIP. 19620401 198703 1 003

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji Skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 13 April 2012

Jam : 08.00 WIB

Nama : Ravicka Sukma Sari

Judul : Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik (Studi

di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu)

TELAH DINYATAKAN LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua

<u>Dr. Irwan Noor, MA</u> NIP. 19611024 198601 1 002 Anggota

<u>Drs. Romula Adiono, MAP</u> NIP. 19620401 198703 1 003

Anggota

Dr. Lugman Hakim, M.Sc

NIP. 19560801 198701 1 001

Anggota

Drs. Mochamas Rozikin, MAP

NIP. 19630503 198802 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak dapat 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, 26 Maret 2012

Ravicka Sukma Sari

NIM : 0810310336

RINGKASAN

Ravicka Sukma Sari, 2008, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Batu). Ketua Pembimbing: Dr. Irwan Noor, MA; Anggota: Drs Romula Adiono, MAP.

Dalam skripsi ini peneliti membahas mengenai indeks kepuasan masyarakat yang mengacu pada Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Latar belakang dari penelitian ini adalah pembenahan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah perlu mendapat penilaian oleh masyarakat untuk menjadikan kualitas pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat. Dari uraian tersebut yang menjadi permasalahan didalam penelitian ini adalah Bagaimana tingkat indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayananan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Analisis data penelitian ini termasuk riset deskriptif yang menjelaskan keadaan yang sebenarnya tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *probability samping* dengan metode *simple random sampling*.

Dari analisis yang dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat 14 sub variabel U (tingkat kepuasan terhadap pelayanan publik), diketahui bahwa IKM dari U1 (prosedur pelayanan) memiliki nilai konversi 70,75 dapat dikategorikan baik/puas. U2 (persyaratan pelayanan) dengan nilai interval konversi 70,5 dikategorikan baik/puas, U3 (kejelasan petugas pelayanan) dengan nilai interval konversi 70 dikategorikan baik/puas, U4 (kedisiplinan petugas pelayanan) dengan nilai interval konversi 69,75 dikategorikan baik/puas, U5 (tanggung jawab petugas pelayanan) dengan nilai interval konversi 74 dikategorikan baik/puas, U6 (kemampuan petugas pelayanan) dengan nilai interval konversi 75,75 dikategorikan baik/puas, U7 (kecepatan pelayanan) dengan nilai interval konversi 64,5 dikategorikan baik/puas, U8 (keadilan mendapatkan pelayanan) dengan nilai interval konversi 68,75 dikategorikan baik/puas, U9 (kesopanan dan keramahan petugas) dengan nilai interval konversi 73 dikategorikan baik/puas, U10 (kewajaran biaya pelayanan) dengan nilai interval konversi 77 dikategorikan baik/puas, U11 (kepastian biaya pelayanan)

dengan nilai interval konversi 73,5 dikategorikan baik/puas, U12 (kepastian jadwal pelayanan) dengan nilai interval konversi 62,50 dikategorikan kurang baik/kurang puas, U13 (kenyamanan lingkungan) dengan nilai interval konversi 74 dikategorikan baik/puas, U14 (keamanan pelayanan) dengan nilai interval konversi 77,25 dikategorikan baik/puas. Dari 14 unsur pelayanan tersebut yang memiliki interval konversi tertinggi adalah U14 (keamanan pelayanan) dengan nilai interval konversi 77,25 dan yang memiliki interval konversi terendah adalah U12 (kepastian jadwal pelayanan) dengan nilai interval 62,50.

Dalam penelitian ini penulis menyarankan perlu adanya peningkatan mutu pelayanan paling rendah adalah pada sub variabel kepastian jadwal pelayanan (U12). Agar dapat memiliki nilai indeks yang lebih tinggi atau setara dengan sub variabel lain, maka perlu dilakukan pembenahan dengan cara menambah alat pencetak dan komputer, serta menambah pegawai yang dapat bekerja di bagian operator. Sedangkan untuk sub variabel U14 (keamanan lingkungan) merupakan sub variabel memiliki nilai interval konversi paling tinggi, disarankan minimal harus tetap mempertahankan, bahkan kalau bisa lebih ditingkatkan keamanan dan perbaikan area halaman dan tempat parkir.



SUMMARY

Ravicka Sukma Sari, 2008, Department of Public Administration, Faculty of Administration, UB, Community Satisfaction Index Of Public Service (Studies in the Department of Population and Civil Registry Batu). Chief Advisor: Dr. Irwan Noor, MA: Members: Drs Romula Adiono, MAP.

In this thesis, researcher discusses on the satisfaction index which refers to the Decree of the Ministry of Administrative Reform No. 25 of 2004 on General Guidelines for Preparation of Community Satisfaction Index to measure people's satisfaction with public services in the Department of Population and Civil Registration Batu City. The background of this research is the improvement of government public services needs to get a judgment by the people to make quality of service desired by the community. From the description which is the case in this study is how the level of community satisfaction index of public service in the Department of Population and Civil Registration Batu City.

This type of research is descriptive quantitative approach. This study data analysis including descriptive research that describes the actual state of people's satisfaction with services provided in the Department of Population and Civil Registration Batu City. Sampling technique using probability techniques as well as with simple random sampling method.

From the analysis conducted in this study indicate that there are 14 sub variable U (the level of satisfaction with public services), it is known that the CSI of U1 (service procedure) has a conversion value of 70.75 can be considered good / satisfied. U2 (service requirements) with a 70.5 conversion interval values are categorized either / satisfied, U3 (clarity of service personnel) to the value of the conversion interval of 70 categorized either / satisfied, U4 (discipline-care workers) with a value of 69.75 conversion interval considered good / satisfied U5 (the responsibility of the service personnel) to the value of the conversion interval categorized as either 74 / satisfied, U6 (the ability of service personnel) with a value of 75.75 is categorized either internal conversion / satisfied, U7 (speed of service) with a value of 64.5 categorized as either conversion interval / satisfied, U8 (a ministry of justice) to the value of the conversion interval categorization 68.75 / satisfied, U9 (politeness and friendliness of staff) to the value of the conversion interval 73 are categorized either / satisfied, U10 (the reasonableness of service charges) to the value of the conversion interval of 77 categorized good / satisfied, U11 (certainty of cost of service) with a 73.5 conversion interval values are categorized either / satisfied, U12 (certainty service schedule) with a value of 62.50 conversion interval considered unfavorable / less satisfied, U13 (environmental comfort) with the interval conversion of 74

categorized good / satisfied, U14 (security service) with a value of 77.25 conversion interval considered good / satisfied. Of the 14 elements of the service which has the highest conversion interval is U14 (security service) with a value of 77.25 and the conversion interval that has the lowest conversion interval is U12 (certainty service schedule) with a value of 62.50 intervals.

In this study the authors suggest the need for improving quality of care is lowest in sub certainty variable service schedule (U12). In order to have a higher index value, equivalent to sub for other variables, it is necessary to reform by adding the printer and computer equipment, as well as adding an employee to work on the operator. As for the sub variables U14 (environmental safety) is a sub variable has the highest conversion interval value, it is suggested should at least maintain, if possible even more enhanced security and improved yard and parking area.



KATA PENGANTAR

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang. Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk mendapatkan gelar sarjana dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik berupa saran maupun dorongan moril. Untuk itu sudah sepatutnya penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- 1. Bapak Prof. Dr. Sumartono, M.S selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- 2. Bapak Dr. MR. Khairul Muluk, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik dan Bapak Drs. Minto Hadi, M.si selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Publik.
- 3. Bapak Dr. Irwan Noor, MA dan Bapak Drs. Romula Adiono, MAP selaku dosen pembimbing, terima kasih karena telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan sabar sehingga dapat terselesaikan skripsi ini.
- 4. Bapak Drs. Syamsul Huda, M.H selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu serta Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.
- 5. Rekan-rekan di Jurusan Administrasi Publik khususnya angkatan 2008.
- 6. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah ikut membantu proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis juga mengharapkan kritik serta saran yang membengun dan penulis berharap skripsi ini dapat dijadikan referensi sebagai pengembangan ide bagi pihak-pihak terkait dengan jurusan Ilmu Administrasi Publik dan semoga bermanfaat serta menambah pengetahuan atau wawasan bagi yang membaca.

Penulis

DAFTAR ISI

		Hal.
HALAM	IAN JUDUL	
MOTTO	WESTIAL FOALLSTRIVESTERS:	
LEMBA	R PERSETUJUAN	
LEMBA	R PENGESAHAN SKRIPSI	
PERNY	ATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	
HALAM	IAN PERSEMBAHAN	
	ASAN	vii
SUMMA	ARYPENGANTAR	ix
KATA P	'ENGANTAR	xi
DAFTA	R ISI	xii
	R TABEL	xv
	R GAMBAR	xvi
DAFTA	R LAMPIRAN	xvii
BAB I	PENDAHULUAN	
2.12 1	A. Latar Belakang	1
	B. Rumusan Masalah.	11
	C. Tujuan Penelitian	11
	D. Manfaat Penelitian	12
	E. Sistematika Pembahasan	13
DADII	TOTAL A MANUFACTOR AT A STATE OF THE STATE O	
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	
	A. Pelayanan Publik	
	1. Pengertian Pelayanan Publik	15
	2. Jenis Pelayanan	18
	3. Asas Pelayanan Publik	19
	4. Prinsip-prinsip dan Standar Pelayanan Publik	19
	5. Perspektif Pelayanan Publik	21
	6. NPM tentang Pelayanan Publik:	
	a. Sejarah NPM	23
	b. Tujuan NPM	24
	c. Karakteristik NPM	25
	7. Standart Pelayanan	26
	B. Kepuasan Masyarakat	
	1. Pengertian Kepuasan	27
	2. Pengertiasn Masyarakat	28
	3. Indeks Kepuasan Masyarakat	28
DAR	AND THE PROPERTY AS PERSON OF THE POPULATION OF	
BAB III	METODE PENELITIAN	22
	A. Jenis Penelitian	32
	B. Lokasi Penelitian	33

	C. K	onsep dan Operasional	
	1.	Variabel	34
	2.		34
	3.		34
	4.		37
		opulasi dan Sampel	
	1	Populasi	41
	2.		41
			41
		Teknik Pengambilan Sampel	
		enis Data	42
		eknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	40
	1.		42
	2.		43
		nalisis Data	
		Analisis Deskriptif	44
	2.	Indeks Kepuasan Masyarakat	44
		$-M(\mathcal{A}_{\bullet})$	
BAB IV	HAS	IL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Ga	ambaran Umum Kota Batu	
	1.	Sejarah Kota Batu	46
	2.	Letak Geografis	48
	3.	Keadaan Topografi dan Klimatologi	49
		Keadaan Geologi dan Hidrogi	50
		ofil Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Batu	
		Dasar Hukum	51
		Visi, Misi dan Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan	
		Sipil Kota Batu	
		a. Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota	
		Batu	52
		b. Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota	-
		Batu	53
		c. Tugas Pokok dan Fungsi	53
	3.		
	3.	a. Kepala Dinas	54
		b. Sekretariat	56
		c. Bidang Pendaftaran Penduduk	57
		d. Bidang Perencanaan dan Pengembangan Penduduk	62
			66
	1	e. Bidang Catatan Sipil	69
	4.		
	5.		70
	6.		7.1
	$\alpha \alpha$	Kota Batu	71
		ambaran Umum Reponden	25
	1.	Johns Rolandin	72
	2.		73
	3.		74
	4	Pekeriaan Utama	75

	D. Deskripsi Tingkat Kepuasan Masyarakat	76
	1. Prosedur Pelayanan	79
	2. Persyaratan Pelayanan	81
		82
	4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan	84
	5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	86
	6. Kemampuan Petugas Pelayanan	88
	7. Kecepatan Pelayanan	90
	8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan	92
	9. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	94
		96
	11. Kepastian Biaya Pelayanan	98
	12. Kepastian Jadwal Pelayanan 1	00
	13. Kenyamanan Lingkungan	02
	14. Keamanan Pelayanan	103
	E. Pembahasan	
	1. Analisis dan Interprestasi 1	05
		109
BAB V	PENUTUP () () () () () () () () () (
	A. Kesimpulan 1	19
		122
DAFTAI	PUSTAKA1	23

DAFTAR TABEL

Tabe	el li AYAJAUN'ILIVELERSILATAS	Hal.
1	. Konsep, variabel, dan indeks	37
2	. Nilai Persepsi, Nilai interval IKM, Nilai Konversi IKM, Mutu	
	pelayanan dan Kinerja dan Kinerja Unit Pelayanan	44
3	. Jumlah Penduduk Kota Batu	47
4	. Jam Pelayanan dan Jam Istirahat Pelayanan Loket	70
5	. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
6	i. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	72
7	. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Status Pendidikan	
	Terakhir	73
8	. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama	74
9	. Distribusi Frekuensi Tentang Prosedur Pelayanan	78
1	0. Distribusi Frekuensi Tentang Persyaratan Pelayanan	79
1	1. Distribusi Frekuensi Tentang Kejelasan Petugas Pelayanan	81
1	2. Distribusi Frekuensi Tentang Kedisiplinan Petugas Pelayanan	83
1	3. Distribusi Frekuensi Tentang Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	84
1	4. Distribusi Frekuensi Tentang Kemampuan Petugas Pelayanan	86
1	5. Distribusi Frekuensi Tentang Kecepatan Pelayanan	87
1	6. Distribusi Frekuensi Keadilan Mendapatkan Pelayanan	89
1	7. Distribusi Frekuensi Tentang Kesopanan dan Keramahan Petugas	90
1	8. Distribusi Frekuensi Tentang Kewajaran Biaya Pelayanan	92
1	9. Distribusi Frekuensi Tentang Kepastian Biaya Pelayanan	93
2	0. Distribusi Frekuensi Tentang Kepastian Jadwal Pelayanan	94
2	1. Distribusi Frekuensi Tentang Kenyamanan Lingkungan	96
2	2. Distribusi Frekuensi Tentang Keamanan Lingkungan	97
2	3. IKM Dari Masing-Masing Unsur Pelayanan	99
2	4. Unsur Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Terhadap	
	Pelayanan Publik	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar Hal.

1. IKM pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Batu

102



BRAWIJAYA

DAFTAR LAMPIRAN

Lamp	iran Y	Hal.
1.	Daftar Nama Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Non PNS Dinas	
	Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu	118
2.	Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan	
	Pencatatan Sipil Kota Batu	120
3.	Biaya Retribusi Pencatatan Sipil	121
4.	Dokumentasi Keadaan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan	
	Sipil Kota Batu	122
5.	Surat Penelitian dari BAKESBANGPOLMAS Kota Batu	124
6.	Surat Penelitian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	125
	Kota Batu	
7.	Hasil Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Dinas	126
	Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu	
8.	Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat	129
9.	KepMenPan No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum	131
	Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi	
	Pemerintah	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu agenda reformasi yang akan terus menerus dilaksanakan oleh negara dan bangsa Indonesia adalah mewujudkan pemerintahan yang baik atau yang dikenal dengan sebutan good governance. Adapun salah satu ciri good governance adalah pemerintahan yang memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, paradigma ini menuntut pergeseran porsi dan kedudukan pemerintah terhadap masyarakat. Pemerintah bukan lagi sebagai pelaksana langsung dan pemberi layanan tetapi sebagai pengatur dan pengendali (pemerintah katalis). Secara implisit hal ini mengandung pemikirah bahwa pemerintah lebih banyak memberikan peran dan tanggung jawab kepada swasta dan masyarakat. Oleh karena itu, masyarakat memiliki kewenangan untuk menuntut perlakuan yang lebih, dan masyarakat pula yang berperan aktif dalam pembangunan bangsa termasuk dalam proses pelayanan publik. Pemberdayaan masyarakat dalam pemerintah katalis menjadikan pelayanan yang diberikan pemerintah lebih maksimal karena masyarakat turut serta dalam mengontrol pelaksanaan kegiatan pemerintahan dan pelayanan publik.

Negara Indonesia merupakan Negara kesatuan yang berbentuk republik dan wilayahnya sangat luas yang meliputi berbagai pulau besar maupun kecil dan dipisahkan oleh laut. Hal ini mengakibatkan semua urusan terutama masalah pelayanan publik tidak mungkin ditangani pemerintah pusat saja.

Untuk lebih meningkatkan dan mengefektifitaskan pemberian pelayanan publik pemerintah pusat telah memberikan wewenang kepada pemerintah daerah untuk melakukan urusan rumah tangganya sendiri melalui desentralisasi sesuai dengan UU Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Beberapa tahun ini di terjadi persaingan pelayanan antara pihak pemerintah dan pihak swasta, seperti yang dikemukakan oleh *Luke et al* (2011:327), yang mengutip *Zahra and Hansen* (2000):

The traditional divide between public and private sector services has become blurred in recent decades. Over time, resources such as large scale-finance, capital assets, and expansive networks, have become increasingly accessible to private sector organizations (Organisation for Economic Co-operation and Development, 1998). Further, advancements in technology and liberalisation of financial markets, particularly in developed nations, have effectively removed traditional barriers to entry in large-scale markets and industries. Subsequent deregulation of such industries has also facilitated increased competition. This trend has resulted not only in increased competition for public sector organisations, but also the opportunity for governments to privatise existing public sector organizations.

Di negara-negara maju telah banyak yang menerapkan sistem *New Public Management* (NPM). Yang artinya pemerintah memperkerjakan sektor swasta agar lebih efektif dalam melayani kebutuhan masyarakat, seperti dikemukakan *Luke etc:*

The notion of NPM in the form of corporatisation has gained increasing attention in recent years, suggesting a more direct approach to government involvement in economic development. Such principles are not new, and can be traced back to the works of Woodrow Wilson (1887) who viewed public administration as a business. Doig (1983), among others, argues these views remain equally relevant to modern day public administration. Thus, government interest in employing private sector management techniques in order to move towards a

more commercial and efficient form of public administration has been reignited.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah pada hakekatnya merupakan instrument yang dianggap ideal bagi penataan mekanisme dan sistem pemerintahan di daerah secara optimal. Oleh karena itu, sejak ditetapkannya undang-undang tersebut dan dinyatakan berlaku di seluruh Indonesia, pemerintah telah menerbitkan dan menetapkan berbagai peraturan pelaksanaannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 secara optimal sebagai wujud dasar pelaksanaan otonomi daerah yang nyata dan bertanggung jawab. Di dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 juga dijelaskan bahwa daerah otonom diartikan sebagai kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintah 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 tahun 2004, dinyatakan bahwa urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah adalah pelayanan kependudukan dan catatan sipil. Sebagai salah satu urusan wajib yang harus dilakukan oleh pemerintahan daerah dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu pemerintah daerah dituntut untuk dapat

memberikan pelayanan punbilk yang baik dan berkualitas sesuai dengan tugas yang harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang menjadi kewajiban atas pelaksanaan tugas di daerah.

Masalah pelayanan dalam organisasi publik telah menjadi sebuah isu yang krusial. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk kebutuhan masyarakat. Pentingnya kualitas pelayanan mendapat perhatian karena di satu sisi tuntutan masyarakat terhadap perbaikan kualitas semakin gencar, namun disisi lain kesiapan dan perbaikan belum secara maksimal dilaksanakan. Salah satu faktor penting agar dapat diselenggarakan pelayanan yang berkualitas adalah adanya budaya pelayanan yang ber orientasi kepada kepentingan masyarakat atau pengguna jasa. Oleh karena itu penyelenggara pelayanan harus terus merespon keinginan dan pengguna jasa.

Pembenahan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah bukanlah pekerjaan mudah seperti halnya membalikkan telapak tangan mengingat banyak sekali aspek yang telah membudaya dalam lingkaran birokrasi pemerintahan kita. Usaha penting yang dilakukan oleh pemerintah dalam mewujudkan pemerintahan yang melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif sudah dilakukan dari tahun 1998 dengan semangat reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi merupakan suatu proses perubahan secara sistematis dan sangat terencana terhadap komponen-komponen fundamental organisasi pemerintah untuk menghasilkan kinerja tinggi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan, pembangunan, dan pemerintahan mengingat salah satu faktor dan aktor utama yang turut berperan dalam

perwujudan pemerintahan yang bersih dan pemerintahan yang baik adalah birokrasi. Dalam posisi dan perannya yang demikian penting dalam pengelolaan kebijakan dan pelayanan publik, birokrasi sangat menentukan efesiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat, serta efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Undangundang telah ditetapkan oleh DPR dan diundangkan oleh pemerintah, dan berbagai kebijakan publik yang dituangkan dalam berbagai bentuk aturan perundang-undangan yang dikembangkan dalam rangka penyelenggaraan negara dan pembangunan, akan dapat dikelola secara efektif oleh pemerintah apabila terdapat "birokrasi yang sehat dan kuat".

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Di dalam UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan UU No. 23 Tahun 2006 menjamin seorang/kelompok penganut penghayatan kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa untuk mendapatkan hak-hak administrasi kependudukan sebagai pencantuman kepercayaan dalam KTP, akta kelahiran, perkawinan, dan dokumen kematian yang dijamin dalam UU No. 23/2006 tentang administrasi kependudukan. Ada juga payung hukum lain yakni Peraturan Presiden (Perpres) No. 25 Tahun 2008 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan catatan sipil.

Banyak sekali produk yang dihasilkan oleh administrasi kependudukan yang fungsinya untuk menertibkan identitas penduduk mulai dari lahir sampai pada kematian. Selain itu, data kependudukan mempengaruhi pemilihan anggota-anggota legislatif yang ada di Negara kita. Karena sistem di negara kita menggunakan hak pilih masyarakat dan masih kekuasaan terbesar ada di tangan rakyat., maka data kependudukan suatu daerah mempunyai pengaruh yang besar dalam pemilihan umum. Administrasi kependudukan itu sendiri juga dapat memeratakan jumlah penduduk di wilayah Indonesia, misalnya arus urbanisasi maupun transmigrasi agar penduduk Indonesia tidak menumpuk pada satu wilayah saja seperti Pulau Jawa. Dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dokumen kependudukan pada dasarnya meliputi:

- 1. Kartu Keluarga (KK)
- 2. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- 3. Surat Keterangan Kependudukan
- 4. Akta Pencatatan Sipil

Untuk mencapai pelayanan administrasi kependudukan yang bermutu, maka Pemerintah Kota Batu melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu memiliki visi yaitu "Terwujudnya Tertib Administrasi Kependudukan Yang Berorientasi Pada Kemudahan Pelayanan Publik". Untuk mendukung agar tujuan pelayanan kependudukan tercapai dengan baik

sesuai dengan visi yang telah ditetapkan, maka dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Batu menetapkan adanya misi yang jelas sebagai acuan dalam implementasi operasional. Misi yang dirumuskan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Batu adalah sebagai berikut:

- 1. Mengembangkan Kebijakan dan sistem serta menyelenggarakan pendaftaran dan pencatatan penduduk untuk menghimpun data kependudukan,penerbitan identitas/dokumen kependudukan dan perubahan status dalam rangka mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan.
- 2. Mengembangkan Kebijakan dan sistem informasi kependudukan serta menjalankannya sehingga mampu menyediakan informasi kependudukan secara lengkap,akurat dan memenuhi kepentingan publik.
- 3. Meningkatkan peran serta dan kesadaran masyarakat akan arti pentingnya identitas dan status kependudukan.

Adanya visi dan misi dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Batu ini memungkinkan terwujudnya pelayanan publik di bidang kependudukan yang bermutu. Guna mendukung pencapaian pelayanan kependudukan ini, pemerintah telah menyediakan fasilitas agar warga kota Batu dapat menertibkan biodata kependudukannya. Salah satu yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu adalah penggratisan pembuatan akta kelahiran dan KTP (bagi yang belum mempunyai). Instrument pelayanan kependudukan tidak hanya dilakukan dinas kependudukan dan pencatatan sipil saja, akan tetapi pihak kecamatan juga

turut berperan dalam hal ini. Kecamatan sebagai salah satu unsur perangkat daerah dalam melaksanakan kegiatan pemerintah dan menerima banyak sekali pelimpahan wewenang dari pemerintah daerah. Salah satu pelimpahan wewenang dalam bidang kependudukan, dimana dalam masalah kependudukan ini banyak sekali ditemui kendala-kendala, antara lain:

- 1. Masih rendahnya tingkat data/informasi kependudukan.
- 2. Banyaknya jumlah penduduk yang harus ditangani.
- 3. Keadaan wilayah yang sulit dijangkau (terpencil).
- 4. Masih banyaknya data kependudukan yang ganda
- 5. Masih banyaknya kendala yang dihadapi dalam memonitor keadaan dan mobilitas penduduk.

Apabila kita lihat berbagai kendala yang ada dalam masalah kependudukan ini maka akan berdampak pada terhambatnya roda kegiatan pemerintahan terutama dalam masalah pengambilan keputusan dan penetapan kebijaksanaan pembangunan yang akan diambil pemerintah pusat maupun pemerintahan daerah.

Ada tiga peraturan yang membahas masalah pelayanan publik, yaitu Kepmenpan 63 tahun 2003, Kepmenpan 25 tahun 2004, dan UU nomor 25 tahun 2009. Di dalam penelitian saya ini menggunakan Kepmenpan 25 tahun 2004 mengenai pedoman umum pelaksanaan indeks kepuasan masyarakat, mengapa? Pertama, karena pada Kepmenpan 25 tahun 2004 dijelaskan lebih rinci bagaimana pelaksanaan pengukuran yang dibuat oleh pemerintah pusat

untuk mengukur kinerja pelayanan publik. Kedua, unsur-unsur yang terkandung pada Kepmenpan 25 tahun 2004 lebih terperinci dibandingkan Kepmenpan 63 tahun 2003. Ketiga, jika dibandingkan dengan UU no 25 tahun 2009 dengan Kepmenpan 25 tahun 2004 isi dari sebuah peraturan memang banyak hal yang sama, akan tetapi di UU no 25 tahun 2009 tidak dijelaskan bagaimana penyusunan angket dan perhitungan-perhitungan seperti yang tertera pada Kepmenpan 25 tahun 2004.

Pelayanan publik adalah salah satu wujud dan tugas dari pemerintahan. Menurut KepMenPAN 63/Kep/M.PAN/7/2003, 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 standar minimal pelayanan (SPM), tujuan ke depan diharapkan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta kinerja pelayanan. Selanjutnya hasil data yang telah diperoleh dari standart pelayanan minimal ini diukur dalam menilai efektifitas program yang telah dijalankan dalam suatu instansi dengan cara 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. Bagi masyarakat, indeks kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan dari instansi yang bersangkutan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diperlukan penilaian berdasarkan indeks kepuasan masyarakat. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat, menyatakan bahwa "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". Indeks Kepuasan Masyarakat akan dapat dijadikan acuan sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan kependudukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan.

Dari uraian di atas maka penulis tertarik untuk meneliti tentang pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Untuk itu penulis mengambil judul "Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu"

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah disebutkan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam skripsi ini adalah:

"Bagaimana tingkat indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayananan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu?"

C. Tujuan Penelitian

Penelitian yang saya lakukan memiliki tujuan:

- Mendeskripsikan tingkat indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu
- Mendeskripsikan sejauh mana pelayanan kepandudukan yang diberikan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu memenuhi standar kinerja normatif.
- 3. Mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu

D. Manfaat Penelitian

- 1. Manfaat Praktis:
- a. Memberikan masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dalam pelaksanaan pelayanan kependudukan sehingga akan menghasilkan pelayanan sesuai standar normatif dan sesuai dengan kepuasan masyarakat.
- b. Untuk memperbaiki kinerja pelayanan di bidang administrasi kependudukan.
- 2. Manfaat Akademis:
- a. Untuk menerapkan teori-teori yang di dapat oleh penulis dengan menghubungkannya pada praktik di lapangan.

- Memperdalam dan meningkatkan keterampilan dan kreativitas diri dalam lingkungan yang sesuai dengan disiplin ilmu yang dimiliki.
- c. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu bahan kajian dan sumber informasi pada studi analisis indeks kepuasan masyarakat.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah pembahasan maka peneliti menyusun sistematika pembahasan yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini memuat tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini diuraikan teoro-teori yang terkait dengan permasalahan yang diangkat yaitu tentang kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang didalamnya terdapat indeks kepuasan masyarakat. Dari uraian tersebut diharapkan dapat memberikan landasan ilmiah dalam penulisan skripsi ini

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang mencangkup jenis penelitian, pemilihan lokasi dan situs penelitian, sumber data, dan analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan disajikan hasil-hasil penelitian yang terdiri dari penyajian data, dan pembahasan masalah yang dihadapi instansi terkait.

BAB V PENUTUP

Bab ini menyajikan kesimpulan atas hasil penelitian dan saran-saran peneliti berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan.



BABII

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Era globalisasi yang dengan kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan, aparatur pemerintah dituntut untuk bisa memberikan layanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat. Kualitas layanan kepada masyarakat ini menjadi salah satu indikator dari keberhasilan institusi pemerintah sebagai sebuah organisasi birokrasi publik. Birokrasi public, pada dasarnya dihadirkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun birokrasi publik memiliki ciri-ciri yang berbeda dari organisasi bisnis, tetapi dalam menjalankan misi, tujuan, dan programnya menganut prinsip-prinsip efisiensi, efektivitas, dan menempatkan masyarakat sebagai *stakeholder* yang harus dilayani secara optimal.

Dalam hal kehidupan bernegara, masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun dalam kenyataannya pelayanan publik yang saat ini masih jauh dari apa yang diharapkan. Karena pelayanan yang seharusnya ditujukan untuk masyarakat umum cenderung dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap birokrat, meskipun tujuan yang didirikan Negara itu untuk kepentingan masyarakatnya. Artinya pemerintah (birokrat) sesungguhnya memberikan terbaik bagi masyarakatnya.

Menurut Osborn dan Plastirk dalam Sinambela (2006:4) mengatakan bahwa birokrasi seperti yang diharapkan di atas adalah pemerintah milik masyarakat, yakni pemerintahan yang mengalihkan wewenang kontrol yang dimilikinya kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat mengontrol birokrat. Pemerintah milik masyarakat dapat tercipta apabila birokrat mengerti tugas dan fungsi mereka.

Berdasarkan UU RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 dijelaskan bahwa "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Pada dasarnya tujuan pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat. Menurut Sinambela (2006:6) untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas prima yang tercermin dari:

- Transparasi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- 3) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

- 4) Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan deskriminasi dilihat dari aspek manapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dll.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Dengan demikian dapat dikatakan juga bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya, Negara dalam hal ini pemerintah haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

2. Jenis Pelayanan

Kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan, dapat dibedakan menjadi: (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003)

a. Jenis Pelayanan Administratif, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya, sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan tertulis dan lain-lainnya.

Contoh jenis pelayanan ini adalah : pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akta kelahiran/kematian).

- b. Jenis Pelayanan Barang, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau sebagai individual) dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya.
 - Contoh jenis pelayanan ini adalah : pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.
- c. Jenis Pelayanan Jasa, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.
 - Contoh jenis pelayanan ini adalah : pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadaman kebakaran.
- d. Jenis Pelayanan Regulatif, yaitu pelayanan melalui penegakan hukum dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.

e. Asas Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memerhatikan asas pelayanan publik, yaitu:

1. Transparansi

Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Pelayanan public harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberian dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Tidak diskriminatif

Pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status social dan ekonomi.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak (Mahmudi, 2007:218)

f. Prinsip-prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Sendi-sendi pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut;

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

- 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
- 2) Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran

c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Terjadinya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdiri dari:

- 1. Prosedur pelayanan, yaitu prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2. Waktu pelayanan, yaitu waktu pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyeleseian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3. Biaya pelayanan, yaitu biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5. Sarana dan prasarana, yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
 Kompetensi petugas pemberi pelayanan, yaitu kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

g. Perspektif Pelayanan Publik

Denhardt & Denhardt (dalam Sumartono, 2007) mengungkapkan bahwa terdapat tiga perspektif dalam administrasi publik. Perspektif tersebut adalah *old* public service, new public management, dan new public service.

a. Old Public Service

Perspektif ini menaruh perhatian pada fokus pemerintah pada penyediaan layanan secara langsung kepada masyarakat melalui badan-badan publik. Perspektif ini berpandangan bahwa organisasi publik beroprasi paling efisien sebagai suatu sistem tertutup sehingga keterlibatan warga Negara dalam pemerintah dibatasi. Perspektif ini berpandangan pula bahwa peran administrator publik dibatasi dengan tegas dalam bidang perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan pegawai, pengarahan, pengkoordinasian, pelaporan, dan penganggaran.

b. New Public Management

Perspektif ini menekankan penggunaan mekanisme dan terminology pasar sehingga memandang hubungan antara badan-badan publik dengan pelanggannya sebagai layaknya transaksi yang terjadi antara penjual dan pembeli. Peran manajer publik berubah karena ditantang untuk selalu menemukan cara-cara baru dan inovatif dalam mencapai tujuan, atau menswastakan berbagai fungsi yang semula dijalankan oleh pemerintah.

c. New Public Service

Perspektif ini menghendaki peran administrator publik untuk melibatkan masyarakat dalam pemerintahan dan bertugas untuk melayani masyarakat. Dalam menjalankan tugas tersebut, administrator publik menyadari adanya kompleksitas tanggung jawab, etika, dan akuntabilitas dalam suatu sistem demokrasi. Administrator yang bertanggung jawab harus melibatkan masyarakat tidak hanya

dalam perencanaan tetapi juga pelaksanaan program guna mencapai tujuan-tujuan masyarakat. Hal ini harus dilakukan tidak saja karena untuk menciptakan pemerintahan yang lebih baik tetapi juga sesuai dengan nilai-nilai demokrasi. Dengan demikian, pekerjaan administrator publik tidak lagi mengarahkan atau memanipulasi insentif tetapi pelayanan kepada masyarakat

h. NPM tentang Pelayanan Publik

Banyak yang harus dikoreksi pada pelayanan publik di Negara kita yang saat ini masih dalam tahap pembenahan menuju pada kepuasan penerima layanan. Oleh karena itu ada baiknya kita melihat bagaimana sektor swasta dalam menangani para pelanggannya. Kita mengadopsi dari cara sektor swasta tetapi bukan bertujuan *profit oriented* melainkan *service oriented*.

a. Sejarah NPM

NPM (New Public Management) muncul di tahun 1980an khususnya di New Zealand, Australia, Inggris, dan Amerika sebagai akibat munculnya krisis Negara kesejahteraan. Paradigma ini kemudian banyak menyebar secara luas khususnya di tahun 1990an disebabkan karena adanya promosi dari lembaga internasional seperti Bank Dunia, IMF, Sekretariat Negara Persemakmuran dan kelompok-kelompok konsultan Manajemen. Owen E. Huges (1991) secara spesifik menegaskan ada enam alasan munculnya paradigma manajemen publik, yaitu

1. Administrasi publik tradisional telah gagal mencapai tujuannya secara efektif dan efisien sehingga perlu diubah menuju orientasi yang lebih memusatkan perhatiannya pada pencapaian hasil kinerja dan akuntabilitas.

- 2. Adanya dorongan kuat untuk mengganti tipe birokrasi klasik yang kaku menuju kondisi organisasi publik, kepegawaian, dan pekerjaan kearah yang lebih fleksibel.
- 3. Perlunya menetapkan tujuan organisasi dan pribadi secara lebih jelas dan ditetapkannya tolok ukur keberhasilan kinerja melalui indikator kinerja.
- 4. Perlunya para pegawai senior memiliki komitmen politik pada pemerintah daripada sekedar bersifat netral atau nonpartisan.
- 5. Fungsi-fungsi yang dijalankan pemerintah hendaknya lebih disesuaikan dengan tuntutan sinyal pasar.
- 6. Adanya kecenderungan untuk mereduksi peran dan fungsi pemerintah dengan melakukan kontrak kerja dengan pihak lain (contracting-out) dan privatisasi. (Islamy dalam Indah, 2007:156)

Sementara itu Martin Minogue (2000) menyebutkan ada tiga tekanan yang menyebabkan perlunya perubahan paradigma menuju ke manajemen publik,

yaitu:

- 1. Semakin membesarnya anggaran pemerintah hingga menimbulkan beban social yang makin berat sehingga ukur pemerintah perlu dikurangi dan dibuat lebih efisien.
- 2. Rendahnya mutu kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- 3. Adanya ideology yang bersifat kontradiktif terhadap perubahab paradigma pemerintahan yang membuka peluang bagi ditemukannya solusi untuk meningkatkan kinerja pemerintah dan kereduksi ukuran dan peran pemerintah.

(Indah, 2007:157)

Ketiga faktor tersebut, Owen (1994) menegaskan tiga faktor lain bagi perlunya dilakukan perubahan paradigma menuju kearah manajemen publik, yaitu:

- 1. Adanya tekanan yang semakin kuat terhadap sektor publik sehingga sektor publik menjadi makin tambah besar ukurannya tetapi lamban dan boros kinerjanya.
- 2. Terjadinya perubahan teori ekonomi yang ditandai dengan munculnya teori ekonomi yang dapat diterapkan di sektor publik (public choice theory) yang menegaskan bahwa keuntungan maksimum sektor publik dapat dicapai bila melibatkan secara penuh peran kekuatan pasar dan semakin sedikitnya peran atau campur tangan pemerintah.
- 3. Adanya pengaruh globalisasi terhadap sektor publik yang memaksa setiap Negara harus meningkatkan keunggulan daya saingnya.

(Islamy dalam Indah, 2007:157)

b. Tujuan NPM

Tujuan New Publik Manajemen adalah untuk merubah administrasi publik sedemikian rupa sehingga bisa lebih bersifat seperti perusahaan. Administrasi publik sebagai penyedia jasa bagi warga harus sadar akan tugasnya untuk menghasilkan layanan yang efektif dan efisien. Tapi, di lain pihak tidak boleh berorientasi pada laba. Padahal ini wajib bagi sebuah perusahaan kalau ingin tetap bertahan dalam pasar yang penuh persaingan.

c. Karakteristik NPM

Konsep tentang *new public management*, Hood (1991) menegaskan sejumlah karakteristik (ciri) utama manajemen publik baru dan perlunya model baru administrasi pelayanan publik yang lebih mendasarkan diri pada beberapa prinsip berikut:

- 1. Lebih berfokus pada manajemen bukan pada kebijakan, terutama pada terwujudnya sebuah manajemen yang professional dalam sektor pelayanan publik. Sebuah corak manajemen yang aktif, kompeten, dan memiliki keleluasan untuk mengendalikan jalannya kehidupan sebuah organisasi sebagai prasyarat untuk mendorong adanya akuntabilitas atas tindakan yang telah mereka lakukan.
- Adanya standar yang jelas dan dilakukannya pengukuran terhadap kinerja yang dicapainya. Untuk itu, tujuan dan target kinerja harus dirumuskan dan ditetapkan dengan jelas.
- 3. Penekanan yang lebih besar pada pengendalian atas hasil (*output*) bukan pada prosedur. Dengan demikian, aneka sumber daya benar-benar dialokasikan pada sasaran untuk mencapai target kinerja yang akan diukur.
- 4. Pergeseran kea rah adanya tingkat persaingan yang lebih besar di dalam sektor pelayanan publik, baik melalui penerapan mekanisme kontrak dengan jangka waktu yang terbatas, mekanisme tender, maupun penggunaan mekanisme insentif moneter dan kebebasan dalam praktik manajemen sektor publik.
- 5. Penekanan pada pengembangan pola-pola manajemen sebagaimana dipraktikkan dalam sektor swasta untuk mendukung perbaikan kinerja pelayanan publik, terutama penerapan prinsip fleksibilitas dalam ikatan kerja maupun pemberian imbalan atau penggajian.

- 6. Adanya pergeseran kea rah pemecahan ke dalam berbagai unit organisasi yang lebih kecil dalam sektor pelayanan publik. Unit-unit organisasi yang besar dibagi ke dalam sejumlah unit organisasi yang lebih kecil yang diorganisasikan berdasarkan pada produk layanan yang akan diberikan. Dengan demikian, akan mendorong terciptanya sebuah unit organisasi yang lebih memungkinkan untuk dapat dikelola secara lebih baik.
- 7. Penekanan yang lebih besar pada disiplin dan parsimony dalam pengangguran sumber daya, terutama untuk mendukung kemungkinan dilakukannya pengurangan terhadap beban biaya langsung, peningkatan terhadap beban biaya langsung, peningkatan disiplim pegawai mengurangi sikap tidak responsive terhadap tuntutan dari serikat pekerja, dan mengurangi biaya atas ganti rugi yang sering kali terjadi (Hughes dalam Indah, 2007:157-159).

i. Standar Pelayanan

Untuk dapat mendapatkan pelayanan sebaik mungkin maka diperlukan suatu standar pelayanan dalam pelayanan publik sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar kualitas pelayanan merupakan ukuran dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi layanan maupun penerima layanan.

Berdasarkan UU RI No. 25 Tahun 2009 pasal 21, Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Dasar hukum;
- 2) Persyaratan;
- 3) Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- 4) Jangka waktu penyelesaian;
- 5) Biaya/tarif;
- 6) Produk layanan;
- 7) Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas;
- 8) Kompetensi pelaksana;
- 9) Pengawasan internal;

- 10) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- 11) Jumlah pelaksana;
- 12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan; dan
- 14) Evaluasi kinerja pelaksana.

B. Kepuasan Masyarakat

1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan merupakan respon positif dari pelanggan dimana ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan. Menurut Kotler 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 dibawah 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 pelanggan dengan persepsi pelayanan yang didapatkan.

2. Pengertian 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 kata sosial. Dalam hal ini society mengandung makna bahwa setiap anggotanya mempunyai perhatian dan kepentingan yang sama dalam Nahyudin AnNabhani mencapai tujuan bersama. Menurut Syaikh (www.wikipedia.org/wiki/masyarakat) "sekelompok manusia dapat dikatakan sebagai sebuah masyarakat apabila memiliki pemikiran, perasaan, serta sistem atau aturan yang sama. Dengan kesamaan-kesamaan tersebut, manusia kemudian berinteraksi sesame mereka berdasarkan kemaslahatan."

3. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam keputusan Menteri PAN Nomor 25/ KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat.

Indeks Kepuasan Masyarakat menurut Perda Propinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur adalah "ukiran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan". Dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik. Untuk melaksanakan penilaian kinerja dilakukan melalui pengukuran indeks

kepuasan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan publik masing-masing penyelenggara pelayanan publik.

Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan acauan 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.

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.

Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat antara lain:

- 1) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- 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) Dikatahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan pubik 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.

 Sesuai dengan Keputusan Menpan Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004, ada empat belas unsur dalam menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu:
- Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- 4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- 6. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diseleseikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- 7. Keadilan mendapat pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
- 8. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan dan kewenangan dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

- 9. Kesopanan dan keramahhan 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 keterjangkauan masyarakat terhadap biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- 12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan.
- 13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasaranan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan.
- 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.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan bersifat deskriptif, menurut Nazir (2005:54), penelitian yang menggunakan metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti suatu kelompok manusia, suatu obyek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang.

Dari pengertian di atas dapat diketahui bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian yang digunakan untuk memperoleh gambaran tentang situasi atau kejadian dengan maksud mengadakan akumulasi data, memberikan deskriptif atau gambaran mengenai fenomena yang terjadi, serta mendapatkan gambaran mengenai masalah yang dihadapi. Penelitian deskriptif pada umumnya merupakan penelitian non hipotesis sehingga dalam langkah penelitiannya tidak perlu merumuskan hipotesis. Analisis data penelitian ini termasuk riset deskriptif yang menjelaskan keadaan yang sebenarnya tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

Metode yang digunakan dalam penelitian deskriptif adalah metode survei, karena survei digunakan untuk mengukur gejala-gejala yang ada. Survei dilakukan dengan dengan sampel yang diambil dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data utama. Survei dapat memberikan manfaat untuk tujuan-tujuan yang bersifat deskriptif, membantu

memperbandingkan kondisi yang ada dengan criteria yang telah ditentukan sebelumnya dan membantu pelaksanaan evaluasi.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah ruang atau tempat peneliti akan mengungkapkan keadaan yang sebenarnya dari obyek yang akan diteliti. Lokasi penelitian yang dimaksud dalam penelitian ini adalah lokasi dimana penelitian ini dilakukan. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil lokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Alasan penelitian di lakukan di lokasi tersebut adalah karena diantara dinas kependudukan yang berada di Kota Malang dan Kabupaten Malang, masih dikatakan baru berdiri 10 tahun seiring berdirinya Kota Batu. Selain itu data kependudukan juga sangat berpengaruh pada berjalannya suatu daerah, contohnya dalam hal pemilihan umum suatu daerah data kependudukan yang valid juga perlu dibutuhkan. Kota Batu juga merupakan salah satu kota di Indonesia yang dulunya kota administratif yang menurut peneliti sangat menarik untuk dipilih lokasi penelitian. Perbedaan nya dengan kota biasa adalah kota administratif adalah wilayah administratif yang dipimpin oleh walikota administratif dan bukan merupakan daerah otonom sebagaimana kotamadya datau kota. Kota administratif tidak memiliki DPRD, oleh karena itu wali kota administratif bertanggung jawab kepada bupati kabupaten induknya.

C. Konsep dan Operasional

1. Variabel

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010:60). Dalam penelian ini variabel yang digunakan adalah variabel tunggal. Menurut Hadari dalam Wulansari (2007:45), variabel tunggal adalah variabel yang hanya mengungkapkan variabel tersebut untuk dideskripsikan baik unsur atau faktor-faktor didalam setiap gejala, penelitian seperti ini disebut variabel tunggal. Jadi yang menjadi variabel dalam penelitian ini (U) adalah 14 unsur dari IKM.

2. Konsep

Ada satu konsep yang menjadi kajian dalam penelitian ini yaitu kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, dapat didefinisikan yaitu: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kepastian petugas, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, 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.

3. Operasional

Definisi operasional, merupakan suatu unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel:

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah;

a. Unsur pelayanan:

Sesuai dengan Keputusan Menpan Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004, ada empat belas unsure dalam menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu:

- 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 konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan;
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diseleseikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan sangat membedakan golongan atau 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 pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan;
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerimaan pelayanan;
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan;
- 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.

4. Skala Pengukuran

Berdasarkan Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2.2004 tentang pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik, pembobot masing-masing unsur sebagai berikut:

- a. Jawaban tidak mudah diberi nilai 1, apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Jawaban kurang mudah diberi nilai 2, apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif
- c. Jawaban mudah diberi nilai 3, apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d. Jawaban sangat mudah diberi nilai 4, apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, tidak berbelitbelit sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Model skala demikian dimaknai dengan model skala kategorik, yaitu model pengukuran sikap yang terdiri dari beberapa alternatif kategori pernyataan yang memungkinkan bagi responden untuk memberikan alternative penilaian (Ruslan, 2003:194)

Tabel 1 Konsep, Variabel, dan Indeks

1	2	3
Konsep	Variabel	Indeks
TARRE	Prosedur Pelayanan	Tidak Baik
		Kurang Baik
	GITAS BR	• Baik
VER		Sangat baik
	Persyaratan Pelayanan	Tidak Mudah
		Kurang Mudah
deks]		Mudah
Indeks Kepuasan Masyarakat		Sangat Mudah
san I	Kepastian Petugas	Tidak Pasti
Masya		Kurang Pasti
rakat		• Pasti
\		Sangat Pasti
	Kedisiplinan Petugas	Tidak Disiplin
		Kurang Disiplin
		• Disiplin
		Sangat Disiplin

Dilanjutkan

AUP MIYE	TER 25 CITA	Tidak Tanggung Jawab
AYAYAUNI	Tanggung Jawab	Kurang Tanggung Jawab
FRS	Petugas	Tanggung Jawab
		Sangat Tanggung Jawab
	Kemampuan Petugas	Tidak Mampu
	Pelayanan	Kurang Mampu
		Mampu
		Sangat Mampu
leks k	Kecepatan Pelayanan	Tidak Cepat
Cepuas		Kurang Cepat
san N		• Cepat
Indeks Kepuasan Masyarakat		Sangat Cepat
rakat	Keadilan Mendapat	Tidak Adil
	Pelayanan	Kurang Adil
		• Adil
		Sangat Adil
7/	Kesopanan dan	Tidak Sopan dan Ramah
华	Keramahan Petugas	Kurang sopan dan Ramah
		Sopan dan Ramah
AYAYAUA	UNPATVER	Sangat Sopan dan Ramah
THE BUTTON OF THE BUTTON	OR DEFINITY	Dilaniutkan

Dilanjutkan

TURNIYA	Kewajaran Biaya	Tidak Wajar
AYAYAUNU	Pelayanan	Kurang Wajar
RAWWIIAY		• Wajar
BRAN		Sangat Wajar
RILLERS	Kepatian Biaya	Tidak Pasti
	Pelayanan	Kurang Pasti
		• Pasti
Ind		Sangat Pasti
eks k	Kepastian Jadwal	Tidak Pasti
Cepua	Pelayanan	Kurang Pasti
san N		• Pasti
Indeks Kepuasan Masyarakat		Sangat Pasti
akat	Kenyamanan	Tidak Nyaman
	Lingkungan	Kurang Nyaman
		Nyaman
		Sangat Nyaman
3.	Keamanan Pelayanan	Tidak Aman
4		Kurang Aman
		• Aman
AYAYAUN	UNINTUEN	Sangat Aman

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010:117). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Batu yang menggunakan layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2010:118) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagian sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Berdasarkan Kepmen PAN No.25/M.PAN/2/2004 jumlah sampel 150 orang dari jumpah populasi penerima layanan, dengan dasar ("jumlah unsur" + 1) x 10 = jumlah responden (14+1) x 10 = 150 responden.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik probability samping dengan metode simple random sampling. Dalam Sugiyono (2010:120) probability sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dikatakan simple (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa meemperhatikan strata yg ada dalam populasi itu.

E. Jenis Data

1. Data Primer

Data primer ialah data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian melalui kuisioner bagi anggota sampel dan wawancara dengan anggota sampel, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

2. Data Sekunder

Data sekunder ialah data yang diperoleh dari instansi yang berkaitan dengan permasalahan penelitian berupa catatan-catatan, buku-buku pedoman organisasi, dan susunan struktur organisasi.

F. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

- a. Kuesinoner, merupakan metode pengumpulan data melalui penyebaran daftar pertanyaan yang diajukan sehubungan dengan materi penilaian kepada responden yang telah dipilih. Jenis pertanyaan adalah pertanyaan tertutup yaitu pertanyaan yang jawabannya sudah ditentukan terlebih dahulu.
- b. Wawancara, yaitu metode yang digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung, mendalam, sangat terstruktur, dan individual, ketika seorang responden ditanya pewawancara guna mengungkapkan perasaan, motivasi, sikap atau keyakinan, terhadap suatu topik.
- c. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data dengan cara penggalian teoriteori baik berasal dari literature maupun dari karangan ilmiah yang berhubungan dengan pokok bahasan.

2. Instrumen Penelitian

a. Angket (kuesioner)

Berupa daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden sehingga diperoleh jawaban mengenai informasi yang diperlukan.

b. Pedoman Wawancara

Merupakan daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan sebagai instrument untuk wawancara.

c. Dokumentasi

Yaitu dengan cara mengadakan penelitian terhadap dokumendokumen mengenai gambaran umum tempat penelitian, jumlah pegawai, dan hal-hal yang dapat menunjang penelitian.

G. Analisis Data

Tujuan dari analisis data secara statistik dalam penelitian ini adalah untuk mengukur besarnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Sebagai alat pengolahan data secara statistic dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan dua analisis data sesuai dengan tujuan dan untuk menjawab atas masalah yang telah dirumuskan antara lain:

1. Analisis Deskriptif

Analisis yang digunakan untuk menggambarkan karakteristik lokasi penelitian, karakteristik responden, dan distribusi item masing-masing variabel. Data yang telah dikumpulkan selanjutnya ditabulasi dalam gambar dan table, kemuadian pembahasan data dalam angka persentase.

2. Indeks kepuasan Masyarakat

Nilai IKM dihitung dari hasil perhitungan tingkat kinerja masing-masing unsure kemudian dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masingmasing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

$$\frac{1}{14}$$

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

Untuk memudahkan interprestasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut

Nilai rata-rata Indeks kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan masing-masing unsur kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dikonversikan melalui interval berikut:

Tabel 2 Nilai Persepsi, Nilai interval IKM, Nilai Konversi IKM, Mutu pelayanan dan Kinerja dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai	Nilai Interval	Nilai Interval	Mutu	Kinerja Unit Pelayanan
Persepsi	IKM	Konversi IKM	Pelayanan	VAUNUN
1-1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	В	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 - 100	⊗ ^A	Sangat Baik

Sumber: Kepmenpan No 25 Tahun 2004



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kota Batu

1. Sejarah Kota Batu

Perkembangan dan pertumbuhan kota yang seiring dengan tumbuh kembangnya tuntutan-tuntutan dari masyarakat untuk menciptakan manajemen pemerintah dan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat yang mengarah kepada pemerintah yang baik (*good governance*) dan pemerintahan yang bersih, berwibawa dan bertanggung jawab (*clean governance*), menuntut pemerintah Kota Batu untuk menyelenggarakan manajemen pemerintahan, pembangunan dan pemberdayaan masyarakat yang lebih akomodatif dan aspirasi serta selaras dan seiring dengan perkembangan masyarakat.

Pada tahun 1950 berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang pembentukan daerah-daerah Kabupaten/Kota dalam lingkungan Propinsi Jawa Timur, Batu masih merupakan kecamatan dalam lingkungan wilayah Pemerintahan Kabupaten/Kota Malang. Pada tahun 1993 Kecamatan Batu sebagai Kota Administratif berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 12 tahun 1993 tentang pembentukan Kota Administratif Batu dalam wilayah Kabupaten/Kota malang, yang meliputi wilayah Kecamatan Batu, Kecamatan Bumiaji, dan Kecamatan Junrejo. Dan pada tahun 2001 Kota Administratif statusnya kemudian menjadi Kota Batu berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2001 tentang pembentukan Kota Batu yang disahkan oleh Presiden RI

Tanggal 21 Juni 2001. Kemudian pada tanggal 17 Oktober 2001, Kota Batu secara resmi disahkan sebagai Daerah Otonom yang terpisah dari Kabupaten/Kota Malang dan meliputi tiga kecamatan (Kecamatan Batu, Kecamatan Bumiaji, dan Kecamatan Junrejo) yang terdiri dari 19 desa serta 4 kelurahan.

Kota Batu yang dulunya merupakan Kota Administratif dan bagian dari wilayah Kabupaten/Kota Malang. Dengan adanya UU Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah ini, Batu yang banyak memiliki potensi dan peluang untuk cepat berkembang sejajar dengan kota-kota yang ada di Indonesia tidak membuang kesempatan ini untuk dapat memaksimalkan pembangunan yang ada di Kota Batu tersebut. Salah satu langkah awal yang ditempuh adalah dengan melepaskan diri dari Kabupaten/Kota Malang agar kegiatan pembangunan serta pengalihan potensi-potensi yang ada di Kota Batu dapat dilakukan secara insentif, yang pada akhirnya untuk lebih meningkatkan kesejahteraan penghidupan masyarakat Kota Batu. Dukungan masyarakatpun berbuah hasil, sehingga pada 17 Oktober 2001 Kota Administratif Batu secara resmi menjadi Kota yang otonom dan terlepas dari wilayah Kabupaten/Kota Malang.

Seiring dengan Kota Batu telah menjadi daerah otonom sejak bulan Oktober 2001, secara tidak langsung arah dan strategi pengembangan Kota Batu ke depan berbeda pada saat Kota Batu merupakan bagian dari Kabupaten/Kota Malang. Walaupun ada kesamaan perlu ada penekanan yang lebih insentif terarah dan terpadu dengan yang lainnya. Penenti strategi pembangunan Kota Batu ke depan ini harus berdasarkan potensi secara keseluruhan yang ada di

Kota Batu baik fisik, social budaya maupun ekonomi. Sedangkan untuk potensi yang mempunyai prospek pengembangan besar harus ada penekanan supaya potensi tersebut manfaatnya lebih besar, dan sekaligus potensi tersebut dapat mengangkat potensi lainnya supaya dapat berkembang.

2. Letak Geografis

Secara geografis Kota Batu terletak pada posisi antara 7°44'55,11'' sampai dengan 8°26'35,45'' Lintang Selatan dan 122°17'10,90'' sampai dengan 122°57'00,00'' Bujur Timur, Kota Batu merupakan salah satu bagian Wilayah Provinsi Jawa Timur, mempunyai luas 202,800 Km² atau sama dengan 20,280 ha, yang terbagi dalam tiga kecamatan yaitu:

• Kecamatan Batu : 46,377 Km² (22,87%)

• Kecamatan Bumiaji : 130,189 Km² (64,20%)

• Kecamatan Junrejo : 26,234 Km² (12,93%)

Tabel 3: Jumlah Penduduk Kota Batu

No	Jenis Kelamin	Kecamatan		Jumlah	
		Batu	Bumiaji	Junrejo	
1	Laki-Laki	48.750	30.328	25.933	105.001
2	Perempuan	47.899	29.790	25.511	103.200
					208.201

Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Januari 2012

Berdasarkan tabel 3 jumlah penduduk Kota Batu 208.201 jiwa (data terakhir diambil bulan Januari 2012). Kepadatan penduduk dari tiga kecamatan terletak pada kecamatan Batu, karena semua kegiatan pemerintahan maupun pusat berkembangnya Kota Batu ada di Kecamatan Batu. mulai dari kantor-kantor

pemerintahan Kota Batu, pusat perbelanjaan, tempat rekreasi, dan beberapa rumah sakit.

Kota Batu mempunyai batasan-batasan wilayah antara lain:

- Sebelah Selatan : Kecamatan Dau Kabupaten/Kota Malang, Kecamatan Wagir Kabupaten/Kota Mlaang, Gunung Panderman dan Sungai Srandil.
- Sebelah Barat : Kecamatan Pujon Kabupaten Malang
- Sebelah Timur : Kecamatan Karang Ploso Kabupaten Malang dan
 Kecamatan Dau Kebupaten Malang
- Sebelah Utasa : Kecamatan Pacet Kabupaten/Kota Mojokerto dan Kecamatan Prigen Kabupaten/Kota Pasuruan, Gunung Arjuno, Gunung Kembar dan Gunung Welirang.

Wilayah administratif Kota Batu terbagi menjadi tiga wilayah kecamatan terdiri atas sembilan belas desa, enampuluh tujuh dusun, dan empat kelurahan. Dari ketiga wilayah kecamatan yang ada di Kota Batu, Kecamatan Bumiaji memiliki lahan yang paling luas yaitu 130,189 Km², sedangkan untuk wilayah kecamatan lainnya yaitu Kecamatan Batu dan Kecamatan Junrejo memiliki luas wilayah masing-masing adalah 46,377 Km² dan 26,234 Km².

3. Keadaan Topografi dan Klimatologi

Keadaan topografi Kota Batu memiliki dua karakteristik yang berbeda yaitu sebalah utara dan barat merupakan daerah ketinggian yang bergelombang dan berbukit, sedangkan daerah timur dan selatan merupakan daerah relative datar meskipun masih berada pada ketinggian \pm 800 m dari permukaan laut.

Keadaan klimatologi Kota Batu memiliki suhu minimum 14,9°-17°C dan maksimum 25,6°-27,2°C dengan kelembaban udara sekitar 66-95% dan curah hujan rata-rata 173 mm perbulan dengan memiliki perubahan musim yang drastic antara musim kemarau dan musim penghujan temperature rata-rata antara 20°C-24°C temperature ideal untuk menunjang kegiatan pertanisan.

4. Keadaan Geologi dan Hidrogi

Struktur tanah di Kota Batu merupakan wilayah yang subur untuk pertanian karena jenis tanahnya merupakan endapan dari sederetan gunung yang mengelilingi Kota Batu. Kemiringan 0-8° (2.207,21 Ha) merupakan kawasan yang layak untuk kegiatan budidaya pertanian tanaman hortikultura dan tanaman pangan selain kegiatan pemukiman. Kemiringan 8-15° (2.223,73 Ha) merupakan kawasan perkebunan, kemiringan 15-40° (6.329,22 Ha) sebagian besar merupakan kawasan yang dikembangkan hutan produksi dan hutan lindung. Kemiringan diatas 40° (4.493,33 Ha) merupakan kawasan lindung mutlak.

B. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yang terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Batu nomor 5 Tahun 2008 tentang struktur organisasi dan tata kerja dinas daerah merupakan salah satu dinas daerah adalah aparatur pemerintah kota Batu yang mempunyai kedudukan sebagai unsur pelaksana pemerintah daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Sesuai dengan peraturan walikota batu nomor 58 tahun 2008 tentang penjabaran tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal terutama dalam

bidang pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Akta (Akta kelahiran, Akta pengakuan Anak, Akta Pengesahan Anak, Akta Kematian, Akta Perkawinan dan Akta Perceraian).

1. Dasar Hukum

- a. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Kota Batu
- b. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004 Tentang
 Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional
- c. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah
- d. Undang-undang 12 Tahun 2006 Tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia
- e. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- f. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah
- g. Peraturan pemerintah Nomor 108 tahun 2000 tentang tata cara pertanggungjawaban kepala daerah
- h. Peraturan pemerintah republik indonesia Nomor 39 tahun 2006 tentang cara pengendalian dan evaluasi pelaksanaan rencana pembangunan

- i. Peraturan pemerintah republik indonesia Nomor 6 tahun 2008 tentang pedoman evaluasi penyelenggraan pemerintahan daerah
- j. Permendagri Nomor 28 tahun 2005 tentang pedoman penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil daerah
- k. Peraturan menteri dalam negeri Nomor 23 tahun 2007 tentang pedoman tata cara pengawasan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah
- 1. Peraturan menteri dalam negeri Nomor 1 tahun 2008 tentang pedoman perencanaan kawasan perkotaan
- m. Peraturan daerah kota batu nomor 51 tahun 2005 tentang pelayanan pendaftaran penduduk dan akta pencatatan penduduk di kota Batu
- n. Pertaturan daerah kota batu Nomor 5 Tahun 2008 tentang susunan organisasi dan tata kerja dinas daerah.
- 2. Visi, Misi dan Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu
 - a. Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu

Adapun Visi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu adalah:

"TERWUJUDNYA TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN YANG BERORIENTASI PADA KEMUDAHAN PELAYANAN PUBLIK"

b. Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu

- 1) Mengembangkan kebijakan dan sistem serta menyelenggarakan pendaftaran dan pencatatan penduduk untuk menghimpun data kependudukan, penerbitan identitas/dokumen kependudukan dan perubahan status dalam rangka mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan
- 2) Mengembangkan kebijakan dan sistem informasi kependudukan serta menjalankannya sehingga mampu menyediakan informasi kependudukan secara lengkap, akurat dan memenuhi kepentingan publik
- 3) Meningkatkan peran serta dan kesadaran masyarakat akan arti pentingnya identitas dan status kependudukan

c. Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Perda Kota Batu Nomor 5 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Batu, maka tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu adalah:

- Penyiapan perumusan kebijakan dan penyusunan perencanaan teknis operasional di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian serta evaluasi dari pelaporan penyelenggaraan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil

- Pemberian perijinan dan pelaksanaan pelayanan umum di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- 4. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- Pengelolaan administrasi umum meliputi: ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, peralatan dan perlengkapan dinas serta serta kerumahtanggaan Dinas
- 6. Pelaksnaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah.

3. Struktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan

Susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil terdiri atas:

a. Kepala Dinas

Kepala Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas memimpin, membina, melaksanakan koordinasi, merumuskan dan melaksanakan kebijakan, serta penyelenggaraan pengawasan dan pengdalian kegiatan teknis di bidang pendaftaran penduduk, perencanaan dan perkembangan penduduk serta pencatatan sipil.

Untuk melaksanakan tugas tersebut Kepala Dinas mempunyai fungsi:

 a) Perencanaan meliputi segala usaha dan kegiatan untuk merencanakan, mempersiapkan, menelaah penyusunan kebijakan teknis serta program kerja

- b) Pelaksanaan meliputi segala usaha dan kegiatan untuk menyelenggarakan urusan yang menjadi tugasnya
- c) Pengkoordinasian yang meliputi segala usaha untuk kegiatan guna mewujudkan kesatuan dan keserasian gerak yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas
- d) Pelaksanaan tugas-tugas kesekretariatan
- e) Pengawasan yang meliputi segala usaha dan kegiatan untuk melaksanakan pengamanan teknis atas pelaksanaan tugas sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Kepala Daerah
- f) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan tugas dan fungsi

Dalam melaksanakan tugas, Kepala Dinas bertanggungjawab langsung kepada Walikota, sedang pertanggungjawaban dalam bidang admnistrasi melalui sekretaris daerah

b. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan pelaporan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, perlengkapan, kehumasan, urusan rumah tangga dan perpustakaan serta kearsipan.

Untuk melaksanakan tugas tersebut sekretarisw mempunyai fungsi:

- a) Pelaksanaan penyusunan Rencana Strategis (RENSTRA) dan Rencana Kerja (RENJA)
- b) Pelaksanaan penyusuna Rencana Kerja Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA)
- c) Penyusunan penetapan kinerja
- d) Pelaksanaan dan pembinaan ketatausahaan, ketatalaksanaan dan kearsipan serta perpustakaan
- e) Pengelolaan urusan kehumusan dan keprotokolan dinas
- f) Pelaksanaan admnistrasi dan pembinaan kepegawaian
- g) Pelaksanaan admnistrasi keuangan dan pembayaran gaji pegawai
- h) Pelaksanaan verifikasi Surat Pertanggungjawaban (SPJ) keuangan
- i) Pengelolaan urusan rumah tangga dan perlengkapan
- j) Pengkoordinasian pelaksanaan tugas bidang-bidang
- k) Penyusunan laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP)
- Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui web site pemerintah daerah
- m) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi

n) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsi

Sekretariat dipimpin oleh sekretaris yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas.

c. Bidang Pendaftaran Kependudukan

Bidang Pendaftaran kependudukan mempunyai tugas menyusun perencanaan, merumuskan kebijakan, emlaksanakan pembinaan dan pelayanan serta penyelenggaraan pengawasan dan pengendalian teknis di bidang admnistrasi pendaftaran kependudukan dan admnistrasi infromasi kependudukan. Untuk melaksanakan tugas sebagiman dimaksud bidang pendaftaran kependudukan mempunyai tugas:

- a) Perumusan kebijakan tentang perencanaan, teknis, pengelolaan admnistrasi pendaftaran kependudukan dan admnistrasi infromasi kependudukan
- b) Pelaksanaan pelayanan pada masyarakat bidang admnistrasi pendaftaran kependudukan dan admnistrasi informasikependudukan, pelaksaan pembinaan, bimbingan dan penyuluhan kependudukan
- c) Pengelolaan data kependudukan
- d) Pelaksanaan pendaftran dan pencattan admnistrasi pendaftran kependudukan dan admnistrasi informasi kependudukan

- e) Pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait dibidang admnistrasi pendaftran kependudukan dan admnistrasi informasi kependudukan
- f) Pengawasan dan pengendalian serta evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan administrasi pendaftaran kependudukan dan admnistrasi informasi kependudukan
- g) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi
- h) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsi

Setiap bidang dipimpin oleh seorang kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugas berada di bawah dan bertanggungjawab kepada kepala Dinas. Bidang Pendaftaran Kependudukan terdiri atas:

- 1) Seksi Admnistrasi pendaftaran Kependudukan mempunyai tugas:
- a) Pelaksanaan kebijakan admnistrasi pendaftaran kependudukan
- b) Pencatatan dan pemutakhiran biodata penduduk serta penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan Kartu keluarga (KK)
- c) Pendaftran perubahan alamat
- d) Pendaftran pindah datang penduduk dalam wilayah Republik Indonesia
- e) Pelaksaan pendataan mutasi admnistrasi penduduk

- f) Pelaksanaan pendaftaran Warga Negara Indonesia tinggal sementara
- g) Pelaksanaan pendaftraan pindah datang antar negara
- h) Penatausahaan pendaftraan penduduk
- i) Pendataan penduduk rentan adminitrasi kependudukan
- j) Pemrosesan penerbitan dokumen kependudukan hasil pendaftran penduduk
- k) Pelaksanaan prosedur pengadaan dan pendistribusian Kartu Keluarga
 (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- 1) Penyiapan bahan evaluasi dan laporan pelaksanaan tugas dan fungsi
- m) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pendaftran Kependudukan sesuai dengan tugas dan fungsi
- 2) Seksi Infromasi Administrasi Kependudukan yang mempunyai tugas:
- a) Penyiapan bahan perumusan konsep kebijakan pengelolaan informasi admnitrasi kependudukan
- b) Pelaksanaan pengelooan informasi admnistrasi kependudukan yang meliputi:
 - Pembangunan dan pengembangan jaringan komunikasi kependudukan

- Penyediaan perangkat keras dan perlengkapan lainnya serta jaringan komunikasi data sampai dengan tingakay kecamatan dan Desa/kelurahan sebagai tempat pelayanan dokumen penduduk
- 3. Pelaksanaan pembangunan Bank data kependudukan
- c) Penyiapan bahan penyelenggaraan pembangunan dan pengembanagn jaringan komunikasi data
- d) Penyiapan bahan penyediaan pernagkat keras dan perlengkapan lainnya serta jaringan komunikasi data samapi dengan tingkat Kecamatan atau kelurahan sebagai temapt pelayanan dokumen penduduk
- e) Pelaksanaan operasionalisasi sistem informasi administrasi kependudukan
- f) Penyiapan bahan pembangunan replikasi data kependudukan
- g) Penyiapan bahan pembangunan bank data kependudukan
- h) Penyiapan bahan pembangunan tempat perekaman data kependudukan di kecamatan
- i) Pelaksanaan perekaman data hasil pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta pemutakhiran data penduduk menggunakan sistem informasi admnistrasi kependudukan
- j) Penyajian dan diseminasi infromasi penduduk

- k) Perlindungan data pribadi penduduk pada bank data kependudukan
- Perlindungan data pribadi penduduk dalam proses dan hasil pendaftaran penduduk serta pencattan sipil
- m) Penyiapan bahan evaluasi dan laporan pelaksanaan tugas dan fungsi
- n) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pendaftran kependudukan sesuai dengan tugas dan fungsi

Masing-masing seksi sebagaimana dimaksud dipimpin oleh Kepala seksi yang dalam melaksanakan tugas berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Bidang Pendaftran Kependudukan.

d. Bidang Perencanaan dan Pengembangan Penduduk

Bidang Pendaftaran kependudukan mempunyai tugas menyusun perencanaan, merumuskan kebijakan, emlaksanakan pembinaan dan pelayanan serta penyelenggaraan pengawasan dan pengendalian teknis di bidang admnistrasi pendaftaran kependudukan dan admnistrasi infromasi kependudukan. Untuk melaksanakan tugas sebagiman dimaksud bidang pendaftaran kependudukan mempunyai tugas:

a) Perumusan kebijakan tentang perencanaan, teknis, pengelolaan admnistrasi pendaftaran kependudukan dan admnistrasi infromasi kependudukan

- b) melaksanaan pelayanan pada masyarakat bidang admnistrasi pendaftaran kependudukan dan admnistrasi informasikependudukan, pelaksaan pembinaan, bimbingan dan penyuluhan kependudukan
- c) Pengelolaan data kependudukan
- d) Pelaksanaan pendaftran dan pencattan admnistrasi pendaftran kependudukan dan admnistrasi informasi kependudukan
- e) Pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait dibidang admnistrasi pendaftran kependudukan dan admnistrasi informasi kependudukan
- f) Pengawasan dan pengendalian serta evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan administrasi pendaftaran kependudukan dan admnistrasi informasi kependudukan
- g) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi
- h) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsi

Setiap bidang dipimpin oleh seorang kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugas berada di bawah dan bertanggungjawab kepada kepala Dinas. Bidang Pendaftaran Kependudukan terdiri atas:

1) Seksi Admnistrasi pendaftaran Kependudukan mempunyai tugas:

a) Pelaksanaan kebijakan admnistrasi pendaftaran kependudukan

- b) Pencatatan dan pemutakhiran biodata penduduk serta penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan Kartu keluarga (KK)
- c) Pendaftran perubahan alamat
- d) Pendaftran pindah datang penduduk dalam wilayah Republik Indonesia
- e) Pelaksaan pendataan mutasi admnistrasi penduduk
- f) Pelaksanaan pendaftaran Warga Negara Indonesia tinggal sementara
- g) Pelaksanaan pendaftraan pindah datang antar negara
- h) Penatausahaan pendaftraan penduduk
- i) Pendataan penduduk rentan adminitrasi kependudukan
- j) Pemrosesan penerbitan dokumen kependudukan hasil pendaftran penduduk
- k) Pelaksanaan prosedur pengadaan dan pendistribusian Kartu Keluarga
 (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- 1) Penyiapan bahan evaluasi dan laporan pelaksanaan tugas dan fungsi
- m) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pendaftran Kependudukan sesuai dengan tugas dan fungsi

- 2) Seksi Infromasi Administrasi Kependudukan yang mempunyai tugas:
 - a) Penyiapan bahan perumusan konsep kebijakan pengelolaan informasi admnitrasi kependudukan
 - Pelaksanaan pengelooan informasi admnistrasi kependudukan yang meliputi:
 - 1. Pembangunan dan pengembangan jaringan komunikasi kependudukan
 - 2. Penyediaan perangkat keras dan perlengkapan lainnya serta jaringan komunikasi data sampai dengan tingakay kecamatan dan Desa/kelurahan sebagai tempat pelayanan dokumen penduduk
 - 3. Pelaksanaan pembangunan Bank data kependudukan
 - 4. Penyiapan bahan penyelenggaraan pembangunan dan pengembanagn jaringan komunikasi data
 - 5. Penyiapan bahan penyediaan pernagkat keras dan perlengkapan lainnya serta jaringan komunikasi data samapi dengan tingkat Kecamatan atau kelurahan sebagai temapt pelayanan dokumen penduduk
 - 6. Pelaksanaan operasionalisasi sistem informasi administrasi kependudukan
 - 7. Penyiapan bahan pembangunan replikasi data kependudukan

- 8. Penyiapan bahan pembangunan bank data kependudukan
- 9. Penyiapan bahan pembangunan tempat perekaman data kependudukan di kecamatan
- 10. Pelaksanaan perekaman data hasil pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta pemutakhiran data penduduk menggunakan sistem informasi admnistrasi kependudukan
- 11. Penyajian dan diseminasi infromasi penduduk
- 12. Perlindungan data pribadi penduduk pada bank data kependudukan
- 13. Perlindungan data pribadi penduduk dalam proses dan hasil pendaftaran penduduk serta pencattan sipil
- 14. Penyiapan bahan evaluasi dan laporan pelaksanaan tugas dan fungsi
- 15. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pendaftran kependudukan sesuai dengan tugas dan fungsi

Masing-masing seksi sebagaimana dimaksud dipimpin oleh Kepala seksi yang dalam melaksanakan tugas berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Bidang Pendaftran Kependudukan.

e. Bidang Catatan Sipil

Bidang Pencatatan Sipil mempunyai tugas merencanakan, mengkordinasikan, melaksanakan, dan mengndalikan serta mengvaluasi program dan kegiatan di bidang pencatatan sipil. Untuk melaksanakan tugas sebagiman dimaksud Bidang pencattan Sipil mempunyai fungsi:

- a) Pencatatan dan penerbitan kutipan Akta pencatatan Sipil dalam sistem administrasi kependudukan
- b) Pengeloaan admnistrasi pencatatan sipil
- c) Pengkoordinasian pelayanan pencatatan sipil
- d) Penyimpanan dan pemeliharaan akta pencatatan sipil
- e) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi
- f) Pelaksanaa tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsi

Setiap bidang dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugas berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas. Bidang Pencatatan Sipil terdiri atas:

1) Seksi kelahiran dan Kematian mempunyai tugas:

- a) Pembantuan pelaksanaan pencatatn dan penerbitan kutipan akata kelahiran dan kematian
- b) Penerimaan usulan pencatatan akta kelahiran dan akta kematian
- c) Penyiapan bahan pencattan akta kelahiran dan akta kematian
- d) Pelaksanaan penelitian persyaratan pencatatan akta kelahiran dan akta kematian

- e) Penyiapan bahan pencatatan dan penerbitan kutipan akta kelahiran dan akta kematian
- f) Pelaksanaan penyimpanan dan pemeliharaan buku register dan arsip
- g) Penyelenggaraan pelayanan pencatatan sipil dalam sistem admnistrasi SBRAWIUAL kependudukan meliputi:
 - 1. Pencatatan kelahiran
 - 2. Pencatatan lahir mati
 - 3. Pencatatn kematian
 - 4. Pencatatn perubahan nama
 - 5. Pencatatan perubahan status kewarganegaraan
 - 6. Pencatatan peristiwa penting lainnya
 - 7. Pencatatan perubahan dan pembatalan akta
 - 8. Penerbitan dokumen kependudukan hasil pencatatan sipil
- h) Penatausahaan dokumen pencatatan sipil
- i) Penyiapan bahan evaluasi dan laporan pelaksanaan tugas dan fungsi
- j) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pencatatn Sipil sesuai dengan tugas dan fungsi
- 2) Seksi Perkawinan perceraian, pengakuan dan Pengesahan Anak mempunyai tugas:
- a) Penyelenggaraan pelayanan pencatatan sipil dalam sistem administrasi kependudukan yang meliputi:
 - 1. Pencatatan perkawinan

- 2. Pencatatan perceraian
- 3. Pencatatan pengakatan anak, pengakuan anak dan penegsahan anak
- 4. Pencatatan perubahan dan pemabatalan akta
- 5. Penerbitan dokumen kependudukan hasil pencatatan sipil
- b) Penatausahaan dokumen pencatatn sipil
- c) Pelaksanaan penyimpanan dan pemeliharaan buku register dan arsip
- d) Penyiapan bahan evaluasi dan laporan pelaksanaan tugas dan fungsi
- e) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pencatatan Sipil

Masing-masing seksi sebagimana dimaksud dipimpin oleh Kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugas berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Bidang Pencatatan Sipil.

4. Keadaan Personalia

Untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi, seperti yang ditetapkan oleh Peraturan Pemerintah No. 41 tahun 2007 tentang struktur organisasi pemerintah daerah, dinas kependudukan san pencatatan sipil sesuai dengan struktur organisasi sebagaimana tertuang dalam peraturan daerah Kota Batu No. 5 tahun 2004 tentang susunan organisasi dan tata cara dinas daerah Kota Batu, disukung ketersediaan sarana dan prasarana SKPD, sistem prosedur yang baku, serta jumlah pegawai dan penyediaan anggaran yang memadai. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu didukung oleh sumber daya manusia (SDM) sejumlah 58 orang

pegawai yaitu, 47 pegawai negeri sipil, 9 pegawai non PNS, dan 2 tenaga kontrak SKPD. Data-data pegawai berserta golongannya dapat dilihat pada lampiran 1.

5. Jenis Layanan yang disediakan

Ada berbagai jenis layanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yaitu:

- a. Pembuatan baru, penggantian, perubahan KK
- b. Pembuatan baru, perpanjangan, perubahan KTP
- c. Pembuatan Surat pindah keluar
- d. Pembuatan Akta Kelahiran
- e. Pembuatan Akta Kematian
- f. Pembuatan Akta Perkawinan (non muslim)
- g. Pembuatan Akta Perceraian (non muslim)
- h. Pencacatan pengangkatan anak
- i. Pencacatan pengesahan anak
- j. Pencatatan perubahan status kewarganegaraan
- k. Pencatatan pengakuan anak

Ke sebelas jenis layanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut yang sering dipergunakan masyarakat Kota Batu adalah pelayanan KK, KTP, Akta kelahiran dan surat pindah. Sedangkan pencatatan akta perkawinan dan akta perceraian yang dilakukan di dinas ini hanya pencatatan perkawinan non muslim saja. Kemudian akta kematian yang jarang sekali

dipergunakan penduduk Kota Batu. menurut pengamatan peneliti yang kebanyakan mengurus akta kematian itu warga Kota Batu yang keturunan warga Tionghoa. Pengurusan pengakuan anak, pengesahan anak dan pengangkatan anak sebelum pemohon mengurus di dinas ini ada surat keterangan dari pengadilan agama yang sudah secara sah ditetapkan, sehingga dinas ini hanya untuk penerbitan akta si anak tersebut.

6. Jam Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu

Untuk melayani masyarakat, dinas kependudukan juga mempunyai jam kerja yang berbeda, dibagi menjadi dua. Yaitu jam kerja bagian loket dan jam kerja bagian pegawai selain loket.

Tabel 4 : Jam Pelayanan dan Jam Istirahat Pelayanan Loket

Jam Pelayanan	Senin – Kamis → 08.00 – 15.00
	Jumat → 08.00 – 14.00
Jam Istirahat	Senin – Kamis → 12.00 – 13.00
¥	Jumat → 11.00 – 13.00

Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 2012

Jam pelayanan loket dan jam kerja pegawai yang tidak bertugas di loket berbeda. Sebelum pegawai membuka pelayanan setiap harinya masuk pada pukul 07.30 WIB melaksanakan apel pagi kecuali hari senin dan jum'at. Kemudian pegawai yang tidak bertugas di loket jam pulang kerja pukul 15.30 WIB.

C. Gambaran Umum Responden

Mengenai gambaran umum responden, yang menjadi fokus di sini adalah masyarakat Batu yang membutuhkan pelayanan dimana lokasi yang diambil berada di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Batu. Berikut ini merupakan beberapa gambaran frekuensi yang berdasarkan atas usia, jenis BRAW kelamin, status pendidikan, jenis pekerjaan.

1. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, sekityar 58,67% atau berjumlah 88 orang merupakan responden laki-laki dan sisanya 41,33% dengan jumlah 62 orang adalah responden wanita.

Tabel 5 : Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
140.	Jems Relainin	Juillan	Tersentase
1.	Laki-Laki	88 orang	58,67
2.	Perempuan	62 orang	41,33
	JUMLAH	150 orang	100

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2012

Berdasarkan hasil angket dan pengamatan peneliti, sebagian besar pengunjung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu adalah laki-laki. Hal ini ditunjukan selama peneliti membagikan angket, jumlah lakilaki lebih dominan dibandingkan jumlah perempuan yang datang ke dinas ini.

2. Usia

Dari total 150 orang, 26% responden dengan jumlah 39 orang merupakan usia antara 15 sampai dengan 24 tahun, kemudian 38% dengan jumlah 57 orang merupakan usia antara 25 sampai 34 tahun, untuk selanjutnya 21,33% dengan jumlah 32 orang berada di usia 35 sampai dengan 44 tahun, 9,33% dengan jumlah 14 orang berada di usia 45 sampai 54 tahun, dan terakhir 5,34% dengan jumlah 8 orang berada pada kisaran usia antara 55 sampai dengan 64 tahun.

Tabel 6 : Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Persentase
1.	15 – 24	39 orang	26
2.	25 – 34	57 orang	38
3.	35 – 44	32 orang	21,33
4.	45 – 54	14 orang	9,33
5.	55 – 64	8 orang	5,34
	JUMLAH	150 orang	100

Sumber: Data Primer Yang diolah, 2012

Berdasarkan tabel 6 dari 150 responden yang mengisi angket dapat ditarik kesimpulan, masyarakat Kota Batu rata-rata yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu didominasi oleh usia produktif yaitu usia 25 tahun sampai 34 tahun. Kemudian usia 15 sampai 24 tahun juga mendominasi ke dua, menurut pengamatan penetili kedua jenjang usia tersebut yang sering mengurus administrasi kependudukan. Jenis pelayanan yang sering digunakan kedua jenjang

umur tersebut diantaranya: KTP baru, pemecahan KK dikarenakan sudah menikah, ganti status perkawinan, pembuatan akta kelahiran anak, dan surat pindah.

Pendidikan Terakhir

Dari total 150 responden bila dilihat dari status pendidikan terakhir dapat dilihat bahwa responden yang berprndidikan terakhir SD sebanyak 17 orang (17%), SMP berjumlah 27 orang (18%), SMA berjumlah 55 orang (65%), D1-D3 berjumlah 11 orang (7,33%), S1 berjumlah 34 orang (22,67%), dan S2- keatas berjumlah 6 orang (8%).

Tabel 7: Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Status Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1.	SD	17 orang	11,33
2.	SMP SMP	27 orang	18
3.	SMA	55 orang	36,67
4.	D1 – D3	11 orang	7,33
5.	S1	34 orang	22,67
6.	S2 - keatas	6 orang	4
	JUMLAH	150 orang	100

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2012

Menurut tabel 7 diatas, dari 150 responden yang mendominas pendidikan terakhir responden adalah SMA. Hal ini juga berpengaruh dari pekerjaan utama rata-rata masyarakat Kota Batu yang rata-rata wiraswasta maupun petani. Melihat

keadaan Kota Batu dari segi pendidikan memang kebanyakan sekolah SD sampai SMA saja, jika ingin melanjutkan ke perguruan tinggi harus ke Kota Malang. Hal ini mungkin mempengaruhi tingkat pendidikan masyarakat Kota Batu.

4. Pekerjaan Utama

Dari total 150 responden, bila dilihat dari jenis pekerjaan utama dapat dilihat bahwa responden yang bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI sebanyak 19 orang (12,67%), Pegawai Swasta 28 orang (18,67%), Wiraswasta sebanyak 33 orang (22%), Pelajar/Mahasiswa sebanyak 24 orang (16%), Petani sebanyak 15 orang (10%), dan untuk kategori lain-lain sebanyak 31 orang (20,66%).

Tabel 8: Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

	5 (1)		1/12		
1		2	8// III	3	
L	-	Z	1' - 7474		77 4

No.	Pekerjaan Utama	Jumlah	Persentase
1.	PNS / TNI / POLRI	19 orang	12,67
2.	Pegawai Swasta	28 orang	18,67
3.	Wiraswasta	33 orang	22
4.	Pelajar/Mahasiswa	24 orang	16
5.	Petani	15 orang	10
6.	Lain-Lain	31 orang	20,66
	JUMLAH	150 orang	100

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2012

Menurut tabel 8 diatas, dari 150 responden peneliti didominasi oleh pekerjaan wiraswasta. Bila dilihat dari gambaran umum Kota Batu bagian keadaan geologi

dan hidrogi, Kota Batu merupakan wilayah yang subur untuk pertanian maupun tanaman hortikultura dan tanaman pangan. Peneliti dapat menyimpulkan, rata-rata masyarakat Kota Batu sudah banyak meninggalkan profesi sebagai petani dan berganti profesi sebagai pedagang. Faktor penyebabnya bisa dari Pemerintah Kota Batu yang belum tampak menjaga kualitas dari hasil perkebunan apel batu sehingga kalah bersaing dengan apel-apel import.

D. Deskripsi Tingkat Kepuasan Masyarakat

Dalam variabel tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik (U) yang berdasarkan Kepmen PAN Nomor: Kep/M.PAN/2/2004 terdapat empat belas sub variabel 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 mendapat pelayanan
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas
- 10) Kewajaran biaya pelayanan
- 11) Kepastian biaya pelayanan
- 12) Kepastian jadwal pelayanan

- 13) Kenyamanan lingkungan
- 14) Keamanan pelayanan

Berdasarkan data hasil penelitian dilapangan rata-rata kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu mencapai 78,73 dengan kata lain kualitas pelayanan dinilai B dalam kategori baik atau puas. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dapat dilihat dari kriteria yang dihitung dengan cara sebagai berikut:

Nilai Minimal =
$$(1:4) \times 100 = 25$$

Keterangan:

1 = skor terendah tingkat kinerja / kenyataan

4 = skor tertinggi kinerja / kenyataan

Nilai Ideal (puas) =
$$(4:4) \times 100 = 100$$

Keterangan:

4 = skor tertinggi tingkat kinerja / kenyataan

4 = skor tertinggi tingkat kepentingan / harapan

Berdasarkan nilai diatas, maka penulis mengacu pada Kepmen PAN no. 25 tahun 2004, bahwa rentang dan panjang kelas interval sebagai berikut:

Rentang: 100 - 25 = 75

Panjang kelas interval $\rightarrow 75: 4 = 18, 75$

Dengan panjang kelas interval 18,75 dan nilai minimal 25, maka dapat dibuat kriteria seperti yang tertera pada tabel 2.

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

a. Prosedur Pelayanan

Kemudahan prosedur yaitu tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Ditinjau dari prosedur pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, sebagian besar responden menyatakan mudah. Seperti tercantum pada table berikut ini:

Tabel 9: Distribusi Frekuensi Tentang Prosedur Pelayanan

No.	INTERVAL	KRITERIA	f	%
	1.00 1.75		1.1	7.00
1.	1,00 – 1,75	Tidak Mudah	11	7,33
2.	1,76 – 2,50	Kurang Mudah	32	21,33
	1,70 2,50		32	21,33
3.	2,51 – 3,25	Mudah	79	52,67
		/ \\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\		
4.	3,26 – 4,00	Sangat Mudah	28	18,67
188				100
113	JUMLAH		150	100

Sumber: Diolah Dari Data Primer, 2012

Berdasarkan tabel 9, dari total 150 responden bila dilihat dari penilaian terhadap aspek kemudahan dalam memberikan pelayanan, sebanyak 11 responden (7,33%) menyatakan tidak mudah, 32 responden (21,33%) menyatakan kurang mudah, 79 responden (52,67%) menyatakan mudah, dan 28 responden (18,67%) menyatakan sangat mudah.

Ada 4 kriteria penilaian dalam prosedur pelayanan. Pertama, prosedur pelayanan tidak mudah yang artinya prosedur pelayanan tidak sederhana dan tidak mudah. Kedua, kurang mudah yang artinya prosedur pelayanan masih belum mudah sehingga belum efektif. Ketiga, prosedur pelayanan mudah yang artinya prosedur pelayanan yang dirasa mudah bagi masyarakat akan tetapi perlu pembenahan sedikit hingga efektif. Keempat, prosedur pelayanan sangat mudah yang artinya prosedur pelayanan yang untuk mendapatkannya secara mudah dan sangat sederhana.

Kecenderungan sikap masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu menilai prosedur pelayanan administrasi kependudukan mudah. Tetapi ada juga sebagian yang menilai kurang mudah. Dari hasil wawancara saya terhadap beberapa responden mengatakan bahwa kurang adanya komunikasi antara pihak desa/kelurahan, kecamatan dengan dinas ini. Hal ini mengakibatkan beberapa prosedur yang ada di desa maupun kecamatan setelah dibawa ke dinas ini persyaratan ada yang kurang. Sehingga responden-responden menyarankan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu lebih memberikan prosedur-prosedur yang jelas ke setian desa/ kelurahan maupun kecamatan.

Sementara dari wawancara dengan Kepala Bidang Kependudukan Bapak Aries Imam Wahyono, menyatakan bahwa sebenarnya jika masyarakat Kota Batu mengerti alur yang jelas prosedur pelayanan menjadi mudah tanpa harus membayar lebih pada calo maupun perangkat desa. Dikatakan pula bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu ini sudah mensosialisasikan dan membagikan pedoman alur pelayanan kependudukan ke setiap kecamatan yang

nantinya kecamatan tersebut memberikan informasi ke setiap desa atau kelurahan. Tetapi setelah ada beberapa keluhan masyarakat, dinas ini akan mengkoreksi kembali beberapa keluhan akan kesalah pahaman antara dinas dengan kecamatan.

b. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Ditinjau dari persyaratan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sebagian responden menyatakan sesuai, seperti tercantum pada tabel 10.

Tabel 10: Distribusi Frekuensi Tentang Persyaratan Pelayanan

No.	INTERVAL	KRITERIA	f	%
1.	1,00 – 1,75	Tidak Sesuai	9	6
2.	1,76 – 2,50	Kurang Sesuai	30	20
3.	2,51 – 3,25	Sesuai	90	60
4.	3,26 – 4,00	Sangat Sesuai	21	14
	JUMLAH		150	100

Sumber: Diolah Dari Data Primer, 2012

Dari total 150 responden bila dilihat dari penilaian terhadap aspek kemudahan persyaratan secara administratif, sebanyak 9 responden (6%) menyatakan tidak sesuai, 30 responden (20%) menyatakan kurang sesuai, 90 responden (60%) menyatakan sesuai, dan 21 responden (14%) menyatakan sangat sesuai.

Ada 4 kriteria penilaian dalam persyaratan pelayanan. Pertama, Tidak Sesuai yang artinya persyaratan pelayanan yang begitu banyak yang tidak dijangkau oleh

masyakarat. Kedua, belum sesuai yang artinya persyaratan pelayanan masih belum sesuai dengan syarat yang ada. Ketiga, sesuai yang artinya semua persyaratan pelayanan sudah sesuai dan dapat dijangkau masyarakat akan tetapi masih ada sedikit pembenahan. Keempat, sangat sesuai yang artinya persyaratan pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan dapat menjangkau semua lapisan masyarakat.

Berdasarkan wawancara dari beberapa responden, diketahui banyak responden menilai persyaratan dengan jenis pelayanannya sesuai. Jika untuk mendapatkan pelayanan pada loket pendaftaran berkas disyaratkan harus antri sesuai nomor antrian yang disediakan, maka dalam kenyataannya mereka harus antri untuk mendpatkan pelayanan.

Sedangkan menurut pendapat petugas loket pendaftaran yaitu Ibu Sri Lestari, kemudahan prosedur pelayanan diartikan beberapa masyarakat terlalu berbelit-belit. Sebenarnya bukan berbelit-belit, tetapi semua data kependudukan mengurusnya harus dari RT RW setempat, kemudian desa/kelurahan, lalu kecamatan dan terakhir di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Setelah diamati, pada Dinas Kependudukan dan Pencattaan Sipil Kota Batu, tampak alur bagaimana tata cara mengurus layanan kependudukan dan sudah tersedia pegawai pada bagian yang memberikan nomor antrian sekaligus memberi informasi mengenai syarat-syarat pengguna layanan kependudukan. Sehingga setelah masyarakat tersebut ada di loket pendaftaran, semua sudah lengkap.

c. Kejelasan Petugas Pelayanan

Kejelasan petugas pelayanan yaitu, keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawab).

Ditinjau dari kejelasan petugas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, sebagian responden menyatakan mudah, seperti tercantum pada tabel 11.

Tabel 11: Distribusi Frekuensi Tentang Kejelasan Petugas Pelayanan

No.	INTERVAL	KRITERIA	f	%
1.	1,00 – 1,75	Tidak Jelas	10	6,67
2.	1,76 – 2,50	Kurang Jelas	36	24
3.	2,51 – 3,25	Jelas	76	50,66
4.	3,26 – 4,00	Sangat Jelas	28	18,67
	JUMLAH	5/2011	150	100
	5 6人	A ICAPA CAPA		

Sumber : Diolah Dari Data Primer, 2012

Berdasarkan tabel 11, dari total 150 responden dalam aspek kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan, sebanyak 10 responden (6,67%) menyatakan tidak jelas, 36 responden (24%) menyatakan kurang jelas, kemudian sebanyak 76 responden (50,66%) menyatakan jelas, dan 28 responden (18,67%) menyatakan sangat jelas.

Ada 4 kriteria penilaian yang ada dalam Kejelasan Petugas. Petama, Tidak jelas yang artinya petugas sama skali tidak mempunyai keterampilan dalam menyampaikan prosedur maupun syarat pelayanan sehingga masyarakat tidak bisa menangkap. Kedua, kurang jelas yang artinya, kejelasan petugas pelayanan yang secara keterampilan penyampaiannya dirasa masih kurang jelas. Ketiga, jelas artinya petugas dalam penyampaian hal pelayanan kepada masyarakat dinilai jelas akan tetapi perlu menyederhanakan kembali penjelasannya. Keempat, sangat jelas

artinya penjelasan petugas pelayanan dirasa cukup dimengerti dan dipahami oleh masyarakat sehingga masyarakat paham akan prosedur dan persyaratan yang ada di dinas ini.

Berdasarkan wawancara dari beberapa responden, rata-rata mereka sudah mengaku jelas yang dijelaskan oleh petugas pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Batu. Tetapi masih ada beberapa yang menyatakan kurang jelas, alasannya berkas yang sudah diserahkan dan sudah jatuh tempo pengambilan ternyata ada beberapa yang masih pending. Sehingga petugas operator tidak bisa mengerjakan dan itu juga masih menunggu waktu lagi.

Sementara itu hasil dari wawancara petugas loket yaitu Ibu Sri Lestari, berkas yang ter-pending penyebabnya adalah data yang sudah dikumpulkan tidak sesuai dengan database yang ada. Oleh karena itu masyarakat diminta untuk meminta melengkapi kembali berkas yang ada contohnya: surat keterangan domisili yang diterbitkan oleh desa/kelurahan.

d. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Ditinjau dari kedisiplinan petugas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Batu, sebagian responden menyatakan disiplin, seperti tercantum pada tabel 12

Tabel 12: Distribusi Frekuensi Tentang Kedisiplinan Petugas Pelayanan

No.	INTERVAL	KRITERIA	f	%
1.	1,00 – 1,75	Tidak Disiplin	9	6
2.	1,76 – 2,50	Kurang Disiplin	39	26
3.	2,51 – 3,25	Disiplin	75	50
4.	3,26 – 4,00	Sangat Disiplin	27	18
JUMLAH				100

Sumber: Diolah Dari Data Primer, 2012

Dari total 150 responden, bila dilihat dari penilaian terhadap aspek tingkat kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan, sebanyak 9 responden (6%) menyatakan tidak disiplin, 39 responden (26%) menyatakan kurang disiplin, kemudian 75 responden (50%) menyatakan disiplin, dan 27 responden (18%) menyatakan sangat disiplin.

Ada 4 kriteria penilaian tentang kedisiplinan petugas pelayanan. Pertama, tidak disiplin artinya petugas yang melayani membuka loket sangat terlambat sekali sehingga menimbulkan penumpukan dikursi tunggu. Kedua, kurang disiplin artinya petugas pelayanan mengalami keterlambatan kurang dari 15 menit. Ketiga, disimpin artinya petugas pelayanan sudah tepat waktu akan tetapi masih ada yang tidak ada di kursi loket. Keempat, sangat disiplin artinya petugas pelayanan bersama-sama secara tepat waktu sesuai yang tertera pada jadwal membuka loket.

Dari hasil wawancara beberapa responden, diperoleh keterangan bahwa petugas pelayanan loket di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Batu rata-rata sudah disiplin pada waktu pelayanan. Yaitu Senin dibuka pada jam 09.00

WIB karena setiap senin ada upacara di Pemerintahan Kota Batu, Selasa sampai kamis dibuka pukul 08.00 WIB. Dan Jumat dibuka pukul 08.30 WIB. Kadang kala ada penumpukkan bagian pengambilan dikarenakan ada petugas bagian pengambilan yang sedang Dinas luar ke kecamatan untuk membantu pembuatan E-KTP. Kemudian tidak sebagian besar responden mengatakan petugas tidak disiplin berjumlah 39 orang diakibatkan secara rutin petugas loket juga mendapatkan piket untuk pembuatan E-KTP ke kecamatan-kecamatan maupun desa yang jauh sehingga menurut beberapa orang diantara 39 orang tersebut menjadi tidak disiplin.

Sementara hasil wawancara dengan Kepala seksi Perencanaan Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil, Ibu Ismi Suryanti. Beliau menjelaskan bahwa kedisiplinan petugas dapat dinilai bagaimana jam pelayanan loket sesuai dengan peraturan yang ada. Waktu pelayanan senin sampai jumat sesuai dengan jadwal pelayanan yang telah ditentukan.

e. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Ditinjau dari tanggung jawab petugas pelayanan yang diberkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil, sebagian responden menyatakan tanggung jawab, seperti tercantum pada tabel 13.

Tabel 13: Distribusi Frekuensi Tentang Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

No.	INTERVAL	KRITERIA	f	%
1.	1,00 – 1,75	Tidak Bertanggung Jawab	5	3,34
2.	1,76 – 2,50	Kurang Bertanggung Jawab	26	17,33
3.	2,51 – 3,25	Tanggung Jawab	89	59,33
4.	3,26 – 4,00	Sangat Bertanggung Jawab	30	20
	JUMLAH	150	100	

Sumber: Diolah Data Primer, 2012

Dari 150 responden, dalam penelitian terhadap aspek tingginya tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan, sebanyak 5 responden (3,34%) menyatakan tidak tanggung jawab, 26 responden (17,33%) menyatakan kurang tanggung jawab, kemudian sebanyak 89 responden (59,33%) menyatakan tanggung jawab, dan 30 responden menyatakan (20%) sangat tanggung jawab.

Ada 4 kriteria penilaian tentang aspek tanggung jawab petigas pelayanan. Pertama, tidak tanggung jawab artinya petugas pelayanan kurang bisa menjaga berkas yang diserahkan oleh masyarakat. Kedua, kurang tanggung jawab artinya petugas pelayanan masih banyak menerima berkas yang ter pending. Ketiga, tanggung jawab artinya petugas pelayanan sudah tanggung jawab terhadap berkas yang masuk dan jika berkas tersebut ter pending petugas bertanggung jawab sampai berkas itu jadi tetapi masih perlu lebih efektif. Keempat, sangat bertanggung jawab yang artinya petugas benar-benar mengecek berkas yang diterimanya, kemudian jika terjadi kesalahan atau berkas itu terpending petugas pelayanan secara cepat menghubungi masyarakat terkait sehingga tidak perlu lama mengurus berkas yang ada.

Dari keterangan beberapa responden, mereka menilai petugas loket Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Batu secara umum bertanggung jawab dalam penyelesaian pelayanan, misalnya saja ada masyarakat pengguna pelayanan di dinas ini ingin mengurus KTP tetapi berkasnya tidak dapat diproses dan masuk ke berkas pending. Petugas loket lah yang bertanggung jawab memberi pengarahan apa saja berkas-berkas yang kurang kemudian berkas tersebut di berikan lagi pada petugas operator (pencetakan).

Sementara menurut wawancara dengan Kepala Seksi Administrasi Pendaftaran Kependudukan, Bapak Darmanto, SE. Tanggung jawab petugas pelayanan terutama bagian loket terhadap berkas-berkas masyarakat yang ter pending harus sampai KK, KTP maupun Akta kelahiran tercetak. Jarak waktu yang diberikan hanya 1 minggu saja sampai berkas resmi tercetak.

f. Kemampuan Petugas Pelayanan

Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Ditinjau dari kemampuan petugas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Batu, sebagian responden menyatakan mampu, seperti tercantum pada tabel ini.

Tabel 14: Distribusi Frekuensi Tentang Kemampuan Petugas Pelayanan

No.	INTERVAL	KRITERIA	f	%
1.	1,00 – 1,75	Tidak Mampu	6	4
2.	1,76 – 2,50	Kurang Mampu	18	12
3.	2,51 – 3,25	Mampu	90	60
4.	3,26 – 4,00	Sangat Mampu	36	24
JUMLAH				100

Sumber: Data Dari Data Primer, 2012

Berdasarkan tabel diatas dari total 150 responden, bila dilihat dari penilaian terhadap aspek tingginya kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Sebanyak 6 responden (4%) menyatakan tidak mampu. 18 responden (12%) menyatakan kurang mampu, kemudian 90 responden (60%) menyatakan mampu, dan 36 responden (24%) menyatakan sangat mampu.

Ada 4 kriteria penilaian terhadap aspek kemampuan petugas pelayanan. Pertama, tidak mampu yang artinya petugas pelayanan masih tidak mampu dalam mengoprasionalkan komputer yang disediakan maupun tidak mampu menjelaskan apa saja prosedur maupun persyaratan. Kedua, kurang mampu yang artinya petugas pelayanan masih belum sepenuhnya mengerti syarat maupun prosedur dan dalam mengoprasionalkan komputer masih belum mampu. Ketiga, mampu yang artinya petugas pelayanan mampu melayani dengan baik tetapi masih belum efektif. Keempat, sangat mampu yang artinya petugas pelayanan sudah sangat mampu dalam menjelaskan syarat serta prosedur dengan baik.

Dari hasil wawancara dengan beberapa responden,diperoleh keterangan secara umum petugas pelayanan telah mamapu memberikan pelayanan dengan baik dan benar. Misalnya, petugas pada bagian loket mampu memberikan syarat-syarat yang diperlukan oleh masyarakat. Kemudian, setelah pada bagian loket pendaftaran menuju loket kasir yang petugas nya sudah mampu mengoprasionalkan laptop.

Sementara menurut wawancara dengan salah satu petugas loket yaitu Ibu Suprapti, SE. kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat awalnya diberi pengarahan oleh bagian kependudukan dan bagian cacatan sipil, yang di dalam pengarahan tersebut dijelaskan bagaimana tatacara melayani masyarakat dan syarat-syarat apa sajakah yang perlu diberikan dalam melayani. Berhasil atau tidaknya, semua tergantung kepada keterampilan petugas pelayanan dalam penyampaiannya.

g. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat terseleseikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Ditinjau dari kecepatan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Batu, berikut ini tercantum pada tabel 15.

Tabel 15: Distribusi Frekuensi Tentang Kecepatan Pelayanan

No.	INTERVAL	KRITERIA	f	%
1.	1,00 – 1,75	Tidak Cepat	11	7,33
2.	1,76 – 2,50	Kurang Cerat	58	38,67
3.	2,51 – 3,25	Cepat	63	42
4.	3,26 – 4,00	Sangat Cepat	18	12
JUMLAH			150	100

Sumber: Diolah Data Primer, 2012

Berdasarkan tabel 15, dari total 150 responden bila dilihat dari penilaian terhadap aspek proses pelayanan cepat, sebanyak 11 responden (7,33%) menyatakan tidak cepat, 58 responden (38,67%) menyatakan kurang cepat, kemudian sebanyak 63 responden (42%) menyatakan cepat. Dan 18 responden (12%) menyatakan sangat cepat.

Ada 4 kriteria penilaian terhadap aspek kecepatan pelayanan. Pertama, tidak cepat yang artinya petugas pelayanan dalam melayani masih menimbulkan antrian yang panjang pada kursi tunggu. Kedua, kurang cepat yang artinya petugas pelayanan dalam melayani belum cepat karena berkas-berkas yang diterima banyak dan tidak membatasi. Ketiga, cepat yang artinya petugas pelayanan sudah cepat dalam melayani masyarakat akan tetapi masih perlu diefektifkan. Keempat, sangat cepat yang artinya petugas pelayanan dalam emlayani masyarakat sudah sangat cepat prosesnya.

Dari hasil wawancara dengan beberapa responden, diperoleh keterangan bahwa petugas pelayanan loket pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu rata-rata sudah cepat untuk melayani tetapi ada yang berpendapat tidak selalu cepat dalam memberikan pelayanan. Hal ini dibuktikan jika ada antrian yang menumpuk pada kursi antrian. Tetapi ada beberapa responden juga yang mengatakan pelayanan di dinas ini sudah cepat, kalaupun ada antrian banyak bisa memakluminya karena masyarakat Batu sendiri jumlahnya banyak, sedangkan yang melayani bagian loket hanya beberapa orang saja.

Sedangkan menurut pendapat, petugas loket yaitu Ibu Ratna Prihantini, SH. Kecepatan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini tergantung situasi dan kondisi. Karena, kadang-kadang ada petugas dari desa yang membawa berkas titipan dari masyarakat itu tidak sedikit. Sehingga, para petugas loket haruslah mengecek satu per satu. Hal ini yang menyebabkan antrian. Kalaupun hanya per orangan saja, dapat cepat melayani masyarakat.

h. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Keadilan mendapat pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani. Ditinjau dari keadilan mendapat pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, sebagian besar responden menyatakan adil, seperti yang tercantum pada tabel 16.

Tabel 16: Distribusi Frekuensi Keadilan Mendapatkan Pelayanan

No.	INTERVAL	KRITERIA	f	%
1.	1,00 – 1,75	Tidak Adil	11	7,33
2.	1,76 – 2,50	Kurang Adil	25	16,67
3.	2,51 – 3,25	Adil	103	68,67
4.	3,26 – 4,00	Sangat Adil	11	7,33
JUMLAH			150	100

Sumber: Diolah Dari Dara Primer 2012

Berdasarkan tabel 16, dari total 150 responden bila dilihat dari penilaian terhadap aspek adanya keadilan dalam memperoleh pelayanan, 11 responden (7,33%) menyatakan tidak adil, 25 responden (16,67%) menyatakan kurang adil, kemudian sebanyak 103 responden (68,67%) menyatakan adil, dan 11 responden (7,33%) me3nyatakan sangat adil.

Ada 4 kriteria penilaian terhadap aspek keadilan mendapatkan pelayanan. Pertama, tidak adil yang artinya adanya perbedaan antara masyarakat yang mengenal salah satu pegawai untuk mendapatkan pelayanan sehingga didahulukan dari pada masyarakat. Kedua, kurang adil yang artinya antara masyarakat yang datang dulu dengan yang lama kadang yang didahulukan yang baru datang disebabkan tidak mengambil kartu antrian. Ketiga, adil yang artinya sudah sesuai prosedur antara pengambilan nomor antrian dengan pemanggilan nomor antrian tetapi perlu dibenahi antara pengambilan dan pendaftaran. Keempat, sangat adil yang artinya sudah sesuai dengan prosedur keadilan yang tidak membeda-bedakan tingkatan maupun kenalan pegawai dinas tersebut.

Menurut beberapa responden, secara umum mereka merasa mendapatkan keadilan dalam mendapatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Pengunjung yang dilayani sesuai denga nomor antrian. Sehingga tidak timbul kesan pilih kasih atau membeda-bedakan pengguna layanan.

Dari hasil wawancara dengan Kepala seksi Perencanaan Kependudukan, Ibu Ismi Suryanti. Nomor antrian dibuat untuk tujuan keadilan, maksudnya dinas ini tidak membeda-bedakan antara golongan masyarakat yang sedang menggunakan layanan di dinas ini. Selain itu agar masyarakat tertib dalam mengantri.

i. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Ditinjau dari kesopanan dan keramahan petugas yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagian besar responden menyatakan sopan dan ramah. Seperti yang tercantum pada tabel 17.

Tabel 17: Distribusi Frekuensi Tentang Kesopanan dan Keramahan Petugas

No.	INTERVAL	KRITERIA	f	%
1.	1,00 – 1,75	Tidak Sopan dan Ramah	9	6
2.	1,76 – 2,50	Kurang Sopan dan Ramah	21	14
3.	2,51 – 3,25	Sopan dan Ramah	93	62
4.	3,26 – 4,00	Sangat Sopan dan Ramah	27	18
JUMLAH			150	100

Sumber: Diolah Dari Data Primer 2012

Berdasarkan tabel diatas, dari 150 responden bila dilihat dari penilaian terhadap aspek kesopanan dan keramahan petugas, 9 responden (6%) menyatakan tidak sopan dan ramah, 21 responden (14%) menyatakan kurang sopan dan ramah, kemudian sebanyak 93 responden (62%) menyatakan sopan dan ramah, dan, 27 responden (18%) menyatakan sangat sopan dan ramah.

Ada 4 kriteria dari aspek kesopanan dan keramahan petugas pelayanan. Pertama, tidak sopan dan ramah yang artinya petugas pelayanan dalam melayani masyarakat dengan cara nada tinggi. Kedua, kurang sopan dan ramah yang artinya petugas pelayanan melayani masyarakat dengan kurang memperhatikan sikap sehingga penenrima layanan tidak nyaman. Ketiga, sopan dan ramah yang artinya petugas pelayanan sudah bisa tersenyum dan sabar melayani masyarakat. Keempat, sangat sopan dan ramah yang artinya petugas pelayanan sudah sangat memahami syarat maupun prosedur serta ramah terhadap masyarakat

Dari wawancara beberapa responden, secara umum mereka merasa petugas loket di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sudah sopan dan ramah. Mereka murah senyum dan sopan terhadap masyarakat pengguna pelayanan di dinas ini. Selain itu ada beberapa responden yang mengatakan kurang sopan dan ramah, alasannya pada saat ramai pengguna layanan kependudukan mungkin, para petugas lelah menghadapi pengunjung dan pengunjung yang dilayani juga dalam keadaan tidak sabar untuk memperoleh pelayanan tersebut.

Dari hasil wawancara dengan petugas loket yaitu Ibu Sri Lestari, SE. Sebenarnya memang sengaja jika pada loket pendaftaran maupun kasir petugas nya adalah wanita. Karena, menghindari penngguna pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu ini marah-marah, padahal berkasnya tersebut juga

kurang. Dahulu memang pernah salah satu petugas loket pendaftaran pria, tetapi pernah suatu ketika petugas pelayanan pria itu dipukul karena amarah salah satu masyarakat. Oleh karena itu saat ini petugas pria diletakkan pada bagian pengambilan.

Kewajaran Biaya Pelayanan

Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Ditinjau dari kewajaran biaya pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Batu, sebagian besar responden menyatakan wajar, seperti tercantum pada tabel berikut ini.

Tabel 18: Distribusi Frekuensi Tentang Kewajaran Biaya Pelayanan

No.	INTERVAL	KRITERIA	f	%
1.	1,00 – 1,75	Tidak Wajar	3	2
2.	1,76 – 2,50	Kurang Wajar	13	8,67
3.	2,51 – 3,25	Wajar	102	68
4.	3,26 – 4,00	Sangat Wajar	32	21,33
JUMLAH			150	100

Sumber: Diolah Dari Data Primer 2012

Berdasarkan tabel diatas, dari total 150 responden bila dilihat dari penilaian terhadap aspek kesesuaian biaya pelayanan, sebanyak 3 (2%)menyatakan tidak wajar, 13 responden (8,67%) menyatakan kurang wajar, kemudian 102 responden (68%) menyatakan wajar, dan 32 responden (21,33%) menyatakan sangat wajar.

Ada 4 kriteria penilaian terhadap aspek kewajaran biaya pelayanan. Pertama, tidak wajar yang artinya biaya yang dibayarkan tidak wajar dan tidak sesuai denga ketentuan yang ada. Kedua, kurang wajar yang artinya biaya yang dibayarkan selalu berubah-ubah. Ketiga, wajar yang artinya biaya yang dibayarkan sudah wajar dan sesuai tetapi perlu diefektifkan. Keempat, sangat sesuai yang artinya biaya yang dibayarkan sudah sangat sesuai dengan perda yang ada dan tidak ada pungutan selain biaya yang ditetapkan.

Dari hasil wawancara beberapa responden, diperoleh keterangan bahwa umunya mereka merasa biaya yang dibebankan adalah wajar dan sesuai. Biaya pada penggantian KK dan KTP dipukul rata Rp5.000,- (lima ribu rupiah) per satuannya. Kemudian akta kelahiran sebelum bayi berumur 1 tahun gratis. Kemudian biaya pernikahan dan sebagainya sudah dianggap wajar.

Sementara dari hasil wawancara dengan Kepala bidang pendaftaran kependudukan, Bapak Aries Imam Wahyono S.Sos. Biaya yang dibebankan kepada masyarakat sudah dirasa cukup murah. Karena kita hanya mematok harga 5000 untuk KK dan KTP pengganti, biaya gratis untuk warga yang baru membuat KTP dan warga baru pindah datang. Akta kelahiran juga gratis. dan untuk biaya perkawinan sudah dirasa cukup wajar.

k. Kepastian Biaya Pelayanan

Kepastian biaya pelayanan yaitu, kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Ditinjau dari kepastian biaya pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, sebagian responden menyatakan banyak sesuainya, seperti tercantum dalam tabel berikut ini.

Tabel 19: Distribusi Frekuensi Tentang Kepastian Biaya Pelayanan

No.	INTERVAL	KRITERIA	f	%
1.	1,00 – 1,75	Tidak Susuai 9		6
2.	1,76 – 2,50	Kurang Sesuai	20	13,34
3.	2,51 – 3,25	Sesuai	92	61,33
4.	3,26 – 4,00	29	19,33	
YA	JUMLA	150	100	

Sumber: Diolah Data Primer, 2012

Berdasarkan tabel diatas, dari total 150 responden, bila dilihat dari penilaian terhadap aspek kepastian nominal biaya pelayanan, sebanyak 9 responden (6%) menyatakan tidak sesuai, 20 responden (13,34%) menyatakan kurang sesuai, kemudian sebanyak 92 responden (61,33%) menyatakan sesuai, dan 29 responden (19,33%) menyatakan sangat sesuai.

Ada 4 kriteria penilaian dalam aspek kepastian biaya pelayanan. Petama, tidak sesuai yang artinya antara biaya yang dibayarkan tidak sesuai dengan peraturan yang ada. Kedua, kurang sesuai yang artinya biaya yang dibayarkan berubah-ubah. Ketiga, sesuai yang artinya biaya yang dibayarkan sudah sesuai dengan biaya yang ditetapkan tetapi masih perlu diefektifkan. Keempat, sangat sesuai artinya biaya yang dibayarkan sudah sesuai dengan perda yang ada dan tidak ada pungutan selain biaya yang ditetapkan.

Dari wawancara beberapa responden, dapat disimpulkan secara umum biaya yang dibebankan telah sesuai antara yang ada di peraturan dengan yang ada dalam kenyataan. Contohnya, jika dalam peraturan untunk penggantian KTP yang hilang atau ralat KTP biaya yang dibebankan dalam masyarakat sebesar Rp5.000,- dalam kenyataannya juga sebesar itu tanpa ada biaya tambahan.

Sementara wawancara dengan kepala Perencanaan Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, Ibu Ismi Suryanti. Beban biaya yang dibayarkan oleh masyarakat mengenai penbuatan KTP ataupun KK sudah diberi kupon yang memang sudah sesuai dengan peraturan. Sehingga, masyarakat dapat mengecek langsung berapa kupon yang didapatkan berbanding lurus dengan biaya yang dibayarkan.

l. Kepastian Jadwal Pelayanan

Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Ditinjau dari kepastian jadwal pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, sebagian responden menyatakan banyak tepatnya, seperti tercantum pada tabel ini.

Tabel 20: Distribusi Frekuensi Tentang Kepastian Jadwal Pelayanan

1	2		4	5
No.	INTERVAL	KRITERIA	f	%
1.	1,00 – 1,75	Tidak Tepat Waktu	21	14
2.	1,76 – 2,50	Kurang Tepat Waktu	48	32
3.	2,51 – 3,25	Tepat Waktu	65	43,33
4.	3,26 – 4,00	Sangat Tepat Waktu	16	10,67
1	JUMLAH	RUMMUIEN 450	150	100

Sumber: Diolah Dari Data Primer, 2012

Berdasarkan tabel 20, dari total 150 responden bila dilihat dari penilaian terhadap aspek kepastian waktu pelayanan, sebanyak 21 responden (14%)

menyatakan tidak tepat waktu, 48 responden (32%) menyatakan kurang tepat waktu, kemudian 65 responden (43,33%) menyatakan tepat waktu, dan 16 responden (10,67%) menyatakan sangat tepat waktu.

Ada 4 kriteria penilaian dalam aspek kepastian jadwal pelayanan. Pertama tidak tepat waktu yang artinya penyelesaian berkas tidak sama dengan tanggal yang ada pada tanda terima (mundur 1 bulan). Kedua, kurang tepat waktu yang artinya jadwal penyelesaian tidak sesuai dengan perda yang ada (mundur 2 minggu). Ketiga, tepat waktu yang artinya penyelesaian berkas sudah sesuai dan tepat waktu dengan tanda terima yang diterima masyarakat. Keempat, sangat tepat waktu yang artinya waktu penyelesaian berkas sesuai dengan perda dan tanda terima yang dimiliki oleh masyarakat.

Berdasarkan wawancara terhadap beberap responden, maka mereka menilai kepastian target jadwal waktu yang ditentukan sebagian besar responden menyatakan tepat waktu. Akan tetapu ada juga hampir sebagian juga mengatakan tidak tepat waktu sesuai tanggal di tanda terima mundur hingga satu minggu.

Sementara itu, menurut Kepala Seksi Administrasi Pendaftara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, Bapak Darmanto, SE. Adanya penumpukan berkas bulan Desember (akhir tahun) membuat pelayanan yang seharusnya jadi dalam tiga hari menjadi satu minggu, kemudian satu minggu jadi satu bulan. Kemudian karena adanya E-KTP juga banyak sekali warga Kota Batu yang membenarkan identitas di KK tersebut. Kendala lain, petugas operator sendiri banyak yang ditugaskan ke luar dinas untuk membantu lancarnya E-KTP ke setiap kecamatan. Selain itu, printer yang sudah diajukan untuk penambahan fasilitas

percetakan belum turun sampai sekarang. Hal ini, yang menyebabkan mundurnya penjadwalan KK ataupun KTP.

m. Kenyamanan Lingkungan

Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan. Ditinjau dari kenyamanan lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, sebagian besar menyatakan nyaman seperti tertera pada tabel 21.

Tabel 21: Distribusi Frekuensi Tentang Kenyamanan Lingkungan

No.	INTERVAL	KRITERIA	f	%
1.	1,00 – 1,75	Tidak Nyaman	9	6
2.	1,76 – 2,50	Kurang Nyaman	21	14
3.	2,51 – 3,25	Nyaman	85	56,67
4.	3,26 – 4,00	Sangat Nyaman	35	23,33
	JUMLAH		150	100

Sumber: Diolah Data Primer, 2012

Berdasarkan tabel tersebut, dari total 150 responden bila dilihat dari penilaian terhadap aspek kenyamanan tempat pelayanan, sebanyak 9 responden (6%) menyatakan tidak nyaman, 21 responden (14%) menyatakan kurang nyaman, kemudian sebanyak 85 responden (56,67%) menyatakan nyaman, dan 35 responden (23,33%) menyatakan sangat nyaman.

Ada 4 kriteria penilaian terhadap aspek kenyamanan lingkungan. Petama, tidak nyaman yang artinya ruang tunggu yang disediakan kotor dan kursi tunggu yang

disediakan kurang memadai. Kedua, kurang nyaman yang artinya keadaan yang ada diruang tunggu masih belum bisa menampung masyarakat yang datang. Ketiga, nyaman yang artinya segala fasilitas seperti Televisi, AC, kursi tunggu sudah dimaksimalkan akan tetapi masih perlu diefektifkan. Keempat, sangat nyaman yang artinya semua fasilitas yang membuat masyarakat nyaman dapat berfungsi dengan baik dan lebih efektif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa responden menilai lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil sudah nyaman dan bersih. Mulai dari ruang tunggu, Televisi, AC. Tetapi di bagian kamar mandi mungkin kurang diperhatikan kebersihannya. Untuk itu masyarakat pengguna layanan di dinas ini sangat menganjurkan kebersihan tetap dijaga dan kamar mandi dapat digunakan.

Sementara menurut wawancara dengan Sekretari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, Bapak Drs. W. Edy Siswanto, MM. Sarana dan Prasarana penunjang kenyamanan lingkungan di dinas ini sudah dibenahi bagian inti yaitu loket. Mulai dari ruang tunggu, meja loket diperbanyak, computer di setiap loket, televisi, AC. Untik sarana dan prasarana lain akan dibenahi kembali secara bertahap.

n. Keamanan Lingkungan Pelayanan

Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan maupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksana layanan. Ditinjau dari aspek ini, sebagian besar responden menyatakan aman seperti tercantum pada tabel berikut ini.

Tabel 22: Distribusi Frekuensi Tentang Keamanan Lingkungan

No.	INTERVAL	KRITERIA	f	%
1.	1,00 – 1,75	Tidak Aman	5	3,33
2.	1,76 – 2,50	Kurang Aman	12	8
3.	2,51 – 3,25	Aman	97	64,67
4.	3,26 – 4,00	Sangat Aman	36	24
	JUMLAH		150	100

Sumber: Diolah Dari Data, 2012

Berdasarkan tabel diatas, dari total 150 responden bila dilihat dari penilaian terhadap aspek keamanan tempat pelayanan, sebanyak 5 responden (3,33%) menyatakan tidak aman, 12 responden (8%) menyatakan kurang aman, kemudian sebanyak 97 responden (64,67%) menyatakan aman, dan 36 responden (24%) menyatakan sangat aman.

Ada 4 kriteria penilian terhadapn aspek keamanan lingkungan. Pertama, tidak aman yanga artinya area parkir kendaraan jika terjadi pelunjakan pengunjung sampai pada luar kantor yang menjadi tidak aman. Kedua, kurang aman yang artinya bila penjaga parkir hanya 1 orang sedangkan yang harus dijaga banyak kendaraan. Ketiga, aman yang artinya penjagaan parkir sudah dirasa aman tetapi masih perlu diefektifkan lagi. Keempat, sangat aman yang artinya ada 2 penjaga parkir yang bisa menjangkau seluruh kendaraan masyarakat yang datang ke dinas ini.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap beberapa responden, diperoleh keterangan mereka merasa aman melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Batu. Alasannya ada 2 orang petugas yang dipersiapkan dinas ini untuk menjaga kendaraan diluar kantor. Sehingga mereka tidak perlu was-was untuk keamanan kendaraannya.

Sementara menurut wawancara dengan Kepala Sub Bagian Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, Ibu Rini Yuliastuti, SH. Keamanan pelayanan juga didukung oleh dinas kami, para pengunjung tidak perlu cemas akan kendaraan. Karena di dinas ini mempunyai dua petugas untuk menjaga dan menata tempat parkir bagi pengunjung di dinas ini.

E. Pembahasan

1. Analisis dan Interprestasi

Untuk mengetahui nilai IKM terlebih dahulu kita menghitung nilai masingmasing unsur pelayanan. Nilai tiap unsur pelayanan (interval konversi) diketahui dengan menjumlah semua nilai persepsi kemudian membaginya dengan jumlah responden. Nilai tiap unsur tersebut digunakan sebagai dasar menghitung nilai interval konversi, nilai interval konversi merupakan nilai interval konversi dikalikan 25. Nilai interval konversi nantinya digunakan untuk menilai mutu pelayanan. Untuk lebih jelasnya lihat tabel berikut ini.

Tabel 23: IKM Dari Masing-Masing Unsur Pelayanan

1 2 3 4 5

No	Unsur Pelayanan	Nilai Interval	Nilai Interval	Nilai Mutu	Keterangan
B	BRANNI	IKM	Konversi	Pelayanan	
1.	Prosedur Pelayanan	2,83	70,75	В	BAIK
2.	Persyaratan	2,82	70,5	В	BAIK
3.	Pelayanan	2,80	B 70	В	BAIK
	Kejelasan Petugas				
4.	Pelayanan	2,79	69,75	В	BAIK
	Kedisiplinan Petugas			7	
5.	Pelayanan	2,96	74	В	BAIK
	Tanggung Jawab				
	Petugas Pelayanan	No. of the last of			
6.	Kemampuan petugas	3,03	75,75	В	BAIK
N.	pelayanan	劉隆			
7.	Kecepatan pelayanan	2,58	64,5	В	BAIK
8.	Keadilan	2,75	68,75	В	BAIK
	mendapatkan		,		143
	pelayanan				
9.	Kesopanan dan	2,92	73	В	BAIK
	Keramakan petugas	TRAT	VERYE	MAR	BRA
RA	MANAVA	YAUA	NKU	ER HO	TATA
SE	BRARAW	WATE	AVAU		WERS
	ITAL AS BR	BRAW	WILL	AVAUL	UNIV

1	2	3	4	5	6
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,08	77	В	BAIK
11.	Kepastian biaya	2,94	73,5	В	BAIK
12.	pelayanan Kepastian jadwal pelayanan	2,50	62,50	C	KURANG BAIK
13.	Kenyamanan	2,96	74	В	BAIK
14.	lingkungan Keamanan	3,09	77,25	В	BAIK
G	lingkungan			Ŷ	

Sumber: Diolah Dari Data Primer, 2012

Berdasarkan tabel 23, maka nilai interval konversi dari setiap unsur adalah diketahui bahwa (IKM dari U1 (prosedur pelayanan) dengan nilai interval konversi 70,75 dikategorikan baik/puas, U2 (persyaratan pelayanan) dengan nilai interval konversi 70,5 dikategorikan baik/puas, U3 (kejelasan petugas pelayanan) dengan nilai interval konversi 70 dikategorikan baik/puas, U4 (kedisiplinan petugas pelayanan) dengan nilai interval konversi 69,75 dikategorikan baik/puas, U5 (tanggung jawab petugas pelayanan) dengan nilai interval konversi 74 dikategorikan baik/puas, U6 (kemampuan petugas pelayanan) dengan nilai internal konversi 75,75 dikategorikan baik/puas, U7 (kecepatan pelayanan) dengan nilai interval konversi 64,5 dikategorikan baik/puas, U8 (keadilan mendapatkan pelayanan) dengan nilai interval konversi 68,75 dikategorikan baik/puas, U9

(kesopanan dan keramahan petugas) dengan nilai interval konversi 73 dikategorikan baik/puas, U10 (kewajaran biaya pelayanan) dengan nilai interval konversi 77 dikategorikan baik/puas, U11 (kepastian biaya pelayanan) dengan nilai interval konversi 73,5 dikategorikan baik/puas, U12 (kepastian jadwal pelayanan) dengan nilai interval konversi 62,50 dikategorikan kurang baik/kurang puas, U13 (kenyamanan lingkungan) dengan nilai interval konversi 74 dikategorikan baik/puas, U14 (keamanan pelayanan) dengan nilai interval konversi 77,25 dikategorikan baik/puas. Dari 14 unsur pelayanan tersebut yang memiliki interval konversi tertinggi adalah U14 (keamanan pelayanan) dengan nilai interval konversi 77,25 dan yang memiliki interval konversi terendah adalah U12 (kepastian jadwal pelayanan) dengan nilai interval 62,50.

1. Nilai Indeks:

 $\{ (2,83 \times 0,071) + (2,82 \times 0,071) + (2,80 \times 0,071) + (2,79 \times 0,071) + (2,96 \times 0,071) \}$

 $(3,03 \times 0,071) + (2,58 \times 0,071) + (2,75 \times 0,071) + (2,92 \times 0,071) + (3,08 \times 0,071) +$

 $(2,94 \times 0,071) + (2,50 \times 0,071) + (2,96 \times 0,071) + (3,09 \times 0,071) = 2,84355$

2. Nilai IKM setelah dikonversi

(Nilai Indeks x Nilai Dasar) = $(2,84355 \times 25) = 71,088$

- 3. Mutu Pelayanan "B"
- 4. Kinerja Unit Pelayanan "BAIK"

Gambar 1 : IKM pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Batu

Berdasarkan gambar 1, maka secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu diperoleh indeks kepuasan masyarakat sebesar 71,088 menunjukan nilai mutu pelayanan Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu adalah B yaitu kinerja unit pelayanan adalah baik

2. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan merupakan salah satu yang sedang dilakukan oleh semua instansi pemerintah, seperti halnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Sebagai instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan administrasi kependudukan yaitu penerbitan KK, KTP, akta kelahiran, akta perkawinan, akta peceraian, akta kematian, pengesahan anak dan pengangkatan anak dinas ini sangat sensitif sekali dengan masalah kependudukan. Mengapa? Karena semua aktivitas kependudukan, mulai data penduduk, jumlah penduduk ada di dinas ini. Pelayanan yang diberikan bertujuan agar pelanggan menilai puas, sedangkan kepuasan pelanggan itu sendiri menurut Kotler dalam Arief (2007:165) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Maka, untuk mengetahui kepuasan pelanggan atas jasa pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu bisa dilihat bagaimana persepsi pelanggan dalam menerima pelayanan tersebut. Pengukuran kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Dinas Kepandudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dengan menggunakan angket kepuasan masyarakat.

Bila dilihat dari sudut pandang pelanggan pelayanan yang diberikan dinilai baik maka pelanggan menilaikan puas atas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Kurt dan Clown (dalam Haryanti, 2000:50) menemukakan bahwa evaluasi yang dirasakan pelanggan mengenai kualitas pelayanan akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pelanggan. Kemudian berhubungan dengan kepuasan pelanggan Suchman, M.C (1995:590) memberikan hasil penelitiannya bahwa kepuasan pelanggan secara langsung dipengaruhi oleh persepsi pelanggan akan nilai perasaan puas atay tidak puas dalam relasinya dengan perusahaan dan produk serta jasa yang diberikan perusahaan tersebut.

Total kepuasan pelanggan tergantung pada evaluasi terhadap masing-masing unsur dan kemudian memberikan bobot yang berbeda-beda untuk setiap unsur. Dari 14 unsur yang diungkap dalam penelitian ini terdapat 1 unsur yang masih dinyatakan masih kurang baikpada kualitas pelayanan yaitu kepastian jadwal pelayanan dan terdapat 13 unsur yang dinyatakan baik, yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapat pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kewajarann biaya pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.

Pengaruh emosional pengisian angket juga turut berperan dalam hal penilaian setiap unsur nya. Penulis menjumpai beberapa responden yang awalnya mereka menilai semua baik tetapi setelah mereka merasakan ketidak tepatan waktu pengambilan yang tertera pada tanda terima, mereka meminta angket yang mereka isi sebelumnya kemudian mengganti sesuai keadaan yang mereka rasakan. Selain

pengaruh emosional, pengisian angket didepan petugas juga mampengaruhi nilai dari setiap unsur. Penulis juga menjumpai beberapa responden yang ada rasa takut ataupun tidak enak kepada petugas pelayanan sehingga mengisi angket dengan jawaban rata-rata baik.

Dari 14 unsur yang diteliti, kepastian jadwal pelayanan adalah unsur dengan nilai terendah dengan rata-rata kinerja pelayanan sebesar 62,50 pada kategori kurang baik. Pada dasarnya masyarakat mengingnginkan ketepatan waktu jadi suatu berkas sesuai dengan tanda terima yang diberikan pada waktu menyerahkan berkas. Akan tetapi, jadwal diberikan oleh petugas pelayanan ini mundur 1 sampai 2 minggu. Kemudian waktu yang diberikan juga tidak normal. Contohnya, pengurusan KK yang sesuai Perda selesei dalam 1 minggu menjadi 1 bulan. Sama halnya dengan akta kelahiran yang normalnya 2 minggu menjadi 1 bulan. Dari hasil wawancara dengan Kepala Seksi Administrasi Pendaftara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, Bapak Darmanto, SE pada tanggal 6 Februari 2012 pukul 11.00. Adanya penumpukan berkas bulan Desember (akhir tahun) membuat pelayanan yang seharusnya jadi dalam tiga hari menjadi satu minggu, kemudian satu minggu jadi satu bulan. Kemudian karena adanya E-KTP juga banyak sekali warga Kota Batu yang membenarkan identitas di KK tersebut. Kendala lain, petugas operator sendiri banyak yang ditugaskan ke luar dinas untuk membantu lancarnya E-KTP ke setiap kecamatan. Selain itu, printer yang sudah diajukan untuk penambahan fasilitas percetakan belum turun sampai sekarang. Hal ini, yang menyebabkan mundurnya penjadwalan KK ataupun KTP. Oleh karena itu,

masyarakat juga harap memahami keterlambatan pencetakan KK, KTP, maupun Akta Kelahiran.

Selanjutnya dari 14 unsur yang diteliti terdapat 13 unsur yang dikategorikan baik, yaitu prosedur pelayanan, persyarakan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapat pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.

Prosedur pelayanan yang telah ditetapkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu menurut pandangan masyarakat sudah pada kategori kinerja yang baik dengan nilain interval konversi 70,75. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penetapan prosedur oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu telah baik. Memang pada kenyataannya jika masyarakat mengerti alur pelaksanaan pengurusan dengan mudah dapat mengurus sendiri ke dinas ini. Tetapi saat ini kebanyakan masyarakat menitipkan pengurusan administrasi kependudukan pada petugas desa atau kelurahan dan lebih tidak mau diribetkan, otomatis mengeluarkan biaya yang lebih untuk mengurus. Meskipun demikian, masih banyak masyarakat yang memilih mengurus secara individu. Karena data keluarga yang memahami hanya salah satu keluarga tersebut. Jika terjadi kesalahan maka dapat secara langsung memperbaiki.

Persyaratan pelayanan, dari hasil penelitian yang telah dilakukan persyaratan pelayanan mendapat nilai interval konversi 70,5, maksudnya bahwa pengguna jasa

pada dasarnya telak cukup puas akan kejelasan persyaratan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Jika diamati secara langsung ada dua papan yang berukuran besar di sebelah kiri pintu masuk dinas ini. Papan tersebut menjelaskan prosuk-produk layanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, serta syarat-syarat yang diperlukan. Sehingga masyarakat dapat mengerti alur kemana saja dia harus memulai tempat mengurus.

Kedisiplinan petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu mendapat nilai interval konversi sebesar 69,75. Hal ini membuktikan penilaian masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sebagian besar menilai kedisiplinan petugas *on time*. Pada sudut ruang pelayanan sudah ada jadwal yang tertera mulai pukul berapa hingga pukul berapa pelayanan loket, dan juga jam-jam istirahat sudah tertera secara jelas. Kemudian, juga, kepala seksi perencanaan kependudukan setiap jam istirahat mengontrol kedisiplinan petugas loket tersebut. Kalau memang ada yang tidak disiplin, pegawai tersebut langsung mendapatkan teguran. Hal ini sematamata agar pegawai pada pelayanan masyarakat dapat disiplin waktu dan melayani masyarakat dengan tepat waktu.

Tanggung jawab petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu mendapatkan nilai interval konversi sebesar 74. Hal ini membuktikan penilaian masyarakat terhadap tanggung jawab petugas pelayanan sudah cukup baik. Tanggung jawab disini adalah tanggung jawab petugas loket terhadap berkas-berkas yang masuk. Kalaupu ada berkas yang dalam database kurang sesuai dengan berkas yang masuk, petugas loketlah yang bertanggung jawab

memberikan pengarahan pada masyarakat agar melengkapinya. Selain bertanggung jawab mengarahkan, petugas loket juga bertanggung jawab sampai berkas tersebut sampai pada petugas pencetakan (operator) dan berkas tercetak. Jarak berkas yang ter tunda hanya 1 minggu saja.

Kemampuan petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu mendapatkan nilai interval konversi sebesar 75,75. Masyarakat rata-rata sebagian besar sudah menyatakan kemampuan petugas pelayanan pada dinas ini sudah cukup baik. Keahlian dan keterampilan petugas pelayanan dalam menyelesaikan suatu pelayanan adalah tolak ukur bagaimana kemampuan petugas dapat diterima pada masyarakat pengguna layanan. Jika masyarakat tersebut mengerti penjelasan dari petugas, maka masyarakat tersebut pasti akan kembali dan mengurus masalah kependudukan sendiri. Dan sebaliknya, jika penjelasan dari petugas tidak dapat diterima atau kurang jelas masyarakat pasti enggan datang kembali lalu menyerahkan pada calo atau petugas desa maupun kecamatan.

Kecepatan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Batu mendapatkan nilai interval konversi sebesar 64,5. Menurut rata-rata masyarakat pengguna pelayanan di dinas ini sudah cepat dalam melayani pelanggan. Tidak ada batas waktu satu pelanggan harus dilayani berapa lama. Meskipun tidak ada batasan waktu, pelayanan loket juga harus cepat agar tidak terjadi penumpukan pada kursi antrian. Kecepatan pelayanan di dinas ini tergantung berapa berkas yang dibawa. Karena jika satu orang membawa berkas lebih dari tiga, otomatis membutuhkan waktu yang lebih banyak untuk mengecek berkas satu per satu.

Keadilan mendapatkan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu medapatkan nilai interval konversi sebesar 68,75. Hal ini terlihat tidak adanya pembedaan golongan ayau status, jenis kelamin masyarakat. Masyarakat yang datang semua dilayani dengan adil. Buktinya adalah adanya nomor antrian yang diberikan petugas di pintu masuk agar menghindari berebut ke loket pendaftaran maupun loket pengambilan.

Kesopanan dan keramahan petugas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu mendapatkan nilai interval konversi sebesar 73 dikategorikan baik. Pelayanan yang terlihat awalnya adalah siapa yang melayani dan sikap yang melayani. Meskipun tidak ada patokan bagaimana pegawai tersebut melayani tetapi setelah mereka berada di bagian pelayanan, mereka harus sopan dan ramah kepada masyarakat. Menurut peneliti, di dinas ini alasan mengapa pelayanan loket pendaftaran termasuk loket kasir semuanya wanita karena wanita dianggab sebagian besar orang dapat lebih ramah sikap kepada masyarakat. Dan jika terjadi konflik dalam hal pelayanan masyarakat, wanita bisa lebih sabar dan mengontrol emosinya.

Kewajaran biaya pelayanan mendapat nilai interval konversi sebesar 77. Kemudian kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan mendapatkan nilain interval konversi sebesar 73,5. Menurut beberapa pengunjung, biaya yang dibayarkan sudah cukup jelas yang tertera pada tanda terima. Tanda terima pengambilan itu ada kupon retribusi yang setiap lembarnya tertera angka kupon, jenis layanan, dan nominal Rp 5.000,- . Sehingga masyarakat dapat

mengerti uang yang dibayarkan memang sudah sesuai dengan peraturan resmi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

Kenyamanan lingkungan dikategorikan baik dengan mendapatkan nilai interval konversi sebesar 74. Keadaan sekitar ruang pelayanan sudah direnovasi sedemikian ruapa hingga menjadi ruangan yang nyaman dan bersih. Tempat pelayanan pada loket juga di renovasi. Yang dulunya hanya seperti huruf L, saat ini meja pelayanan sudah ditambah pegawai dan menjadi satu garis antara loket pendaftaran, loket kasir, dan loket pengambilan. Penambahan AC, televisi, kursi tunggu, menambah kenyamanan lingkungan bagi pengunjung maupun orang yang ada di ruang tersebut.

Keamanan lingkungan mendapatkan nilai interval konversi tertinggi dari pada unsure yang lainnya. Kesan pertama memasuki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu ini sudah tertata rapi kendaraan masyarakat maupun pegawai dinas. Adanya dua petugas keamanan juga menambah keamanan pada dinas ini lebih tinggi. pada organisasi publik seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yang merupakan organisasi dibawah dinas pemerintah, mempunyai tanggung jawab, hal ini berperan sebagai tanggung jawab moral atas pengembangan ilmu pengetahuan dan pendidikan masyarakat jika digambarkan dari 14 unsur yang termasuk pada kategori nilai A yang berarti sangat baik atau sangat puas, B yang berarti baik atau puas, C yang berarti kurang baik atau kurang puas, dan D yang berarti tidak baik atau puas bisa diperjelas dengan rangkuman tabel berikut ini.

BRAWIJAYA

Tabel 24: Unsur Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik

A. Sangat baik	B. Baik
A. Sangat baik	b. Baik
TALKS BROWN	prosedur pelayanan, persyarakan
R2189TA	pelayanan, kejelasan petugas
	pelayanan, kedisiplinan petugas
OSITA	pelayanan, tanggung jawab petugas
ER	pelayanan, kemampuan petugas
	pelayanan, kecepatan pelayanan,
	keadilan mendapat pelayanan,
	kesopanan dan keramahan petugas,
[] \ \(\)	kewajaran biaya pelayanan, kewajarann
	biaya pelayanan, kenyamanan
A E TY	lingkungan, dan keamanan pelayanan.
C. Kurang baik	D. Tidak baik
Kepastian jadwal pelayanan	
DE SYELL	

Dari keseluruhan penilaian unsure pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Batu, diperoleh IKM sebesar 71,088 yang berarti kinerja pelayanan nya "BAIK".

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan sebagaimana diuraikan pada bab sebelumnya, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1. Secara keseluruhan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada kategori B yang berarti "baik" dengan interval 71,088.
- 2. Dari 14 variabel (U), diketahui bahwa IKM dari U1 (Prosedur Pelayanan) dengan nilai rata-rata 70,75 dikategorikan baik/puas, U2 (Persyaratan Pelayanan) dengan nilai rata-rata 70,5 dikategorikan baik/puas, U3 (Kejelasan Petugas Pelayanan) dengan nilai rata-rata 70 dikategorikan baik/puas, U4 (Kedisiplinan Petugas Pelayanan) dengan nilai rata-rata 69,75 dikategorikan baik/puas, U5 (Tanggung Jawab Petugas Pelayanan) dengan nilai rata-rata 74 dikategorikan baik/puas, U6 (Kemampuan Petugas Pelayanan) dengan nilai rata-rata 75,75 dikategorikan baik/puas, U7 (Kecepatan Pelayanan) dengan nilai rata-rata 64,5 dikategorikan baik/puas, U8 (keadilan mendapat pelayanan) dengan nilai rata-rata 68,75 dikategorikan baik/puas, U9 (kesopanan dan keramahan petugas) dengan nilai rata-rata 73 dikategorikan baik/puas, U10 (Kewajaran Biaya pelayanan) dengan nilai rata-rata 77 dikategorikan baik/puas, U11 (Kepastian Biaya Pelayanan) dengan nilai rata-rata 73,5 dikategorikan baik/puas, U12 (Kepastian Jadwal Pelayanan) dengan

nilai 62,50 dikategorikan kurang baik/kurang puas, U13 (Kenyamanan Lingkungan) dengan nilai 74 dikategorikan baik/puas, U14 (Keamanan Lingkungan) dengan nilai 77,25 dikategorikan baik/puas. Dari 14 unsur pelayanan tersebut memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah U14 (Keamanan Lingkungan) dengan nilai rata-rata tertinggi adalah 77,25 dan yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah U12 (Kepastian Jadwal Pelayanan) dengan nilai 62,50.

- 3. Unsur-unsur pelayanan yang perlu dilakukan perbaikan agar sesuai dengan harapan pelanggan karena berkategori kurang baik, yaitu:
 - a. Kepastian Jadwal Pelayanan, responden merasa kepastian jadwal pelayanan yang sering tidak tepat waktu. Maksudnya, tidak sesuai tanda terima yang diberikan pada saat pendaftaran.
- 4. Unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan karena sudah sesuai dengan harapan pelanggan karena berkategori baik, yaitu:
 - a. Prosedur pelayanan, penetapan prosedur pelayanan dinilai sederhana,
 tidak berbelit-belit, cukup rasional dan cenderung mempermudah
 masyarakat pengguna pelayanan.
 - b. Kejelasan petugas, petugas dinilai jelas dalam menjelaskan syarat-syarat yang harus dipenuhi masyarakat.
 - c. Persayaratan pelayanan, mudah dan tidak menyulitkan masyarakat pengguna pelayanan.
 - d. Kedisiplinan petugas, petugas dinilai disiplin serta tepat waktu saat dimintai pelayanan.

- e. Tanggung jawab petugas, petugas selalu bertanggung jawab ketika terjadi kesalahan pelayanan.
- f. Kemampuan petugas, keahlian/keterampilan petugas sesuai dengan bidangnya.
- g. Keadilan mendapatkan pelayanan, petugas tidak membeda-bedakan golongan masyarakat penerima layanan dengan adanya nomor antrian setiap pengguna layanan.
- h. Kecepatan pelayanan, dalam melayani masyarakat secara cekatan.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, menurut masyarakat sudah baik.
 Petugas loket murah senyum dan sopan terhadap masyarakat.
- j. Kewajaran biaya pelayanan, biaya pelayanan dinilai masih wajar dan terjangkau.
- k. Kepastian biaya pelayanan, setiap biaya yang dibebankan sesuai antara di peraturan dalam kenyataan dilapangan. Karena dinas ini dapat menunjukkan kupon resmi.
- Kenyamanan lingkungan, suasana lingkungan ruang tunggu yang sudah direnovasi membuat masyarakat merasa nyaman.
- m. Keamanan lingkungan, sekitar lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Batu dilengkapi oleh dua penjaga. Sehingga masyarakat tidak ragu-ragu saat mengurus administrasi kependudukan.
- Upaya-Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
 Kota Batu untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diantaranya:
 - a. Menambah dan memperbarui teknologi yang ada sehingga sesuai dengan berkembangnya zaman.

b. Merenovasi ruang tunggu maupun menambah loket agar masyarakat merasa nyaman dan menghindari antrian panjang.

B. Saran

- Perlu adanya peningkatan mutu pelayanan paling rendah adalah pada sub variabel kepastian jadwal pelayanan (U12) dengan cara menambah alat pencetak dan komputer, serta menambah pegawai yang dapat bekerja di bagian operator.
- 2. Setiap pegawai juga dibekali kemampuan sama dengan bagian operator atau pencetakan, agar jika terjadi piket penjagaan E-KTP bisa dibantu pegawai yang ada di kantor guna menghindari penumpukan berkas.
- 3. Sub variabel keamanan pelayanan (U14) sebagai sub variabel yang memiliki indeks paling tinggi, disarankan minimal harus tetap mempertahankan, bahkan kalau bisa lebih ditingkatkan keamanan dan perbaikan area halaman dan tempat parkir.
- 4. Disarankan perbaikan fasilitas kamar mandi untuk menunjang penilaian dan persepsi dari masyarakat.
- 5. Kelemahan menggunakan metode ini adalah tidak dapat menelusuri pertanyaan yang mendalam masalah pelayanan dikarenakan pertanyaan yang tertutup dan jawaban kuesioner yang terbatas.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, 2007. Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan. Malang: Bayumedia.
- Haryanti, K dan Hadi , S. 2000. *Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dan Nilai Konsumen dengan Kepuasan Konsumen*. Psikidimensia Kajian Ilmiah Psikologis Vol. 1. Semarang
- Mahmudi, 2007. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: LPP STIM YKPN
- Mindarty, Lely Indah. 2007. Revolusi Administrasi Publik, Aneka Pendekatan dan Teori Dasar. Malang: Partner Press
- Nazir, M. 2005. Metode Penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ruslan, Rusady. 2003. *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sinambela, L.P. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Skripsi Wulansari, Eka. 2007. Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan daerah Air Minum (Penelitian Kuantitatif Deskriptif Pada Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Cabang Semarang Selatan). Semarang: Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang.
- Sugiyono. 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sumartono, 2007. *Reformasi Administrasi Publik dalam Pelayanan Publik*. Pidato Pengukuhan Guru Besar di Universitas Brawijaya Malang, 3 Maret 2007

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

- Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-undang Nomer 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-undang Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomer 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomer 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.

JURNAL

Luke et al. 2011, *The Risk and Returns of New Public Management : Political Business*, International Journal of Public Management, Vol. 24. No. 4. P. 325-355

Suchman, M.C. 1995. *Kepuasan Konsumen dan Penelitian Manajemen Loyalitas*. Academy of Management Review Journal, vol. 20, pp. 571-610

INTERNET

----- 2006. "Arti Masyarakat", diakses pada tanggal 03 Oktober 2011 Pukul 18.30 dari http://www.wikipedia.go.id/ind-/masy.html



LAMPIRAN : PERATURAN WALIKOTA BATU

NOMOR : 38 TAHUN 2010 TANGGAL : 10 Nopember 2010

DAFTAR HADIR PEGAWAI NEGERI SIPIL DAN PEGAWAI NON PNS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BATU

HARI : TANGGAL :

NO	Water Superior	NIP	GOL RUANG	JABATAN	TANDATANGAN	
1		3	4	5	1	
1	Drs. SYAMSUL HUDA, M.H.	19560828 198312 1 004	IV/c	Kepala Dinas	1	
2	Drs. W. EDY SISWANTO, MM	19570505 198303 1 024	IV/b	Sekretaris	2	
3	Drs. DJOKO PURNOMO	19640620 199003 1 011	IV/b	Kabid Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan	3	
4	Drs. SETYOHADI	19590913 198903 1 006	III/d	Kabid Pencatatan Sipil	4	
5	ARIES IMAM WAHYONO, S.Sos	19690413 199003 1 013	III/d	Kabid Pendaftaran Kependudukan	5	
6	Drs. HERU SUBAGYO	19671221 199303 1 006	m/a -	Kasi Perkembangan Kependudukan	6	
7	RINI YULIASTUTI, SH	19660728 199803 2 004	til/d	Kasubag Umum dan Kepegawaian	7	
8	WASIS WAHYUDHI, S.Pd	19600223 198112 1 003	III/d	Kasi Informasi Administrasi Kependudukan	8	
9	SITI CHOSIDAH	19601228 198202 2 005 III / d Kasi Kelahiran dan Kematian		9		
10	EMA DEWI MARIYAM, ST	19610731 198610 2 001	III/d	Kasi Perkawinan, Perceraian, Pengakuan dan Pengesahan Anak	10	
11	ISMI SURYANTI	19660221 198603 2 006	III/c	Kasi Perencanaan Kependudukan	H	
12	DIAN SARASWATI, SE	19740425 200501 2 006	III/c	Kasubag Keuangan	12	
13	LANANG PRABOWO, SE	19740511 200501 1 015	111/c	Kasubag Program & Pelaporan	13	
14	DARMANTÓ, SE	19700410 200604 1 007	III/c	Kasi Administrasi Pendaftaran Kependudukan	14	
15	YENI RAHAYUNINGSIH, SE	19730123 200501 2 009	Ш/ь	Staf	15	
16	DWI DADANG SETIAWAN, SE	19751204 200701 1 008	III/b	Staf	16	
17	SRI LESTARI, SE	19800325 200701 2 011	III/b	Staf	17	
18	TOTO PRIANTORO, ST	19690121 200701 1 020	111 / 15	Staf	18	
19	SILVI RESTU INDRAYANTI, SE	19771208 200701 2 033	ш/ь	Staf	19	
20	TONY HERMANSYAH, SE	19700303 200801 1 020	III / a	Staf	20	
21	DONNA OKTAVIA, SH	19771023 200903 2 001	III/a	Staf	21	
22	RATNA PRIHANTINI, SH	19740302 200903 2 003	III/a	Staf	22	
23	SUPRAPTI, SE	19790120 201001 2 007	III/a	Staf	23	
24	DEDIK WIJAYA, S. Kom	19810507 201001 1 014	III/a	Staf	24	
25	ROSARI LUHLIKE WIJAYANTI, SE	19851026 201001 2 019	III/a	Staf	25	
26	FAISOL MANSHUR, SE	19870330 201101 1 003	III/a	Staf	26	
27	MUHAMMAD AGUS KHOIRUDI, SE	19791015 201101 1 007	III / a	Staf	27	
28	DENI SETYO WULANDARI, SE	19870808 201101 2 012	III/a	Staf	28	
29	YUANITA DWI LESTARI, A. Md	19840609 200604 2 009	11/0	Staf	29	
30	EKA WULANDARI MARTININGTYAS, A.Md	19820316 201101 2 010	II/c	Staf	30	



NO	NAMA	NIP	GOL. RUANG	JABATAN .	TANDATANGAN
1	Valanderheit V. 2. Herrich au		4 2 1 2 1	5	6
31	JUNAEDI	19710701 200501 1 008	II/b	Staf	31
32	AHMAD FATHONI	19770925 200604 1 015	П/Б	Staf	32
33	NURHAYATI	19790711 200604 2 019	II / b	Staf	33
34	HANAFI	19770707 200604 1 034	II/b	Staf	34
35	ENDAH TRI NURCAHYANI	19830502 200701 2 003	11/Ь	Staf	35
36	FIFIN WAHYU NUR HIDAYAT	19820715 200701 1 004	11/6	Staf	36
37	NORMA AWWAL LUDDIN	19810902 200701 1 007	11/6	Staf	37
38	MUHYADI	19781120 200701 1 008	11/6	Staf	38
39	TOMY KISMANTO	19791227 200701 1 008	11/6	Staf	39
40	ANIS ANDAYANI	19770426 200701 2 010	11/6	Staf	40
41	TITIK MUJIATI	19850413 200801 2 002	II/a	Staf	41
42	TRIFASA YUNIARTI	19850611 200801 2 003	II/a	Staf	42
43	HOSAIMAH	19840404 200801 2 015	II/a	Staf	43
44	AFIVA	19830509 200801 2 016	II/a	Staf	44
45	SUSIANTO	19790526 200903 1 001	II/a	Staf	45
46	KUNTI WIJAYANTI	19690606 201001 2 001	II/a	Staf	46
47	ZULFIAH FURIDA	19800425 201001 2 005	II/a	Staf	47
48	SIONO	100	Pegawai Non PNS	Staf	48
49	ZEN WAHYUNI, S. Sos		Pegawai Non PNS	Staf	49
50	RUDOLF PAPEO, SIP	2	Pegawai Non PNS	Staf	50
51	ARIF SETYAWAN		Pegawai Non PNS	Staf	51
52	ANGGA LIE FAUZI	-	Pegawai Non PNS	Staf	52
53	LILIK KUSNARLIKAH, S.AB	1	Pegawai Non PNS	Staf	53
54	PANDU SURYO IRAWAN, SE		Pegawai Non PNS	Staf	54
55	WIDYASTUTI, S. Sos		Pegawai Non PNS	Staf	55
56	EKA NUR ELVIA		Pegawai Non PNS	Staf	56
57	ARIES ARIANTO		T. Kontrak SKPD	Staf	57
58	IMAM ASARI	-	T. Kontrak SKPD	Staf	58

JUMLAH PEGAWAI : 58 Orang Hadir : Orang Tidak Hadir : Orang Batu, Pebruari 2012 An. KEPALA DINAS Sekretaris,

KETERANGAN TIDAK HADIR
Sakit (S) : Orang
Izin (I) : Orang

 Lain (I)
 :
 Orang

 Cuti (C)
 :
 Orang

 Dinas (D)
 :
 Orang

 Tugas Belajar (TB)
 :
 Orang

 Tanpa Keterangan
 :
 Orang

Drs. W. EDY SISWANTO, MM Pembina Tk I NIP. 19570505 198303 1 024

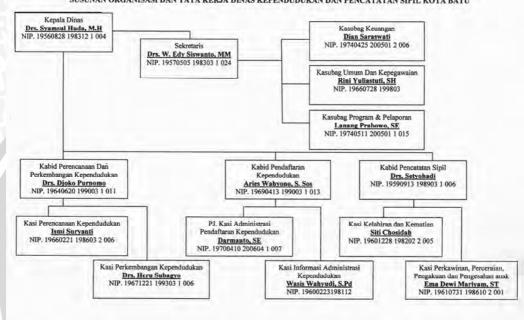
A THE STATE OF THE

BIAYA RETRIBUSI PENCATATAN SIPIL

No.	Jenis Pelayanan	WNI	WNA
1	2	3	4
1	Kutipan Akta kelahiran usia 0 s/d 60 hari	Gratis	Gratis
2	Kutipan Akta kelahiran 60 s/d 1 th	Gratis	Gratis
3	Kutipan Akta kelahiran kedua dan seterusnya	Gratis	Gratis
4	Kutipan Akta kematian	Gratis	Rp.100.000
5	Kutipan Akta kematian kedua dan seterusnya	Gratis	Rp.150.000
6	Perkawinan di kantor	Rp.150.000	Rp.500.000
7	Perkawinan diLuar kantor/ gereja	Rp.200.000	Rp.500.000
8	Perkawinan yang melebihi jamgka waktu 2 (du) bulan sejak tgl.pengesahan perkawinan menurut agama di kantor	Rp.200.000	Rp.500.000
9	Perkawinan yg melabihi 2 (dua) bulan di luar Kantor	Rp.100.000,-	Rp.750.000
10	Kutipan Akta Perkawinan ke 2 (dua) dan seterusnya	Rp.200.000	Rp.500.000
11	Kutipan Akta Perceraian	Rp.75.000	Rp.150.000
12	Kutipan Akta Perceraian ke 2 (dua) dan seterusnya	Rp.30.000	Rp.150.000
13	Pencatatan Perceraian yang melebihi jamgka waktu 2 (dua) bulan sejak tgl Keputusan Pengadilan negeri.	Rp.100.000	Rp.200.000
14	Kutipan akta Pengakuan Anak	Rp.25.000	Rp.50,000
15	Kutipan Akta Pengakuan Anak ke 2 (dua)dan seterusnya	Rp.25.000	Rp.60.000
16	Kutipan Akta pengesahan anak	Rp.25.000	Rp.50.000
17	Kutipan Akta pengangkatan Anak	Rp.25.000	Rp.50,000
18	Kutipan Akta Perubahan Nama	Rp.10.000	Rp.250.000
19	Surat keterangan Pencatatan sipil	Rp.10.000	Rp.20.000
20	Biaya pelaporan dan penerbitan tanda bukti pelaporan WNI mengenai Kelahiran,Perkawinan,perceraian dan kematian yang terjadi di Luar Negeri	Rp. 50,000	0
21	Biaya pelaporan tersebut diatas apabila melebihi jangka waktu 1 (satu) tahun sejak yang bersangkutan kembali ke Indonesia	Rp.100.000	0
22	Biaya surat Keterangan catatan sipil	Rp.10.000	Rp.20.000
23	Biaya pelaporan dan penerbitan tanda bukti pelaporan WNI mengenai Kelahiran,Perkawinan,Perceraian dan Kematian yang terjadi di Luar Negeri	Rp.50.000	Rp.50,000
24	Biaya pelaporan tersebut diatas apabila melebihi jangka waktu 1 (satu) tahun sejak yang bersangkutan kembali ke Indonesia	Rp.100.000	Rp.100.000

Dasar hukum perda kota batu nomor : 5 tahun 2009,tentang Retribusi Pendaftaran Penduduk Dan pencatatan sipil

SUSUNAN ORGANISASI DAN TATA KERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BATU





LAMPIRAN 4

Dokumentasi Keadaan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu



Prosedur Pelayanan



Petugas Loket Melayani Masyarakat



Ruang Tunggu Beserta Fasilitas Penunjang



Ruang Operator (Pencetakan KK,KTP)



Tempat Parkir



Jam Pelayanan dan Jam Istirahat



Kupon Retribusi



PEMERINTAH KOTA BATU

KANTOR KESATUAN BANGSA, POLITIK DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT Jl. Hasanudin No. 07 Telp./Fax (0341) 591235 BATU (65313)

Batu, 27 Desember 2011

Nomor : 072/III8 /422.205/2011

Sifat : Segera Lampiran : -Perihal : Riset Kepada,

Yth. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu

di-

BATU

Menunjuk surat pengantar dari Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang Tanggal 23 Desember 2011 Nomor : 12646/UN10.3/PG/2011 Perihal Riset, bersama ini diberitahukan bahwa:

Nama : RAVICKA SUKMA SARI - NIM : 0810310336

NIM : 0810310336 Jurusan : Administrasi Publik

Fakultas/Universitas : Ilmu Administrasi / Universitas Brawijaya Malang

Alamat : Jl. Mayjen Haryono No. 163 Malang

Bermaksud mengadakan Riset pada Instansi yang Saudara pimpin dengan ketentuan sebagai berikut :

Tema / Judul : Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik
Data yang dicari : Data kuisioner, Profil Dinas dan Data Kependudukan
Lokasi : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu
Waktu : 27 Desember 2011 s.d 27 Februari 2012

Selama melakukan kegiatan wajib mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku dan melaporkan secara tertulis hasil kegiatannya kepada instansi setempat.

Demikian untuk menjadikan maklum

A.n. WALIKOTA BATU KEPALA KANTOR KESBANGPOL DAN LINMAS KOTA BATU

u.b Dalam Negeri

RATMOKO
Penata Tingkat I
NIP. 19571020 198401 1 003

Tembusan:

Yth. Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang



PEMERINTAH KOTA BATU DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Sultan Agung 3 A Batu, Telepon (0341) 512178

BATU 65314

SURAT KETERANGAN

Nomor: 072/ 178 /422.105/2012

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Drs. SYAMSUL HUDA, MH NIP : 19560828 198312 1 004 Pangkat / Gol : Pembina Utama Muda / IV c

Jabatan : Kepala Dinas

Dengan ini menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : RAVICKA SUKMA SARI

NIM : 0810310336

Jurusan : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang

Telah melakukan riset/penelitian dalam rangka pembuatan Skripsi tentang Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu selama 2 (dua) bulan terhitung mulai tanggal 27 Desember 2011 s/d 27 Februari 2012.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Batu, 28 Februari 2012

ALA DINAS

MSUL HUDA, MH Rembina Utama Muda NIP. 19560828 198312 1 004

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN ALAMAT : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu : Jalan Sultan Agung 3A Batu

Tlp/Fax. : 0341 512178

RESP	114	NILAI UNSUR PELAYANAN U1 U2 U3 U4 U5 U6 U7 U8 U9 U10 U11 U12									140	1140	1 114 4	
_	101	UZ	US	04	US	06	07	08	09	U10	U11	U12	U13	U1
1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
4	3	3	3	3	- 4	4	3	3	3	1	3	3	4	
5	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
6	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
7	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	
8	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	
9	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	2	4	4	2	3	3	4	4	2	3	
12	4	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	
13	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	
15	3	1	3	2	2	3	2	3	3	3	3	- 1	3	_
16			3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	
17	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	_
18	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	_
19	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	_
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
21	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3	3	1	3	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	_
23	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	
24	2	3	2	2	2	4	2	- 1	2	4	2	2	3	
25	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	-
27	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
28	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
29	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	
30	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	- 13
31	2	2	1	- 1	1	- 1	- 1	2	1	3	2	1	3	1
32	3	- 1	2	3	3	3	2	3	2	3	3	1	1	10
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
34	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	
36	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	_
38	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
39	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	-
40	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	_
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
42	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
43	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	
44	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	3	
45	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	- 1	3	3	
46	2	3	3	3	3	3	- 1	2	3	3	3	3	3	
47	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	- 1	3	3	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	-
51	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
52	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
53	3	2	2	_ 1	3	3	2	3	1	3	3	1	3	
54	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
55	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
57	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	100
59	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	1	3	100

12	4		2	3	4	4	3	2	3	4	3	2	4	• •	4
73	3	4	4	4	4	4	4								
74	2			2		2	2	2	2	2	2	2	2	2 2	
75	3	3	2	2	3	3	2	3	3						
76	2			3		3									
77															
	3			3											
78	3			2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
79	3	3	3	3											
80	3			3		3									
81	4					- 4							4	4	
82	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2				_	
83	3			2											
84	3					4									
													3		
85	4			4	4	4	4	3	4	4	4	4	- 4	4	
86	1	1	- 1	- 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	- 1	
87	3	4				4									ı
88	4														
			4			4									
89	2			1		1			1	2	1	2	- 1		
90	3	2	3	2	- 1	2	3	3	2						
91	4		2	3		4				4					
92													4		
	4			4		4				4			4		
93	4		4	4	4	4	4	4	4	4			4		į
94	2		2	2		2		2		2			2		
95	2		3	3		3		2						4	
													2		
96	4		4	2		1	4	1		4			3		
97	2		2	3	3	3	3	2	3	3			3		
98	4		3	2		3		2		3			2		
99	1		2	3		3					_			3	
								2		4			3		
100	4		2	3		3	3			3			3	3	
101	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	2	4	4		
102	2		1	2		1	3	3		2		3	3		
103	3	2													
			4	4		3	4			3			2		
104	3		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
105	3	3	3	3	4	4	4	3		4			4		
106	3		2	2	2	2	1	3		3					
													1		
107	1	2	3	4	4	3	2			2			1		
108	-1	2	1	3	3	2	4	1	- 1	3	3	2	4		
109	3		3	4		3	3	3		3			3		
110	2		1	2		2	1								
								2	3	3			2		
111	3		3	2	3	3	2	3		3			3		
112	3		3	4	3	4	3	3	4	3	3		4		
113	2		2	2		2	3	3		3				2	
114													2	- 4	
	4		2	3	3	4	2	3	4	3		2	3		
115	3		4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	
116	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3		3	4	4	
117	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3					
													3	3	
118	4		4	2	2	4	2	2	3	2		3	3	3	
119	3		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
120	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	
121	3		3		3									3	
				3		3	3	3	2	3	3	3	2	3	
122	2		2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	
123	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	
124	4		4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
125														3	
	3		3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	3	
126	2		2	2	3	2	1	1	1	2	1	1	- 1	3	
127	3		1	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	
128	3		4	3		3								3	
					4		4	3	3	3	4	3	4	3	
129	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
130	2	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4		
131	2	3	4	2	3	4	2	2	3	3	3	2		3	
101		3	- 7		3	- 4			3	3	3	4	4	3	

132	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	2	3	1 3	1 4	1
133	4	4	4	4	4	4	4	3		_				_	1
134	4	4	4	4	4	4	2	1	2	4	2	3	2	4	1
135	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	2			1
136	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3					1
137	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	1			
138	3	3	3	1	3	2	2	3							
139	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2			
140	3	3	2	2	3	4	3	3	4	3	4	3			1
141	- 1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	_		1
142	2	3	2	- 3	3	- 4	3	3	4	3	4	2	4	4	1
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	1
144	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	1
145	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	1
146	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	1	1
147	- 4	3	4	4	- 4	3	4	2	2	4	3	4	4	3	1
148	4	3	3	2	3	3	4	2				_		_	
149	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3		_	
150	2	4	3		3	3	3					_		_	
IRR Per Unsur	2,83	2,82	2,80	2,79	2.96	3.03	2.58	2,75	2.92	3.08	2,94	2,50	2,96	3.09	
IRR ertimbang er unsur	V 10 10	0,20022					0,18318	100		0,21868	1	0,1775	0,21016		") 2.84

Keterangan : - U1 s.d. U14

=Nilai rata-rata =Indeks Kepuasan Masyarakat =Jml NRR IKM tertimbang =Jml NRR Tertimbang x 25 - NRR -*)
-**)
NRR Per Unsur =Jmlh nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang per unsur

r unsur = NRR per unsur x 0,071 71.10 IKM UNIT PELAYANAN:

Mutu Pelayanan : A (Sangat Baik) B (Baik) C (Kurang Baik) D (Tidak Baik) 81,26 - 100,00 62,51 - 81,25 43,76 - 62,50 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2
U1	Prosedur pelayanan	2,83
U2	Persyaratan pelayanan	2,82
U3	Kejelasan petugas pelayanan	2,80
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,79
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	2,96
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,03
U7	Kecepatan pelayanan	2,58
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,75
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	2,92
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,08
U11	Kepastian biaya pelayanan	2,94
U12	Kepastian jadwal pelayanan	2,50
U13	Kenyamanan lingkungan	2,96
U14	Keamanan pelayanan	3,09



ANGKET KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK di DINAS KEPENDUDUKAN dan PENCATATAN SIPIL KOTA BATU

I. DATA RESPONDEN

Nomor Responden :.....

: 1. Laki-Laki 2. Perempuan

Pendidikan Terakhir : 1. SD 2. SMP 3. SMU 4. D1-D3

> 5. S1 6. S2 - keatas

Pekeriaan Utama : 1. PNS/TNI/POLRI 2. Pegawai Swasta

> 3. Wiraswasta 4. Pelajar/mahasiswa

5. Petani 6. dll

NB:

- Lingkari yang sesuai
- Jangan di isi kolom P *)

1.	Bagaimana	pemahaman			
	saudara	tentang			
	kemudahan	prosedur			
	pelayanan di Dinas ini?				
	a. Tidak Mudah				
	b. Kurang Mudah				

c. Mudah d. Sangat Mudah

2. Bagaimana pendapat saudara tentang kesamaan persyaratan jenis

dengan

pelayanannya? a, Tidak Sesuai b. Kurang sesuai

c. Sesuai d. Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani? 3. Bagaimana

a. Tidak Jelas
b. Kurang Jelas

c. Jelas d. Sangat Jelas 4. Bagaimana pendapat

kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan?
a. Tidak Disiplin
b. Kurang Disiplin
c. Disiplin
d. Sangat Di-

c. Disiplin d. Sangat Disiplin

P *) 5. Bagaimana saudara pendapat tentang tanggung jawab petugas dalam member pelayanan

a. Tidak tanggungjawab
b. Kurang
tanggungjawab
c. Tanggung Jawab

d. Sangat tanggungjawab

 Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan

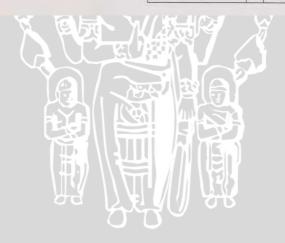
pelayanan? a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu

c. Mampu d. Sangat Mampu

7. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan pelayanan di Dinas ini?

a. Tidak cepat
b. Kurang cepat

b. Kurang cepat
c. Cepat
d. Sangat cepat
8. Bagaimana pendapat
saudara tentang keadilan
untuk mendapatkan
pelayanan di Dinas ini?
a. Tidak adil
b. Kurang adil
c. Adil
d. Sangat adil



ı	10.	Bagaimana	pendapat				
ı		saudara	tentang				
		kewajaran b mendapatkan	iaya untuk				
ı		pelayanan. a. Tidak wajar					
ı		h V	2				

- b. Kurang wajar c. Wajar d. Sangat Wajar
- 11. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan? a. Tidak Sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai
- 12. Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan a. Tidak Tepat waktu b. Kurang Tepat waktu c. Tepat waktu d. Sangat Tepat waktu
- 9. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?
 a. Tidak sopan dan ramah

1

- Tidak sopan dan ramah
 Kurang sopan dan ramah
 Sopan dan ramah
 Sangat sopan dan ramah
- Bagaimana pendapat saudara tentang kenyamanan lingkungan di Dinas ini?
 Tidak nyaman b. Kurang nyaman c. Nyaman d. Sangat nyaman
- 14. Bagaimana pendapat saudara tentang keamanan pelayanan di Dinas ini? a. Tidak Aman b. Kurang Aman c. Aman d. Sangat Aman