



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Unand.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Unand.

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan IV Jurai Kabupaten Pesisir Selatan

SKRIPSI



YOVITA ISMAEL
05951053

JURUSAN ILMU EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2010

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Dengan ini Dekan Fakultas Ekonomi, Ketua Jurusan Ilmu Ekonomi, dan Pembimbing Skripsi menyatakan bahwa :

Nama : **YOVITA ISMAEL**
No. BP : **05 951 053**
Program Studi : **Strata Satu (S-1)**
Jurusan : **Ilmu Ekonomi**
Judul Skripsi : **Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan IV Jurai Kabupaten Pesisir Selatan**

Telah diresmikan pada tanggal 31 Agustus 2010 sesuai dengan prosedur, ketentuan dan kelaziman yang berlaku.

Padang, Agustus 2010

Pembimbing



Neng Kamarni, SE.M.Si
NIP.132 317 325

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Ilmu Ekonomi

Dr.H.Syafruddin Karimi, MA
NIP.130 892 743

Prof.Dr.H.Firwan Tan, SE, M.Ec. DEA. Ing
NIP.130 812 952



Allah memberikan hikmah ilmu yang berguna
Kepada siapa yang dikehendaknya
Barang siapa yang mendapat hikmah-Mu
Sesungguhnya Ia telah mendapatkan kebijakan yang banyak
Dan tidak ada yang mengambil pelajaran kecuali orang-orang yang berakal
(QS. Albaqarah: 269)

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai
dengan kesanggupannya
(QS. Albaqarah: 268)

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, Maka
apabila kamu telah selesai suatu urusan,
Kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan lain
Dan hanya kepada Allah kamu berharap
(QS. Alam Nasyrah: 5-8)

Kupersembahkan
Secercah keberhasilan ini kepada yang tercinta Papaku
(Drs. Ismael) dan Mamaku (Susmita) serta keluargaku
tersayang. Ini adalah sepenggal saja dari tanda bakti ku
padamu untuk semua kasih sayang, doa dan ketulusan
yang telah dicurahkan kepadaku, yang takkan terbalaskan
dengan apapun bahkan dengan seluruh yang bisa
kuberikan sekalipun.

Semoga keberhasilan ini menjadi
Awal dari perjalanan panjangku
Menuju masa depan yang lebih cerah

Semoga Langkahku selanjutnya
Selalu dalam Ridho Allah SWT
Aminn.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan, bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam skripsi ini dan disebutkan dalam daftar referensi.

Padang, Oktober 2010

YOVITA ISMAEL
05 951 053

	No.Alumni Universitas	YOVITA ISMAEL	No.Alumni Fakultas
	BIODATA a). Tempat/Tgl lahir: Padang 28 Juli 1986 b). Nama Orang Tua: Drs. Ismael dan Susmita c). Fakultas: Ekonomi d). Jurusan: Ilmu Ekonomi e). No.BP: 05 951 053 f). Tgl Lulus: 31 Agustus 2010 g). Predikat Lulus: Sangat Memuaskan h). IPK: 2,9 i). Lama Studi: 5 tahun j). Alamat Orang Tua: Jln Cindua Mato, Painan Utara, Painan		

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP) DI KECAMATAN IV JURAI
KABUPATEN PESISIR SELATAN**

Skripsi S1 Oleh: Yovita Ismael

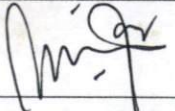
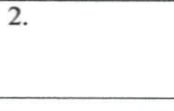
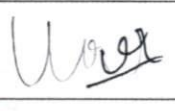
Pembimbing: Neng Kamarni SE. M.Si

Abstrak

Skripsi ini membahas tentang analisis indek kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dalam pembuatan KTP di kecamatan IV Jurai Kabupaten Pesisir Selatan. Dipilih objek penelitian tentang pelayanan pembuatan KTP karena saat ini dinilai masih kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan KTP sebagai tanda pengenalan atau identitas. Analisis tentang indeks kepuasan masyarakat dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam pelayanan pembuatan KTP. Unsur pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 14 unsur yang ditetapkan berdasarkan Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana pengaruh variabel-variabel tersebut terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan KTP. Untuk itu metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode regresi logistik. Data yang digunakan adalah data sekunder dan data primer yang diperoleh dengan melakukan wawancara dan menyebarkan kuisioner sebanyak 100 orang dengan menggunakan tehknik random sampling, yaitu suatu teknik yang respondennya diambil secara acak. Hasil penelitian yang didapat menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh kantor camat IV Jurai dapat dikategorikan baik.

Skripsi ini telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada 31 Agustus 2010.

Abstrak telah disetujui oleh pembimbing dan penguji:

Tanda Tangan	1. 	2. 	3. 
Nama Terang	Neng Kamarni, SE.M.Si	Yulia Anas, SE.M.Si	Dra. Wahyuni Eloisa, ME

Mengetahui :

Ketua Jurusan Ilmu Ekonomi: **Prof.Dr.H.Firwan Tan.SE.M.Ec.DEA.Ing**
NIP. 130 812 952

Tanda Tangan

Alumnus telah mendaftar ke Fakultas/Universitas Andalas dan mendapat nomor Alumnus:

Petugas Fakultas / Universitas Andalas		
No. Alumni Fakultas:	Nama:	Tanda Tangan:
No. Alumni Universitas:	Nama:	Tanda Tangan:

KATA PENGANTAR



Assalamu 'Alaikum Wr.Wb.

Segala puji dan syukur hanya bagi kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan IV Jurai Kabupaten Pesisir Selatan"**, sebagai salah satu syarat dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi dari Fakultas Ekonomi Universitas Andalas, serta shalawat dan salam penulis lafaskan kepada Nabi Besar Muhammad SAW.

Dengan selesainya penyusunan skripsi ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu **Neng Kanarni, SE.M.Si** selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan membantu penulis sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu. Pada kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis:

1. Papa, Mama serta keluarga tersayang selaku orang yang penulis hormati dan sayangi (terima kasih atas semua dukungannya).
2. Bapak Prof.Dr.H.Syafruddin Karimi, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.
3. Bapak Prof.Dr.H.Firwan Tan, SE, Mec, DEA.Ing selaku ketua Jurusan Ilmu Ekonomi Universitas Andalas.

4. Ibu Neng Kamarni, SE. M.Si selaku Kepala Program Ekstensi Jurusan Ilmu Ekonomi Universitas Andalas dan pembimbing yang telah dengan sepenuh hati memberikan bimbingan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
5. Ibu Yulia Anas, SE. M.Si dan Ibu wahyuni Eloisa Marinda, SE. M.Si selaku dosen penguji yang telah banyak memberi saran, pendapat serta dukungan moril sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengajaran kepada penulis.
7. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengajaran kepada penulis.
8. Bapak Oyon di Biro Jurusan Ekonomi serta seluruh karyawan dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.
9. Bapak Gunawan, S.Sos.M.Si selaku Camat Kecamatan IV Jurai Kabupaten Pesisir Selatan
10. Bapak Edi dan seluruh karyawan Kantor Camat IV Jurai yang telah banyak membantu penulis dalam pengumpulan data
11. Buat Uwa yang selalu memberikan waktu untuk menghibur dan menyemangati, semoga Allah memberkati kita.
12. Teman-teman seperjuangan Caca dan Indah, akhirnya kita wisuda juga. Terus berusaha untuk sukses
13. Teman-teman seangkatan IE'05 X10C yang sudah banyak mendahului saya dan yang masih dalam perjuangan, semangat buat kalian.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, *Thanks 4 All*.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini belum sempurna dan banyak kekurangannya. Oleh karena itu dengan senang hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun untuk lebih menyempurnakan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan bagi pihak yang membacanya. Semoga Allah selalu menyertai kita. Amin Ya Rabilalamin. Assalammualaikum wr.wb.

Padang, Oktober 2010
Penulis

Yovita Ismael

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

LEMBAR PERSEMBAHAN

LEMBAR PERNYATAAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI iii

DAFTAR TABEL vi

DAFTAR GAMBAR..... vii

DAFTAR GRAFIK viii

DAFTAR LAMPIRAN ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Perumusan Masalah 5

1.3 Batasan Masalah..... 6

1.4 Tujuan Penulisan 6

1.5 Manfaat Penelitian..... 6

1.6 Sistematika Penulisan 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teoritis 8

2.1.1 Fungsi Pemerintah 8

2.1.2 Konsep dan Teori Pelayanan Publik 11

2.1.3 Pengertian Umum Tentang IKM 13

2.1.4 Kualitas Pelayanan Publik..... 15

2.1.5 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan
Publik..... 20

2.1.6 Indikator Kepuasan Masyarakat 26

2.2 Tinjauan Empiris 28

2.3 Hipotesis 30

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Data dan Sumber Data	31
3.2 Teknik Penarikan Sampel	31
3.3 Unsur Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat	32
3.4 Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat	34
3.5 Metode Analisa.....	36
3.6 Analisis <i>Multiple Linier Regression</i>	37
3.7 Uji Analisis.....	39

BAB IV GAMBARAN KECAMATAN IV JURAI

4.1 Penduduk.....	41
4.2 Luas Daerah Menurut Nagari	43

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Data	44
5.1.1 Uji Kualitas Data	44
5.1.2 Uji Validitas dan reliabilitas	45
5.1.2.1 Uji Validitas	45
5.1.2.2 Uji Reliabilitas	47
5.1.3 Uji Normalitas	48
5.1.4 Deskriptiv Statistik	49
5.1.5 Penyusunan Indek Kepuasan Masyarakat	53
5.1.6 Uji Asumsi Klasik	55
5.1.6.1 Uji Multikolinearitas	55
5.1.6.2 Uji Autokorelasi	56
5.1.6.3 Uji heterokedastisitas	57
5.1.7 Analisis <i>Multiple Linear Regression</i>	58
5.2 Pembahasan	61

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan	64
6.2 Saran	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	37
Tabel 4.1 Jumlah Desa / Kelurahan, Rumah Tangga dan Penduduk.....	42
Tabel 4.2 Jumlah Data Agregat Penduduk (DAK) Kec.IV Jurai Tahun 2010	42
Tabel 4.3 Luas Daerah Menurut Nagari.....	43
Tabel 5.1 Karakteristik Responden.....	45
Tabel 5.2 Uji Validitas	46
Tabel 5.3 Ringkasan Pengujian Reliabilitas	47
Tabel 5.4 Descriptive Statistics	49
Tabel 5.5 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	54
Tabel 5.6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	55
Tabel 5.7 Model Durbin – Watson (DW).....	57
Tabel 5.8 Hasil Analisa Anova.....	58
Tabel 5.9 Rangkuman Hasil Analisis Multiple Linear Regression dengan Metode Stepwise	59

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Luas Daerah Menurut Nagari.....	43

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 5.1 Uji Normalitas dengan Grafik Normal P-P Plot	48

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Format Kuisioner Penelitian
- Lampiran 2. Master Tabel
- Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4. Profil Responden
- Lampiran 5. Statistik Descriptive
- Lampiran 6. Uji Normalitas
- Lampiran 7. Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 8. Analisis Regresi berganda dengan metode Stepwise

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin meningkat bentuk respon tuntutan tersebut adalah munculnya aspirasi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam Program Pembangunan Nasional (Propenas) amanat yang perlu dilakukan adalah melakukan kajian kualitas layanan publik untuk menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai perwujudan *Good Governance* dalam bentuk akuntabilitas, transparansi, supremasi hukum serta menjawab kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya berfungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Pelayanan publik yang baik dapat mendorong masyarakat untuk berinteraksi dengan instansi pemerintah. Masih kurangnya kesadaran masyarakat untuk memiliki kartu tanda penduduk (KTP) sebagai tanda pengenal atau identitas perlu mendapat perhatian dari pemerintah, karena pada saat ini masih banyak masyarakat yang belum menyadari pentingnya kepemilikan KTP. Untuk itu pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus terus berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan serta menghimbau masyarakat untuk memiliki KTP sebagai tanda identitas.

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut :

1. **Efektif**, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran
2. **Sederhana**, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan
3. **Kejelasan dan kepastian (transparan)**, mengandung akan arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan
 - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
 - c. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya
 - d. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. **Keterbukaan**, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
5. **Efisiensi**, mengandung arti : (a) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan

yang berkaitan (b) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

6. **Ketepatan waktu**, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
7. **Responsif**, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani
8. **Adaptif**, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis di atas, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Meskipun pemerintah mempunyai fungsi-fungsi sebagaimana di atas, namun tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai *monopolist* dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tadi.

Beberapa bagian dari fungsi tadi bisa menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya. Pola kerjasama antara pemerintah dengan swasta dalam

memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan *reinventing government* yang dikembangkan Osborne dan Gaebler (1992). Namun dalam kaitannya dengan sifat barang privat dan barang publik murni, maka pemerintah adalah satu - satunya yang berkewajiban menyediakan barang publik murni, khususnya barang publik yang bernama *rules* atau aturan (kebijakan publik).

Barang publik murni yang berupa aturan tersebut tidak pernah dan tidak boleh diserahkan penyediaannya kepada swasta. Karena bila hal itu dilakukan maka di dalam aturan tersebut akan melekat kepentingan-kepentingan swasta yang membuat aturan, sehingga aturan menjadi penuh dengan *vested interest* dan menjadi tidak adil (*unfair rule*). Karena itu peran pemerintah yang akan tetap melekat di sepanjang keberadaannya adalah sebagai penyedia barang publik murni yang bernama aturan. Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat.

Dalam buku "Delivering Quality Services" karangan Zeithaml, Valarie A. (et.al), 1990, yang membahas tentang bagaimana tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa. Dalam hal ini memang yang menjadi tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Kemudian, untuk tujuan tersebut diperinci sebagai berikut :

1. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya
2. Memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai customers
3. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas
5. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

Menurut KEPMENPAN NO KEP/25/M.PAN/2/2004, kepuasan pelayanan adalah “hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik“, dan indeks kepuasan masyarakat (IKM) merupakan “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“.

Selain itu, berlakunya UU Nomor 22 Tahun 1999 yang disempurnakan menjadi UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan UU Nomor 25 Tahun 1999 yang juga disempurnakan menjadi UU Nomor 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah , maka pemerintah daerah di harapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Pelimpahan wewenang dari Pemerintah Pusat ke Daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Salah satu peranan dari pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah daerah adalah memberikan pelayanan jasa pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang disediakan oleh instansi Kantor Camat, sehingga perlu adanya pengukuran tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah, khususnya Kantor Camat dalam memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Kabupaten Pesisir Selatan terdiri dari 12 (dua belas) kecamatan dan Kegiatan Pemerintahan di Kabupaten Pesisir Selatan terpusat di kota Painan. Kecamatan yang berada diwilayah ini adalah Kecamatan IV Jurai, sehingga penulis memilih untuk menganalisa Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan pemerintah dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP),di kecamatan ini, maka didasari oleh latar belakang masalah penulis memilih judul :
“ Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan IV Jurai Kabupaten Pesisir Selatan “.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah seperti diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

- a. Mengetahui dan mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap tingkat kinerja unit pelayanan Kantor Camat IV Jurai dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP kepada masyarakat.
- b. Sebagai tindak lanjut terhadap perbaikan sistem dan kinerja Kantor Camat IV Jurai dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini digunakan sebagai instrumen untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat, melalui evaluasi kinerja unit pelayanan instansi Kantor Camat IV Jurai dalam memberikan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

1.4 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Camat IV Jurai.
- b. Untuk mengetahui tingkat kinerja Kantor Camat IV Jurai dalam memberikan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) kepada masyarakat.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan dapat dijadikan sebagai acuan bagi peneliti lain yang berminat melakukan penelitian yang sama pada masa yang akan datang atau sebagai masukan bagi instansi Kantor Camat IV Jurai dalam rangka melakukan evaluasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas beberapa unsur yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II KERANGKA TEORI

Bab ini membahas tentang landasan teori penelitian dan tinjauan literatur dari penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang: objek penelitian, metode pengumpulan data, metode analisis data dan definisi operasional variabel.

BAB IV GAMBARAN KECAMATAN IV JURAI

Bab ini membahas tentang kondisi geografis Kecamatan IV Jurai, gambaran umum penduduk Kecamatan IV Jurai, serta perkembangan jumlah penduduk.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB VI PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup yang membahas tentang kesimpulan dari penelitian dan saran yang diberikan mengenai penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teoritis

2.1.1 Fungsi Pemerintah

Dalam setiap sistem perekonomian, apakah sistem perekonomian kapitalis atau sistem perekonomian sosialis, pemerintah senantiasa mempunyai peranan yang penting. Peranan pemerintah sangat besar dalam sistem perekonomian sosialis dan sangat terbatas dalam sistem perekonomian kapitalis murni seperti dalam sistem kapitalis murni yang dikemukakan oleh Adam Smith. Adam Smith mengemukakan teori bahwa pemerintah hanya mempunyai 3 fungsi yaitu :

1. Fungsi pemerintah untuk memelihara keamanan dalam negeri dan pertahanan
2. Fungsi pemerintah untuk menyelenggarakan peradilan
3. Fungsi pemerintah untuk menyediakan barang-barang yang tidak disediakan oleh pihak swasta seperti halnya dengan jalan, dan fasilitas umum lainnya

Dapat dipahami bahwa dengan kemajuan dan perkembangan di setiap Negara, tidak ada satupun negara yang kapitalis di dunia ini yang melaksanakan sistem kapitalis murni. Dalam dunia modern, pemerintah diharapkan peranannya semakin besar mengatur jalanya perekonomian. Mengapa pemerintah mempunyai peranan dalam perekonomian suatu Negara?, Mengapa perekonomian tidak di atur oleh sektor swasta sepenuhnya?.

Adam Smith, konseptor sistem kapitalis murni, mengemukakan ideologinya karena dia menganggap bahwa dalam perekonomian kapitalis, setiap individu yang paling tahu apa yang paling baik bagi dirinya, sehingga dia akan melaksanakan apa yang terbaik bagi dirinya sendiri. Setiap individu akan melaksanakan aktivitas yang harmonis seakan-akan di atur oleh tangan gaib. Karena itu perekonomian dapat berkembang secara maksimum. Oleh karena itu Adam Smith menyatakan bahwa lingkup aktivitas pemerintah sangat terbatas, yaitu hanya melaksanakan kegiatan yang tidak dilaksanakan oleh pihak swasta. Peran pemerintah meliputi 3 bidang saja :

1. Melaksanakan peradilan
2. Melaksanakan pertahanan/keamanan
3. Melaksanakan pekerjaan umum

Prinsip kebebasan ekonomi dalam praktek menghadapi perbenturan kepentingan karena tidak adanya koordinasi yang menimbulkan harmonis dalam kepentingan masing-masing individu, misalnya kepentingan pengusaha sering tidak sesuai dengan kepentingan karyawan bahkan sering terjadi kepentingan kedua pihak saling bertentangan.

Dalam hal ini pemerintah mempunyai peranan untuk mengatur, memperbaiki atau mengarahkan aktivitas sektor swasta. Hal ini disebabkan oleh karena sektor swasta tidak dapat mengatasi masalah perekonomian, sehingga perekonomian tidak mungkin diserahkan sepenuhnya kepada sektor swasta.

Dalam perekonomian modern, peranan pemerintah dapat di klasifikasikan dalam 3 golongan besar yaitu :

1. Peranan Alokasi

Peranan pemerintah dalam bidang alokasi adalah untuk mengusahakan agar alokasi sumber-sumber ekonomi dilaksanakan secara efisien.

2. Peranan Distribusi

Peranan lain pemerintah adalah sebagai alat distribusi pendapatan atau kekayaan. Distribusi pendapatan tergantung dari pemilikan faktor-faktor produksi, permintaan dan penawaran produksi, sistem warisan dan kemampuan memperoleh pendapatan. Kemampuan memperoleh pendapatan tergantung dari pendidikan, bakat dan sebagainya sedangkan warisan tergantung dari hukum yang berlaku. Pemilikan faktor produksi sebagai sumber pendapatan tergantung dari permintaan akan faktor produksi dan jumlah yang ditawarkan oleh pemilik faktor produksi. Permintaan dan penawaran akan faktor produksi menentukan harga dari faktor produksi yang bersangkutan. Permintaan akan suatu faktor produksi tergantung pada teknologi. Apabila teknologi dalam menghasilkan suatu barang adalah padat karya, maka permintaan terhadap tenaga kerja relatif besar dari pada permintaan akan modal dan pengusaha bersedia membayar tenaga kerja lebih besar daripada modal dan sebaliknya untuk faktor produksi modal. Penawaran untuk suatu faktor produksi tergantung dari pemilikan faktor produksi dan jumlah yang ditawarkan. Semakin banyak jumlah yang ditawarkan, semakin rendah harga yang didapat oleh pemiliknya.

3. Peranan Stabilisasi

Pemerintah juga mempunyai peran sebagai alat stabilisasi perekonomian. Tanpa adanya campur tangan pemerintah penurunan permintaan terhadap suatu produk akan dapat menyebabkan pengusaha mengambil kebijaksanaan mengurangi tenaga kerja, akibatnya terjadi pengangguran. Disisi lain apabila terjadi deflasi ataupun inflasi, hal ini juga akan mengganggu stabilitas ekonomi jika pemerintah tidak berperan dalam masalah tersebut. Karena itulah peran stabilisasi sangat diperlukan untuk penstabil keadaan perekonomian.

2.1.2 Konsep dan Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, PTS, perusahaan pengangkutan milik swasta.

2. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik. Yang dapat dibedakan lagi menjadi :

1. Yang bersifat primer dan, adalah semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perizinan.
2. Yang bersifat sekunder, adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.

Urusan pemerintah terdiri dari urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah dan urusan pemerintahan yang dikelola secara bersama – sam antar tingkatan dan susunan pemerintahan (bersifat konkuren). Urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintah mencakup urusan dibidang politik, luar negri, pertahanan, keamanan, moneter dan fiskal nasional, yustisi dan agama. Sementara urusan pemerintah yang bersifat konkuren adalah urusan pemerintahan selain urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi urusan pemerintah.

Dalam urusan pemerintahan yang bersifat konkuren terdapat bagian urusan yang menjadi kewenangan pemerintah, pemerintah daerah provinsi, dan pemerintah daerah kabupaten/kota. Urusan pemerintah yang menjadi kewenangan pemerintah daerah terdiri dari urusan wajib dan urusan pilihan. Urusan

pemerintahan wajib adalah urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah daerah yang terkait dengan pelayanan dasar (*basic services*) bagi masyarakat, seperti pendidikan dasar, kesehatan, lingkungan hidup, perhubungan, kependudukan dan sebagainya.

Sebagai tolak ukur untuk mengukur kinerja penyelenggaraan kewenangan wajib daerah yang berkaitan dengan pelayanan dasar kepada masyarakat adalah dengan menggunakan Standar Pelayanan Minimal (SPM), dan dalam pelaksanaannya, SPM menganut beberapa prinsip yang salah satunya yaitu “SPM harus dapat menjamin akses masyarakat terhadap pelayanan tertentu yang harus disediakan oleh Pemerintah Daerah dalam rangka penyelenggaraan kewenangan wajibnya “. Dasar hukum dan peraturan yang menjadi pedoman penelitian tentang Indeks Kepuasan Masyarakat antara lain :

1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
2. Kepmen PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
3. Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

2.1.3 Pengertian Umum Tentang IKM

Secarara umum Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dapat didefenisikan sebagai berikut :

1. Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggaraa atau pemberi pelayanan sesuai harapan dankebutuhan masyarakat.

2. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah
4. Instansi Pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintahan Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara dan Instansi Pemerintah Lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah.
5. Unit Penyelenggara Pelayanan Publik adalah unit kerja pada Instansi Pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
6. Pemberi Pelayanan Publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan public sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik
8. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik .

9. Biaya pelayanan public adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variable penyusun indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan.

2.1.4 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995) adalah : (1) Kesesuaian dengan persyaratan (2) Kecocokan untuk pemakaian (3) Perbaikan (4) Bebas dari kerusakan/cacat (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat (6) Melakukan segala sesuatu secara benar (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima.

Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-berkelanjutan, atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut yaitu antara lain :

- Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;

- Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
- Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
- Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
- Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (1990) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan, yaitu :

1. ***Tangible***, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi
2. ***Reliable***, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat
3. ***Responsiveness***, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan
4. ***Competence***, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan
5. ***Courtesy***, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi

6. **Credibility**, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat
7. **Security**, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko
8. **Access**, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan
9. **Communication**, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat
10. **Understanding the customer**, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Maka kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai. Dalam hal ini yang dijadikan pertimbangan adalah kesulitan atau kemudahan konsumen dan produsen di dalam menilai kualitas pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut diatas,

maka kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan/atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

Menurut Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah: (1) Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum (2) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna (3) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Oleh karena itu dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut :

- Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas.
- Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

- Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

Selain itu, Zeithaml, Valarie A., (et.al) (1990) mengatakan bahwa ada 4 (empat) jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut : (1).Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat (2).Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat (3).Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri (4).Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan. Beberapa peneliti pernah melakukan penelitian bahwa ada 7 (tujuh) hal yang harus dihindari oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan publik, ketidaktahuan pemerintah akan hal ini menyebabkan timbulnya jurang pemisah antara masyarakat dengan pemerintahnya, yaitu :

- Apatis;
- Menolak berurusan;
- Bersikap dingin;
- Memandang rendah;
- Bekerja bagaikan robot;
- Terlalu ketat pada prosedur;
- Seringnya melempar urusan kepada pihak lain.

Sementara itu, peneliti lain pernah melakukan penelitian untuk mengetahui faktor buruknya kualitas pelayanan publik pada birokrasi pemerintah, yang lebih banyak disebabkan : (1).Gaji rendah (2).Sikap mental aparat pemerintah (3).Kondisi ekonomi buruk pada umumnya. Pada hakekatnya, kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan

(masyarakat) atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan. Apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka pelanggan tersebut dikatakan sudah memuaskan.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*). Yang menguntungkan bagi pemberi layanan, reputasi yang semakin baik di mata pelanggan, serta laba (PAD) yang diperoleh akan semakin meningkat (Tjiptono, 1995). Dari semua uraian diatas jelas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara sesungguhnya tidak dapat lepas dari birokrasi dan tidak dapat lepas dari etika pelayanan birokrat itu sendiri. Untuk itu dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator dalam kualitas pelayanan publik adalah (1).Ketepatan waktu (2).Kemudahan dalam pengajuan (3).Akurasi pelayanan bebas dari kesalahan (4).Biaya pelayanan.

2.1.5 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang antara lain disebabkan oleh : (1).Struktur organisasi (2).Kemampuan aparat (3).Sistem pelayanan.Selanjutnya dapat dijelaskan sebagai berikut : Struktur Organisasi Menurut Anderson (1972), struktur adalah susunan berupa kerangka yang memberikan bentuk dan wujud, dengan demikian akan terlihat prosedur kerjanya. Dalam organisasi pemerintahan, prosedur merupakan sesuatu rangkaian tindakan yang ditetapkan lebih dulu, yang harus dilalui untuk mengerjakan sesuatu tugas.Sementara itu dalam konsep lain dikatakan bahwa struktur

organisasi juga dapat diartikan sebagai suatu hubungan karakteristik-karakteristik, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi di dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial atau nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijaksanaan (Van Meter dan Van Horn dalam Winarno 1997).

Pengertian ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Robbins (1995) bahwa struktur organisasi menetapkan bagaimana tugas akan dibagi, siapa melapor kepada siapa, mekanisme koordinasi yang formal serta pola interaksi yang akan diikuti. Lebih jauh Robbins mengatakan bahwa struktur organisasi mempunyai tiga komponen, yaitu : kompleksitas, formalisasi dan sentralisasi. Kompleksitas berarti dalam struktur organisasi mempertimbangkan tingkat differensiasi yang ada dalam organisasi termasuk di dalamnya tingkat spesialisasi atau pembagian kerja, jumlah tingkatan dalam organisasi serta tingkat sejauh mana unit-unit organisasi tersebar secara geografis.

Formalisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang tata cara atau prosedur bagaimana suatu kegiatan itu dilaksanakan (Standard Operating Procedures), apa yang boleh dan tidak dapat dilakukan. Sentralisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang kewenangan pengambilan keputusan, apakah disentralisasi atau didesentralisasi. Berdasarkan pengertian dan fungsi struktur organisasi tersebut menunjukkan bahwa struktur organisasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi, sehingga dengan demikian struktur organisasi juga sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Oleh karena itu berdasarkan uraian di atas, apabila komponen-komponen struktur organisasi yang mendukung disusun dengan baik antara pembagian kerja

atau spesialisasi disusun sesuai dengan kebutuhan, dapat saling menunjang, jelas wewenang tugas dan tanggung jawabnya, tidak tumpang tindih, sebaran dan tingkatan dalam organisasi memungkinkan dilakukannya pengawasan yang efektif, struktur organisasi desentralisasi memungkinkan untuk diadakannya penyesuaian atau fleksibel, letak pengambilan keputusan disusun dengan mempertimbangkan untuk rugi dari sistem sentralisasi dan desentralisasi, antara lain sentralisasi yang berlebihan bisa menimbulkan ketidakluwesannya dan mengurangi semangat pelaksana dalam pelaksanaan kegiatan.

Sedangkan desentralisasi yang berlebihan bisa menyulitkan dalam kegiatan pengawasan dan koordinasi. Untuk struktur organisasi perlu diperhatikan apakah ada petugas pelayanan yang mapan, apakah ada pengecekan penerimaan atau penolakan syarat-syarat pelayanan, kerja yang terus-menerus berkesinambungan, apakah ada manajemen yang komitmen, struktur yang cocok dengan situasi dan kondisi dan apakah ada sumberdaya yang mapan. Dalam pengendalian pelayanan perlu prosedur yang runtut yaitu antara lain penentuan ukuran, identifikasi, pemeliharaan catatan untuk inspeksi dan peralatan uji, penilaian, penjaminan dan perlindungan (Gaspersz, 1994).

Oleh karena itu struktur organisasi yang demikian akan berpengaruh positif terhadap pencapaian kualitas pelayanan. Akan tetapi, apabila struktur organisasi tidak disusun dengan baik maka akan dapat menghambat kualitas pelayanan publik yang baik. Berdasarkan uraian tentang struktur organisasi di atas, dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian tentang kualitas pelayanan publik ini adalah : (1).Tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi (2).Kejelasan pelaksanaan tugas antar instansi (3).Tingkat hubungan antara atasan dan bawahan.

Siapa yang disebut aparatur pemerintah, adalah kumpulan manusia yang mengabdikan pada kepentingan negara dan pemerintahan dan berkedudukan sebagai pegawai negeri (Tayibnapsis, 1993), sedangkan menurut Moerdiono (1988) mengatakan aparatur pemerintah adalah seluruh jajaran pelaksana pemerintah yang memperoleh kewenangannya berdasarkan pendelegasian dari Presiden Republik Indonesia. Dengan kata lain aparatur negara atau aparatur adalah para pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan negara, baik yang bekerja di dalam tiga badan eksekutif, legislatif dan yudikatif maupun mereka yang sebagai TNI dan pegawai negeri sipil pusat dan daerah yang ditetapkan dengan peraturan pemerintah.

Dari aparat negara dan atau aparatur pemerintah, diharapkan atau dituntut adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini (Handyaningrat, 1986). Sementara itu, konsep lain mendefinisikan kemampuan atau ability sebagai sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang melakukan sesuatu yang bersifat mental atau fisik (Bibson, 1991), sedangkan skill atau keterampilan adalah kecakapan yang berhubung Berkaitan dalam hal kualitas pelayanan publik, maka kemampuan aparat sangat berperan penting dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Untuk itu indikator-indikator dalam kemampuan aparat adalah sebagai berikut :

- Tingkat pendidikan aparat
- Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal
- Kemampuan melakukan kerja sama
- Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi
- Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan

- Kecepatan dalam melaksanakan tugas
- Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik
- Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan
- Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya. ngan dengan tugas (Soetopo, 1999).

Berkaitan dalam hal kualitas pelayanan publik, maka kemampuan aparat sangat berperan penting dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Untuk itu indikator-indikator dalam kemampuan aparat adalah sebagai berikut :

- 1) Tingkat pendidikan aparat
- 2) Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal
- 3) Kemampuan melakukan kerja sama
- 4) Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi
- 5) Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan
- 6) Kecepatan dalam melaksanakan tugas
- 7) Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik
- 8) Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan
- 9) Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya.

Sistem Pelayanan secara definisi sistem adalah, suatu jaringan yang berhubungan satu sama lain menurut skema atau pola yang bulat untuk menggerakkan suatu fungsi yang utama dalam suatu usaha atau urusan (Prajudi, 1992), bisa juga diartikan sebagai suatu kebulatan dari keseluruhan yang

kompleks teroganisir, berupa suatu himpunan perpaduan hal-hal atau bagian-bagian yang membentuk suatu kebulatan dari keseluruhan yang utuh (Pamudji, 1981). Untuk sistem pelayanan perlu diperhatikan apakah ada pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya atau tarif, prosedur, buku panduan, media informasi terpadu saling menghargai dari masing-masing unit terkait atau unit terkait dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu sendiri.

Dengan demikian sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri. Dalam hal ini apabila salah satu unsur pelayanan seperti tinggi mahal biaya, kualitasnya rendah atau lamanya waktu pengurusan maka akan merusak citra pelayanan di suatu tempat. Berdasarkan uraian diatas, dalam penelitian ini maka indikator-indikator sistem pelayanan yang menentukan kualitas pelayanan publik adalah : (1). Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi tempat pelayanan (2). Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan (3). Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan. (4). Keterkaitan Antara Struktur Organisasi, Kemampuan Aparat dan Sistem Pelayanan dengan Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh faktor struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan. Ketiga faktor ini saling berkaitan satu sama lain dan tidak dapat dipisahkan dalam ikut menentukan tinggi rendahnya dan baik buruknya suatu pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Kualitas

pelayanan publik mempunyai indikator ketepatan waktu, kemudahan dalam pengajuan, akurasi pelayanan yang bebas dari kesalahan dan biaya pelayanan. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh faktor struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan. Semakin baik faktor struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan maka kualitas pelayanan publik akan semakin baik pula dan semakin dapat memuaskan masyarakat sebagai pengguna hasil pelayanan. Sehingga kualitas pelayanan publik yang berkualitas dapat tercapai.

2.1.6 Indikator Kepuasan Masyarakat

Unsur – unsur yang dinilai dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebagai berikut :

1. **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
2. **Persyaratan pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
3. **Kejelasan pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)
4. **Kedisiplinan petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
5. **Tanggung jawab petugas pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan

6. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
7. **Kecepatan Pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
8. **Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani
9. **Kesopanan dan keramahan pelayanan**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
10. **Kewajaran biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
11. **Kepastian biaya pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
12. **Kepastian Jadwal Pelayanan**, yaitu kesesuaian pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan
13. **Kenyamanan Lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. **Keamanan Pelayanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

2.2 Tinjauan Empiris

Eka Wulandari (2007) pada penelitian yang terdahulu ia telah melakukan penelitian tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minium Cabang Semarang Selatan dengan judul “ Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum “, metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif deskriptif. Data diambil dengan angket dan wawancara, sedangkan analisis data yang digunakan adalah deskriptif persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan termasuk kurang baik yaitu sebesar 62,25% yang berarti bahwa pelanggan merasa kurang puas dengan pelayanan PDAM karena harapan pelanggan tidak sesuai dengan kinerja aktual.

Penelitian yang hampir sama juga dilakukan oleh **Tjipto Atmoko, Drs, S.U, Hj. Jenny Ratna Suminar, Dra., M. Si, dan Dr. Dede Mariana, Drs., M. Si (2007)** dengan judul “ Pengukuran Kualitas Pelayanan Administrasi Penanaman Modal di Kabupaten Garut “, penelitian juga bertujuan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik dalam pelayanan administrasi di daerah Garut. Penelitian ini menunjukkan bahwa, secara keseluruhan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan perizinan yang terkait dengan pelayanan penanaman modal di Kabupaten Garut adalah 71,16. Kategori Baik berada pada rentang nilai 62,51 – 81,25, sehingga nilai IKM untuk pelayanan penanaman modal yang dilaksanakan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan, dan Penanaman Modal tergolong baik.

Penelitian yang berjudul “Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Bidang Kesehatan” oleh **Muslim Pinang (2008)** menganalisa tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah dalam sektor kesehatan. Penelitian ini menggunakan kuisioner untuk mengetahui respon masyarakat atas pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh pemerintah. Dari penelitian ini diketahui bahwa pelayanan pemerintah dalam sektor kesehatan sudah dikategorikan baik karena dari 14 unsur pelayanan 2 diantaranya dinilai sangat baik, sedangkan 7 unsur lainnya dinilai baik oleh masyarakat.

Edi Suharto, PhD (2008) juga melakukan penelitian mengenai “Penerapan Kebijakan Pelayanan Publik Bagi Masyarakat Dengan Kebutuhan Khusus”. Didalam penelitian ini dibahas tentang peranan pelayanan publik di Indonesia, tantangan serta kendalanya untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus (penyandang cacat dan lanjut usia). Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pemerintah memiliki tugas yang cukup berat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara merata, termasuk bagi masyarakat penyandang cacat dan lanjut usia. Dan dalam menjalankan fungsinya, pemerintah menghadapi berbagai kendala yang pada akhirnya dapat dijadikan sebagai acuan untuk meningkatkan mutu pelayanan publik itu sendiri. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pemerintah terus berupaya mengatasi masalah pemberian pelayanan bagi penyandang cacat serta masalah kesejahteraan sosial lainnya, upaya ini belum dapat dinyatakan berhasil secara maksimal karena banyaknya jumlah penyandang cacat yang ekonominya lemah, serta dibutuhkan kerjasama dari masyarakat untuk membantu program pemerintah.

2.3 Hipotesis

Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian seperti yang telah diuraikan diatas maka hipotesis yang dapat dikemukakan disini adalah sebagai berikut :

1. Diduga adanya hubungan positif antara pelayanan publik yang baik dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
2. Diduga adanya hubungan positif antara tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dengan kecenderungan kinerja pelayanan publik sebagai Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dari waktu ke waktu.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Data dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam studi ini terdiri dari dua macam yaitu data primer dan data sekunder. Pengumpulan data primer digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat terhadap layanan yang di berikan oleh Kantor Camat IV Jurai dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Selain itu survey lapangan juga di arahkan untuk melihat bagaimana sikap dan implementasi pelayanan yang diberikan oleh tenaga Kantor Camat IV Jurai.

Pengumpulan data primer dilaksanakan dengan menggunakan daftar pertanyaan lengkap yang ditujukan kepada masyarakat yang berkepentingan membuat KTP. Untuk itu dalam pelaksanaan pengumpulan data primer digunakan pertanyaan (kuisisioner). Modul pertanyaan yang ditujukan kepada masyarakat yang berkepentingan membuat KTP yang menerima jasa pelayanan di Kantor Camat

3.2 Teknik Penarikan Sampel

Teknik pengambilan sampel menggunakan *Sampling* yaitu Pengambilan suatu sampel dengan n elemen dipilih dari suatu populasi N elemen sedemikian rupa sehingga setiap suatu kemungkinan sampel dengan n elemen yang mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih ini berarti semua kerangka populasi menjadi anggota dari kerangka sampel.

Dengan jumlah populasi di Kecamatan IV Jurai sebanyak 47.051 jiwa maka jumlah responden yang mewakili penelitian ini dapat ditentukan sesuai

dengan metode penentuan sampel yang digunakan yaitu *convenience sampling*. Responden yang dipilih adalah masyarakat yang ditemui di lokasi penelitian dan menerima pelayanan pembuatan KTP. Penentuan jumlah sampel ini berdasarkan rumus Slovin diacu dalam Umar (2002).

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

di mana :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = nilai kritis yang digunakan yaitu 10 %

Dengan nilai kritis 10 persen didapatkan responden sebanyak 99,99 orang, namun untuk memenuhi kebutuhan data di lapangan maka pengambilan sampel di genapkan menjadi 100 orang responden.

3.3 Unsur Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menetapkan 14 unsur penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah dianggap relevan , valid dan reliable yang terdiri dari :

1. Prosedur Pelayanan (U1)

Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

2. Persyaratan Pelayanan (U2)

Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.

3. Kejelasan Petugas Pelayanan (U3)

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

4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan (U4)

Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan (U5)

Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

6. Kemampuan Petugas Pelayanan (U6)

Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

7. Kecepatan Pelayanan (U7)

Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan (U8)

Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

9. Kesopanan dan Keramahan Petugas (U9)

Sikap dan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

10. Kewajaran Biaya Pelayanan (U10)

Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

11. Kepastian Biaya Pelayanan (U11)

Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

12. Kepastian Jadwal Pelayanan (U12)

Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

13. Kenyamanan Lingkungan (U13)

Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

14. Keamanan Pelayanan (U14)

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.

15. Oleh karena dibolehkannya penambahan indikator, maka dalam kuisioner ditambahkan satu variabel mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang diukur dengan satu item pernyataan yaitu:

Secara umum, bagaimana tingkat kepuasan anda selama ini terhadap pelayanan yang telah diberikan.

3.4 Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

1) Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum data disusun dalam bentuk indeks kepuasan masyarakat dan dianalisa secara statistik menggunakan regresi linier sederhana, maka data hasil kuisioner diuji lebih dahulu validitasnya. Uji validitas

digunakan untuk mengetahui apakah masing – masing indikator/unsur pelayanan dan tingkat kepuasan sudah mencerminkan variabel pelayanan. Sedangkan uji reliabilitas untuk mengetahui apakah instrumen survey yang digunakan (kuisisioner) sudah bagus/handal sehingga dapat digunakan untuk survey – survey berikutnya dengan hasil yang tidak jauh berbeda (konsisten).

2) Uji Normalitas

Data yang telah valid dan reliabel perlu diuji lagi dengan uji normalitas. Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah distribusi data yang diperoleh dari data kuisisioner normal atau tidak. Berhubung analisis data menggunakan regresi linier maka data yang dianalisis harus data yang normal, agar diperoleh persamaan regresi yang tidak bias. Uji normalitas menggunakan Plot Probabilitas, yaitu normal tidaknya distribusi data dilihat sebaran posisi data pada plot (gambar/grafik).

3) Descriptive Statistic

Sebagai deskripsi statistiknya, berikut hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*). Berdasarkan skala 4 poin maka dibuat kategorikal untuk menentukan range dari masing – masing unsur pelayanan dan tingkat kepuasan sebagai langkah interpretasi rata – rata statistik (*statistic mean*) dari seluruh jawaban responden. *Statistic mean* adalah nilai rata – rata jawaban dari responden secara statistik, dengan pembagian sebagai berikut :

1. Nilai *mean statistic* 1 – 1,50 dikategorikan sebagai *statistic mean* dari jawaban A
2. Nilai *mean statistic* 1,51 – 2,50 dikategorikan sebagai *statistic mean* dari jawaban B
3. Nilai *mean statistic* 2,51 – 3,50 dikategorikan sebagai *statistic mean* dari jawaban C
4. Nilai *mean statistic* 3,51 – 4,0 dikategorikan sebagai *statistic mean* dari jawaban D

3.5 Metode Analisa

Metode analisa yang digunakan adalah gabungan antara analisa deskriptif dan analisa kuantitatif :

1. Metode Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan dengan menggunakan kuisioner untuk menganalisis preferensi terhadap kepuasan layanan yang diterima masyarakat dalam pengurusan KTP di Kantor Camat IV Jurai

2. Metode Kuantitatif

Metode kuantitatif juga diperlukan untuk menganalisis hubungan keterkaitan antara faktor yang menentukan preferensi masyarakat terhadap jenis dan bentuk pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat IV Jurai.

3. Pengukuran IKM

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah.bobot}}{\text{jumlah.unsur}}$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total.dari.Nilai.Persepsi.perUnsur}}{\text{Total.unsur.yang.terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

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

Tabel 3.1
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

Sumber : KEP/25/M.PAN/2/2004

3.6 Analisis *Multiple Linier Regression*

Guna mengetahui sejauh mana pengaruh masing – masing unsur pelayanan (14 item) terhadap tingkat kepuasan masyarakat maka digunakan Analisis *Multiple Linier Regression*. Agar langsung diketahui *variable independent* mana yang berpengaruh terhadap *variable independent* pada Analisis *Multiple Linier*

Regression digunakan metode Stepwise. Model persamaan regresi yang digunakan yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + + b_{14}X_{14}$$

Dimana :

Y = Tingkat kepuasan masyarakat

a = Konstanta, yaitu nilai tingkat kepuasan jika tidak dipengaruhi oleh pelayanan.

b = Koefisien regresi

X1 = Prosedur pelayanan

X2 = Kesesuaian persyaratan dengan pelayanan

X3 = Kejelasan/kepastian petugas

X4 = Kedisiplinan petugas

X5 = Tanggung jawab petugas

X6 = Kemampuan petugas

X7 = Kecepatan pelayanan

X8 = Keadilan pelayana

X9 = Keramahan petugas

X10 = Kewajaran biaya

X11 = Kesesuaian biaya

X12 = Ketepatan jadwal waktu pelayanan

X13 = Kenyamanan lingkungan

X14 = Keamanan pelayanan

3.7 Uji Analisis

Model persamaan regresi yang diperoleh dari hasil analisis *Multiple Linier Regression* diuji lebih dahulu sebelum diinterpretasikan. Pengujian analisis yang dipergunakan yaitu :

1. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji dan mengetahui apakah masing – masing *variable independent* dalam suatu model regresi linear memiliki korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna. Jika ternyata ada berarti model regresi mengalami gangguan multikolinearitas. Model regresi yang bagus adalah terhindar dari gangguan multikolinearitas. Untuk mengetahuinya dapat dilihat dari nilai – nilai pada *collinearity statistics* yaitu VIF dan Tolerance. Kaidah keputusannya yaitu : jika nilai VIF mendekati dibawah 10 dan nilai Tolerance mendekati 1 maka tidak terjadi gangguan multikolinearitas.

2. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan untuk menguji dan mengetahui apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Uji Auto korelasi menggunakan metode *Durbin-Watson Test*, kaidah keputusannya yaitu :

- Jika nilai Durbin-Watson $< 1,65$ maka keputusannya terdapat gangguan autokorelasi negatif.
- Jika nilai Durbin-Watson $> 2,35$ maka keputusannya terdapat gangguan autokorelasi positif.

- Jika nilai Durbin-Watson diantara 1,65 – 2,35 maka keputusannya tidak terdapat gangguan autokorelasi. Model persamaan regresi yang bagus (bebas dari unsur bias) adalah tidak mengalami gangguan autokorelasi.

3. Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastitas bertujuan untuk menguji dan mengetahui apakah dalam suatu model regresi linear terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji Heterokedastitas menggunakan metode *Goldfed-Quant Test*. Kidah keputusan uji heterokedastitas yaitu :

- Sampel jika lebih dari 30 sampel maka harus dikurangi 8
- Sampel yang tersisa dibagi 2 kelompok regresi, yaitu sampel kelompok I dan sampel kelompok II
- Mencari nilai F-hitung dengan membagi nilai *mean square residual* kelompok II dengan nilai *mean square residual* kelompok I
- Jika nilai F hitung < F-tabel maka keputusannya tidak terdapat gangguan heterokedastitas. Sebaliknya, jika nilai F hitung > F-tabel maka keputusannya terdapat gangguan heterokedastitas.

Model persamaan regresi yang bagus (bebas dari unsur bias) adalah tidak mengalami gangguan heterokedastitas.

Perhitungan untuk mendapatkan F-hitung yaitu :

$$F \text{ Hitung} = \frac{\text{Mean Square Residual Kelompok II}}{\text{Mean Square Residual Kelompok I}}$$

BAB IV

GAMBARAN KECAMATAN IV JURAI

4.1 Penduduk

Jumlah penduduk Kabupaten Pesisir Selatan tahun 2008 tercatat sebanyak 442.257 jiwa, yang terdiri dari 218.034 jiwa laki-laki dan 224.223 jiwa perempuan, dengan jumlah rumah tangga sebanyak 100.036, dengan ratio jenis kelamin atau sex ratio sebesar 97,24 yang artinya jumlah penduduk perempuan lebih banyak dibanding penduduk laki-laki.

Ratio Jenis Kelamin (sex ratio) pada tahun 2007 sedikit lebih tinggi dibandingkan tahun 2007, yakni dari 97,15 pada 2007 menjadi 97,25 pada 2008. Artinya dalam 100 orang penduduk perempuan terdapat 97,25 orang penduduk laki-laki. Kepadatan penduduk Kabupaten Pesisir Selatan pada tahun 2008 tercatat sekitar 76,92 jiwa per kilometer persegi. Jika dibandingkan dengan tahun 2007 telah terjadi kenaikan 3 jiwa per kilometer persegi. Kecamatan yang mempunyai kepadatan penduduk tertinggi adalah Kecamatan Bayang, yaitu 571,85 jiwa per kilometer persegi. Sedangkan kecamatan yang memiliki kepadatan penduduk terkecil adalah Kecamatan Lunang Silaut, yaitu dengan kepadatan penduduk 30,13 jiwa per kilometer persegi.

Laju pertumbuhan penduduk dari tahun 2007 ke tahun 2008 mengalami kenaikan yang cukup tinggi dibandingkan laju pertumbuhan penduduk tahun 2006 ketahun 2007. Pada tahun 2007 pertumbuhan penduduk tercatat hanya sebesar 1,18 persen, sedangkan pada tahun 2008 tercatat sebesar 2,10 persen. Tingkat laju pertumbuhan penduduk tahun 2008 ini terjadi karena tingginya tingkat kelahiran dan migrasi neto. Dari jumlah keseluruhan penduduk Kabupaten Pesisir Selatan sebesar 442.257 jiwa, Kecamatan IV Jurai memberikan kontribusi sebesar 43.891 jiwa, dengan jumlah rumah tangga sebanyak 10.201 rumah tangga.

Tabel 4.1
Jumlah Desa / Kelurahan, Rumah Tangga dan Penduduk

No	Kecamatan	Nagari	Rumahtangga	Penduduk
1	Lunang Silaut	2	6,627	28,009
2	Basa IV Balai	1	5,548	24,646
3	Pancung Soal	1	6,110	34,287
4	Linggo Sari Baganti	2	10,079	42,013
5	Ranah Pesisir	2	7,784	32,435
6	Lengayang	2	11,999	54,411
7	Sutera	3	9,942	44,516
8	Batang Kapas	3	7,569	32,185
9	IV Jurai	4	10,201	43,891
10	Bayang	4	10,189	44,318
11	IV Nagari Bayang Utara	4	1,901	8,280
12	Koto XI Tarusan	9	12,087	53,266

Sumber : BPS. Kab. Pesisir Selatan Tahun 2008

Pada tahun 2010, jumlah nagari di Kecamatan IV Jurai bertambah menjadi 6 (enam) nagari, yaitu dengan dipecahnya nagari Salido menjadi Bunga Pasang Salido dan Sago Salido, dengan jumlah penduduk yang mengalami peningkatan dari tahun 2008, yang dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 4.2
Jumlah Data Agregat Penduduk (DAK)
Kec.IV Jurai Tahun 2010

No	Nagari	Laki - Laki	Perempuan	Laki – Laki + Perempuan	KK
1	Painan	6,992	7,049	14,041	3,468
2	Tambang	2,552	2,472	5,024	1,291
3	Salido	3,893	3,907	7,800	2,027
4	Lumpo	5,526	5,568	11,094	2,908
5	Bungo Pasang Salido	2,030	2,105	4,135	1,116
6	Sago Salido	2,505	2,452	4,957	1,207
	Jumlah	23,498	23,553	47,051	12,017

Sumber : Kantor Camat IV Jurai Tahun 2010

4.2 Luas Daerah Menurut Nagari

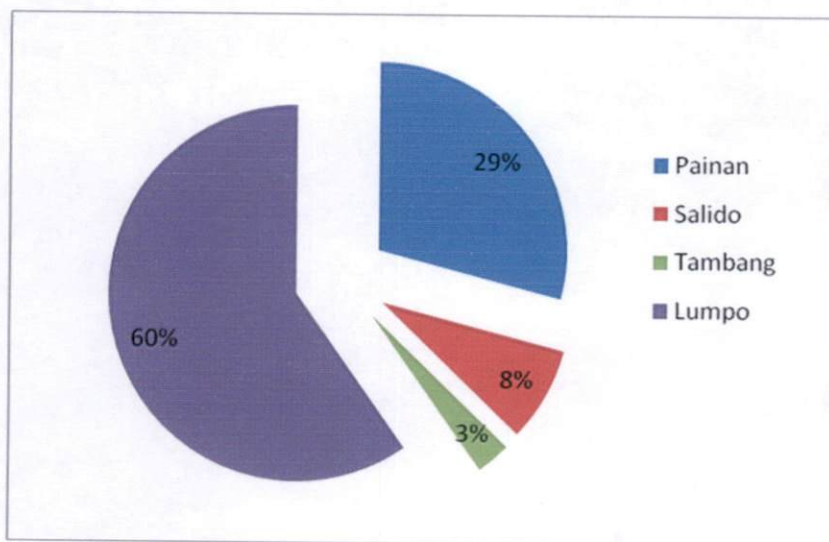
Kecamatan IV Jurai terdiri dari 4 (empat) nagari yaitu : (1) Painan (2) Salido (3) Tambang (4) dan Lumpo, dengan luas masing-masing daerah sebagai berikut :

Tabel 4.3
Luas Daerah Menurut Nagari

No	Nagari	Luas Daerah	Persentase
1	Painan	108,92	29,14
2	Salido	30,46	8,15
3	Tambang	11,33	3,03
4	Lumpo	223,09	59,68

Sumber : BPS. Kab. Pesisir Selatan Tahun 2008

Gambar 4.1
Persentase Luas Daerah Menurut Nagari



Sumber : BPS. Kab. Pesisir Selatan Tahun 2008

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Data

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Camat IV Jurai dan untuk mengetahui tingkat kinerja Kantor Camat IV Jurai dalam memberikan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) kepada masyarakat. Pengumpulan data primer dilaksanakan dengan menggunakan daftar pertanyaan lengkap yang ditujukan kepada masyarakat yang berkepentingan membuat KTP. Untuk itu dalam pelaksanaan pengumpulan data primer digunakan pertanyaan (kuisisioner). Modul pertanyaan yang ditujukan kepada masyarakat yang berkepentingan membuat KTP yang menerima jasa pelayanan di Kantor Camat. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Sampling*. Jumlah populasi di Kecamatan IV Jurai sebanyak 47.051 jiwa. Metode penentuan sampel yang digunakan yaitu *convenience sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus Slovin adalah 100 orang responden.

5.1.1 Uji Kualitas Data

Penyajian karakteristik responden adalah karakter yang menggambarkan identitas/gambaran umum sampel (responden) yang disurvei. Dari analisa dapat diketahui bahwa masyarakat pengguna jasa pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan IV Jurai Kabupaten Pesisir Selatan yang disurvei mayoritas pria, berusia 31 tahun ke bawah, mayoritas memiliki

pendidikan SMU, D3 dan S1, dan pegawai negeri sipil. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.1
Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	Frekuensi	%
1	Umur		
	< 31 tahun	58	58
	> 31 tahun	42	42
2	Pekerjaan		
	Bidan PTT	1	1
	Dokter	1	1
	Exs Mahasiswa	1	1
	Exs Pelajar	6	6
	Guru	5	5
	IRT	12	12
	Mahasiswa	9	9
	Pelajar	1	1
	Petani	4	4
	PNS	32	32
	Wiraswasta	28	28
3	Jenis Kelamin		
	Laki – Laki	51	51
	Perempuan	49	49
4	Pendidikan		
	D3	16	16
	S1	27	27
	S2	2	2
	S3	1	1
	SMP	4	4
	SMU	50	50

Sumber : Hasil Penyebaran Kuesioner

5.1.2 Uji Validitas dan reliabilitas

5.1.2.1 Uji Validitas

Data yang mendukung Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah data ordinal. data ordinal adalah data yang tidak dapat ditentukan nilai ukurannya. Untuk itu sebelum dilakukan pengujian hipotesis terlebih dahulu dilakukan pengujian validitas. Menurut Supranto (2001), validitas adalah sebuah uji yang digunakan untuk mengetahui keakuratan dari item-item pernyataan yang

digunakan untuk mengukur kebenaran sebuah variabel penelitian. Valid atau tidaknya sebuah item pernyataan dapat ditentukan dari hasil pengolahan data dengan program SPSS.

Pengujian validitas dilakukan setelah kuisisioner didistribusikan dan dilakukan terhadap 30 responden. Data dalam kuisisioner diolah dengan menggunakan program SPSS 15. Validitas setiap butir pertanyaan dilihat pada hasil SPSS pada tabel *item-total statistic* di kolom *corrected item-total correlation*. Suatu pertanyaan dinyatakan valid apabila nilai *r* hitung yang merupakan nilai *corrected item-total correlation* lebih besar dari *r* tabel. Kuisisioner yang dinyatakan valid berarti kuisisioner tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Pada tabel hasil pengujian validitas terlihat bahwa seluruh butir pertanyaan valid karena *r* hitungnya lebih besar dibandingkan *r* tabel (0.3)

Adapun rangkuman hasil uji validitas dan reliabilitas tersebut dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut :

Tabel 5.2
Uji Validitas

No	Variabel	rhitung	rtabel	Keterangan
Unsur Pelayanan				
1	Prosedur pelayanan	0.881	0.361	Valid
2	Persyaratan pelayanan	0.787	0.361	Valid
3	Kejelasan petugas pelayanan	0.881	0.361	Valid
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	0.603	0.361	Valid
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	0.599	0.361	Valid
6	Kemampuan petugas pelayanan	0.755	0.361	Valid
7	Kecepatan pelayanan	0.738	0.361	Valid
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	0.753	0.361	Valid
9	Kesopanan dan keramahan petugas	0.795	0.361	Valid
10	Kewajaran biaya pelayanan	0.612	0.361	Valid
11	Kepastian biaya pelayanan	0.707	0.361	Valid
12	Kepastian jadwal pelayanan	0.639	0.361	Valid
13	Kenyamanan lingkungan	0.791	0.361	Valid
14	Keamanan Lingkungan	0.683	0.361	Valid

Sumber : Diolah dengan program SPSS

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel unsur pelayanan yang terdiri dari 14 item pernyataan, karena memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$

5.1.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen dalam suatu penelitian dilakukan karena keterandalan instrumen berkaitan dengan taraf kepercayaan terhadap instrumen penelitian tersebut. Dalam penentuan tingkat reliabilitas suatu instrumen penelitian dapat diterima bila memiliki koefisien alpha lebih besar dari 0,60 seperti yang dikemukakan oleh Nugroho (2005) dan Suyuti (2005).

Untuk menentukan reliabilitas terhadap butir-butir pernyataan variabel dilakukan pengujian dengan komputer program SPSS 15.0. for windows dengan rumus *Skala Alpha Cronbach*.

Berdasarkan hasil uji koefisien reliabilitas (r Alpha) terhadap kedua instrumen variabel yang diuji dapat dirangkum pada tabel 4.3 di bawah ini :

Tabel 5.3
Ringkasan Pengujian Reliabilitas

No.	Variabel	Jumlah Item	Cronbach Alpha	Keterangan
1.	Unsur Pelayanan	14	0.944	Reliabel
2.	Kepuasan Masyarakat	1	0.863	Reliabel

Sumber : hasil olahan data

Berdasarkan rangkuman hasil uji reliabilitas pada tabel 4.3 nilai alpha cronbach untuk *unsur pelayanan* adalah 0.944, dan *Kepuasan Masyarakat* adalah 0.863. Hal ini berarti bahwa konstruk pernyataan yang untuk seluruh variabel yang diuji tersebut adalah reliabel, seperti yang dikemukakan oleh Nugroho (2005) dan Suyuti (2005).

Selanjutnya hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen tersebut digunakan pada penelitian Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan IV Jurai Kabupaten Pesisir Selatan.

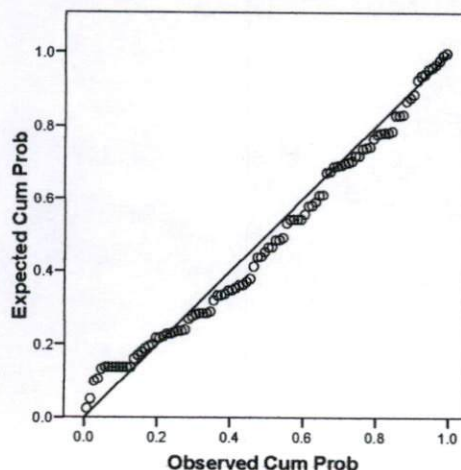
5.1.3 Uji Normalitas

Sujianto (2006) menjelaskan bahwa uji distribusi normal adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik. Santoso (2006) mengatakan bahwa uji normalitas data adalah hal yang lazim dilakukan sebelum sebuah metode statistik diterapkan.

Uji normalitas dilakukan guna melihat apakah variabel independen maupun variabel dependen mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan melihat grafik histogram dan grafik plot. Dari hasil uji normalitas yang dilakukan terhadap penelitian ini diperoleh sebagai berikut :

Grafik 5.1
Uji Normalitas dengan Grafik Normal P-P Plot

Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Masyarakat



Dari hasil pengujian normalitas yang dilakukan dengan grafi Normal P-P Plot, terlihat titik – titik menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Dengan demikian berdasarkan grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa model regresi layak digunakan karena memenuhi asumsi normalitas.

5.1.4 Deskriptiv Statistik

Tabel 5.4
Descriptive Statistics

	N	Mean		Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic
Prosedur pelayanan	100	3.2800	.04513	.45126
Persyaratan pelayanan	100	3.1800	.05199	.51991
Kejelasan petugas pelayanan	100	3.2800	.04513	.45126
Kedisiplinan petugas pelayanan	100	3.3100	.05449	.54486
Tanggung jawab petugas pelayanan	100	3.2700	.05835	.58353
Kemampuan petugas pelayanan	100	3.2100	.05374	.53739
Kecepatan pelayanan	100	3.1700	.05515	.55149
Keadilan mendapatkan pelayanan	100	3.2000	.06030	.60302
Kesopanan dan keramahan petugas	100	3.2200	.05427	.54272
Kewajaran biaya pelayanan	100	3.2900	.06403	.64031
Kepastian biaya pelayanan	100	3.2500	.05573	.55732
Kepastian jadwal pelayanan	100	3.2500	.06571	.65713
Kenyamanan lingkungan	100	3.2300	.05478	.54781
Keamanan pelayanan	100	3.4000	.05125	.51247
Kepuasan Masyarakat	100	3.3058	.03204	.32043

Sumber : Data diolah

Dari tabel 4.2 , dapat dijelaskan bahwa nilai rata – rata (*mean*) untuk prosedur pelayanan adalah 3,28, artinya rata – rata responden yang menyatakan bahwa pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Camat IV Jurai prosedurnya mudah (jawaban c). Rata – rata standar kesalahan (*standar error mean*) pada item ini sebesar 0.04513 (4.51%). Sedangkan nilai standar deviasinya (simpangan baku) sebesar 0.45126.

Nilai rata - rata (*mean*) untuk persyaratan pelayanan adalah 3,18, artinya rata – rata responden yang menyatakan bahwa pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Camat IV Jurai memiliki persyaratan yang mudah (jawaban c). Rata – rata standar kesalahan (*standar error mean*) pada item ini sebesar 0.05199 (5.19%). Sedangkan nilai standar deviasinya (simpangan baku) sebesar 0.52.

Nilai rata - rata (*mean*) untuk kejelasan Petugas Pelayanan adalah 3,28, artinya rata – rata responden yang menyatakan bahwa petugas dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Camat IV Jurai memiliki kejelasan yang baik (jawaban c). Rata – rata standar kesalahan (*standar error mean*) pada item ini sebesar 0.04513 (4.51%). Sedangkan nilai standar deviasinya (simpangan baku) sebesar 0.45.

Nilai rata - rata (*mean*) untuk Kedisiplinan Petugas Pelayanan adalah 3,31, artinya rata – rata responden yang menyatakan bahwa kedisiplinan petugas dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Camat IV Jurai sudah baik (jawaban c). Rata – rata standar kesalahan (*standar error mean*) pada item ini sebesar 0.05449 (5.45%). Sedangkan nilai standar deviasinya (simpangan baku) sebesar 0.54

Nilai rata - rata (*mean*) untuk Tanggung Jawab Petugas Pelayanan adalah 3,27, artinya rata – rata responden yang menyatakan bahwa tanggung jawab petugas dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Camat IV Jurai sesuai dengan tugasnya masing - masing (jawaban c). Rata – rata standar kesalahan (*standar error mean*) pada item ini sebesar 0.05835 (5.84%). Sedangkan nilai standar deviasinya (simpangan baku) sebesar 0.58

Nilai rata - rata (*mean*) untuk Kemampuan Petugas Pelayanan adalah 3,21, artinya rata – rata responden yang menyatakan bahwa kemampuan petugas dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Camat IV Jurai sudah baik (jawaban c). Rata – rata standar kesalahan (*standar error mean*) pada item ini sebesar 0.05374 (5.37%). Sedangkan nilai standar deviasinya (simpangan baku) sebesar 0.54

Nilai rata - rata (*mean*) untuk kecepatan Petugas Pelayanan adalah 3,17, artinya rata – rata responden yang menyatakan bahwa kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Camat IV Jurai sudah baik (jawaban c). Rata – rata standar kesalahan (*standar error mean*) pada item ini sebesar 0.05515 (5.52%). Sedangkan nilai standar deviasinya (simpangan baku) sebesar 0.55.

Nilai rata - rata (*mean*) untuk Keadilan Petugas Pelayanan adalah 3,20, artinya rata – rata responden yang menyatakan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Camat IV Jurai sudah adil dan sesuai dengan keinginan penduduk tanpa membedakan – bedakan (jawaban c). Rata – rata standar kesalahan (*standar error mean*) pada item ini sebesar 0.06030 (6.03%). Sedangkan nilai standar deviasinya (simpangan baku) sebesar 0.60.

Nilai rata - rata (*mean*) untuk kesopanan dan keramahan Petugas Pelayanan adalah 3,22, artinya rata – rata responden yang menyatakan bahwa kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Camat IV Jurai sudah baik (jawaban c). Rata – rata standar kesalahan (*standar error mean*) pada item ini sebesar 0.05427 (5.43%). Sedangkan nilai standar deviasinya (simpangan baku) sebesar 0.54.

Nilai rata - rata (*mean*) untuk kewajaran biaya pelayanan adalah 3,29, artinya rata – rata responden yang menyatakan bahwa kewajaran biaya pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Camat IV Jurai sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku (jawaban c). Rata – rata standar kesalahan (*standar error mean*) pada item ini sebesar 0.06403 (6.40%). Sedangkan nilai standar deviasinya (simpangan baku) sebesar 0.64

Nilai rata - rata (*mean*) untuk kepastian biaya pelayanan adalah 3,25, artinya rata – rata responden yang menyatakan bahwa biaya pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Camat IV Jurai sudah pasti atau sesuai dengan ketentuan yang berlaku (jawaban c). Rata – rata standar kesalahan (*standar error mean*) pada item ini sebesar 0.05573 (5.73%). Sedangkan nilai standar deviasinya (simpangan baku) sebesar 0.56

Nilai rata - rata (*mean*) untuk kepastian jadwal pelayanan adalah 3,25, artinya rata – rata responden yang menyatakan bahwa jadwal pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Camat IV Jurai sudah pasti (jawaban c). Rata – rata standar kesalahan (*standar error mean*) pada item ini sebesar 0.06571 (6.57%). Sedangkan nilai standar deviasinya (simpangan baku) sebesar 0.66

Nilai rata - rata (*mean*) untuk kenyamanan lingkungan adalah 3,23, artinya rata – rata responden yang menyatakan bahwa kenyamanan lingkungan di Kantor Camat IV Jurai sudah baik (jawaban c). Rata – rata standar kesalahan (*standar error mean*) pada item ini sebesar 0.05478 (5.48%). Sedangkan nilai standar deviasinya (simpangan baku) sebesar 0.55

Nilai rata - rata (*mean*) untuk kenyamanan lingkungan adalah 3,23, artinya rata – rata responden yang menyatakan bahwa kenyamanan lingkungan di Kantor Camat IV Jurai sudah baik (jawaban c). Rata – rata standar kesalahan (*standar error mean*) pada item ini sebesar 0.05478 (5.48%). Sedangkan nilai standar deviasinya (simpangan baku) sebesar 0.55

Nilai rata – rata statistik (*mean*) untuk tingkat kepuasan masyarakat adalah 3.31, artinya artinya rata – rata responden menyatakan bahwa mereka sudah puasa dengan pelayanan yang ada (jawaban c). Rata – rata standar kesalahan (*standar eror mean*) pada item ini sebesar 0.03204 (3.20%) dengan *standar deviasi* (simpangan baku) sebesar 0.32.

5.1.5 Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dilakukan dengan bantuan program Microsoft excel dengan proses perhitungan sesuai dengan pdoman umum infeks kepuasan masyarakat yang dikeluarkan oleh Kementerian pendayagunaan Aparatur Negara.

Data hasil kuisisioner setelah diskoring, kemudian direkapitulasi dan diolah berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat yang dikeluarkan oleh Kementerian pendayagunaan Aparatur Negara.

Mutu pelayanan dapat dikategorikan sebagai berikut :

A	Sangat Baik	81.26 - 100
B	Baik	62.51 - 81.25
C	Kurang Baik	43.76 – 62.50
D	Tidak Baik	25.00 – 43.75

Guna dapat menggali permasalahan mutu layanan pada masing-masing unit pelayanan, maka perlu dikaji bagaimana dan seberapa besar indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima.

Tabel 5.5
Indeks Kepuasan Masyarakat

Unsur Pelayanan	IKM	Huruf	Kategori
Prosedur pelayanan	83.80	A	Sangat Baik
Persyaratan pelayanan	81.25	B	Baik
Kejelasan petugas pelayanan	83.80	A	Sangat Baik
Kedisiplinan petugas pelayanan	84.57	A	Sangat Baik
Tanggung jawab petugas pelayanan	83.55	A	Sangat Baik
Kemampuan petugas pelayanan	82.01	A	Sangat Baik
Kecepatan pelayanan	80.99	B	Baik
Keadilan mendapatkan pelayanan	81.76	A	Sangat Baik
Kesopanan dan keramahan petugas	82.27	A	Sangat Baik
Kewajaran biaya pelayanan	84.06	A	Sangat Baik
Kepastian biaya pelayanan	83.03	A	Sangat Baik
Kepastian jadwal pelayanan	83.03	A	Sangat Baik
Kenyamanan lingkungan	82.52	A	Sangat Baik
Keamanan Pelayanan	86.87	A	Sangat Baik
Rata – Rata UP	83.11	A	Sangat Baik
Uji mutu	86.21	A	Sangat Baik
Rata-rata IKM	84.7	A	Sangat Baik

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer

Berdasarkan hasil penyusunan Indek Kepuasan Masyarakat pada tabel diatas, diketahui hampir seluruh unsur pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Camat IV Jurai memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat yang SANGAT BAIK (A). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang telah diberikan oleh petugas pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Camat IV Jurai sudah baik. Nilai Indeks IKM tertinggi terjadi pada unit pelayanan uji mutu, kemudian unit pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Camat IV Jurai

5.1.6 Uji Asumsi Klasik

5.1.6.1 Uji Multikolinearitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebasnya untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonearitasnya maka dapat dilihat dari nilai VIF (*Varian Inflation Factor*).

Imam Ghazali (2000) menyatakan pedoman suatu model regresi yang bebas multikolinear adalah :

- a. Mempunyai nilai VIF dibawah angka 10
- b. Mempunyai angka *Tolerance* mendekati 1
- c. Koefisien korelasi antar variabel independen haruslah lemah (di bawah 0,5).

Tabel 5.6
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Prosedur pelayanan	0.319	3.133	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Persyaratan pelayanan	0.399	2.504	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Kejelasan petugas pelayanan	0.409	2.444	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Kedisiplinan petugas pelayanan	0.318	3.143	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Tanggung jawab petugas pelayanan	0.291	3.435	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Kemampuan petugas pelayanan	0.376	2.657	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Kecepatan pelayanan	0.308	3.249	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Keadilan mendapatkan pelayanan	0.488	2.049	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Kesopanan dan keramahan petugas	0.344	2.908	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Kewajaran biaya pelayanan	0.505	1.981	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Kepastian biaya pelayanan	0.672	1.489	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Kepastian jadwal pelayanan	0.649	1.541	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Kenyamanan lingkungan	0.577	1.734	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Keamanan pelayanan	0.607	1.648	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Sumber : Data diolah 2010

Dari hasil pengujian dapat dilihat bahwa nilai tolerance mendekati angka 1 dan nilai VIF berada dibawah angka 10. Hal ini dapat disimpulkan bahwa *tidak terdapat masalah multikolinear antar unsur pelayanan yang terdiri dari Prosedur pelayanan, Persyaratan pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggung jawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Kecepatan pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas, Kewajaran biaya pelayanan, Kepastian biaya pelayanan, Kepastian jadwal pelayanan, Kenyamanan lingkungan, Keamanan pelayanan.*

5.1.6.2 Uji Autokorelasi

Uji autokolerasi bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya kolerasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel pengganggu periode sebelumnya. Autokolerasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktuberkaitan satu sama lain.

Masalah ini timbul karena residual tidak bebas dari suatu observasi ke observasi lainnya. Medel regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokolerasi. Uji autokolerasi dapat dilakukan dengan menggunakan uji Durbin-Watson, dimana hasilpengujian ditentukan berdasarkan nilai Durbin-Watson.

Untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi maka dilakukan pengujian Durbin - Watson (DW) dengan ketentuan sebagai berikut: Madridakis. dkk (2005) dan Sulaiman (2004) :

- $1,65 < DW < 2,35$, kesimpulannya tidak ada autokorelasi
- $1,21 < DW < 1,65$ atau $2,35 < DW < 2,79$, kesimpulannya tidak dapat disimpulkan (*Inconclusive*)
- $DW < 1,21$ atau $DW > 2,79$, kesimpulannya terjadi autokorelasi.

Tabel 5.7

Model Summary^b

Model	Durbin-Watson
1	2.076

b. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Masyarakat

Sumber : Data diolah

Dari hasil pengujian didapat nilai DW sebesar 2.076 maka dapat dikatakan bahwa dalam model regresi ini tidak ada autokorelasi dan model ini layak digunakan.

5.1.6.3 Uji heterokedastisitas

Uji Heterokedastitas bertujuan untuk menguji dan mengetahui apakah dalam suatu model regresi linear terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji Heterokedastitas menggunakan metode *Goldfed-Quant Test*. Kidah keputusan uji heterokedastitas yaitu :

- Sampel jika lebih dari 30 sampel maka harus dikurangi 8 sehingga sample yang tersisa ($100 - 8 = 92$)
- Sampel yang tersisa dibagi 2 kelompok regresi, yaitu sampel kelompok I (sample nomor 1 – 46) dan sampel kelompok II (sampe nomor 47 – 92)

- Mencari nilai F-hitung dengan membagi nilai *mean square residual* kelompok II dengan nilai *mean square residual* kelompok I
- Jika nilai F hitung < F-tabel maka keputusannya tidak terdapat gangguan heterokedastitas. Sebaliknya, jika nilai F hitung > F-tabel maka keputusannya terdapat gangguan heterokedastitas.

Model persamaan regresi yang bagus (bebas dari unsur bias) adalah tidak mengalami gangguan heterokedastitas. Pada $N - k - 1$ ($92 - 9 - 1$) sebesar 82 dan taraf signifikansi 0,05 maka diperoleh nilai ftabel sebesar 1.996

Tabel 5.8
Hasil Analisa Anova

Kelompok	Mean Square Residual
I	0.009
II	0.014

Sumber : Data diolah

Perhitungan untuk mendapatkan F-hitung yaitu :

$$F \text{ Hitung} = \frac{\text{Mean Square Residual Kelompok II}}{\text{Mean Square Residual Kelompok I}} = \frac{0.020}{0.012} = 1.667$$

$$F_{\text{tabel}} = 1.996$$

Dari hasil perhitungan diatas diperoleh $f_{\text{hitung}} < f_{\text{tabel}}$ ($1.667 < 1.996$) hal ini menunjukkan tidak ada gangguan heterokedastisitas dalam pekerjaan survey IKM

5.1.7 Analisis Multiple Linear Regression

Dari hasil analisis *multiple linear regression* (lihat lampiran) dengan metode stepwise, diketahui bahwa diantara 14 item pelayanan, terdapat 7 (tujuh) unsur pelayanan yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Unsur – unsur pelayanan tersebut yaitu kejelasan petugas

pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, dan kepastain jadwal pelayanan karena memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Sedangkan 7 variabel lainnya yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kepastian biaya pelayanan, kenyamanan lingkungan, serta keamanan pelayanan memiliki nilai signifikan lebih besar dari 0,05. Untuk itu ketujuh variabel tersebut tidak dimasukan dalam pengujian ini.

Rangkuman hasil analisa regresi dapat dilihat pada tabel 5.9 berikut ini :

Tabel 5.9
Rangkuman Hasil Analisis Multiple Linear Regression
dengan metode stepwise

Mode l	Variael	Unstandarize d Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error		
7	(Constant)	0.908	0.125		
	Kejelasan petugas pelayanan (UP3)	0.148	0.036	4.121	0.000
	Kedisiplinan petugas pelayanan (UP4)	0.210	0.031	6.687	0.000
	Kemampuan petugas pelayanan (UP6)	0.079	0.031	2.528	0.013
	Kecepatan pelayanan UP7	0.185	0.035	5.263	0.000
	Keadilan mendapatkan pelayanan (UP8)	0.085	0.029	2.890	0.005
	Kewajaran biaya pelayanan (UP10)	0.098	0.026	3.709	0.000
	Kepastian jadwal pelayanan (UP11)	0.064	0.021	3.076	0.003

Sumber : Data diolah

Berdasarkan hasil analisis multiple linear regression, diperoleh model persamaan regresi yaitu :

$$Y = 0.908 + 0.148UP3 + 0.210UP4 + 0.079UP6 + 0.185UP7+ 0.085UP8 + 0.098UP10 + 0.064UP11$$

Dari persamaan diatas dapat dijelaskan bahwa jika tidak ada pengaruh ke ketujuh unsur pelayanan tersebut, maka tingkat kepuasan masyarakat adalah sebesar nilai konstanta yaitu sebesar 0.908 satuan.

Nilai koefisien regresi untuk kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan sebesar 0.148, ini mengindikasikan bahwa jika variabel lain selain variabel kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan memiliki nilai tetap, dan setiap skor nilai untuk kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan meningkat sebesar 1 satuan maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan akan meningkat sebesar 0.148.

Nilai koefisien regresi untuk kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan sebesar 0.210, ini mengindikasikan bahwa jika variabel lain selain variabel kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan memiliki nilai tetap, dan setiap skor nilai untuk kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan meningkat sebesar 1 satuan maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan akan meningkat sebesar 0.210.

Nilai koefisien regresi untuk kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sebesar 0.079, ini mengindikasikan bahwa jika variabel lain selain variabel kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan memiliki nilai tetap, dan setiap skor nilai untuk kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan meningkat sebesar 1 satuan maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan akan meningkat sebesar 0.079.

Nilai koefisien regresi untuk kecepatan dalam memberikan pelayanan sebesar 0.185, ini mengindikasikan bahwa jika variabel lain selain variabel dalam memberikan pelayanan memiliki nilai tetap, dan setiap skor nilai untuk dalam memberikan pelayanan meningkat sebesar 1 satuan maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan akan meningkat sebesar 0.185.

Nilai koefisien regresi untuk keadilan petugas dalam memberikan pelayanan sebesar 0.085, ini mengindikasikan bahwa jika variabel lain selain variabel keadilan petugas dalam memberikan pelayanan memiliki nilai tetap, dan setiap skor nilai untuk keadilan petugas dalam memberikan pelayanan meningkat sebesar 1 satuan maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan akan meningkat sebesar 0.085.

Nilai koefisien regresi untuk kewajaran biaya pelayanan sebesar 0.098, ini mengindikasikan bahwa jika variabel lain selain variabel kewajaran biaya pelayanan memiliki nilai tetap, dan setiap skor nilai untuk kewajaran biaya pelayanan meningkat sebesar 1 satuan maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan akan meningkat sebesar 0.098.

Nilai koefisien regresi untuk kepastian jadwal pelayanan sebesar 0.064, ini mengindikasikan bahwa jika variabel lain selain variabel kepastian jadwal pelayanan memiliki nilai tetap, dan setiap skor nilai untuk kepastian jadwal pelayanan meningkat sebesar 1 satuan maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan akan meningkat sebesar 0.064.

5.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil analisa multiple linear regression yang dilakukan diketahui bahwa dari 14 unsur pelayanan yang diuji, terdapat 7 (tujuh) unsur pelayanan yang berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan IV Jurai Kabupaten Pesisir Selatan yaitu unsur kecepatan pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kejelasan petugas

pelayanan, karena ke-7 unsur ini memiliki nilai signifikan lebih kecil dari probabilitas 0,05%. Sedangkan 7 (tujuh) unsur lainnya yaitu kesopanan dan keramahan petugas, tanggung jawab petugas pelayanan, prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) kepada masyarakat di Kecamatan IV Jurai Kabupaten Pesisir Selatan.

Dengan dilakukannya penelitian ini serta hasil yang diperoleh, maka pemerintah setempat khususnya instansi Kecamatan IV Jurai perlu berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terutama dalam bidang prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kenyamanan lingkungan, serta keamanan pelayanan, karena unsur-unsur tersebut masih dinilai kurang memenuhi tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan pembuatan KTP di Kantor Camat IV Jurai. Selain itu instansi kecamatan dituntut untuk lebih meningkatkan fasilitas yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk menunjang kenyamanan dalam menerima pelayanan, seperti memperbanyak ketersediaan tempat duduk bagi pembuat KTP agar dapat mengantri dengan tertip dan tidak berdesak-desakan menunggu pelayanan. Serta, pemerintah juga harus terus berupaya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan kartu tanda penduduk (KTP) sebagai tanda pengenalan dan identitas.

Penelitian ini terdapat beberapa persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dinas Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Propinsi Jawa Timur kerja sama dengan LPM Universitas Brawijaya Malang (2005) yaitu Dimana Dalam

Penelitiannya Juga Menemukan Bahwa kecepatan pelayanan dan kewajaran biaya pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil analisa multiple linear regression dalam penelitian ini yang paling dominan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan KTP di Kecamatan IV Jurai Kabupaten Pesisir Selatan adalah unsur pelayanan kedisiplinan petugas pelayanan dan kecepatan pelayanan yang diberikan petugas dalam melayani masyarakat yang akan membuat KTP di Kecamatan IV Jurai Kabupaten Pesisir Selatan dengan nilai *standardized coefficient* masing – masing 0.346 dan 0.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Dari hasil uraian pada Bab V dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil deskriptiv statistik menunjukkan rata – rata jawaban responden pada masing – masing unsur pelayanan menunjukkan jawaban yang positif yaitu 3.17 – 3.40
2. Nilai rata – rata terkecil adalah unsur kecepatan pelayanan, hal ini menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan pembuatan KTP masih ada yang belum memenuhi pelayanan yang dijanjikan. Untuk itu, hal ini harus diperhatikan oleh petugas pelayanan, karena kecepatan pelayanan merupakan unsur yang sangat penting bagi masyarakat
3. Nilai rata – rata tertinggi adalah unsur keamanan, hal ini jelas menunjukkan bahwa faktor keamanan dalam pelayanan adalah faktor yang paling positif.
4. Berdasarkan Hasil Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada diketahui bahwa sebagian besar unit pelayanan pembuatan KTP di Kantor Camat IV Jurai memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang SANGAT BAIK (A). Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tertinggi terjadi pada Unit Pelayanan Uji Mutu (86.21), kemudian Unit Pelayanan (84.7), terakhir Unit-unit Pelayanan Pembuatan KTP (83.11).
5. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda dapat diketahui bahwa terdapat tujuh unsur pelayanan yang berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Ketujuh unsur pelayanan tersebut berdasarkan

urutan dominasi pengaruhnya yaitu kecepatan pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kejelasan petugas pelayanan.

6.2 Saran

Hal yang perlu diperhatikan yaitu nilai rata-rata terkecil ternyata mengenai unsur kecepatan pelayanan, hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas masih lamban. Oleh karena itu perlu kiranya kecepatan dan ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan perlu lebih ditingkatkan lagi. Jika pada survey IKM berikutnya unsur kecepatan pelayanan malah mengalami penurunan indeks, maka sebaiknya kecepatan dalam memberikan pelayanan tersebut dapat menambah petugas pelayanan, agar faktor kecepatan pelayanan itu lebih terjamin, sehingga masyarakat akan merasa lebih puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmoko. Tjipto, Drs, S.U, Hj. Jenny Ratna Suminar, Dra., M. Si, dan Dr. Dede Mariana, Drs., M. Si, 2007, “ *Pengukuran Kualitas Pelayanan Administrasi Penanaman Modal di Kabupaten Garut* “, Lembaga Penelitian, UNPAD.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Pesisir Selatan, 2008, “*Pesisir Selatan Dalam Angka*”, BAPPEDA.
- Effendi, Sofian, 1993, “*Strategi Administrasi dan Pemerataan Akses pada Pelayanan Publik Indonesia*”, Laporan Hasil Penelitian, Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Gaspersz, Vincent. 1991. “*Teknik Penarikan Contoh untuk Penelitian Survei*”. Tarsito: Bandung.
- Ghazali. Imam (2002). *Statistik Multivariate*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995, Tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan
- Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Kepmen PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Moenir, H.AS, 1998, “*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*”, Cetakan III, Bumi Aksara, Jakarta.
- Nugroho (2005). *Strategi Jitu memiliki metode statistik Penelitian dengan SPSS*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Osborne.D and T.Gaebler, 1992, “*Reinventing Government; How The Entrepreneurial Spirit is Transforming The Public Sector*”, Rending Mass: Addison-Wesley.
- Pelengkap Buku Pegangan, 2008, “*Penyelenggaraan Pemerintahan dan Pembangunan Daerah*”, Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan.
- Pinang, Muslim. (2008), “*Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Bidang Kesehatan*”. 31 Januari 2008.
- Robbins, Stephen.P, 1995, “*Perilaku Organisasi*”, Prenhallindo, Jakarta.
- Santoso (2006). *Buku Latihan SPSS*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta

Simarmata, Dr. Djamester A. "*Ekonomi Publik dan Ekonomi Eksternal*", PAU – EK – UI

Smith, Adam. 1776," An Inquiry Into The Nature And Causes Of The Wealth of Nations".dalam marx83.wordpress.com/tag/adam-smith/ - Cached - Similar. 15 Mei 2010.

Suharto, Edi (2008c), "Trend Lansia dan Pelayanan Sosial yang Harus Disediakan: Perspektif Pekerjaan Sosial" , makalah yang disajikan pada *Lokakarya Kelanjut Usiaan dan Pelayanan Sosial Modern*, Depsos RI, Bogor 23 Maret

Sujianto, Agus Eko. (2006). *Aplikasi Statistik dengan SPSS*. Prestasi Pustaka Publisher. Jakarta

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, Tentang Pelayanan Pemerintah.

Thoha, Miftah, 1983," *Perilaku Organisasi*", Fisipol UGM, Rajawali Press, Jakarta.

Tjiptono, Fandy (1995). " Strategi Pemasaran". dalam, igilib.unnes.ac.id/gsd/collect/skripsi/archives/HASH5a88.dir/doc.pdf

UU Nomor 22 Tahun 1999, Tentang Pemerintahan Daerah,

UU Nomor 32 Tahun 2004, Tentang Pemerintahan Daerah.

UU Nomor 25 Tahun 1999, Tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.

UU Nomor 33 Tahun 2004, Tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.

Wulandari. Eka, 2007, "*Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum*", Skripsi Jurusan Psikologi, Universitas Negeri Semarang.

Winarno, Budi. 1997, "Teori dan Proses Kebijakan Publik". Media Pressindo : Yogyakarta.

Zeithaml, Valarie A. (et.al), 1990,"*Delivering Quality Services*" dalam www.scribd.com/doc/11319551/Pengertian-Pelayanan-Publik. 15 Mei 2010. 16:10:30 WIB.

KUISIONER PENELITIAN
ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA
PENDUDUK (KTP) di KECAMATAN IV JURAI KABUPATEN PESISIR
SELATAN

Kepada Yth,
Bapak/Ibu
Di
Tempat

Dengan hormat,

Saya Yovita Ismael mahasiswa Jurusan Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi Program Ekstensi Universitas Andalas Padang No. BP 05 951 053, sedang mengadakan penelitian mengenai **“Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan IV Jurai Kabupaten Pesisir Selatan”**

Sebagai salah satu prasyarat untuk memperoleh gelar sarjana, maka dengan segala kerendahan hati, saya mohon kepada Bapak/Ibu untuk mengisi lembaran kuisioner berikut ini.

Saya berharap pada Bapak/Ibu untuk mengisi dengan benar dan apa adanya sehingga dapat berguna bagi penelitian yang saya lakukan.

Atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu, serta kesediaannya meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan tersebut, saya ucapkan terima kasih.

Padang, Juni 2010

Hormat saya

YOVITA ISMAEL

No. Responden :
 Nama Responden :
 Umur :
 Pekerjaan :
 Jenis kelamin : ☐ Pria ☐ Wanita
 Pendidikan : ☐ SMP ☐ D3 ☐ S2
 ☐ SMU ☐ S1 ☐ Lainnya

Kualitas dan pelayanan

Petunjuk pengisian

Isilah kuisioner berikut ini dengan memberi tanda (√) pada kolom-kolom jawaban yang telah disediakan, dimana keterangannya adalah sebagai berikut:

SB = Sangat baik B = Baik
 KB = Kurang Baik TB = Tidak Baik

Pertanyaan terhadap kualitas dan pelayanan

No.	Daftar Pertanyaan	Jawaban			
		SB	B	KB	TB
1. 2. 3.	<u>Pelayanan</u> (Kejelasan prosedur, persyaratan dan kepastian pelayanan) Kemudahan tahapan pelayanan bagi pembuat KTP Kejelasan persyaratan pelayanan Keberadaan dan kepastian petugas memberikan pelayanan				
4. 5. 6.	<u>Kualitas</u> (Kedisiplinan, tanggung jawab dan keterampilan) Pegawai datang tepat waktu sesuai dengan jadwal pelayanan Tanggung jawab pegawai melayani kebutuhan masyarakat Keterampilan pegawai melayani kebutuhan masyarakat				
7. 8.	<u>Pelayanan</u> (Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera akurat dan memuaskan, serta keadilan dan keramahan dalam pelayanan) Kecepatan pelayanan pembuatan KTP selalu memenuhi pelayanan yang dijanjikan Pemberian pelayanan oleh pegawai tanpa memandang status sosial Kesopanan dan keramahan pegawai memberikan layanan				

	<u>Pelayanan</u> (Kewajaran biaya, ketepatan jadwal pelayanan dan kenyamanan lingkungan)				
10.	Biaya yang ditetapkan terjangkau oleh masyarakat				
11.	Kesesuaian biaya yang ditetapkan bagi pembuat KTP dengan peraturan yang berlaku				
12.	Jam dan hari pelayanan memadai kemudahan prosedur pembuatan KTP				
13.	Area parkir, kebersihan gedung dan ruangan yang dimiliki kantor camat.				
14.	Keamanan lingkungan kantor camat dan kelengkapan sarana yang digunakan				

Pertanyaan tentang kepuasan masyarakat

No.	Daftar pertanyaan	Jawaban			
		SB	B	KB	TB
1.	Secara keseluruhan bagaimana kepuasan anda terhadap pelayanan instansi Kantor Camat IV Jurai dalam pembuatan KTP				

Terima Kasih

MASTER TABEL

Profil Responden						Pelayanan												Jmlh	Kepuasan Masy	
No	Umur	Pekerjaan	JK	Pendidikan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14		
1	24	0	wiraswasta	Laki - Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4
2	27	0	mahasiswa	Laki - Laki	S1	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	45	4
3	26	0	mahasiswa	Laki - Laki	S1	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	51	4
4	25	0	dokter	Laki - Laki	S1	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	53	4
5	20	0	mahasiswa	Laki - Laki	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3
6	21	0	mahasiswa	Perempuan	D3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	4	3	2	3	42	4
7	29	0	PNS	Perempuan	D3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	40	3
8	27	0	PNS	Perempuan	D3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3
9	37	1	PNS	Perempuan	SMU	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	55	4
10	38	1	PNS	Perempuan	SMU	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	40	3
11	40	1	PNS	Perempuan	S1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	3
12	20	0	Exs Pelajar	Perempuan	SMU	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4
13	21	0	wiraswasta	Laki - Laki	SMU	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	41	3
14	35	1	IRT	Perempuan	SMU	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	45	4
15	25	0	PNS	Perempuan	D3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	40	3
16	21	0	Exs Pelajar	Laki - Laki	SMU	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3
17	52	1	IRT	Perempuan	SMU	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4
18	38	1	PNS	Perempuan	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4
19	40	1	PNS	Perempuan	SMU	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	44	3
20	22	0	Bidan PTT	Perempuan	D3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	40	3
21	26	0	PNS	Perempuan	D3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3
22	25	0	IRT	Perempuan	SMU	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	40	3
23	54	1	PNS	Laki - Laki	SMU	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	44	3
24	47	1	PNS	Laki - Laki	S1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	49	4
25	38	1	wiraswasta	Laki - Laki	SMU	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	46	4
26	20	0	IRT	Perempuan	SMU	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	44	3
27	27	0	wiraswasta	Laki - Laki	SMU	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	45	3
28	48	1	PNS	Laki - Laki	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	45	3
29	22	0	mahasiswa	Laki - Laki	SMU	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	46	4
30	20	0	mahasiswa	Perempuan	SMU	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	46	3
31	36	1	PNS	Perempuan	D3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	47	3
32	26	0	Exs Mahasiswa	Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	46	3
33	27	0	PNS	Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3
34	53	1	PNS	Perempuan	SMU	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	50	4
35	39	1	PNS	Laki - Laki	S1	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	36	3
36	40	1	PNS	Laki - Laki	D3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	39	3
37	44	1	PNS	Laki - Laki	S1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	39	3
38	38	1	PNS	Perempuan	D3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	38	3
39	39	1	PNS	Perempuan	D3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	54	4
40	40	1	PNS	Perempuan	SMU	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	46	3
41	53	1	PNS	Laki - Laki	SMU	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	45	4
42	54	1	PNS	Perempuan	S1	3	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	45	3
43	25	0	guru	Laki - Laki	S1	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	49	4
44	22	0	IRT	Perempuan	SMU	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	48	4
45	23	0	wiraswasta	Perempuan	SMU	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	40	3
46	24	0	mahasiswa	Laki - Laki	SMU	3	3	3	3	2	3	4	4	4	2	4	3	3	45	4
47	27	0	PNS	Laki - Laki	SMU	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	39	3
48	18	0	wiraswasta	Laki - Laki	SMU	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3
49	18	0	wiraswasta	Laki - Laki	SMU	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	43	3
50	20	0	wiraswasta	Perempuan	SMU	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	45	3
51	21	0	wiraswasta	Perempuan	S1	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	40	3
52	31	1	guru	Perempuan	S1	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	47	3
53	32	1	guru	Perempuan	S2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	50	4
54	33	1	guru	Perempuan	S3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	40	3
55	47	1	PNS	Laki - Laki	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	53	4
56	30	0	wiraswasta	Laki - Laki	D3	3	3	4	3	4	3	3	1	3	1	1	4	4	38	3
57	47	1	Petani	Laki - Laki	SMU	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	49	4
58	42	1	IRT	Laki - Laki	D3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	48	4
59	21	0	IRT	Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3
60	22	0	IRT	Perempuan	SMU	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	44	3
61	32	1	wiraswasta	Laki - Laki	SMU	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	45	4
62	40	1	Petani	Laki - Laki	SMU	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	45	3
63	41	1	Petani	Laki - Laki	SMU	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	50	4
64	60	1	PNS	Laki - Laki	SMU	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	3
65	21	0	Exs Pelajar	Perempuan	SMU	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	4	4	4	41	3
66	25	0	Exs Pelajar	Laki - Laki	SMU	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	51	4
67	20	0	IRT	Perempuan	SMU	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	44	3
68	21	0	Exs Pelajar	Perempuan	SMP	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	45	3
69	40	1	wiraswasta	Laki - Laki	SMU	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	51	4
70	27	0	wiraswasta	Perempuan	SMP	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	46	3
71	37	1	Petani	Laki - Laki	SMP	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	50	4
72	33	1	wiraswasta	Laki - Laki	SMU	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	52	4
73	27	0	IRT	Perempuan	SMU	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3
74	28	0	IRT	Perempuan	SMU	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	46	3
75	28	0	PNS	Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	47	3
76	28	0	wiraswasta	Laki - Laki	SMU	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3
77	30	0	wiraswasta	Laki - Laki	SMU	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	48	4
78	34	1	PNS	Laki - Laki	S1	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	48	4
79	35	1	wiraswasta	Laki - Laki	SMU	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	52	4
80	37	1	PNS	Perempuan	D3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	50	3
81	34	1	guru	Perempuan	S1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	44	4
82	37	1	wiraswasta	Laki - Laki	S1	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	50	3
83	19	0	PNS	Perempuan	SMU	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	3
84	20	0	wiraswasta	Laki - Laki	S2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	48	4
85	20	0	wiraswasta	Laki - Laki	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	41	3
86	24	0	wiraswasta	Laki - Laki	SMU	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	42	3
87	32	1	wiraswasta	Laki - Laki	SMU	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	47	3
88	26	0	wiraswasta	Laki - Laki	SMU	3	3	3	3	3										

Profil Responden						Pelayanan														Jmlh	Kepuasan Masy
No	Umur		Pekerjaan	JK	Pendidikan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14		15
90	25	0	wiraswasta	Perempuan	SMU	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	51	4
91	27	0	wiraswasta	Laki - Laki	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3
92	32	1	PNS	Laki - Laki	S1	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	47	4
93	30	0	wiraswasta	Laki - Laki	D3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	45	3
94	19	0	pelajar	Laki - Laki	SMU	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	47	4
95	25	0	IRT	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	50	4
96	28	0	wiraswasta	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	52	4
97	35	1	PNS	Laki - Laki	SMU	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3
98	20	0	mahasiswa	Laki - Laki	SMU	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	43	3
99	24	0	mahasiswa	Perempuan	SMU	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	44	3
100	19	0	Exs Pelajar	Perempuan	SMP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	43	3
Jumlah						328	318	328	331	327	321	317	320	322	329	325	325	323	340	4554	331
Rata - rata						3.28	3.18	3.28	3.31	3.27	3.21	3.17	3.20	3.22	3.29	3.25	3.25	3.23	3.40		3.31
Indeks						0.072	0.070	0.072	0.073	0.072	0.070	0.070	0.070	0.071	0.072	0.071	0.071	0.071	0.075		0.07
Total						3.35	3.25	3.35	3.38	3.34	3.28	3.24	3.27	3.29	3.36	3.32	3.32	3.30	3.47		3.39
IKM						83.80	81.25	83.80	84.57	83.55	82.01	80.99	81.76	82.27	84.06	83.03	83.03	82.52	86.87		84.65
Indeks Kepuasan Masyarakat						83.11															86.58

LAMPIRAN 3

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

RELIABILITY

SCALE: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.944	14

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
UP1	42.4667	27.568	.881	.937
UP2	42.6333	26.654	.787	.938
UP3	42.4667	27.568	.881	.937
UP4	42.3333	27.885	.603	.944
UP5	42.3667	27.551	.599	.944
UP6	42.5333	28.533	.755	.940
UP7	42.6000	26.731	.738	.940
UP8	42.5667	26.944	.753	.939
UP9	42.4333	27.151	.795	.938
UP10	42.2667	28.202	.612	.943
UP11	42.2333	27.702	.707	.941
UP12	42.3667	27.757	.639	.943
UP13	42.5333	27.085	.791	.938
UP14	42.3000	27.390	.683	.941

LAMPIRAN 4

PROFIL RESPONDEN

FREQUENCY TABLE

umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 31 Tahun	58	58.0	58.0	58.0
> 31 Tahun	42	42.0	42.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Bidan PTT	1	1.0	1.0	1.0
dokter	1	1.0	1.0	2.0
Exs Mahasiswa	1	1.0	1.0	3.0
Exs Pelajar	6	6.0	6.0	9.0
guru	5	5.0	5.0	14.0
IRT	12	12.0	12.0	26.0
mahasiswa	9	9.0	9.0	35.0
pelajar	1	1.0	1.0	36.0
Petani	4	4.0	4.0	40.0
PNS	32	32.0	32.0	72.0
wiraswasta	28	28.0	28.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

jenis_kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki - Laki	51	51.0	51.0	51.0
Perempuan	49	49.0	49.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid D3	16	16.0	16.0	16.0
S1	27	27.0	27.0	43.0
S2	2	2.0	2.0	45.0
S3	1	1.0	1.0	46.0
SMP	4	4.0	4.0	50.0
SMU	50	50.0	50.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

LAMPIRAN 5

DESCRIPTIVES

Descriptive Statistics

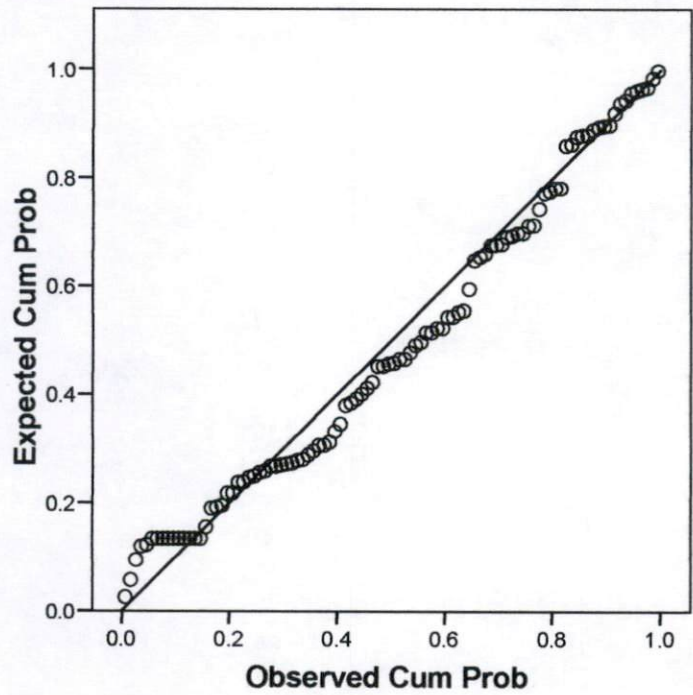
	N	Minimum	Maximum	Mean		Std.
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic
UP1	100	3.00	4.00	3.2800	.04513	.45126
UP2	100	2.00	4.00	3.1800	.05199	.51991
UP3	100	3.00	4.00	3.2800	.04513	.45126
UP4	100	2.00	4.00	3.3100	.05449	.54486
UP5	100	2.00	4.00	3.2700	.05835	.58353
UP6	100	2.00	4.00	3.2100	.05374	.53739
UP7	100	2.00	4.00	3.1700	.05515	.55149
UP8	100	1.00	4.00	3.2000	.06030	.60302
UP9	100	2.00	4.00	3.2200	.05427	.54272
UP10	100	1.00	4.00	3.2900	.06403	.64031
UP11	100	1.00	4.00	3.2500	.05573	.55732
UP12	100	1.00	4.00	3.2500	.06571	.65713
UP13	100	2.00	4.00	3.2300	.05478	.54781
UP14	100	2.00	4.00	3.4000	.05125	.51247
Kepuasan	100	2.71	4.00	3.3058	.03204	.32043
Valid N (listwise)	100					

LAMPIRAN 6

UJI NORMALITAS

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Masyarakat



LAMPIRAN 7

UJI ASUMSI KLASIK

UJI AUTOKORELASI

Model Summary^b

Model	Durbin-Watson
1	2.064

b. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Masyarakat

UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Prosedur pelayanan	.319	3.133
	Persyaratan pelayanan	.399	2.504
	Kejelasan petugas pelayanan	.409	2.444
	Kedisiplinan petugas pelayanan	.318	3.143
	Tanggung jawab petugas pelayanan	.291	3.435
	Kemampuan petugas pelayanan	.376	2.657
	Kecepatan pelayanan	.308	3.249
	Keadilan mendapatkan pelayanan	.488	2.049
	Kesopanan dan keramahan petugas	.344	2.908
	Kewajaran biaya pelayanan	.505	1.981
	Kepastian biaya pelayanan	.672	1.489
	Kepastian jadwal pelayanan	.649	1.541
	Kenyamanan lingkungan	.577	1.734
	Keamanan pelayanan	.607	1.648

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Masyarakat

UJI HETEROKEDASTISITAS

KELOMPOK I

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.523	14	.323	34.333	.000 ^a
	Residual	.292	31	.009		
	Total	4.815	45			

a. Predictors: (Constant), UP14, UP4, UP8, UP11, UP2, UP6, UP7, UP12, UP13, UP3, UP10, UP9, UP5, UP1

b. Dependent Variable: Y

KELOMPOK II

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.064	14	.290	20.726	.000 ^a
	Residual	.434	31	.014		
	Total	4.499	45			

a. Predictors: (Constant), UP14, UP2, UP11, UP9, UP12, UP4, UP13, UP3, UP8, UP1, UP10, UP7, UP6, UP5

b. Dependent Variable: Y

LAMPIRAN 8

ANALISA REGRESI

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Tingkat Kepuasan Masyarakat	3.3133	.33004	100
Prosedur pelayanan	3.2800	.45126	100
Persyaratan pelayanan	3.1800	.51991	100
Kejelasan petugas pelayanan	3.2800	.45126	100
Kedisiplinan petugas pelayanan	3.3100	.54486	100
Tanggung jawab petugas pelayanan	3.2700	.58353	100
Kemampuan petugas pelayanan	3.2100	.53739	100
Kecepatan pelayanan	3.1700	.55149	100
Keadilan mendapatkan pelayanan	3.2000	.60302	100
Kesopanan dan keramahan petugas	3.2200	.54272	100
Kewajaran biaya pelayanan	3.2900	.64031	100
Kepastian biaya pelayanan	3.2500	.55732	100
Kepastian jadwal pelayanan	3.2500	.65713	100
Kenyamanan lingkungan	3.2300	.54781	100
Keamanan pelayanan	3.4000	.51247	100

Correlations

		Tingkat Kepuasan Masyarakat	Prosedur pelayanan	Persyaratan pelayanan	Kejelasan petugas pelayanan	Kedisiplinan petugas pelayanan	Tanggung jawab petugas pelayanan	Kemampuan petugas pelayanan	Kecepatan pelayanan	Keadilan mendapatkan pelayanan	Kesopanan dan keramahan petugas	Kewajaran biaya pelayanan	Kepastian biaya pelayanan	Kepastian jadwal pelayanan	Kenyamanan lingkungan	Keamanan pelayanan
Pearson Correlator	Tingkat Kepuasan Masyarakat	1.000	.557	.531	.557	.698	.613	.603	.722	.587	.664	.594	.239	.001	.371	.227
	Prosedur pelayanan	.557	1.000	.687	.603	.424	.439	.713	.416	.238	.406	.206	.281	.204	.309	.341
	Persyaratan pelayanan	.531	.687	1.000	.601	.514	.504	.623	.350	.174	.359	.175	.157	.192	.243	.220
	Kejelasan petugas pelayanan	.557	.603	.601	1.000	.547	.592	.422	.253	.200	.323	.101	.120	.136	.309	.297
	Kedisiplinan petugas pelayanan	.698	.424	.514	.547	1.000	.783	.500	.293	.240	.279	.319	.208	.092	.232	.203
	Tanggung jawab petugas pelayanan	.613	.439	.504	.592	.783	1.000	.429	.233	.103	.193	.302	.163	.086	.309	.209
	Kemampuan petugas pelayanan	.603	.713	.623	.422	.500	.429	1.000	.458	.243	.359	.320	.261	.193	.280	.315
	Kecepatan pelayanan	.722	.416	.350	.253	.293	.233	.458	1.000	.626	.751	.545	.222	-.007	.371	.186
	Keadilan mendapatkan pelayanan	.587	.238	.174	.200	.240	.103	.243	.626	1.000	.574	.528	.240	.127	.257	.131
	Kesopanan dan keramahan petugas	.664	.406	.359	.323	.279	.193	.359	.751	.574	1.000	.512	.217	-.071	.270	.080
	Kewajaran biaya pelayanan	.594	.206	.175	.101	.319	.302	.320	.545	.528	.512	1.000	.276	.138	.182	.074
	Kepastian biaya pelayanan	.239	.281	.157	.120	.208	.163	.261	.222	.240	.217	.276	1.000	.434	.339	.318
	Kepastian jadwal pelayanan	.001	.204	.192	.136	.092	.086	.193	-.007	.127	-.071	.138	.434	1.000	.260	.360
	Kenyamanan lingkungan	.371	.309	.243	.309	.232	.309	.280	.371	.257	.270	.182	.339	.260	1.000	.533
	Keamanan pelayanan	.227	.341	.220	.297	.203	.209	.315	.186	.131	.080	.074	.318	.360	.533	1.000
Sig. (1-tailed)	Tingkat Kepuasan Masyarakat	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.008	.497	.000	.012
	Prosedur pelayanan	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.009	.000	.020	.002	.021	.001	.000
	Persyaratan pelayanan	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.042	.000	.040	.060	.028	.007	.014
	Kejelasan petugas pelayanan	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.006	.023	.001	.159	.116	.088	.001	.001
	Kedisiplinan petugas pelayanan	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.008	.002	.001	.019	.182	.010	.022
	Tanggung jawab petugas pelayanan	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.010	.153	.027	.001	.053	.199	.001	.018
	Kemampuan petugas pelayanan	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.007	.000	.001	.004	.027	.002	.001
	Kecepatan pelayanan	.000	.000	.000	.006	.002	.010	.000	.000	.000	.000	.000	.013	.473	.000	.032
	Keadilan mendapatkan pelayanan	.000	.009	.042	.023	.008	.153	.007	.000	.000	.000	.000	.008	.103	.005	.097
	Kesopanan dan keramahan petugas	.000	.000	.000	.001	.002	.027	.000	.000	.000	.000	.000	.015	.242	.003	.215
	Kewajaran biaya pelayanan	.000	.020	.040	.159	.001	.001	.001	.000	.000	.000	.000	.003	.085	.035	.233
	Kepastian biaya pelayanan	.008	.002	.060	.116	.019	.053	.004	.013	.008	.015	.003	.000	.000	.000	.001

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kecepatan pelayanan	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	Kedisiplinan petugas pelayanan	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
3	Kejelasan petugas pelayanan	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
4	Kewajaran biaya pelayanan	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
5	Kepastian jadwal pelayanan	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
6	Keadilan mendapatkan pelayanan	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
7	Kemampuan petugas pelayanan	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Masyarakat

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.722 ^a	.521	.516	.22963	.521	106.508	1	98	.000	2.099
2	.883 ^b	.780	.775	.15654	.259	113.877	1	97	.000	
3	.895 ^c	.801	.795	.14935	.022	10.570	1	96	.002	
4	.911 ^d	.830	.823	.13878	.029	16.182	1	95	.000	
5	.916 ^e	.839	.830	.13599	.008	4.937	1	94	.029	
6	.921 ^f	.849	.839	.13246	.010	6.066	1	93	.016	
7	.927 ^g	.859	.848	.12878	.010	6.392	1	92	.013	

a. Predictors: (Constant), Kecepatan pelayanan

b. Predictors: (Constant), Kecepatan pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan

c. Predictors: (Constant), Kecepatan pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan

d. Predictors: (Constant), Kecepatan pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan, Kewajaran biaya pelayanan

e. Predictors: (Constant), Kecepatan pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan, Kewajaran biaya pelayanan, Kepastian jadwal pelayanan

f. Predictors: (Constant), Kecepatan pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan, Kewajaran biaya pelayanan, Kepastian jadwal pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan

g. Predictors: (Constant), Kecepatan pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan, Kewajaran biaya pelayanan, Kepastian jadwal pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan

h. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Masyarakat

ANOVA^h

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.616	1	5.616	106.508	.000 ^a
	Residual	5.167	98	.053		
	Total	10.784	99			
2	Regression	8.407	2	4.203	171.531	.000 ^b
	Residual	2.377	97	.025		
	Total	10.784	99			
3	Regression	8.642	3	2.881	129.159	.000 ^c
	Residual	2.141	96	.022		
	Total	10.784	99			
4	Regression	8.954	4	2.239	116.234	.000 ^d
	Residual	1.830	95	.019		
	Total	10.784	99			
5	Regression	9.045	5	1.809	97.828	.000 ^e
	Residual	1.738	94	.018		
	Total	10.784	99			
6	Regression	9.152	6	1.525	86.927	.000 ^f
	Residual	1.632	93	.018		
	Total	10.784	99			
7	Regression	9.258	7	1.323	79.743	.000 ^g
	Residual	1.526	92	.017		
	Total	10.784	99			

- a. Predictors: (Constant), Kecepatan pelayanan
- b. Predictors: (Constant), Kecepatan pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan
- c. Predictors: (Constant), Kecepatan pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan
- d. Predictors: (Constant), Kecepatan pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan, Kewajaran biaya pelayanan
- e. Predictors: (Constant), Kecepatan pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan, Kewajaran biaya pelayanan, Kepastian jadwal pelayanan
- f. Predictors: (Constant), Kecepatan pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan, Kewajaran biaya pelayanan, Kepastian jadwal pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan
- g. Predictors: (Constant), Kecepatan pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan, Kewajaran biaya pelayanan, Kepastian jadwal pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan
- h. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Masyarakat

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.944	.135		14.441	.000
	Kecepatan pelayanan	.432	.042	.722	10.320	.000
2	(Constant)	1.174	.117		10.049	.000
	Kecepatan pelayanan	.338	.030	.566	11.341	.000
	Kedisiplinan petugas pelayanan	.322	.030	.532	10.671	.000
3	(Constant)	.966	.128		7.517	.000
	Kecepatan pelayanan	.328	.029	.547	11.430	.000
	Kedisiplinan petugas pelayanan	.267	.034	.440	7.950	.000
	Kejelasan petugas pelayanan	.130	.040	.178	3.251	.002
4	(Constant)	.837	.124		6.774	.000
	Kecepatan pelayanan	.263	.031	.440	8.470	.000
	Kedisiplinan petugas pelayanan	.233	.032	.385	7.226	.000
	Kejelasan petugas pelayanan	.157	.038	.214	4.149	.000
	Kewajaran biaya pelayanan	.108	.027	.210	4.023	.000
5	(Constant)	.952	.132		7.230	.000
	Kecepatan pelayanan	.254	.031	.425	8.271	.000
	Kedisiplinan petugas pelayanan	.232	.032	.383	7.335	.000
	Kejelasan petugas pelayanan	.168	.037	.230	4.502	.000
	Kewajaran biaya pelayanan	.119	.027	.231	4.433	.000
	Kepastian jadwal pelayanan	-.047	.021	-.094	-2.222	.029
6	(Constant)	.928	.129		7.218	.000
	Kecepatan pelayanan	.216	.034	.360	6.384	.000
	Kedisiplinan petugas pelayanan	.233	.031	.385	7.578	.000
	Kejelasan petugas pelayanan	.163	.036	.223	4.476	.000
	Kewajaran biaya pelayanan	.101	.027	.196	3.737	.000
	Kepastian jadwal pelayanan	-.054	.021	-.107	-2.556	.012
	Keadilan mendapatkan pelayanan	.073	.030	.134	2.463	.016
7	(Constant)	.908	.125		7.252	.000
	Kecepatan pelayanan	.185	.035	.308	5.263	.000
	Kedisiplinan petugas pelayanan	.210	.031	.346	6.687	.000
	Kejelasan petugas pelayanan	.148	.036	.202	4.121	.000
	Kewajaran biaya pelayanan	.098	.026	.190	3.709	.000
	Kepastian jadwal pelayanan	-.064	.021	-.127	-3.076	.003
	Keadilan mendapatkan pelayanan	.085	.029	.155	2.890	.005
	Kemampuan petugas pelayanan	.079	.031	.129	2.528	.013

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Masyarakat

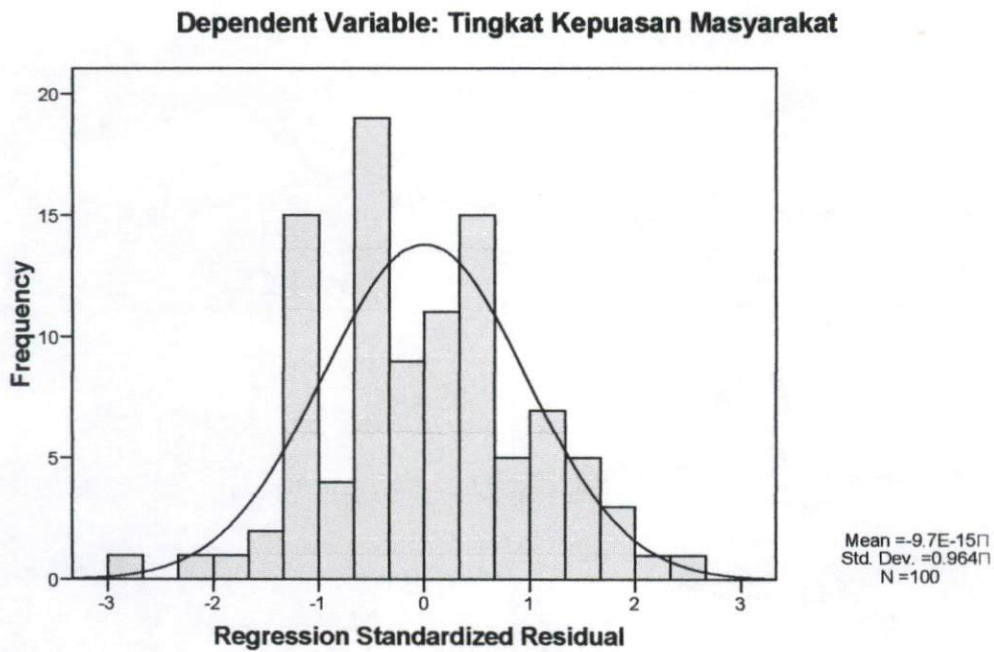
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.6578	4.0615	3.3133	.30580	100
Std. Predicted Value	-2.144	2.447	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.016	.082	.035	.012	100
Adjusted Predicted Value	2.6553	4.0783	3.3098	.31060	100
Residual	-.36335	.30156	.00000	.12415	100
Std. Residual	-2.821	2.342	.000	.964	100
Stud. Residual	-2.895	2.917	.013	1.021	100
Deleted Residual	-.38266	.48683	.00354	.14044	100
Stud. Deleted Residual	-3.021	3.045	.014	1.035	100
Mahal. Distance	.632	39.079	6.930	5.465	100
Cook's Distance	.000	.723	.018	.074	100
Centered Leverage Value	.006	.395	.070	.055	100

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Masyarakat

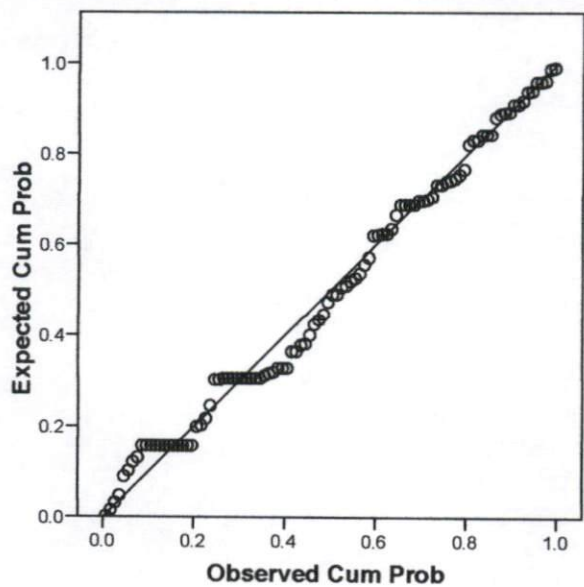
Charts

Histogram



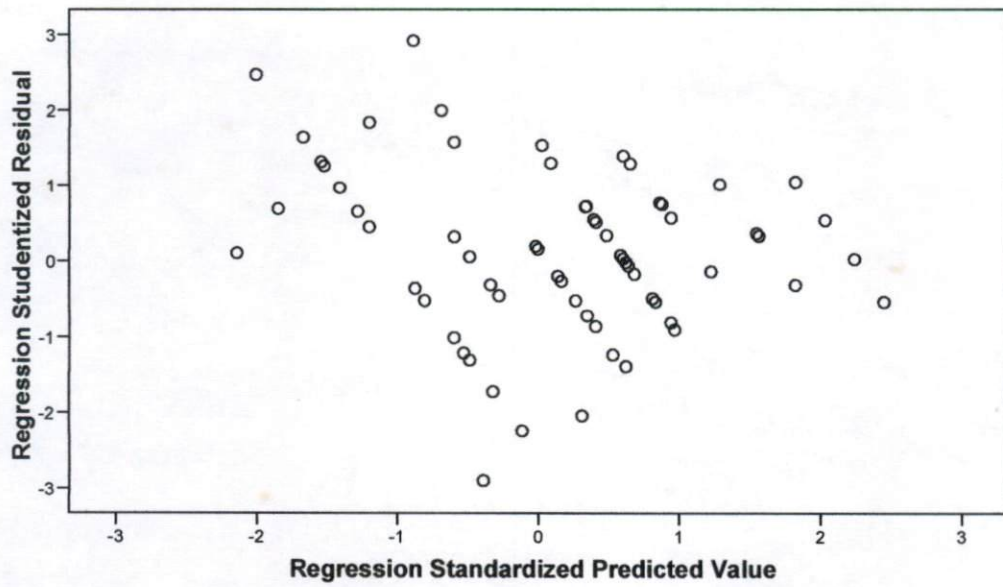
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Masyarakat



Scatterplot

Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Masyarakat



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama	: YOVITA ISMAEL
Nomor BP	: 05951053
Tempat / Tgl Lahir	: Padang / 28 Juli 1986
Jenis Kelamin	: Perempuan
Anak Ke	: 2 (dua)
Jumlah Bersaudara	: 4 (empat)
Status	: Belum menikah
Agama	: Islam
Kewarganegaraan	: Indonesia
Alamat Tetap	: Cendana Mata Air, Tahap VII B1, Padang
Email	: yovita@yahoo.co.id

Riwayat Pendidikan:

1. TK Darma Wanita Painan Tahun 1991
2. SD Negeri 04 Painan 1992
3. SMP Negeri 1 Painan 1998
4. SMA Negeri 3 Padang Tahun 2001
5. Sarjana Ekonomi Jurusan Ilmu Ekonomi Universitas Andalas Padang
(Tahun 2005-2010)