

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik merupakan kebutuhan bagi warga jika berurusan dengan negara maupun instansi yang memberikan legalitas data tersebut.

Pasal 1 butir 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pegawai Negeri Sipil selanjutnya disingkat PNS sebagai aparatur negara, abdi negara dan abdi masyarakat, mempunyai posisi dan peranan strategis dalam menentukan penyelenggaraan pemerintahan serta pembangunan dalam memberikan pelayanan publik. Pelayanan publik seharusnya mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum.<sup>1</sup>

Upaya memperbaiki kualitas penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia bukanlah hal baru, beberapa kegiatan pernah dilakukan antara lain program Pelayanan Prima yang diprakarsai oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN). Istilah pemerintah sendiri muncul bersamaan dengan program-

---

<sup>1</sup> Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implemntasinya)*. Yogyakarta: Gava Media. 2011, hlm. 43

program kegiatan didukung lembaga luar, namun tidak berarti kegiatan dalam prosesnya dilaksanakan bukan kegiatan termasuk aspirasi masyarakat, keinginan masyarakat untuk memperoleh pemerintahan baik sudah ada sejak dahulu, bahkan sebagian masyarakat memimpikan pemimpin dengan spesifikasi adil dan dipercaya agar memimpin dengan mementingkan kepentingan masyarakat dan mencapai kemakmuran.

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan bagi masyarakat. Pemerintah tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mencapai tujuan bersama.

Wacana *good governance* mendapatkan relevansinya di Indonesia dipicu oleh paling tidak tiga sebab utama: *Pertama*, krisis ekonomi dan krisis politik yang masih terus menerus dan belum ada tanda-tanda akan segera berakhir; *Kedua*, masih banyaknya korupsi dan berbagai bentuk penyimpangan dalam penyelenggaraan negara; *Ketiga*, kebijakan otonomi daerah merupakan harapan besar bagi proses demokratisasi dan sekaligus kekhawatiran akan kegagalan program tersebut. Alasan lain adalah masih belum optimalnya pelayanan birokrasi pemerintahan dan juga sektor swasta dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik.<sup>2</sup>

Kinerja pemerintah dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik dapat dinilai dari kemampuan melaksanakan peraturan perundang-undangan dan penyelenggaraan pelayanan publik. Kemampuan menyelenggarakan pelayanan publik secara efisien, efektif dan bertanggung jawab menjadi ukuran kinerja tata pemerintahan baik.

Sebagai upaya mendukung pelaksanaan penyelenggaraan Administrasi Kependudukan lebih canggih, tersusun dengan rapih dan akurat serta untuk mempermudah akses secara nasional maka kemudian diterapkan Sistem

---

<sup>2</sup>Sirajuddin, Didik Sukrino, Winardi, 2012, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi Dan Keterbukaan Informasi*, (Setara Press: Malang), hlm. 2-4

Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). SIAK adalah suatu sistem informasi yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur berbasis teknologi informasi dan komunikasi secara langsung bertujuan untuk menata sistem administrasi kependudukan di Indonesia, sistem ini meliputi pendataan penduduk dan pencatatan sipil.<sup>3</sup>

Salah satu diantara bentuk pelaksanaan pelayanan publik semestinya dilakukan oleh pemerintah yaitu pelayanan administrasi kependudukan pada pemerintahan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Administrasi Kependudukan ini sifatnya sangat penting tetapi pada beberapa daerah hal ini belum ditindaklanjuti, khususnya dalam penyelenggaraan pemerintahan, baik dalam perencanaan, penerapan maupun evaluasi kebijakan daerah. Beberapa penyebabnya adalah:

- a. Banyak aparat pemerintah daerah khususnya provinsi, kabupaten dan kota belum memahami kebijakan administrasi kependudukan secara benar sehingga muncul pendapat bahwa administrasi kependudukan bukan kebijakan yang perlu dijadikan prioritas pemerintah daerah, melainkan itu adalah kebijakan pemerintah pusat.
- b. Terkait dengan kebijakan administrasi kependudukan dalam perencanaan anggaran pembangunan daerah tidak dimasukkan, sebab kurangnya pemahaman akan pentingnya hal tersebut.
- c. Kebijakan administrasi kependudukan sebagai invidu kesejahteraan tidak menjadi unsur penilaian kinerja pemerintah daerah, sehingga administrasi kependudukan tidak dijadikan salah satu indicator keberhasilan kepala daerah setempat.
- d. Masih kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan dalam menunjang aktivitasnya, sehingga kesadaran untuk mengurus dokumen tersebut masih rendah.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Diakses dari [https://id.wikipedia.org/wiki/Sistem\\_informasi\\_administrasi\\_kependudukan](https://id.wikipedia.org/wiki/Sistem_informasi_administrasi_kependudukan) pada 20 Juni 2021 pukul 16.42

<sup>4</sup> Tria Febrina, *Implementasi Kebijakan Kependudukan (Studi Kasus Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2012 Tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan*

Kepengurusan kependudukan di Disdukcapil semakin meningkat dikarenakan sekarang semua data sudah berpedoman pada integrasi data yang ada di SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) untuk kepengurusan data individu warga seperti masuk sekolah anak, penerbitan NISN (Nomor Induk Siswa Nasional), passport, buat SIM dan pemilu.

Masyarakat Kota Jambi dalam mengurus kependudukan di Disdukcapil semakin meningkat, sehingga banyak laporan pengaduan masyarakat. Pada tahun 2020 dalam data ombudsman telah masuk 8 laporan mengenai administrasi kependudukan. Selain itu Warga Kota Jambi juga mengeluhkan pelayanan di Disdukcapil Kota Jambi. Pasalnya, sudah satu minggu pencetakan Kartu Keluarga (KK) belum juga rampung.<sup>5</sup>

Hal yang sama juga diungkapkan salah seorang warga Nusa Indah berikut:

Sebenarnya jika saya mengurus perubahan KK di Dukcapil Kota Jambi, terkadang minta suami untuk menghubungi pegawai di kecamatan untuk membuat perubahannya, sebagai upah lelah tentu adalah diberikan pada yang mengurusnya, daripada kami harus capek mengurus berkas-berkas sebagai syaratnya kemudian jadinya pun ajukan tersebut juga lama selesainya bahkan ada yang bilang sampai 1 bulanan baru selesai.<sup>6</sup>

Informasi diperoleh di atas juga penulis padukan dengan sumber lain berikut:

Pencetakan KTP yang dilakukan oleh pihak Dukcapil tidak dipungkiri ada diselewengkan oleh oknum dengan menggunakan KTP bekas dan mencetaknya diluar jam kantor. Pencetakan KTP-el palsu itu dilakukan minimal dua oknum pegawai Disdukcapil Kota Jambi. Pelaku menggunakan kartu KTP bekas dan mencetaknya di luar jam kantor.<sup>7</sup>

Berita sama juga terdapat oknum yang melakukan pembuat KTP palsu.

---

*Akte Catatan Sipil Tahun 2013)*” Jurnal Online Mahasiswa Fisip Vol.2 No.1-Februari 2015, hlm. 2

<sup>5</sup>Rian Aidilfi Afriandi. <https://jambi.tribunnews.com/2020/02/28/warga-kota-jambi-mengeluh-buat-kk-lama-bayar-rp-100-ribu-langsung-jadi>

<sup>6</sup>Wawancara dengan Ibu Nurhidayah warga RT.10 Kel. Rawasari tgl. 02 Agustus 2022

<sup>7</sup>Irma Tambunan. 2021. *KTP Palsu Dicitak Di Kantor Dukcapil Kota Jambi*. <https://www.kompas.id/baca/nusantara/2021/07/01/ktp-palsu-dicitak-di-kantor-dukcapil-kota-jambi>

Pelaku inisial FB merupakan aktor utama, karena merupakan admin komputer di Disdukcapil Kota Jambi. Tersangka kedapatan menggunakan komputer kantor secara ilegal di luar jam dinas. Tetapi tersangka FB dalam aksinya tidak ada perintah dan tidak ada permintaan, jadi sebenarnya modusnya untuk pungutan liar," kata AKBP Wahyu Bram. "Ini baru satu yang kami tetapkan sebagai tersangka. Selain FB, penyidik kembali akan mengumumkan tersangka lainnya yang kemungkinan berjumlah enam orang pada pekan.<sup>8</sup>

Berdasarkan sumber di tas tergambar bahwa masih ada keluhan dari warga terkait dengan kepengurusan data di Dukcapil Kota Jambi, bahkan ada oknum yang sampai terlibat kasus pemalsuan KTP, hal ini tak menutup kemungkinan adanya pelayanan publik belum maksimal diberikan sehingga kurang berkualitas.

Kualitas sebuah pelayanan publik memang sangat tergantung pada pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat berurusan di Dukcapil Kota Jambi dalam memperoleh dokumen negara berkaitan data diri dan keluarganya. Secara mekanisme sebenarnya pemberian layanan administrasi dilakukan oleh pihak Dukcapil Kota Jambi sudah efektif sesuai dengan maklumat pelayanan dari Dukcapil Kota Jambi yakni:

Dengan ini, kami seluruh penyelenggara Dinas kependidikan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan seperti telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>9</sup>

Mekanisme pelayanannya dikatakan efektif jika tujuan ditetapkan sebelumnya berhasil untuk dicapai. Efisien yakni melakukan pekerjaan dengan tepat dan mampu menjalankan tugas dengan cermat, dan berdaya guna. Hal ini telah

---

<sup>8</sup> Berita tgl. 09 Oktober 2021, jam: 09:43 WIB di <https://www.republika.co.id/berita/r0ovjp484/pegawai-di-disdukcapil-kota-jambi-jadi-tersangka-ktp-palsu> dilihat pada tanggal 29 September 2022 Jam: 16:24 WIB

<sup>9</sup> Sumber Data: Dokumentasi Dukcapil Kota Jambi Tahun 2021

diterapkan dalam mekanisme pelayanan yang diberikan, namun secara realisasi memang tidak dipungkiri ada oknum pegawai secara teknis tidak memberikan pelayanan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya di kantor Dukcapil.

Berdasarkan hasil temuan awal penulis di wilayah Kota Jambi terkait dengan data Indeks Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1. Data Tabel Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

<b>Layanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil</b>		
<b>No.</b>	<b>Jenis Pelayanan</b>	<b>Kualitas</b>
1	Persyaratan	B (baik)
2	Prosedur	B (baik)
3	Waktu Pelayanan	B (baik)
4	Biaya	A (Sangat Baik)
5	Produk Layanan	B (baik)
6	Kompetensi Pelaksanaan	B (baik)
7	Prilaku Pelaksanaan	B (baik)
8	Sarana Prasarana	B (baik)
9	Penanganan Pengaduan	A (Sangat Baik)

Sumber: Dokumentasi IKM Tahun 2020 Dukcapil Kota Jambi <sup>10</sup>

Fakta di lapangan terkait dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh oleh pihak Disdukcapil di atas secara global sudah baik, namun masih ada keluhan dari masyarakat saat proses kepengurusan masa covid sekarang ini<sup>11</sup> semua warga wajib mendaftar secara online dahulu termasuk mengambil

<sup>10</sup> Sumber Data: Dokumentasi Tabel Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi Semester II Tahun 2020. Tabel ini diperoleh dari angket yang disebarakan melalui isian data survey yang dilakukan pemerintah Disdukcapil Kota Jambi terhadap responden yang diambil secara acak sebanyak 249 orang dengan rincian Laki-Laki sebanyak 125 orang dan Perempuan sebanyak 124 orang. Survey ini dilakukan dimulai dari tanggal 01 Juli sampai 30 Oktober 2020 dan perolehan hasil akhir IKMnya adalah 86,77. Data diperoleh dari link <http://disdukcapil.jambikota.go.id/?v=vscf&id=97>

<sup>11</sup> Wawancara, dengan Nurhidayah Warga RT.10 Kel. Rawasari tgl. 03 Januari 2022

formulirnya secara online, setelah itu baru nanti ke Disdukcapil untuk menyerahkan berkas tersebut dan diproses, permasalahan selanjutnya adalah tidak seluruh warga memahami tentang sistem online.

Keluhan seperti lamanya selesai proses bahan ajuan, adanya pegawai yang tidak santun melayani warga. Hal ini diungkapkan salah seorang warga berikut:

Pernah saya mengurus NIK anak di Dukcapil Kota Jambi karena belum bermasalah di NISN nya, yang kurang enak nya ketika mengurus berkas kesana yakni bahasa petugasnya ketus (mungkin ada masalah dirumah) tapi kan seharusnya tidak seperti itu melayani kami warga biasa ini.<sup>12</sup>

Berdasarkan data di atas terlihat bahwa tingkat kepuasan masyarakat terlihat baik, namun memang tidak dipungkiri bahwa tidak ada program sempurna dalam sebuah sistem pemerintahan dijalankan ada pihak merasa tidak puas atau ada oknum memanfaatkan keadaan untuk memperkaya diri. Namun peningkatan kualitas dari pelayanan publik dilakukan perlu adanya peningkatan semestinya harusnya bisa merata dirasakan oleh masyarakat.

Fenomena banyak dirasakan oleh masyarakat sebagian terlebih adalah di wilayah ranah hukum Kota Jambi merasa bahwa pelayanan terhadap pembuatan KK maupun e-KTP merasa tidak mudah. Hal ini beragam problema dihadapi oleh warga, seperti salah satunya dikatakan oleh seorang warga Kecamatan Telanaipura yang bernama Zainudin berikut:

Sewaktu kami mengurus e-KTP dikantor Dukcapil Kota Jambi memang ada beberapa formulir diberikan ke saya, dan saya tidak ingat formulir itu nomor berapa, namun jelas setelah saya isi dan diserahkan di pegawai yang mengurus masalah administrasi e-KTP tersebut harus membawa syarat-syarat

---

<sup>12</sup> *Wawancara*, dengan Kanatun Warga RT.08 Kel. Rawasari tgl. 26 September 2022

seperti diminta oleh pihak Dukcapil seperti surat keterangan domisili, dan syarat lainnya, namun dulu ada kawan ngurus masalah KK dan e-KTP ini juga dipintai Bukti Lunas Pembayaran PBB nya sebagai syarat pendukung bahan untuk diajukan.<sup>13</sup>

Fenomena seperti ini memang sering dijumpai pada warga mungkin sebagian tidak memahami mana hak terhadap pelayanan mereka maupun mana hal yang jadi kewajiban mereka. Mekanisme pelaksanaan pembuatan e-KTP maupun Kartu Keluarga ini semestinya perlu disosialisasikan oleh pihak pemerintah kelurahan ataupun pihak kecamatan agar para warga mengerti hak sebagai warga negara dan kewajiban seorang warga dalam hidup bernegara. Kewajiban sebagai warga negara baik memang belum dilaksanakan oleh warga secara penuh, sehingga merasa dipersulit dalam kepengurusan administrasi warga menyangkut dengan tuntutan pemenuhan kewajiban sebagai warga negara tersebut. Fakta lain yang ditemukan penulis juga ada warga melapor ke omdusman Jambi sebagai berikut:

Dikutip dari harian Tribun Jambi edisi Rabu, 17 Februari 2021 salah satu warga Kecamatan Kota Baru bernama Deni kelimpungan saat membuar SIM karena NIK pada e-KTP miliknya tidak terdaftar. Hal terpisah juga dialami Yuni warga Kecamatan Alam Barajo juga mengalami kesulitan sama, saat mengajukan pinjaman ke Pegadaian Simpang Kawat, bahkan salah satu petugas Pengadaian mengatakan bahwa kasus tersebut sering terjadi. Warga ini juga sudah mendatangi pihak Dukcapilnya namun belum ada kepastian kapan itu bisa diselesaikan.<sup>14</sup>

Berdasarkan penelitian awal penulis di lapangan, kuantitas pelayanan diberikan memang memiliki target terciptanya data kongkrit terkait dengan data administrasi warga di Kota Jambi. Pelayanan publik terkait dengan pembuatan administrasi warga ini memang sangat vital terhadap kebutuhan warga dalam

---

<sup>13</sup> Wawancara dengan Bapak Zainudin. Tgl. 18 Januari 2022

<sup>14</sup> <https://jambilink.com/Ombudsman-Awasi-Keluhan-NIK-Disdukcapil-Arah-Baru-Negeri-Jambi-jambilink.com/>, didownload tanggal 25 April 2022 jam 13:15



berurusan dan menjadi warga negara baik, karena seluruh administrasi berawal dari KTP dan KK pada individu seseorang, baik itu urusan sekolah, urusan kerjaan dan lain sebagainya. Pencapaian ini tidak maksimal dikarenakan pemahaman warga tidak mengetahui proses kewajiban hak menjadi warga baik di Negara Indonesia.

Berdasarkan latar belakang masalah ada beberapa penelitian terdahulu yang menjadi bahan perbandingan pertama yakni:

Penelitian yang dilakukan Suadi yang berjudul Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur<sup>15</sup> Berdasarkan 14 unsur pelayanan hasil diteliti, kesopanan dan keramahan petugas merupakan unsur dengan nilai indek tertinggi dengan nilai IKM sebesar 75,17 dan berada pada tingkat baik, sedangkan unsur dengan nilai indek terendah yaitu unsur kemampuan petugas pelayanan dengan IKM sebesar 66,83.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis lakukan yakni, pada penelitian Suadi di atas unsur penelitiannya adalah mengenai 14 item pelayanan untuk diberikan pada masyarakat, sedangkan pada penelitian ini penulis nantinya penekanannya adalah pelayanan publik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Penelitian kedua yang dilakukan oleh Trio Saputra yang berjudul Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar)<sup>16</sup> instrumen pengukuran kepuasan masyarakat menggunakan 9 indikator yakni: persyaratan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya dan tarif, produk spesifikasi, jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan dan penanganan pengaduan, saran dan masukan. Dari 9 indikator tersebut nilai kepuasan dengan presentase tertinggi terdapat pada indikator penanganan pengaduan saran dan masukan yaitu 81,8 % dengan kategori puas.

---

<sup>15</sup> Suadi. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK) Volume 1 Nomor 2 Edisi Maret 2019. hlm.21

<sup>16</sup> Trio Saputra. *Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar)*. Jurnal Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning Volume 4 Nomor 2 Edisi Oktober-Desember 2016. hlm.17

Perbedaan penelitian Trio Saputra di atas dengan penelitian penulis lakukan nanti yakni substansi pelayanan publik pada instansi Disdukcapil Kota Jambi dan informasi yang akan diperoleh adalah terkait dengan kepuasan masyarakat dalam berurusan administrasi di instansi tersebut.

Penelitian ketiga sebagai studi relevannya, penelitian dilakukan Devi Yulindaningtyas dengan judul Kualitas Pelayanan Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat.<sup>17</sup> Hasil penelitiannya yakni kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri sudah baik dengan nilai IKM 74,124 dengan jumlah total unsur pelayanan sebesar 41,75, namun standar operasional prosedur terlalu rumit sehingga perlu dipermudah lagi.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis lakukan nanti adalah yang menjadi standar ukur dalam penelitiannya adalah kepuasan masyarakat, sedangkan judul penelitian penulis mengangkat mengenai proses meningkatkan kepuasan masyarakat dalam berurusan administrasi melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Penelitian keempat dilakukan oleh Ahmad Al Forkon dengan judul Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Merangin.<sup>18</sup> Kesimpulannya pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Merangin sudah melakukan perekaman e-KTP sebesar 98,87% dan informasi dari pegawai sudah berusaha melakukan pelayanan semaksimal mungkin. Hambatan yang dihadapi yakni server yang kurang bagus, sarana dan prasarana kurang lengkap, kekurangan pegawai.

Perbedaan penelitian Ahmad Al Furkon ini dengan penelitian penulis lakukan nanti adalah hasil penelitiannya mengenai kualitas pegawainya, sedangkan judul

---

<sup>17</sup> Devi Yulindaningtyas. *Kualitas Pelayanan Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya Malang. Volume 4 No.2 Tahun 2015, hlm. 1

<sup>18</sup> Ahmad Al Forkon. *Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Merangin*. Jambi: Skripsi Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah UIN STS Jambi, 2018, hlm. 62

penelitian penulis mengangkat mengenai kualitas pelayanan publik dalam proses meningkatkan kepuasan masyarakat dalam berurusan administrasi.

Berdasarkan kasus yang dialami Deni dan Yuni ke pihak omdusman Kota Jambi sebelumnya terkait dengan problema di lapangan serta pelayanan perbaikan e-KTP di Dukcapil Kota Jambi terlihat ada masalah dalam memberikan layanan terhadap masyarakat, sehingga terjadi keluhan tersebut. Problema mengenai NIK yang tidak terdaftar ini memang sering terjadi baik itu ketika menyangkut memasukkan data NIK yang ada di e-KTP ke database instansi, namun hal ini tidak seluruh warga, hanya dialami oleh beberapa saja. Perihal ini sudah dilaporkan ke pihak Dukcapil Kota Jambi juga, akan tetapi penyelesaiannya terkadang tidak tepat waktu (dalam edaran Standar Operasional Prosedur tertera bahwa jika bahan yang disiapkan pihak berurusan telah lengkap maka proses penyelesaiannya hanya 2 hari<sup>19</sup>)

Selain itu secara struktural Kota Jambi merupakan Ibu Kota Provinsi Jambi, tentunya hal ini menjadi tolak ukur bagi seluruh kabupaten yang ada di kabupaten kota lainnya di Provinsi Jambi, dengan kata lain jika pemberian pelayanannya juga jadi pedoman untuk instansi yang ada di kabupaten lain, jika buruk pelayanannya tentu akan berdampak buruk untuk kabupaten kota lainnya. Hal ini juga mendorong penulis untuk meneliti lebih mendalam mengenai pelayanan masyarakat di Kota Jambi khususnya di kantor Dukcapil.

Sumber daya manusia dari pegawai yang bertugas juga mestinya bisa menjalankan tugas pokok dan fungsinya ketika memberikan layanan agar bisa

---

<sup>19</sup> Sumber Data: Dokumentasi Standar Pelayanan e-KTP

bekerja secara maksimal dan hasil yang diterima masyarakat juga sesuai dengan standar operasional prosedur. Mengenai Standar Operasional Prosedur terkait pelayanan e-KTP Kota Jambi sebagai berikut:

#### **Prosedur Pelayanan**

1. Permohonan pencetakan bagi KTP-el rusak/hilang dan perubahan elemen data melalui online/Whatsapp (085287204775) dan layanan tatap muka
2. Penduduk dalam berurusan wajib mematuhi protokol kesehatan meliputi:
  - a. Menggunakan masker
  - b. Mencuci tangan/hand sanitizer sebelum memasuki ruang pelayanan menjaga jarak (physical distancing)
  - c. Mengukur suhu tubuh.
3. Pemohon ke loket untuk mendapatkan penjelasan terkait dengan persyaratan, waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan pelayanan.
4. Pemohon mengambil nomor antrian.
5. Pemohon memasukkan persyaratan yang diperlukan ke loket pendaftaran.
6. Petugas loket pendaftaran melakukan pemeriksaan berkas permohonan dan kelengkapan persyaratan.
7. Jika tidak lengkap, maka berkas dikembalikan pada pemohon untuk dilengkapi.
8. Jika lengkap, maka:
  - a. Petugas pelayanan melakukan verifikasi dan validasi terhadap formulir dan persyaratan.
  - d. Petugas melakukan pengecekan data dalam basis data kependudukan.
  - e. Data ditemukan, maka petugas menerbitkan Kartu Tanda Penduduk (KTPel).
  - f. Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) yang selesai dicetak oleh petugas penerbitan, selanjutnya diserahkan kepada pemohon.

#### **Jangka Waktu Penyelesaian**

2 (dua) hari kerja. Apabila persyaratan lengkap dan jaringan baik.

#### **Biaya / Tarif**

Tidak dipungut biaya / Gratis.<sup>20</sup>

Berdasarkan standar operasional prosedur di atas dan realita penelitian awal penulis melihat proses terkait pelayanan publik ada bermasalah untuk saat ini adalah pembuatan detail huruf maupun tanggal lahir yang ada di KK dan e-KTP dirasakan warga, karena detail di dua administasi ini sudah mempengaruhi

---

<sup>20</sup> Sumber Data: Dokumentasi Standar Pelayanan e-KTP

administrasi anak-anak mau sekolah seperti penerbitan NISN (Nomor Induk Siswa Nasional) dan penyesuaiannya dengan ijazah. Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Kepuasan Masyarakat di Dukcapil Kota Jambi"

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat di Dukcapil Kota Jambi?
2. Bagaimana upaya pemerintah meningkatkan kualitas pelayanan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat di Dukcapil Kota Jambi?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat di Dukcapil Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya pemerintah mengatasi kendala pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Disdukcapil Kota Jambi.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Aspek Teoritis

Untuk menerapkan ilmu pengetahuan diperoleh penulis selama mengikuti proses perkuliahan serta untuk menambah wawasan pengetahuan khususnya

kepada penulis sendiri dan umumnya untuk orang yang membacanya mengenai kualitas administrasi pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

## 2. Aspek Praktis

Agar dapat dijadikan literatur yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat terutama dalam kepengurusan administrasi di Dukcapil Kota Jambi sebagai instansi sangat vital dalam kepengurusan administrasi warga di Indonesia secara umumnya dan di Kota Jambi khususnya.

### 1.5 Landasan Teori

#### 1.5.1 Pelayanan Publik

Teori mengajarkan bahwa pemerintah negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan.

Pendapat Siagian yang dikutip Hardiansyah Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan masyarakat, berbangsa dan bernegara dan pelaksanaannya dipercayakan pada aparat sipil negara tertentu secara fungsional bertanggungjawab atas bidang tertentu pada kedua fungsi tersebut.<sup>21</sup>

Terkait dengan pelayanan publik pada Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tujuan dibuatnya undang-undang pelayanan publik adalah:

---

<sup>21</sup> Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media. 2011, hlm. 10

- a. Terwujudnya Batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Terwujudnya system penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. Terpenuhnya penyelenggaraan pelayanan public sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Bentuk pelayanan yang dilaksanakan instansi pemerintah baik itu jasa maupun barang publik pada prinsipnya harus berdasarkan dengan aturan jelas.

Pendapat Ratminto dan Atik Septi Winarsih yang dikutip Hardiansyah menyebutkan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan pemberian jasa baik pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.<sup>22</sup>

Kebijakan publik di era otonomi daerah seperti yang digemborkan pemerintah orientasinya adalah kepuasan pelanggan termasuk masyarakat dalam berurusan dengan negara, hal ini tidak terlepas dari kebersamaan, transparansi dari proses yang dilakukan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Pasal 1 ayat 2 dijelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, Lembaga independent yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

---

<sup>22</sup> Hardiansyah. *ibid*, hlm. 11-12

Pasal 1 ayat 5 dijelaskan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Pelayanan jasa publik meliputi instansi atau badan usaha yang ada.

Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- a. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/ atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- b. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha, modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan;
- c. Penyediaan jasa publik pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara ditetapkan didalam peraturan perundang-undangan.<sup>23</sup>

Luasnya ruang lingkup pelayanan publik harus diselenggarakan oleh pemerintah, memerlukan koordinasi yang lebih baik lagi antar instansi/lembaga penyelenggara pelayanan publik.

Standar pelayanan publik sebagai ketetapan dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan diberikan kepada masyarakat dan memberikan perlindungan atas hak-hak publik semestinya diterima. Standar pelayanan adalah sebagai tolak ukur dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penelitian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Dalam setiap

---

<sup>23</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1, Ayat 1.



penyelenggaraan pelayanan harus didasarkan pada standar pelayanan sebagai ukuran yang dibakukan dan wajib ditaati oleh penyelenggara pelayanan maupun penerima layanan.

Komponen standar pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2006 sekurangnya meliputi:

- a. Jenis pelayanan, yaitu: pelayanan-pelayanan yang dihasilkan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- b. Dasar hukum pelayanan, yaitu: perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- c. Persyaratan, yaitu: syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan sesuatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- d. Prosedur pelayanan, yaitu: tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- e. Waktu penyelesaian pelayanan, yaitu: jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- f. Biaya pelayanan, yaitu: besaran biaya/tarif pelayanan yang harus dibayarkan oleh penerima pelayanan.
- g. Produk pelayanan, yaitu: hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- h. Sarana dan prasarana, yaitu: fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk fasilitas pelayanan bagi penyandang cacat.
- i. Mekanisme penanganan pengaduan, yaitu: tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.<sup>24</sup>

Sejauh ini standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud masih lebih banyak berada pada tingkat konseptual, sedangkan implementasinya masih jauh dari harapan. Hal ini terbukti dari masih rendahnya kualitas pelayanan diberikan oleh berbagai instansi pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik.

---

<sup>24</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2006. Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas pelayanan publik adalah memberikan layanan keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap instansi maupun organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara ditentukan sebelumnya.

### 1.5.2 Kualitas Pelayanan Publik

Konsep pemahaman mengenai kualitas banyak dijelaskan oleh para ahli dan berbeda perspektif yang digunakan.

Pendapat Fandy Tjiptono dikutip oleh Hardiansyah pengertian kualitas adalah: 1) kesesuaian dengan persyaratan, 2) kecocokan untuk pemakaian, 3) perbaikan berkelanjutan, 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.<sup>25</sup>

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Pasal 6 ayat 2 pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- a. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi dan/atau keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda warga negara;
- b. Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh nagara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dnegan penerima layanan.<sup>26</sup>

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas seperti

---

<sup>25</sup> Hardiansyah. *Op.Cit*, hlm. 40

<sup>26</sup> Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat disampaikan melalui media massa. Sehingga dapat menimbulkan citra instansi kurang baik terhadap aparat pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah menjadi faktor dalam menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*customer satisfaction*).<sup>27</sup>

Berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh pemerintah dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 Tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Provinsi sebagai Daerah Otonom berikut:

Kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), adalah dengan dikeluarkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.<sup>28</sup>

---

<sup>27</sup> Rudi Rinaldi, *Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara)*. Jurnal Administrasi Publik Volume 1, Nomor 1, Juni 2012. Hlm. 24

<sup>28</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 Tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Provinsi sebagai Daerah Otonom

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal dijelaskan bahwa kualitas administrasi pelayanan publik tergambar pada pengaturan jenis pelayanan dasar.

Pengaturan mengenai jenis pelayanan dasar ditentukan dengan tegas dan jelas dalam Peraturan Pemerintah ini dan tidak didelegasikan lebih lanjut kedalam peraturan perundang-undangan lainnya. Terkait dengan mutu pelayanan dasar maka pengaturan lebih rincinya ditetapkan oleh masing-masing Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang sesuai dengan jenis Standar pelayanan Minimal.<sup>29</sup>

Proses untuk mengetahui kualitas pelayanan dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen.

Teori Pasolong yang dikutip oleh Dasep Dodi Hidayah, kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut yaitu:

- a. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- b. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan, sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen diantaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual dan pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup> Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal

<sup>30</sup> Dasep Dodi Hidayah. *Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya)*. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara e-ISSN 2614-2945 Volume 7 Nomor 1, Bulan April Tahun 2020, hlm. 30.

Terkait penetapan tolak ukur kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui 5 dimensi.

Pendapat Zeithml dkk dikutip oleh Hardiansyah kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu:

- a. *Tangibel* (berwujud), terdiri atas indikator:
  - 1) Penampilan petugas dalam melayani pelanggan
  - 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - 3) Kemudahan dalam proses pelayanan
  - 4) Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan
  - 5) Kemudahan akses pelanggan
  - 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- b. *Reliability* (keandalan), terdiri atas indikator;
  - 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
  - 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas
  - 3) Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
  - 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- c. *Responsiveness* (tanggapan) indikatornya:
  - 1) Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan
  - 2) Melakukan pelayanan dengan cepat
  - 3) Melakukan pelayanan dengan tepat
  - 4) Melakukan pelayanan dengan cermat
  - 5) Melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
  - 6) Semua keluhan pelanggan direpon petugas
- d. *Assurance* (jaminan), indikatornya:
  - 1) Jaminan tepat waktu dalam pelayanan
  - 2) Jaminan biaya dalam pelayanan
  - 3) Jaminan legalitas dalam pelayanan
  - 4) Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- e. *Empathy* (empati), indikatornya;
  - 1) Mendahulukan kepentingan pemohon
  - 2) Petugas melayani dengan sikap ramah
  - 3) Melayani dengan sikap sopan santun
  - 4) Melayani dengan tidak diskriminatif
  - 5) Melayani dan menghargai setiap pelanggan<sup>31</sup>

Berdasarkan beberapa teori dan ketentuan yang dibuat pemerintah dalam menentukan kualitas administrasi pelayanan publik 5 dimensi tersebut

---

<sup>31</sup> Hardiansyah. *Loc.cit*, hlm. 46-47

bisa dijadikan tolak ukur kualitas pelayanan terhadap masyarakat dalam mengurus administrasi.

### **1.5.3 Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena berhubungan dengan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan diberikan petugas, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Setiap penyelenggara pelayanan perlu mengukur kepuasan pelanggan guna melihat umpan balik maupun masukan yang dapat diambil oleh penyelenggara untuk keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan, menurut KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan diharapkan.<sup>32</sup>

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah. Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

Sebagaimana yang tertuang dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan pelayanan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah, ada 14 unsur dianggap relevan, valid

---

<sup>32</sup> Suandi. *Loc.Cit.* hlm.17

dan reliabel sebagai unsur minimal harus ada untuk dasar pengukuran tingkat kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- n. 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.<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Pelayanan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kegiatan pelayanan publik diberikan oleh lembaga instansi pemerintah akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kepuasan masyarakat ini dapat terwujud apabila pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan seperti ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Terkait Standar Operasional Prosedur dari kepuasan masyarakat terlihat jika standar yang dibuat oleh instansi untuk menciptakan pemerintahan baik (*good governance*) sudah bisa memenuhi 14 komponen tersebut di atas. Sedangkan mengenai SOP dalam pemberian layanan e-KTP di Dukcapil Kota Jambi sudah penulis tampilkan di latar belakang masalah pada halaman 11 sebelumnya.

#### **1.5.4 Administasi Pelayanan**

Administrasi akan bersangkut paut dengan unsur lain, oleh karena itu ketika kita mempelajari administrasi akan mempelajari tentang organisasi, manajemen, kepemimpinan, kebijakan dan hubungan antar manusia.

Administrasi berasal dari Bahasa Inggris *administration* dengan bentuk infinitifnya *to administer* yang diartikan sebagai *to manage* (mengelola). Administrasi juga berasal dari Bahasa Belanda *administratie* yang memiliki pengertian mencakup tata usaha, manajemen dari kegiatan organisasi, manajemen sumber daya.<sup>34</sup>

---

<sup>34</sup> Lina Marliani. *Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang*. Jurnal Ilmiah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh, hlm. 17



Meskipun pembahasan administrasi ini sudah lama, namun akan tetap menarik untuk jadi kajian karena beberapa kasus yang terjadi saat ini banyak dihubungkan dengan ketidakberesan dalam kegiatan administrasi.

Menurut Silalahi yang dikutip oleh Lina Marliani (2013: 18) dalam artian sempit administrasi sering diartikan dengan kegiatan ketatausahaan. Tata usaha juga sering diartikan sebagai kegiatan yang berkaitan dengan tulis menulis/mencatat, menggandakan, menyimpan atau dikenal dengan *clerical work*. Administrasi dalam arti luas diartikan sebagai kerjasama. Istilah administrasi berhubungan dengan kegiatan kerjasama manusia atau sekelompok orang sehingga tercapai tujuan secara bersama.<sup>35</sup>

Berdasarkan pendapat di atas tergambar bahwa tujuan yang ingin dicapai melalui kegiatan administrasi yakni menerapkan kemampuan serta keterampilan kerja sehingga tercapai tujuan secara efisien dan efektif terciptanya tindakan realistis benar-benar tepat serta bisa dikerjakan dengan maksimal oleh individu pelaku tugas tersebut.

Kutipan dari Lina Marliani berdasarkan buku karangan Hardiansyah, administrasi dapat dikelompokkan menjadi tiga macam kategori:<sup>36</sup>

- a. Administrasi sebagai proses atau kegiatan. Administrasi adalah suatu proses penyelenggaraan dan pengurusan segenap tindakan atau kegiatan dalam setiap usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan
- b. Administrasi sebagai tata usaha. Administrasi dimaksud di sini yakni suatu pekerjaan yang sifatnya mengatur segala pekerjaan berhubungan dengan

---

<sup>35</sup> *Ibid*, hlm. 18

<sup>36</sup> *Ibid*, hlm. 18

tulis menulis, surat menyurat dan mencatat (membukukan) setiap perubahan/kejadian dalam organisasi itu.

- c. Administrasi dalam arti pemerintah/negara/publik. Administrasi pada bagian ini maksudnya kerjasama kelompok pemerintah bukan hanya pihak eksekutif saja, tetapi meliputi legislatif, eksekutif dan hubungan diantara mereka yang mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijakan.

Pengelolaan administrasi tersebut di atas dapat dibedakan menjadi 2 golongan besar yaitu:

- a. Administrasi Negara yakni kegiatan atau proses atau usaha dalam bidang kenegaraan.
- b. Administrasi niaga. Yakni kegiatan atau proses atau usaha dalam bidang swasta. Perbedaan pengelolaannya lebih jelas dapat dilihat pada tabel:

Tabel 1.1 Perbedaan Pengelolaan Administrasi<sup>37</sup>

<b>Administrasi Negara</b>	<b>Administrasi Niaga</b>
<p>Administrasi negara bertujuan untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat (<i>public service</i>).</p> <p>Administrasi negara dalam pencapaian tujuannya berdasarkan ketentuan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.</p> <p>Administrasi negara dalam kegiatannya mengutamakan kebenaran sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan.</p> <p>Administrasi negara di dalam cara kerjanya dianggap kurang efisien.</p> <p>Administrasi negara dalam kegiatannya bersifat monopoli karena mengutamakan kepentingan umum.</p>	<p>Administrasi niaga bertujuan untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya (<i>profit oriented</i>).</p> <p>Administrasi niaga dalam pencapaian tujuannya dilakukan dengan kebijaksanaan yang bersifat menguntungkan (tidak terlalu terikat oleh ketentuan yang telah ditetapkan).</p> <p>Administrasi niaga dalam kegiatannya tidak selalu terikat dengan prosedur yang berlaku, tetapi mengutamakan hasil dicapai.</p> <p>Administrasi niaga di dalam cara kerjanya sangat efisien.</p> <p>Administrasi niaga dalam kegiatannya bersifat persaingan bebas.</p>

<sup>37</sup> *Ibid*, hlm. 18

<b>Administrasi Negara</b>	<b>Administrasi Niaga</b>
Administrasi negara dalam kegiatannya ditujukan bagi kepentingan kesejahteraan masyarakat banyak ( <i>social welfare</i> ).	Administrasi niaga dalam kegiatannya ditujukan bagi kepentingan kesejahteraan individu atau kelompoknya.

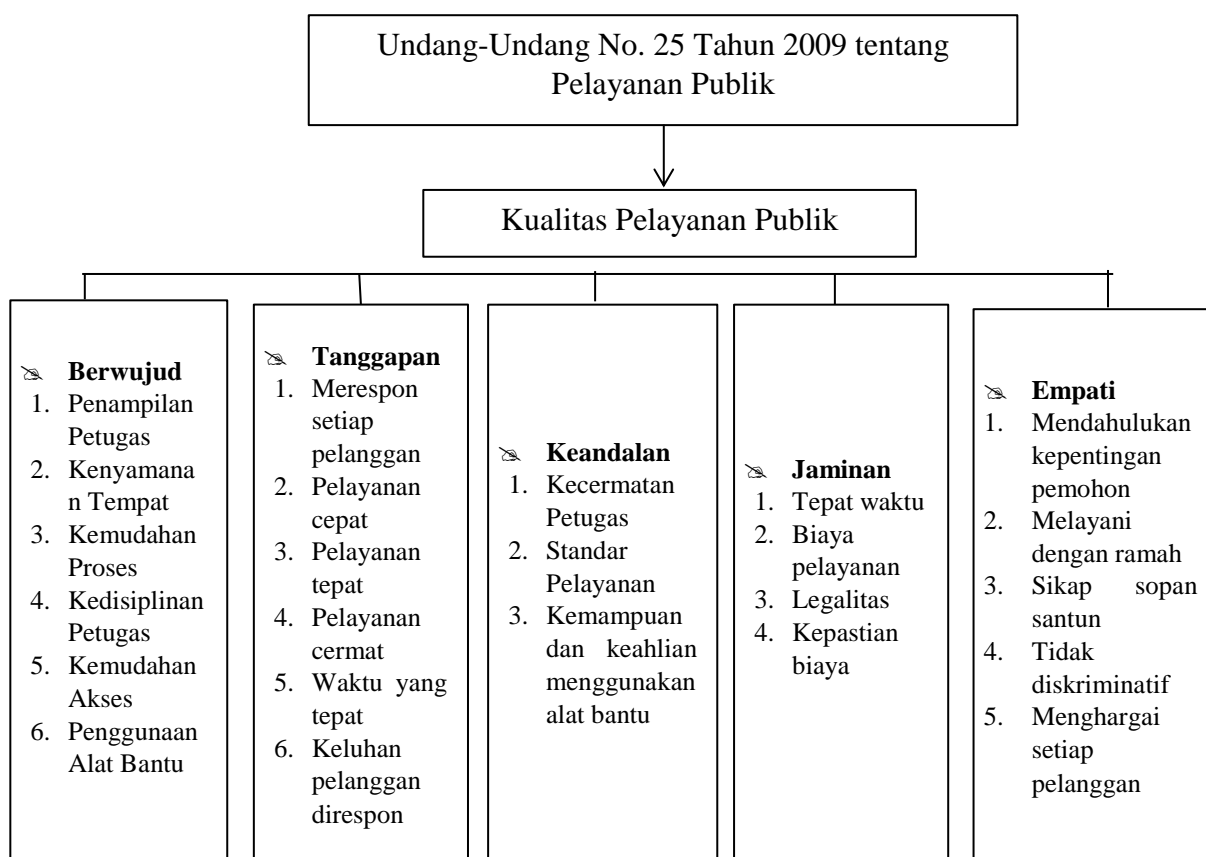
Sumber: Lina Marliani. *Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang*.

Berdasarkan pendapat di atas tergambar bahwa administrasi merupakan kerjasama antar dua orang atau lebih dalam rangka mencapai tujuan bersama.

## 1.6 Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah gambaran alur pikir dan dipahami sesuai dengan rumusan masalah penelitian, dukungan dan teori, batasan masalah serta definisi operasional dalam bentuk bagan. Adapun kerangka pikir tentang kualitas pelayanan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat di Dukcapil Kota Jambi dalam penelitian ini dapat dilihat pada alur gambar berikut:

Gambar 1.1 Kerangka Pikir



Berdasarkan kerangka berpikir di atas tergambar bahwa mengenai pelayanan publik yang termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa pelayanan publik itu akan terlihat baik dilihat dari segi kualitas pelayanan yang diberikan. Indikator untuk menentukannya terdiri dari 5 hal yakni: 1) berwujud, 2) tanggapan, 3) keandalan, 4) jaminan, 5) empati. Masing-masing memiliki kriteria tersendiri untuk mewujudkan dan menjadi tolak ukur bahwa kualitas pelayanan yang diberikan benar-benar baik.

### **1.7 Hipotesis**

Perumusan hipotesis yakni dasar menunjukkan ada tidaknya pengaruh satu variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat). Formulasi hipotesis:

$H_0$  : artinya kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat di Dukcapil Kota Jambi pada tahun 2021.

$H_a$  : artinya kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat di Dukcapil Kota Jambi pada tahun 2021.

### **1.8 Metode Penelitian**

Proses dalam sebuah kegiatan penelitian ilmiah agar lebih terarah dan rasional diperlukan sebuah metode yang sesuai dengan obyek penelitian, karena metode ini berfungsi sebagai cara mengerjakan sesuatu dalam upaya untuk mengarahkan sebuah penelitian agar mendapatkan hasil optimal. Metode penelitian ini terbagi menjadi beberapa bagian sebagai penentu penulis saat

melakukan penelitian nanti di lapangan dalam mencari data, yaitu:

### 1.8.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah *quantitative data analysis*.

*Quantitative data analysis* adalah Analisa data kuantitatif dapat dilakukan apabila data yang dikumpulkan menggunakan instrument pengumpulan data yang bersifat kuantitatif, seperti angket, *quistionaire*, tertutup dan *interview* tersktruktur. Analisa data kuantitatif dapat dilakukan melalui computer, dengan menggunakan teknik statistik.<sup>38</sup>

Proses pelaksanaan penelitian ini dilakukan yakni untuk mengetahui kualitas pelayanan publik penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif dalam pengumpulan datanya berupa penyebaran angket pada subjek penelitian serta dokumentasi. Data yang akan diperoleh nantinya akan dicari hipotesis alternative ( $H_a$ ) dan Hipotesis Nol ( $H_0$ )<sup>39</sup> untuk melihat ada atau tidaknya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (sebagai variabel X) terhadap peningkatan kepuasan masyarakat (sebagai variabel Y) di Dukcapil Kota Jambi.

### 1.8.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian memberikan gambaran tentang prosedur untuk mendapatkan informasi atau data diperlukan untuk menjawab seluruh pertanyaan penelitian. Di sini peneliti ingin menggambarkan dan menguraikan secara menyeluruh tentang data-data ditemui di lapangan dan

---

<sup>38</sup> Tim Penyusun. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah & Skripsi*. (STAI Ma'arif Jambi, 2019), hlm. 33

<sup>39</sup> Sutja, A dkk, *Panduan Penulisan Skripsi*. (Jambi: Program Studi BK FKIP Universitas Jambi, 2014), hlm. 73

mampu mengetahui kualitas pelayanan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat di Dukcapil Kota Jambi.

### **1.8.3 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Dukcapil Kota Jambi, sesuai dengan judul yang diangkat oleh peneliti, yakni kualitas pelayanan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat di Dukcapil Kota Jambi. Dengan alasan memilih di Kota Jambi untuk mempermudah mekanisme penelitian dan mudah mendapatkan data untuk diperoleh. Peneliti tertarik untuk mengetahui dan menganalisis kualitas dan upaya pemerintah mengatasi kendala dalam pelayanan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat di Dukcapil Kota Jambi. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2021 sampai dengan Juni 2022.

### **1.8.4 Jenis dan Sumber Data**

Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subjek darimana data dapat diperoleh.<sup>40</sup> Sumber data dalam penelitian ini adalah:

#### **1. Sumber Data Primer**

Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.<sup>41</sup> Data ini akan diambil yang berupa informasi atau keterangan dari hasil angket, wawancara dan observasi kepada seksi pembuatan KK dan KTP, pegawai dukcapil, dan warga, berkenaan dengan:

---

<sup>40</sup> Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*, (Jakarta : Rineka Cipta. 2013), hal. 172

<sup>41</sup> Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. (Bandung : Alfabeta. 2018), hal.308

- 1) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat di Dukcapil Kota Jambi.
- 2) Upaya pemerintah meningkatkan kualitas pelayanan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat di Dukcapil Kota Jambi.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.<sup>42</sup> Data tersebut yang berkenaan dengan gambaran umum Dukcapil Kota Jambi antara lain:

- 1) Profil
- 2) Visi dan Misi
- 3) Tujuan dan Sasaran
- 4) Struktur Organisasi
- 5) Tugas Pokok dan Fungsi

### 1.7.1 Teknik Penentuan Sampel

Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Random sampling*. Teknik *random sampling* ini adalah teknik mengambil sampel atau narasumber dengan cara acak, bertujuan tertentu sesuai dengan tema penelitian karena orang tersebut dianggap memiliki informasi diperlukan bagi penelitian.

Peneliti memiliki keterbatasan waktu, biaya dan tenaga untuk meneliti semua populasi. Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel dilakukan

---

<sup>42</sup> *Ibid*, hal.309

dengan menggunakan formula dari *Solvin* dikutip oleh Sutja<sup>43</sup> Formula ini digunakan untuk menguji representatif sampel penelitian yang ditetapkan peneliti. Jumlah populasi dari hasil data diambil oleh Disdukcapil tahun 2020 berjumlah 448.454 orang (*data terlampir*), dari hasil jumlah ini yang dijadikan sampel berdasarkan formulanya sebagai berikut:

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

$n$  = Jumlah sampel representatif yang diperlukan

$N$  = Jumlah populasi secara keseluruhan (dari data yang ada jumlah keseluruhan yang sudah buat KTP di Kota Jambi 448.454 orang)

$e$  = Tingkat signifikansi (error) yang ditetapkan peneliti (diambil ketentuan standar error nya 10% dari jumlah populasi yang ada)

$$n = \frac{448.454}{1+448.454(0.10)^2} = \frac{448.454}{1+448.454(0,01)} = \frac{448.454}{1+4.484,54} = \frac{448.454}{4.485,54} =$$

$$n = 99,98 = \mathbf{100}$$

Berdasarkan dengan perhitungan representatif sampel di atas, maka dari 448.454 orang yang telah membuat KTP sebelumnya dengan rincian 223.547 laki-laki dan 224.884 perempuan, masing-masingnya diambil 50 laki-laki dan 50 orang perempuan (10% tingkat signifikan error) sebagai sampel dalam penelitian ini untuk menguji kualitas pelayanan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat di Dukcapil Kota Jambi.

Rincian penyebaran sampel diambil dari berbagai jenjang pendidikan responden mulai dari SD, SMP, SMA, S.1, S.2 dan S3.

---

<sup>43</sup> Sutja, A dkk, *Op.Cit*, hlm 91



Tabel 1:2  
Perkiraan sampel penelitian

No	Kelas	Jumlah yang telah buat KTP	Jenjang Pendidikan	Sampel	Jumlah Sampel
1	Laki-laki	223.547	SD	10	50
			SMP	10	
			SMA	10	
			S.1	10	
			S.2 dan S.3	10	
2	Perempuan	224.884	SD	10	50
			SMP	10	
			SMA	10	
			S.1	10	
			S.2 dan S.3	10	
<b>Jumlah</b>		<b>448.454</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Sebaran jumlah sampel berdasarkan olahan data

Sampel dalam penelitian ini nanti akan dikumpulkan juga mempertimbangkan latar belakang pendidikan, pekerjaan serta penghasilan dari responden atau disebut dengan istilah *stratified random sampling* yakni pengambilan sampel melalui proses pembagian responden yang dijadikan sampel ke dalam strata<sup>44</sup>, memilih sampel nya secara acak sederhana yakni siapa yang ditemui di dukcapil yang sedang mengurus e-KTP dan membagi sampelnya secara merata berdasarkan jenjang pendidikannya baik itu dari tamatan SD sebanyak 10 orang, SMP sebanyak 10 orang, SMA sebanyak 10

<sup>44</sup> Hal ini perlu dilakukan untuk mengetahui pemahaman masyarakat secara umumnya dari semua kalangan baik itu yang tamatan sarjana, SMA, SMP maupun SD serta yang punya penghasilan yang kecil maupun yang punya penghasilan di atas 3 juta perbulannya untuk mengetahui secara umumnya pelayanan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat di Dukcapil Kota Jambi

orang, S.1 serta S.2 dan S.3 sebanyak 10 orang dari jenis kelamin laki-laki serta perempuan untuk mendapatkan pemahaman yang sama nantinya mengenai kualitas pelayanan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat di Dukcapil Kota Jambi.

### 1.7.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.<sup>45</sup> Untuk memperoleh data ini dibutuhkan dalam penelitian ini, maka teknik pengumpulan data digunakan sebagai berikut:

Angket yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengambil data di lapangan adalah angket tertutup.

Angket tertutup adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden tinggal memberikan centang (✓) pada kolom atau tempat yang sesuai. Angket terbuka adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden dapat memberikan isian sesuai dengan kehendaknya.<sup>46</sup>

Kemudian untuk mengoptimalkan hasil angket dengan jumlah responden yang ada angket yang disebarakan dengan google form dan manual diisi oleh responden saat mengadakan penelitian di Dukcapil Kota Jambi.

Pedoman pengumpulan data menggunakan angket berupa pertanyaan tertutup diberikan pada responden untuk diisi sesuai dengan apa yang mereka alami saat mengurus data di Dukcapil dan dijelaskan dalam sub indikator berikut ini:

---

<sup>45</sup> *Ibid*, hal.308

<sup>46</sup> Sugiyono. *Loc.Cit*, hal. 317

Tabel 1.3 Teknik Pengumpulan Data dengan Angket

Variabel	Indikator
Kualitas pelayanan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat di Dukcapil Kota Jambi	Berwujud
	Tanggapan
	Keandalan
	Jaminan
	Empati

Sumber: Indikator Kualitas Pelayanan dari Pendapat Zaithml dkk

Indikator di atas yang dijadikan sebagai tolak ukur untuk meneliti tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat di Dukcapil Kota Jambi. Adapun jawaban responden dan *scoring* nya dengan menggunakan Skala Likert sebagai pedoman penulis dalam menentukan skor dari jawaban responden dalam mengisi angket yang disebar, dasar pengisian skor tersebut dibagi menjadi 5 kategori yaitu:

Tabel 1.4 Jawaban Responden tentang Kualitas Pelayanan Beserta Skornya

Jawaban	Skor
Tidak Puas (TP)	1
Kurang Puas (KP)	2
Cukup Puas (CP)	3
Puas (P)	4
Sangat Puas (SP)	5

Sumber: Skor dengan Skala Likert

### 1.7.3 Teknik Analisis Data

Analisis data ini diperlukan sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain.<sup>47</sup>

Analisis data yang berupa hasil dari angket dalam penelitian ini dilakukan secara kuantitatif. Selanjutnya untuk mengetahui rentang skala (RS) yang dapat dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$RS = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{jumlah tingkat}}$$

Berdasarkan perhitungan rentang skala di atas, maka dapat diketahui nilai skor sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Nilai skor terendah} &= n \times \text{skor terendah} \\ &= 100 \times 1 \\ &= 100 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai skor tertinggi} &= n \times \text{skor tertinggi} \\ &= 100 \times 5 \\ &= 500 \end{aligned}$$

$$\text{Rentang Skala (RS)} = \frac{500 - 100}{5} = \mathbf{80}$$

Berdasarkan perhitungan nilai rentang skala dan nilai rentang skor di atas, maka hal itu menjadi dasar untuk melakukan penilaian terhadap skor indikator variabel penelitian dalam pengolahan data yang didapat nanti sehingga dapat diklasifikasikan skala indikator tingkat kepuasan masyarakat sebagai berikut:

---

<sup>47</sup> *Ibid*, hal. 334

Tabel 1.5. Klasifikasi Rentang Skala Indikator Variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat

Variabel	Skor	Rentang Skala	Klasifikasi
Tingkat Kepuasan Masyarakat	1	100 - 180	Tidak Puas
	2	181 - 260	Kurang Puas
	3	261 - 340	Cukup Puas
	4	341 - 420	Puas
	5	421 - 500	Sangat Puas

Sumber: Penggabungan skor, rentang skala dari rumus sebelumnya dan diklasifikasikan

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, angket, catatan lapangan dan bahan-bahan lain.<sup>48</sup> Analisis data ini diperlukan sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Setelah data terkumpul, peneliti melakukan analisis atau mengolah data yang diperoleh agar dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang telah diajukan. Proses pengolahan analisis data di penelitian ini melalui beberapa tahapan untuk mendapatkan akurasi data. Ada tiga tahap dalam mengolah data, yaitu:

### 1. Tahap Pertama (Pengolahan Data)

#### a) Editing

Sebelum data diolah, data tersebut perlu diedit atau dengan kata lain data yang telah dikumpulkan dalam *record book*, daftar pertanyaan atau *interview guide* perlu dibaca sekali lagi dan diperbaiki jika ada

---

<sup>48</sup> *Ibid*, hal. 334

kesalahan disesuaikan dengan daftar komponen yang ingin diteliti mengenai kepuasan masyarakat dalam berurusan di Dukcapil Kota Jambi.

*b) Coding*

Yaitu pemberian kode-kode pada tiap-tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama. Kode adalah isyarat yang dibuat dalam bentuk angka/huruf yang memberikan petunjuk atau identitas pada suatu informasi atau data yang akan dianalisis.

*c) Tabulasi*

Yaitu memasukkan data ke dalam tabel-tabel dan mengatur angka-angka sehingga dapat dihitung jumlah kasus dalam beberapa kategori.

*d) Penerapan data sesuai dengan pendekatan penelitian*

Yaitu pengolahan data dengan menggunakan rumus-rumus yang ada sesuai dengan pendekatan penelitian yang diambil.

Kemudian data dianalisis deskriptif dalam penelitian ini menggunakan kelas interval, frekuensi dan kategori. Ada lima kategori yang digunakan dalam penelitian ini untuk menggambarkan keadaan hasil penelitian dari sampel yang diolah, mulai dari kategori tidak puas, kurang puas, cukup puas, puas, sangat puas.

## **2. Tahap Kedua (Uji Asumsi Klasik)**

Tahap pengujian persyaratan analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis berdasarkan aplikasi IBM SPSS Statistics V.26

diolah berdasarkan perolehan tabulasi data sumber isian reponden adalah sebagai berikut:

### 1) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data yang didapatkan mengikuti atau mendekati hukum sebaran normal baku dari Gauss. Disini peneliti menggunakan uji *kolmogorov-smirnov* satu sampel dengan aplikasi IBM SPSS Statistics V.26 untuk menguji normalitas data.

### 2) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah terdapat korelasi yang tinggi di antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Deteksi multikolinieritas dapat diketahui dengan melihat *tolerance* dan lawannya *Variance Inflation Factor (VIF)*. Suatu variabel tidak terkena masalah multikolinieritas apabila nilai *Variance Inflation Factor (VIF)*  $< 5$  dan nilai *tolerance*  $> 0.1$ . Uji multikolinieritas pada penelitian ini akan dilihat dari hasil pengolahan data aplikasi IBM SPSS Statistics V.26 pada kolom *Colinearity Statistic*.

### 3) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk menguji apakah variabel dependen berkorelasi dengan variabel dependen itu sendiri atau tidak. Untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi pada penelitian ini adalah dengan *Uji Durbin-Watson (DW test)* pada aplikasi IBM SPSS

Statistics V.26 . Uji ini menghasilkan nilai DW hitung ( $d$ ) dan nilai DW tabel ( $dL$  dan  $du$ ). Aturan pengujiannya adalah :

Tabel 1.6 Aturan Pengujian Uji Autokorelasi

Jika	Keputusan
$d < dL$	Terjadi masalah autokorelasi yang positif yang perlu perbaikan
$dL < d < du$	Ada masalah autokorelasi positif tetapi lemah, dengan perbaikan akan lebih baik.
$du < d < 4-du$	Tidak ada masalah autokorelasi
$4-du < d < 4-dL$	Masalah autokorelasi lemah, dengan perbaikan akan lebih baik.
$4-dL < d$	Masalah autokorelasi serius.

Sumber: Pedoman deskripsi hasil Uji Autokorelasi

#### 4) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi adanya ketidaksamaan *variance residual* dari suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lainnya tidak tetap, maka diduga terdapat masalah heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas dapat diketahui dengan melihat penyebaran dan varians residual dalam diagram pencar atau diagram tebal (*scatter-plot*) hasil dari pengolahan aplikasi IBM SPSS Statistics V.26. Sumbu X pada diagram pencar biasanya menunjukkan variabel independen, sedangkan sumbu Y menunjukkan variabel dependen.



### 3. Tahap Ketiga (Analisis Regresi Linier Berganda)

Setelah pengujian prasyarat tersebut maka langkah selanjutnya dilakukan analisis data. Teknik ini digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi.<sup>49</sup>

Dalam penelitian ini teknik statistik yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Regresi linier berganda digunakan untuk lebih dari satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel tak bebas (*dependent*). Rumus regresi linier berganda sebagai berikut:<sup>50</sup>

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat (kepuasan masyarakat)

X = Variabel bebas

X<sub>1</sub> = Berwujud

X<sub>2</sub> = Tanggapan

X<sub>3</sub> = Keandalan

X<sub>4</sub> = Jaminan

X<sub>5</sub> = Empati

a = harga Y apabila X = 0 (harga konstanta)

b = koefisiensi korelasi

e = standar error

---

<sup>49</sup> Sugiyono. 2015. *Statistik Untuk Penelitian*. (Bandung: CV. Alfabeta), hlm. 265

<sup>50</sup> Siregar dan Sofyan. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 205

#### 4. Tahap Ke empat (Uji Hipotesis)

##### 1) Uji Statistik F

Uji F bertujuan untuk mencari apakah variabel independen secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi variabel dependen. Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh dari seluruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Tingkatan yang digunakan adalah sebesar 0,5 atau 5% jika nilai signifikan  $F < 0,05$  maka dapat diartikan bahwa variabel independent secara simultan mempengaruhi variabel dependen ataupun sebaliknya.

Pengujian statistik ANOVA pada aplikasi IBM SPSS Statistics V.26 merupakan bentuk pengujian hipotesis dimana dapat menarik kesimpulan berdasarkan data atau kelompok statistik yang disimpulkan. Pengambilan keputusan dilihat dari pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai F yang terdapat di dalam tabel ANOVA, tingkat signifikansi yang digunakan yaitu sebesar 0,05.

Nilai  $F_{tabel}$  diperoleh berdasarkan rumus  $F_{tabel} = F(k; n - k)$

Keterangan :

k = jumlah variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ )

n = jumlah responden

Adapun ketentuan dari Uji F yaitu sebagai berikut:

(1) Jika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Artinya ada pengaruh secara simultan antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan masyarakat.

(2) Jika nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Artinya tidak ada pengaruh secara simultan antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan masyarakat.

## 2) Uji Signifikan Hubungan Parsial (Uji T)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dalam penelitian ini, untuk melakukan uji-t digunakan tabel *coefficient* dari hasil pengolahan data aplikasi IBM SPSS Statistics V.26. Pengambilan keputusan dilakukan dengan melihat nilai signifikansi pada tabel *coefficient*. Dasar pengujian hasil regresi dilakukan dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau dengan taraf signifikannya sebesar 5%. Nilai  $t_{tabel}$  diperoleh berdasarkan rumus  $t_{tabel} = t(k; n - k - 1)$

Keterangan :

k = Nilai variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ )

n = Jumlah responden

Adapun kriteria dari uji statistik t yaitu:

(1) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara indikator variabel kualitas pelayanan secara parsial terhadap variabel kepuasan masyarakat.

(2) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara indikator

variabel kualitas pelayanan secara parsial terhadap variabel kepuasan masyarakat.

### 3) Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Koefisien determinasi bermakna sebagai sumbangan pengaruh yang diberikan variabel bebas (variabel X) terhadap variabel terikat (variabel Y) atau dengan kata lain nilai koefisien determinasi ini berguna untuk memprediksi dan melihat seberapa besar kontribusi pengaruh yang diberikan setiap indikator variabel kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan masyarakat.

Besarnya nilai koefisien determinasi ini umumnya berkisar antara 0 – 1. Nilai ini dilihat dari *R Square* hasil pengolahan data pada aplikasi IBM SPSS Statistics V.26. Semakin kecil *R Square* maka artinya pengaruh variabel kualitas pelayanan publik terhadap variabel kepuasan masyarakat semakin lemah. Sebaliknya jika nilai *R Square* semakin mendekati angka 1, maka pengaruh tersebut semakin kuat.