KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BIDANG PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN Se-KOTA SALATIGA

SKRIPSI

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
pada Universitas Negeri Semarang

Oleh

Sabrina Elliya Adelina

7101415330

JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2020

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui dan disahkan oleh dosen pembimbing skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 11 Desember 2019

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi,	Dosen Pembimbing,
Ahmad Nurkhin, S. Pd., M. Si	Dr. S. Martono, M. Si
NIP. 198201302009121005	NIP 196603081989011001

PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 31 Maret 2020

Penguji I

Dra. Nanik Suryani, M. Pd.
NIP. 195604211985032001

Penguji II

Farur Rozi, S. Pd., M. Pd., Ph. D.
NIP. 197610222008121002

Penguji III

Dr. S. Martono, M. Si
NIP 196603081989011001

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi

Drs. Heri Yanto, M.B.A., Ph. D.
NIP. 196307181987021001

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Sabrina Elliya Adelina
NIM	: 7101415330
Tempat Tanggal Lahir	: Kab. Semarang, 15 Maret 1996
Alamat	: Perumahan Sraten Permai RT.06/RW.07 Blok.O/No.2 Kec. Tuntang, Kab. Semarang

Menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila di kemudian hari di terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, Maret 2020

Sabrina Elliya Adelina

NIM. 7101415330

iv

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Saat anda gagal mencapai impian anda,

jangan pernah berhenti untuk terus mencoba

sampai akhirnya tak ada lagi kekuatan untuk

mencobanya.

PERSEMBAHAN

Saya persembahkan karya tulis ini untuk :

1. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Agus Mabruri dan Ibu Husnul Khotimah.
2. Suami saya tercinta yang senantiasa menyemangati saya.
3. Kedua Adik saya yang senantisa mendukung saya.
4. Guru saya dan Almamater saya.

PRAKATA

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Kependudukan Se-Kota Salatiga"** dengan baik. Peneliti memahami bahwa dalam penelitian skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segenap kerendahan hati peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M. Hum., selaku Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kemudahan administrasi perijinan selama pelaksanaan penelitian.
2. Drs. Heri Yanto, M.B.A, Ph. D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi.
3. Ahmad Nurkhin, S.Pd., M.Si., selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian.
4. Dr. S. Martono, M. Si., selaku Dosen Pembimbing sekaligus Dosen Penguji III yang telah berkenan memberikan arahan dan bimbingan dengan penuh kesabaran dan tanggung jawab, terima kasih atas ilmu, nasehat, dan nilai kehidupan yang telah diberikan.
5. Dra. Nanik Suryani, M. Pd. selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan dan arahan dalam skripsi ini.

6. Fahrur Rozi, S. Pd., M. Pd., Ph.D. selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan dan arahan dalam skripsi ini.
7. Seluruh dosen Universitas Negeri Semarang yang telah mendidik dan mengajar peneliti selama menjadi mahasiswa.
8. Bapak Muhadi, selaku Camat Argomulyo yang telah mengijinkan dilaksanakannya penelitian.
9. Bapak Supriyono, SH. MM, selaku Camat Sidomukti yang telah mengijinkan dilaksanakannya penelitian.
10. Bapak Haryanto, SE. MM, selaku Camat Sidorejo yang telah mengijinkan dilaksanakannya penelitian.
11. Bapak Bambang Hartono SE, selaku Camat Tingkir yang telah mengijinkan dilaksanakannya penelitian.
12. Semua pihak yang telah memberikan motivasi, bantuan dan masukan dalam penelitian skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Semarang, 02 Maret 2020

Peneliti

SARI

Adelina, Sabrina Elliya. 2020. Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan se-Kota Salatiga. Skripsi. Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing Dr. S. Martono, M. Si

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Kependudukan

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasaan pengguna layanan publik adalah kualitas pelayanan. Untuk mencapai kepuasaan pengguna layanan publik, maka penyelenggara layanan publik harus memberikan kualitas terhadap jasa yang diberikan. Melalui kualitas pelayanan yang diberikan harapannya kebutuhan pengguna layanan publik dapat terpenuhi sesuai dengan harapan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menguji Kualitas Pelayanan variabel independen yaitu Pelayanan Publik terhadap variabel dependen yaitu Pelayanan Administrasi Kependudukan.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang melakukan pelayanan di Kecamatan se-Kota Salatiga. Berdasarkan populasi tersebut pengunjung yang merupakan masyarakat se-Kota Salatiga tidak dapat ditentukan jumlahnya sehingga sampel diambil dengan menggunakan teknik *Sampling Insidental*. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan metode obeservasi, wawancara, angket dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah angka indeks.

Hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan mengenai Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan se-Kota Salatiga menunjukkan bahwa rata-rata kualitas pelayanan publik memperoleh angka indeks sebesar 81,37%. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat yang merupakan pengunjung kecamatan di Kota Salatiga pandangan yang sedang mengenai kualitas pelayanan. Hal ini dikarenakan belum maksimalnya kualitas pelayanan kecamatan se-Kota Salatiga.

Simpulan dari penelitian ini bahwa masyarakat Kota Salatiga memiliki pandangan jika pelayanan kecamatan belum maksimal. Hal tersebut terlihat pada masih kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana di kecamatan se-Kota Salatiga.

ABSTRACT

Adelina, Sabrina Elliya. 2020. Quality of Public Services in the Field of Population Administration Services in Salatiga Subdistricts. Final Project. Department of Economic Education. Faculty of Economic. Universitas Negeri Semarang. Advisors: Dr. S. Martono, M. Si

Keywords : ***Service Quality, Public Service, Population Administration Services***

One of the factors that influence the satisfaction of users of public services is the quality of service. To achieve the satisfaction of users of public services, public service providers must provide quality to the services provided. Through the quality of services provided, expectations of the needs of users of public services can be met in accordance with expectations. The purpose of this study is to examine the Service Quality of the independent variable, namely Public Service on the dependent variable, namely Population Administration Services.

The population of this research is all of the people doing services in the Subdistricts of Salatiga City.Based on this population, visitors who are residents of the City of Salatiga cannot be determined in number, so samples are taken using incidental sampling techniques.This research is a quantitative descriptive study with data collection techniques using the method of observation, interviews, questionnaires and documentation. The data analysis technique used is the index number.

The results of the research and discussion described on the Quality of Public Services in the Population Administration Services in the Districts of Salatiga City indicate that the average quality of public services obtained an index figure of 81.37%. This shows that the community who are visitors to the district in Salatiga are having a moderate view of service quality. This is because the service quality of sub-districts in Salatiga City has not been maximized.

The conclusion from this study is that the people of Salatiga City have a view that sub-district services have not been maximized. This can be seen in the lack of employee resources and the lack of infrastructure in districts in Salatiga City.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **ii**

PENGESAHAN KELULUSAN ..... **iii**

PERNYATAAN ..... **iv**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **v**

PRAKATA ..... **vi**

SARI ..... **vii**

ABSTRACT ..... **viii**

DAFTAR ISI ..... **ix**

DAFTAR TABEL ..... **xiii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**

BAB I PENDAULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah 1

1.2. Identifikasi Masalah 15

1.3. Cakupan Masalah 15

1.4. Rumusan Masalah 16

1.5. Tujuan Penelitian 16

1.6. Manfaat Penelitian 17

1.6.1. Manfaat Teoritis 17

1.6.2. Manfaat Praktis 17

1.7. Orisinalitas Penelitian 18

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan 19

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 19

2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan 20

2.1.3 Kesenjangan Kualitas Pelayanan 22

2.2 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik 23

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik 23

2.2.2 Jenis Pelayanan Publik 24

2.2.3 Unsur-unsur Pelayanan Publik 26

2.2.4 Azas dan Standar Pelayanan Publik 28

2.3 Tinjauan Tentang Pelayanan Prima 30

2.3.1 Definisi Pelayanan Prima 30

2.3.2 Tujuan Pelayanan Prima 31

2.3.3 Manfaat Pelayanan Prima 32

2.3.4 Prinsip-prinsip Pelayanan Prima 34

2.4 Tinjauan Tentang Penelitian Terdahulu 37

2.5 Kerangka Berfikir 38

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Desain Penelitian 41

3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel Penelitian 43

3.2.1 Populasi 43

3.2.2 Sampel 43

3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel Penelitian 48

3.3 Variabel Penellitian 50

3.4 Metode Pengumpulan Data 51

3.4.1 Metode Kuisioner 52

3.4.2 Metode Observasi 53

3.5 Uji Instrumen Peneitian 54

3.5.1 Uji Validitas 54

3.5.2 Uji Reliabilitas 55

3.6 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data 57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 59

4.1.1 Gambaran Umum Kecamatan se Kota Salatiga 59

4.1.2 Deskripsi Indikator *Tangible* (Bukti Fisik) 61

4.1.3 Deskripsi Indikator *Relliabillity* (Kehandalan) 65

4.1.4 Deskripsi Indikator *Responsiveness* (Ketanggapan) 68

4.1.5 Deskripsi Indikator *Assurance* (Jaminan) 71

4.1.6 Deskripsi Indikator *Emphaty* (Empati) 75

4.2 Pembahasan 80

4.2.1 Deskripsi Variabel Penellitian 80

BAB V PENUTUP

5.1 Simpulan 85

5.2 Saran 87

DAFTAR PUSTAKA 89

LAMPIRAN 90

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 *Standar Operating Prosedure* (SOP) 12

Tabel 3.1 Jenis Pelayanan Kecamatan se Kota Salatiga 42

Tabel 3.2 Distribusi Pengambillan Sampel 49

Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan di Kecamatan 56

Tabel 3.4 Kriteria Angka Indeks 58

Tabel 4.1 Jenis Pelayanan di Kecamatan se Kota Salatiga 61

Tabel 4.2 Indeks Indikator *Tangible* (Bukti Fisik) 62

Tabel 4.3 Indeks Indikator *Reliabillity* (Kehandalan) 66

Tabel 4.4 Indeks Indikator *Responsiveness* (Ketanggapan) 68

Tabel 4.5 Indeks Indikator *Assurance* (Jaminan) 72

Tabel 4.6 Indeks Inikator *Emphaty* (Empati) 76

Tabel 4.7 Nilai Indeks Variabel Kualitas Layanan 80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangan Berfikir 40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Observasi 94

Lampiran 2 Transkip Wawancara 95

Lampiran 3 Visi dan Misi Kecamatan se Kota Salatiga 113

Lampiran 4 Struktur Organisasi Kecamatan se Kota Salatiga 114

Lampiran 5 Surat Izin Penelitian 115

Lampiran 6 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian 116

Lampiran 7 Instrumen Penelitian 118

Lampiran 8 Surat Keterangan Selesai Penelitian 125

Lampiran 9 Hasil Uji Reliabilitas 126

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan merupakan salah satu hal yang penting dan dijadikan sebagai kunci keberhasilan dalam segala usaha dan kegiatan yang bersifat jasa. Terdapat beberapa jenis pelayanan yang dilaksanakan oleh sebuah organisasi baik negeri maupun swasta, salah satunya adalah pelayanan yang ada di instansi pemerintah. Kualitas pelayanan publik yang belum memenuhi harapan masyarakat dalam arti tingkat kepuasaan masyarakat masih rendah ditandai dengan masih banyaknya keluhan-keluhan terhadap penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah segala sesuatu yang dilakukan oleh suatu organisasi atau instansi sebagai upaya pemenuhan masyarakat. Pelayanan dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan oleh tiap-tiap organisasi atau instansi. Salah satu penyelenggara layanan publik adalah instansi pemerintahan.

Bentuk layanan dari instansi pemerintahan ini diantaranya yaitu pada bidang administrasi kependudukan. Dalam pasal 1 UU No. 34 Tahun 2013, administrasi kependudukan adalah:

> Rangkaian penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Menurut Roth dalam Istianto (2011:106) menyatakan bahwa, “pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok atau organisasi”. Menurut Mahmudi dalam Hardiyansyah (2018:26) pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan kedalam dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Pelayanan kebutuhan dasar meliputi kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat sedangkan pelayanan umum meliputi pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa.

Dalam bidang pelayanan publik ini kebijakan pemerintah harus disesuaikan dengan kepentingan, keinginan, harapan dan tuntutan masyarakat dalam rangka memenuhi segala hak dan kewajiban masyarakat sebagai warga negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sehingga negara didirikan oleh publik (masyarakat) dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat itu sendiri. Sebagai upaya meningkatkan penyelenggaraan pelayanan, kualitas pelayanan tidak dapat dinilai dari sudut pandang penyediaan layanan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penerima layanan.

Parasuraman, Zeithml, dan Berry dalam Tjiptono (2016:125) bahwa kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan penerima layanan secara konsisten. Dengan kata lain apabila pelayanan jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*)

berkualitas sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat maka kualitas pelayanan jasa tersebut di persepsikan baik dan memuaskan masyarakat, sedangkan apabila pelayanan jasa yang diterima lebih rendah daripada layanan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Pemerintah daerah secara terus menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan penelitian Supriadi (2012) menyimpulkan bahwa terdapat kualitas pelayanan yang kurang memuaskan karena adanya kesenjangan antara harapan masyarakat sebagai pengguna layanan dan nilai yang diterima masyarakat terhadap pelayanan tersebut tidak seimbang. Sehingga dalam hal ini kepuasan masyarakat merupakan salah satu yang perlu diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan keleluasaaan untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan disuatu organisasi maka diperlukan suatu layanan prima. Menurut Achmad dkk. (2012:80) menyatakan bahwa, “layanan prima adalah layanan yang membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang dengan sangat baik”. Dari kutipan diatas dapat dijelaskan bahwa kebutuhan yang diharapkan seorang tersebut dalam hal ini masyarakat yang telah menerima pelayanan dapat dipenuhi.

Sehingga layanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan (Rahmayanty, 2013:17). Dalam hal ini

pelayanan yang diharapkan adalah pelayanan yang berkualitas. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal (Hardiyansyah, 2018:111). Dengan begitu, diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat setempat.

Kualitas pelayanan prima yang dimaksud yaitu pelayanan yang mendekatkan pemerintah kepada masyarakat. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui dan menganalisis berbagai persoalan yang dihadapi oleh masyarakat yang kemudian menciptakan strategi pelayanan yang efisien. Namun dalam prakteknya, organisasi penyelenggara pelayanan publik masih ada kekurangan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Salah satu faktornya adalah rendahnya kualitas pelayanan. Fitzsimmons dalam Sinambela (2014:7) berpendapat terdapat lima indikator pelayanan publik yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Setiap indikator dari pelayanan publik yang ada pada instansi pemerintah tersebut harus diperhatikan, karena dengan adanya indikator pelayanan publik tersebut menggambarkan persepsi pengguna layanan yang lebih tepat, sehingga dapat mengevaluasi kualitas pelayanan yang diterimanya.

Indikator yang pertama adalah *tangible* atau bukti fisik berkaitan dengan fasilitas, peralatan dan penampilan personel secara fisik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sri Susanti (2014:7) Kendala dalam pelayanan publik di administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping menunjukkan bahwa kurang memadainya tempat menunggu untuk masyarakat yang akan melakukan pelayanan. Jumlah kursi yang tersedia adalah 2 kursi panjang

yang dapat memuat 8 orang pengunjung sedangkan pada kenyataannya pengunjung yang melaksanakan pelayanan secara bersamaan mencapai 10 orang lebih. Sehingga tidak sedikit masyarakat yang kelelahan berdiri menunggu gilirannya dilayani oleh pihak Kecamatan. Ruang pelayanan yang ukurannya 8x6 m2 yang di dalamnya terdapat 5 orang pegawai dan meja kerjanya, meja tempat pelayanan dengan tempat menunggu untuk masyarakat, kemudian terdapat 2 set alat untuk perekaman data e-KTP. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ones (2015:214) pada indikator *tangible* sarana prasarana dalam hal ini sudah cukup baik akan tetapi mengenai sarana yang masih kurang, misalnya *filing cabinet* yang berfungsi untuk menyimpan berkas dan memudahkan pegawai dalam mencari berkas namun didapati berkas yang disimpan dalam *filing cabinet* penataannya kurang rapi dan tidak ditemukan aturan dalam penyimpanan, sehingga ketika pegawai membutuhkan berkas/data tersebut pegawai mengalami kesulitan dalam menemukan berkas yang akan dibutuhkan. Sarana dan prasarana yang baik dibutuhkan agar masyarakat merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan.

Indikator yang kedua adalah *reliability* yang terkait dengan kemampuan perusahaan dalam menyediakan pelayanan yang dapat diandalkan dan akurat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Widi (2010:43) Tidak optimalnya informasi yang diterima masyarakat tentang produk, syarat, dan lama pembuatannya memperlihatkan bahwa pegawai kecamatan belum memberikan informasi yang jelas dan menyeluruh kepada masyarakat.

Sehingga menyulitkan pengunjung yang datang. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Sutrasmawati (2009:120) mengenai kemampuan perusahaan dalam menyediakan pelayanan yang dapat diandalkan dan akurat sudah sangat baik karena semua persyaratan dan informasi telah diperlihatkan pada bagan atau papan informasi yang telah tersedia.

Indikator ketiga, *responsiveness* yang berhubungan dengan keinginan perusahaan untuk membantu konsumen dan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Susanti (2014:8) mengenai pekerjaan administrasi yang belum terlaksana dengan baik, yaitu penataan arsip di ruang pelayanan masih terlihat penataan arsip yang belum tertata rapi di dalam almari arsip. Dengan sistem kearsipan yang tidak sesuai dengan prosedur dapat meyulitkan pegawai pelayanan dalam melayani karena dalam pencarian membutuhkan waktu lama karena penataan arsip yang belum benar. Sehingga dalam melayani pelayanan menjadi kurang cepat karena terganggu dengan pencarian arsip yang lama. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwi (2015:124) mengenai kemampuan perusahaan dalam menyediakan pelayanan yang dapat diandalkan dan akurat sudah sangat terampil dan cermat sehingga pengunjung yang ingin melakukan pelayanan tidak membutuhkan waktu lama.

Indikator keempat adalah *assurance* berkaitan dengan pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan pegawai dalam menyampaikan kebenaran dan meyakinkan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Gita (2014:212) Ketidakramahan tersebut terlihat ketika pegawai yang tidak memberikan

senyum kepada pengguna layanan, petugas yang mengobrol dengan petugas lain yang membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik. Selain itu penulis menemukan adanya respon pegawai yang tidak tanggap dengan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan dan belum mengerti mengenai prosedur pelayanan. sikap tidak tanggap sangat menganggu kualitas pelayanan yang di rasakan oleh masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Yusman (2018:32) kualitas pelayanan publik sudah cukup baik dengan tanggapan masyarakat yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan, ramahnya pegawai dalam melakukan pelayanan dan mengerti akan apa yang dibutuhkan oleh pengunjung.

Sedangkan Indikator kelima adalah *empathy* yang berkaitan dengan tingkat penjagaan dan perhatian yang disediakan bagi pengunjung. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK) UGM dengan Pemkot Yogyakarta, Blitar dan Ambarawa, menyebutkan bahwa warga pengguna layanan publik belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah. Hal ini terjadi karena semua peraturan dan system pelayanan ditentukan secara sepihak oleh birokrasi pemerintah tanpa bertanya atau berusaha memahami kesulitan, harapan dan aspirasi warga terhadap pelayanan yang sebetulnya diinginkan warganya.

Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik *(good governance)* serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparasi dan standarisasi pelayanan. Adapun tugas lain dari kecamatan yaitu melayani dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, surat nikah, sertifikat tanah, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), keterangan pindah, pertanahan, ijin tebang kayu rakyat, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), ijin keramaian, legalisasi surat-surat, dan program keluarga harapan. Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya.

Kantor Kecamatan tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Pemerintah kota Salatiga selaku pelaksana pembangunan daerah dituntut untuk dapat melakukan perbaikan mutu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui lembaga-lembaga pemerintah khususnya yang ada pada kantor kecamatan se-Kota Salatiga.

Kantor kecamatan di Kota Salatiga merupakan dinas yang lebih sering melakukan pelayanan kepada masyarakat karena semua hal yang berkaitan dengan kelengkapan surat-surat untuk kehidupan masyarakat dilakukan setiap harinya di kantor tersebut. Penduduk wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada instansi pelaksana administrasi kependudukan dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan peneliti pada 4 kecamatan yang ada di Kota Salatiga yaitu Kecamatan Argomulyo, Kecamatan Sidomukti, Kecamatan Sidorejo dan Kecamatan Tingkir terdapat beberapa permasalahan terkait dengan lima dimensi kualitas pelayanan tersebut. Memperhatikan pentingnya layanan dalam suatu kegiatan organisasi maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian besar dari masyarakat maupun manajemen organisasi. Observasi awal yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 22 dan 23 Agustus 2019 yaitu dengan mewawancarai pegunjung dalam hal ini masyarakat yang menerima layanan mengenai kesan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di Kecamatan Argomulyo, Kecamatan Sidomukti, Kecamatan Sidorejo dan Kecamatan Tingkir. Permasalahan yang ada berdasarkan wawancara informan satu, kendala dalam pelayanan di Kecamatan Sidomukti seperti kurangnya fasilitas tempat duduk di ruang tunggu, persyaratan yang dibutuhkan masih ada yang kurang, dan waktu antrian pada saat pelayanan lama kemungkinan hal ini disebabkan karena pengunjung yang membutuhkan layanan juga banyak.

Selanjutnya peneliti juga mewawancarai Kepala Bidang Bagian Umum dan Kepegawaian Kecamatan Tingkir yaitu dengan Ibu Yuni Ari Yanti. Dari hasil wawancara tersebut ada beberapa informasi permasalahan yang peneliti peroleh mengenai jangka waktu pelayanan, sebagai contoh ketika masyarakat mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP). Masyarakat menyampaikan proses pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu lima hari kerja. Standar waktu yang diberikan yaitu lima hari kerja namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan KTP mencapai kurang lebih dua minggu yang dikarenakan bahan dasar untuk membuat KTP, seperti kartu/bahan untuk membuat KTP harus menunggu pengiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu penerbitan KTP selesai dalam waktu 5 hari kerja.

Permasalahan yang ada berdasarkan wawancara dengan informan kedua yaitu pegawai di Kecamatan Sidorejo ada yang kurang ramah, pegawai yang kurang ramah ini pada bagian Seksi Pelayanan. Kemudian berdasarkan wawancara dengan informan ketiga, kendalanya adalah kurang tanggapnya pegawai dalam menjawab keluhan atau permasalahan yang diajukan masyarakat. Pada hal ini terjadi di Kecamatan Tingkir dikarenakan kurangnya pegawai pelayanan sehingga pegawai yang lain meranggkap pekerjaannya. Selanjutnya berdasarkan wawancara dengan informan keempat kurang

ramahnya pegawai bagaian pelayanan di Kecamatan Argomulyo membuat pengunjung kurang nyaman dalam melakukan pelayanan.

Kemudian berdasarkan hasil pengamatan peneliti, secara keseluruhan fasilitas yang ada di Kecamatan se-Kota Salatiga sudah cukup bagus dan lengkap tetapi ketika pengunjung yang membutuhkan layanan sedang ramai kursi yang ada tidak cukup menampung pengunjung yang datang. Selanjutnya waktu yang diperlukan dalam proses pelayanan masih melebihi SOP. Permasalahan lain yang ditemui mengenai pekerjaan administrasi yang belum terlaksana dengan baik, yaitu penataan arsip di ruang pelayanan masih terlihat belum tertata rapi di dalam almari arsip. Dengan sistem kearsipan yang tidak sesuai dengan prosedur dapat meyulitkan pegawai pelayanan dalam melayani karena dalam pencarian membutuhkan waktu lama karena penataan arsip yang belum benar. Sehingga dalam melayani pelayanan menjadi kurang cepat karena terganggu dengan pencarian arsip yang lama. Idealnya dalam suatu standar pelayanan dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang harus dilakukan pada saat memberikan pelayanan. Berikut ini merupakan Standar Operasional Prosedur tentang waktu yang dibutuhkan pegawai dalam melaksanakan pelayanan di Kantor Kecamatan se-Kota Salatiga Nomor 067 / 174 /2019 yang terdapat pada tabel 1.1

Tabel 1.1
***Standar Operating Prosedure* (SOP)**
Kecamatan se-Kota Salatiga Tahun 2019

No	Jenis Pelayanan	Waktu Pelayanan	Keterangan
1	Kartu Tanda Penduduk (KTP EL)	35 Menit	Penerbitan dalam 5 hari Kerja
2	Kartu Keluarga (KK) baru	30 Menit	
3	Kartu Identitas Anak (KIA)	30 Menit	
4	Pindah Antar Kabupaten	25 Menit	Penerbitan dalam waktu 60 Menit
5	Pindah Antar Kecamatan	25 Menit	
6	Pindah Antar Kelurahan	25 Menit	
7	Legalisasi	30 Menit	
8	Surat Waris	30 Menit	
9	Kutipan C	30 Menit	
10	Surat Cerai	20 Menit	
11	Surat Rujuk	20 Menit	
12	KeteranganStatus Perkawinan	25 Menit	
13	Akte Kelahiran	30 Menit	Penerbitan dalam waktu minimal 90 Menit
14	Akte Kematian	30 Menit	
15	Akte Perkawinan	35 Menit	
16	Akte Perceraian	35 Menit	
17	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	30 Menit	Penerbitan dalam 5 hari Kerja
18	Izin Pemakaman	30 Menit	
19	Izin IUMK	30 Menit	
	Izin TDUP	30 Menit	

Sumber: Kecamatan se-Kota Salatiga

Berdasarkan tabel tersebut waktu yang diperlukan dalam pembuatan KTP 35 menit, tetapi ternyata fakta dilapangan menurut wawancara dengan Bagian Pelayanan dan Kepegawaian, proses penyelesaian pembuatan KTP bisa sampai kurang lebih dua minggu. Hal ini tentu menimbulkan keluhan dan ketidakpuasan dari masyarakat yang menerima pelayanan di Kecamatan se-Kota Salatiga, sehingga masyarakat mempersepsikan kurang baik.

Fungsi Kantor Kecamatan sebagai penyedia layanan jasa administrasi kependudukan dan berhubungan langsung dengan masyarakat maka Kantor Kecamatan harus memperhatikan bagaimana kualitas layanan jasa administrasi kependudukan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan kepada masyarakat yang menerima layanan administrasi kependudukan tersebut. untuk menghasilkan suatu produk pelayanan yang berkualitas, maka suatu perusahaan jasa harus memenuhi harapan konsumen (*perceived value*), baik itu konsumen internal (karyawan) maupun konsumen eksternal (pelanggan). Harapan konsumen tersebut berasal dari ekspektasi konsumen tentang jasa yang diberikan dan persepsi konsumen berdasarkan pengalaman mereka sebelumnya.

Berdasarkan penelitian terdahulu Andi Supriadi (2012) dalam menilai Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini menjelaskan tentang kualitas pelayanan di Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang yang dinilai masih kurang memuaskan, karena kesenjangan antara harapan masyarakat sebagai pengguna layanan dan nilai yang diterima masyarakat terhadap pelayanan tersebut tidak seimbang. Serta perlu adanya peningkatan kinerja dari aparat pelayan publik agar lebih maksimal.

Oleh karena itu, peneliti dalam mengukur kualitas pelayanan menggunakan lima dimensi kuaitas pelayanan publik menurut Zeithhaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui

kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, kelima indikator pelayanan publik tersebut meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Setiap indikator dari pelayanan publik yang ada pada instansi pemerintah harus diperhatikan, karena dengan adanya indikator pelayanan publik tersebut menggambarkan persepsi pengguna layanan yang lebih tepat, sehingga dapat mengevaluasi kualitas layanan yang diterimanya. sehingga bisa menghasilkan pelayanan yang berkualitas dan bisa meningkatkan produktivitas karyawan di Kantor Kecamatan se-Kota Salatiga.

Berdasarkan kendala-kendala di atas menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di Kecamatan se-Kota Salatiga belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dengan menjalankan fungsi dan tugasnya dan memiliki wewenang yang istimewa dan tidak menyalahgunakan wewenang, jabatan atau kekuasaan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai pelayan masyarakat. Berdasarkan pengamatan awal di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai **"Kualitas Pelayanan pada Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan se-Kota Salatiga ".**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan dapat mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah.

2. Sikap petugas Kantor Kecamatan yang kurang ramah dalam senyum dan sapa pada saat melayani masyarakat.
3. Kurangnya respon dan perhatian petugas terhadap masyrakat yang membutuhkan pelayanan dalam administrasi di Kecamatan.
4. Pelayanan yang diberikan di Kecamatan masih membutuhkan waktu yang relati lama dari waktu yang telah ditentukan.
5. Belum dapat memberikan kepuasaan terhadap masyarakat yang melakukan pelayanan.
6. Kurangnya jumlah pegawai dalam menangani pelayanan di setiap bagian.

1.3. Cakupan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, perlu adanya cakupan masalah yang lebih sempit. Permasalahan dalam penelitian ini difokuskan pada kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan di Kecamatan se-Kota Salatiga.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian masalah diatas, maka masalah yang ingin diketahui dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan se-Kota Salatiga ?
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan se-Kota Salatiga ?

1.5. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengumpulkan dan mendapatkan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat menempuh ujian skripsi di Fakultas Ekonomi program studi Ekonomi Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Semarang. Sesuai dengan rumusan masalah di atas, adapun tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Kulitas Pelayanan Kantor Kecamatan se-Kota Salatiga
2. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan di Kantor Kecamatan se-Kota Salatiga.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menabah wawasan dan pengetahuan agar bermanfaat serta menjadikan referensi bagi peneliti selanjutnya khususnya mengenai kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan.

1.6.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

   Penelitian ini dimaksudkan untuk melatih dan mengembangkan kemampuan dalam bidang penelitian, serta menambah wawwasan dan pengetahuan peneliti.

2. Bagi Pembaca

   Penelitian ini bermanfaat sebagai pemenuh atau penambah informasi dan referensi serta bahan rujukan untuk menambah khasanah ilmu pengetahuan maupun untuk mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan.

3. Bagi Instansi

   Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan dan masukan bagi Kantor Kecamatan se-Kota Salatiga mengenai pentingnya kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan agar pelayanan dapat berjalan dengan baik.

1.7. Orisinalitas Penelitian

Penelitian ini membahas mengenai "Kualitas Pelayanan Publik pada bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan se-Kota Salatiga". Perbedaan dengan penelitian terdahulu terletak pada judul penelitian, responden penelitian dan subjek penelitian.

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan

2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk. Kata"kualitas" mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu, derajat dan taraf (kepandaian, kecakapan, dsb), atau mutu.

Sinambela (2014:6) menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan penerima layanan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Heizer dan Render (2001:171) dalam Wibowo (2016:113) mendefinisikan kualitas sebagai kemampuan produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan atau keperluan penerima layanan. Kebutuhan atau keinginan penerima layanan dalam hal ini adalah segala sesuatu yang diperlukan penerima layanan sehingga dapat terpenuhi.

Sampara dalam Sinambela (2014:5) berpendapat bahwa pelayanan sebagai suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam sebuah komunikasi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Sedangkan Hardiyansyah (2018:14) menjelaskan pelayanan sebagai aktivitas yang dikerjakan dalam rangka membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari pihak satu kepada pihak lain.

Sampara dalam Hardiyansyah (2011:35) "Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan". Sedangkan menurut Tjiptono (2011:153) mendefinisikan bahwa "kualitas pelayanan merupakan salah satu kontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas pelanggan, kualitas yang baik akan memberikan nilai plus dari pelanggannya". Definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan itu merupakan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan atau tingkat keunggulan yang diharapkan pelanggan atas tingkat keunggulan layanan yang diterimanya sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan atau harapan pengguna layanan (konsumen).

2.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan dan dapat menerapkannya. Menurut Parasuraman dalam (Tjiptono, 2016:137) mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi

kuaitas pelayanan yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan dan Kepastian), *Empathy* (Empati). Dimensi *Tangibles* atau Bukti Fisik yaitu terkait dengan kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Hal tersebut berkaitan dengan penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya yang merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan pemberi jasa.

Dimensi *Reliability* atau Kehandalan yaitu berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Sehingga akan mencerminkan kredibilitas perusahaan dengan tercapainya harapan pengguna layanan. *Responsiveness* atau Ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

Dimensi *Assurance* (Jaminan dan Kepastian) yaitu Pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai organisasi atau instansi untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada organisasi atau instansi. Sehingga pengunjung atau penerima layanan tidak meragukan lagi kinerja dari seorang pegawai di organisasi atau instansi tersebut. *Empathy* (Empati) yaitu berkaitan dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan atau penerima layana dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Berdasarkan pendapat mengenai dimensi kualitas pelayanan, maka penulis memutuskan untuk menggunakan variabel kualitas pelayanan dari pendapat Parasuraman dalam (Tjiptono, 2016:137) dalam penelitian ini. Hal ini dikarenakan kelima dimensi tersebut dirasa tepat untuk diterapkan dalam pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan se-Kota Salatiga.

2.1.3. Kesenjangan Kualitas Pelayanan

Tjiptono (2011 : 201) menjelaskan bahwa dimensi-dimensi kualitas jasa harus diramu dengan baik. Bila tidak, hal tersebut dapat menimbulkan kesenjangan antara lembaga dan pelanggan, karena perbedaan persepsi mereka tentang wujud pelayanan. Lima kesenjangan yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi mengenai kualitas jasa yaitu kesenjangan presepsi manajemen, kesenjangan spesifikasi kualitas, kesenjangan penyampaian jasa, kesenjangan komunikasi eksternal, kesenjangan layanan yang di harapkan.

Kualitas layanan dalam hal ini selalu terjadi kesenjangan antara ekspektasi pelanggan dan persepsi manajemen. Kesenjangan ini terjadi antara penilaian dalam memberikan pelayanan menurut pengguna jasa dan persepsi manajemen mengenai harapan penggunaan jasa, dalam kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa dan spesifikasi kualitas jasa. Untuk kesenjangan dalam berkomunikasi pemberi layanan dalam memberikan pelayanan menggunakan bahasa dan nada serta dalam berkomunikasi dengan baik sehingga penerima layanan dapat menerima dengan seksama kesenjangan dalam layanan yang diharapkan hal ini terjadi perbedaan persepsi antara pemberi layanan dengan pengguna layanan.

2.2. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik

2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan. Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik.

Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan Pemerintahan. Menurut Ibrahim (2008 : 22), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitas ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Sedangkan menurut Tjiptono (2012:25) ciri-ciri atau atribut-atribut yang ikut menentukan kualitas pelayann publik meliputi ketepatan waktu pelayanan yang didalamnya terdapat 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, ruang tunggu ber-AC dan kebersihan. Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah.

Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non- komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah 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 pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan.

2.2.2. Jenis Pelayanan Publik

Munculnya Pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan yang bentuknya bermacam-macam. Sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiyansyah (2011:23) jenis pelayanan publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok

meliputi Pelayanan Administratif yang merupakan pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, seperti Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan Paspor.

Jenis pelayanan publik yang berikan pemerintah yang kedua yaitu pelayanan barang, pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, seperti jaringan telepon, penyedia tenaga listrik, penyediaan air bersih. Kemudian, jenis pelayanan publik yang berikan pemerintah yaitu pelayanan jasa pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan pubik, seperti Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penanggulangan bencana, dan pelayanan sosial.

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN,2004) dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu pelayanan pemerintahan merupakan jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan dan keimigrasian. Selain itu, pelayanan pembangunan merupakan suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya

sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.

Pelayanan utilitas merupakan jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepn dan transportasi lokal. Kemudian pelayanan sandang, pangan dan papan merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah. Pelayanan kemasyarakatan merupakan jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegitan-kegiatan sosial kemasyarkatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya.

Dari kedua pendapat diatas tentang pembagian jenis-jenis pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terlihat bahwa pelayanan umum mencakup lingkup kegiatan dan jenis-jenis yang sangat luas. Dengan kata lain, persoalan pelayanan umum dalam satu pemerintahan merupakan permasalahan yang sangat kompleks dan karena itu membutuhkan perhatian semua kalangan, baik dari pemerintah sebagai pihak pemberi layanan maupun dari masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan.

2.2.3. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Pelayanan pubik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Setiap pelayanan publik

memang diperlukan adanya kejelasan informasi prosedur yang mudah dan tidak berbelit serta dibutuhkan usaha dari pemberi pelayanan agar dapat berjalan tertib dan lancar. Seperti halnya petugas menerapkan sistem antri agar pelayanan dapat berjalan tertib.

Menurut Moenir (2002: 8) unsur-unsur pelayanan antara lain unsur yang juga penting selain sistem, prosedur dan metode adalah unsur personil juga memiliki peranan penting mewujudkan pelayanan yang baik. Petugas yang memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidangnya pasti akan melaksanakan tugasnya dengan baik dan memberikan layanan yang baik juga. Maka dari itu, dibutuhkan petugas pelayanan yang profesional untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Selain profesional, petugas harus melayani dengan ramah dan sabar, mengingat masyarakat sangatlah heterogen baik pendidikanya maupun perilakunya.

Unsur pendukung lainnya adalah sarana dan prasarana. Pelayan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana bagi penggunan layanan agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap, petugas juga akan mudah memberikan layanan.

Unsur yang terakhir adalah masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas pelayanan. Tetapi selain memiliki hak, masyarakat juga mempunyai kewajiban untuk mematuhi prosedur pelayanan yang telah ditetapkan petugas

agar terjadi keseimbangan hak dan kewajiban baik penerima layanan maupun pemberi layanan.

2.2.4. Azas dan Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaranya membutuhkan azas-azas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, penyedia pelayanan publik harus memperhatikan azas pelayanan publik.

Azas-azas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 dibagi menjadi enam yaitu yang pertama asa transparansi dalam hal ini maksudnya bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai sehingga pelayanan yang ada mudah dimengerti. Asas yang kedua yaitu akuntabilitas berarti dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Dalam hal ini berarti pelakasanaan pelayanan tidak sembarangan dikerjakan tetapi harus berdasarkan peraturan perundang-undangan yang mengatur pelayanan tersebut.

Kemudian asas yang ketiga yaitu kondisional berarti sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas. Dan asas yang ke empat yaituPartisipatif berarti mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Sehingga penyelenggaraan pelayanan

publik mengutamakan kepentingan masyarakat dalam hal ini masyarakat yang menerima sebuah pelayanan.

Sedangkan asas kelima yaitu kesamaan hak berarti tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi. Semua penerima layanan dianggap sama kedudukannya. Asas yang keenam adalah keseimbangan hak dan kewajiban berarti antara pemberi dengan penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparatur pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Menurut Hardiyansyah (2018:36) standar pelayanan adalah batasan atau alat control yang telah ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dijadikan sebagai pedoman untuk ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima layanan pada saat proses pengajuan permohonan.

Penyusunan dan penetapan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan berdasarkan kebutuhan dan keadaan lingkungan Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, sekurang-kurangnya meliputi dasar hukum, persyaratan, prosedur pelayanan,

waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pelayanan, pengawasan *intern*, penanganan Pengaduan, saran dan masukan, dan jaminan pelayanan

Berdasarkan asas, prinsip dan standar pelayanan tersebut merupakan pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikatr terhadap penilaian kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

2.3. Tinjauan Tentang Pelayanan Prima

2.3.1. Definisi Pelayanan Prima

Setiap penyedia layanan wajib berupaya menyampaikan layanan berkualitas terbaik kepada para pelanggan sasarannya. Upaya mewujudkan layanan prima tidaklah semudah membalikkan telapak tangan. Menurut Asriel dkk (2016: 91) pelayanan prima merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan/instansi dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan. Sehingga dalam penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa layanan prima berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pelanggan.

Hal ini diperkuat dengan pendapat Rahmayanty (2013:17) yang menjelaskan pengertian sebuah layanan prima adalah “pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan

pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal)". Kemudian menurut Achmad dkk., (2012: 80) "layanan prima adalah layanan yang membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang dengan sangat baik". Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa layanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat secara konsisten dan akurat.

2.3.2. Tujuan Pelayanan Prima

Pelayanan prima sangat berpengaruh terhadapperkembangan dan bertahannya sebuah lembaga, perusahaan dan instansi. Semakin dilakukan pelayanan prima yang sesuai standar prosedur maka bisa dikatakan semakin baik pula keadaan service perusahaan. Tujuan dari pelayanan prima ialah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan.

Menurut Rahmayanty (2013:12) terdapat beberapa tujuan pelayanan prima yaitu memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya. Kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan, kemudian adanya pelayanan prima tetap menjaga dan merawat pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atau keinginannya, serta upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

Berdasarkan uraian mengenai tujuan pelayanan prima, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima bertujuan untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan pelanggan agar masyarakat percaya terhadap penyedia layanan tersebut sehingga masyarakat akan tetap setia untuk menjalin kerjasama dengan penyedia layanan tersebut.

2.3.3. Manfaat Pelayanan Prima

Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan, pelanggan atau stakeholder dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu dan tempat dan proses pelayanan. Pelayanan prima akan meningkatkan kualitas dari penyedia jasa tersebut, apakah kualitasnya semakin baik atau justru semakin buruk.

Adanya tuntutan masyarakat yang semakin beragam saat ini, penyedia layanan harus dapat menanganinya dengan baik agar tercipta pelayanan prima yang barmanfaat bagi penyedia jasa sekaligus pelanggan.Terwujudnya pelayanan prima akan membawa dampak yang positif bagi penyedia jasa maupun bagi pelanggannya. Manfaat pelayanan prima menurut Asriel dkk (2016:94) pelayanan prima bermanfaat bagi pegawai yang melayani, pelanggan, dan organisasi yaitu:

1. Manfaat bagi pegawai yang melayani

   Apabila seorang pegawai dalam melaksanakan sebuah pelayanan dengan menggunakan pelayanan yang prima, maka dapat bermanfaat bagi pegawai tersebut seperti semakin meningkatnya rasa percaya diri, adanya kebanggaan dan kepuasan pribadi karena sudah melaksanakan pelayanan yang prima. Kemudian juga menambah ketenangan kerja dan menumbuhkan semangat kerja dengan pintu karier yang terbuka karena kinerja pegawai tersebut yang optimal dan baik. Selain itu juga meningkatkan kesejahteraan, karena mendapatkan bonus, insentif, kenaikan gaji/upah dari apa yang telah dikerjakan secara maksimal dan sebaik mungkin tersebut.

2. Manfaat bagi pelanggan

   Manfaat bagi pelanggan yang telah menerima pelayanan prima seperti pelanggan atau pengguna layanan tersebut dapat terpenuhi kebutuhannya sehingga mendapatkan kepuasan yang lebih baik. Selain itu juga merasa dihargai adanya layanan yang professional tersebut.

3. Manfaat bagi organisasi

   Apabila suatu instansi atau organisasi melaksanakan pelayanan prima dapat bermanfaat bagi organisasi itu sendiri seperti citra organisasi tersebut semakin meningkat sehingga pegawai yang ada dipersepsikan semakin lebih professional oleh penerima layanan. Kemudian sebagai mitra kerja (bisnis) yang saling menguntungkan sehingga memiliki

peluang untuk berkembang pesat. Selain itu eksistensi organisasi semakin mantap dan memiliki daya saing untuk berkompetisi.

Pelayanan prima sangat bermanfaat terhadap keberlangsungan suatu perusahaan, terutama untuk memikat para pelanggan. Mewujudkan pelayanan prima bukanlah hal yang mudah dan perlu adanya strategi. Berdasarkan uraian mengenai manfaat pelayanan prima, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima bermanfaat untuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dan acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan, menciptakan komunikasi yang harmonis dan meningkatkan rasa simpatik terhadap pelanggan dan juga mendorong untuk menghasilkan produk baru yang berkualitas.

2.3.4. Prinsip-prinsip Pelayanan Prima

Dalam rangka menciptakan sebuah layanan yang dinilai prima, sebuah organisasi atau instansi harus mampu menerapkan beberapa prinsip pelayanan. Pengertian Prinsip menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan “suatu kebenaran yang menjadi pokok dasar berpikir, bertindak dan sebagainya”. Oleh karena itu adanya sebuah prinsip dalam penyelenggaraan pelayanan prima sebagai kunci keberhasilan suatu organisasi.

Pelayanan prima sangat diperlukan dan sangat diutamakan dalam melakukan kegiatan pelayanan,baik dalam lingkup pemerintahan maupun perekonomian. Pelayanan yang prima akan membuahkan hasil yang baik

untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Dalam penerapan pelayanan prima, menurut Daryanto dan Ismanto Setyabudi (2014: 119) perlu menjalankan konsep A4, yang terdiri dari *Attitude, Attention, Action, Anticipation.*

Prinsip yang pertama yaitu *Attitude* atau sikap dalam menjalankan pelayanan prima, konsep Attitude sangat diutamakan. Sikap yang ramah dan penuh dengan sopan santun akan membuat pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Untuk menciptakan sikap yang baik adalah dengan cara menyapa pelanggan dengan bahasa yang sopan dan halus, memuliakan pelanggan seperti raja, dan merespon keluhan pelanggan dengan baik.

Prinsip yang kedua yaitu *Attention* atau perhatian pada hal ini konsep attention berarti petugas harus mampu memperhatikan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Tindakan memberi perhatian dengan cara menanyakan keperluan dan kebutuhan pelanggan dengan baik, melayaninya dengan penuh kesabaran dan mencermati karakter yang dimiliki pelanggan serta dapat memberikan nasihat kepada pelanggan yang memerlukan nasihat.

Prinsip yang ketiga yaitu *Action* atau tindakan konsep action ini merupakan konsep lanjutan setelah menjalankan konsep sikap dan perhatian. Action dalam hal ini berarti petugas mewujudkan apa yang menjadi keinginan pelanggan dengan prinsip cepat, tepat dan cermat. Misalnya ketika pelanggan ingin melakukan pelayanan pembuatan KTP, awalnya petugas bersikap ramah dan sopan kemudian memberikan perhatian dengan menanyakan apa keperluannya. Setelah mengetahui keperluan pelanggan petugas harus

langsung bertindak untuk segera memproses keperluan pelanggan yang ingin melakukan pembuatan KTP sesuai dengan prosedur.

Prinsip yang keempat yaitu *anticipation* pada hal ini usaha dalam pelaksanaan pelayanan prima adalah menyiapkan solusi dari segala kemungkinan yang akan terjadi. Antisipasi sangat diperlukan terutama menyangkut kepentingan konsumen. Misalnya ada pelanggan ingin mengadakan obsevasi di perusahaan dan narasumber tersebut hari itu juga harus menghadiri acara yang tidak wajib untuk dihadiri. Akan tetapi sebelumnya narasumber tersebut sudah mencarikan narasumber lain untuk pelanggan tersebut, agar pelanggan tidak merasa kecewa. Usaha yang dilakukan oleh narasumber tersebut merupakan salah satu bentuk antisipasi untuk mencarikan narasumber lain agar pelanggan tidak kecewa.

Kemudian menurut Wolkins dalam (Tjiptono, 2016:140-141) menjelasakan terdapat enam prinsip dari kualitas pelayanan yang meliputi kepemimpinan, Pendidikan, Perencanaan Strategik, *Review*, komunikasi, dan *Total Human Reward*. Keenam prinsip tersebut bermanfaat dalam membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh para pemasok, karyawan dan pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima dapat tercapai dengan baik dan pelanggan juga akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikanjika terdapat kepuasan dalam diri pelanggan.

Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan membuat rasa percaya terhadap pelanggan tersebut, sehingga akan menciptakan citra positif bagi penyedia pelayanan tersebut. Adanya citra positif artinya perusahaan dapat mencapai tujuan dalam hal pelayanannya.

2.4. Tinjauan Tentang Penelitian Terdahulu

1. Yusman Widi pada tahun 2008 pada skripsinya yang berjudul "Profesionalisme Aparatur Pemerintah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik". Penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik pengujian keabsahan data menggunaakan trianggulasi sumber dan metode. Hasil penelitian diperoleh kesimpulan sebagai berikut: 1) profesionalisme aparatur pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih belum menunjukan hasil yang baik; 2) kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah cukup baik dengan tanggapan masyarakat yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan; 3) faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan profesionalisme aparatur dalam mengembangkan pelayanan publik yaitu kepemimpinan. Kompetensi pegawai serta visi–misi organisasi; 4) upaya pembinaan yang dilakakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Yogyakarta dalam meningkatkan profesionalisme aparatur sudah baik.

2. Fokus Media (2010) dengan judul Pedoman "Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)". Penelitian ini bertujuan untuk

memperoleh upaya pengembangan model pelayanan dalam pendekatan pelayanan perizinan kepada masyarakat yang berdampak langsung terhadap kelompok sasaran penerima pelayanan. Dengan meghasilkan penerapan PATEN sampai tingkat kecamatan sebagai bahan dari PTSP untuk mempertimbangkan aspek geografisnya. Penelitian ini mendekatkan pada pengguna layanan di kecamatan guna dalam peningkatan pelayanan yang prima.

3. Andi Supriadi (2012) dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang" dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini menjelaskan tentang kualitas pelayanan di Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang yang dinilai masih kurang memuaskan, karena kesenjangan antara harapan masyarakat sebagai pengguna layanan dan nilai yang diterima masyarakat terhadap pelayanan tersebut tidak seimbang. Serta perlu adanya peningkatan kinerja dari aparat pelayan publik agar lebih maksimal.

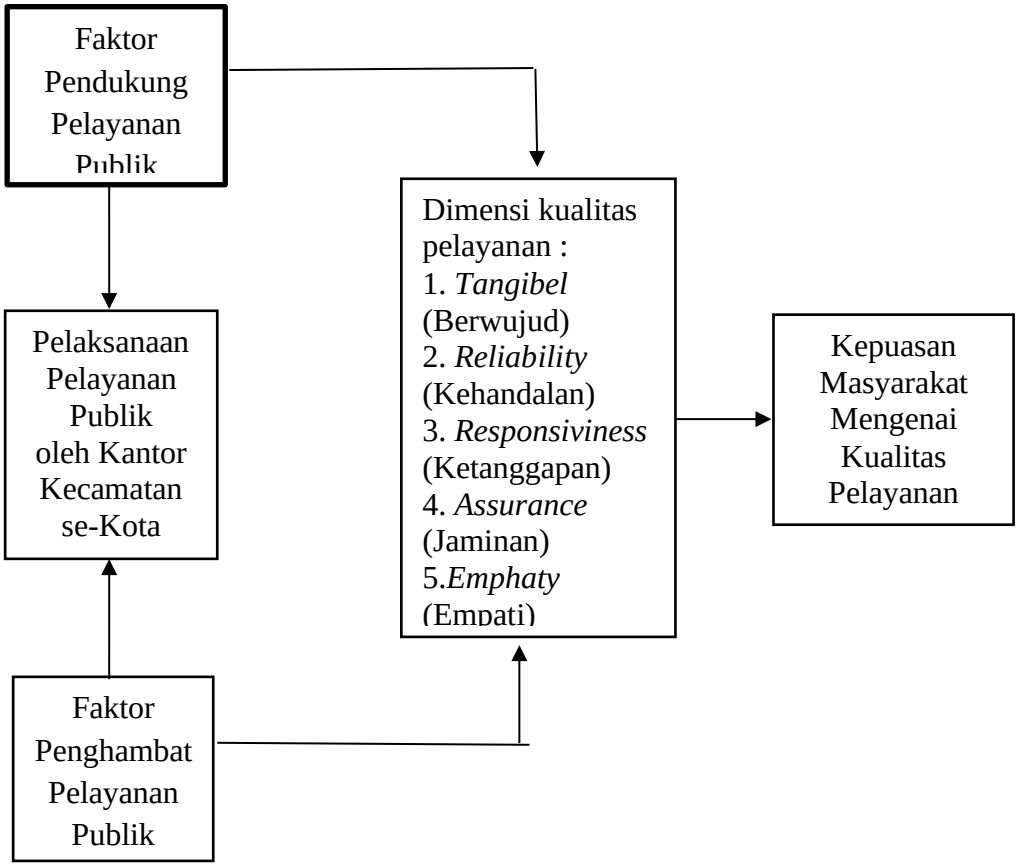
2.5. Kerangka Berfikir

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pendidikan,

kesehatan, dan lain-lain. Namun pada kenyataannya pelayanan saat ini masih kurang dari yang diharapkan.

Masih adanya permasalahan yang terkait kualitas pelayanan publik dengan berbagai masalah yang terjadi di instansi pemerintah penyedia layanan publik di Kantor Kecamatan se-Kota Salatiga semakin membuat masyarakat kurang percaya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang dilakukan Kantor Kecamatan se-Kota Salatiga, perlu dilakukan analisis secara mendalam dengan pengukuran kualitas layanan yang mencakup keandalan pegawai, kondisi fisik dan bukti langsung dengan sumber daya yang memadai, daya tanggap jaminan pelayanan.

Berdasarkan alasan tersebut peneliti memutuskan untuk menggunakan teori yang mengemukakan bahwa indikator pengukuran kualitas pelayanan meliputi kehandalan (*reliability)* dengan pelayanan yang tepat dan benar, kenampakan fisik dan bukti langsung (*tangible)* dengan SDM dan sumber daya lainnya yang memadahi, daya tanggap(*responsiviness)*dengan melayani secara cepat, jaminan *(assurance)* dengan etika moral dalam pelayanan, serta empati (*empathy)* dengan mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Faktor yang mempengaruhi pelayanan, yaitu kesadaran aparat, faktor organisasi/lembaga, ketrampilan pegawai. Maka dari proses Pengukuran Kualitas Pelayanan tersebut dapat dilihat kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan se-Kota Salatiga. Dan berikut gambaran kerangka pemikiran yang ditunjukkan pada gambar 2.1



Gambar 2.1

Kerangka Berfikir

BAB III

METODE PENEITIAN

3.1. Jenis dan Desain Penelitian

Metode penelitian oleh Sugiyono (2007:1) dapat diartikan sebagai metode yang digunakan untuk memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data yang sesuai dan tepat dalam penelitiannya. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan se-Kota Salatiga dengan objek penelitian yaitu masyarakat yang menerima pelayanan di Kecamatan se-Kota Salatiga. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

Penelitian kuantitatif dengan format deskriptif bertujuan untuk menjelaskan, meringkas berbagai kondisi, situasi dan variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian berdasarkan yang terjadi di lapangan. Data yang bersifat kuantitatif merupakan data yang berbentuk angka. Maka, dalam penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel yang disajikan dalam bentuk data yang bersifat faktual dan sistematis serta akurat dalam penyusunannya. Penelitian ini mendeskripsikan dan menjelaskan kualitas pelayanan publik pada bidang pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan se-Kota Salatiga.

Secara administratif Kota Salatiga terbagi menjadi 4 kecamatan dan 23 kelurahan. Keempat kecamatan tersebut adalah Kecamatan Sidorejo yang terdiri dari 6 kelurahan yakni Blotongan, Sidorejo Lor, Salatiga, Bugel, Kauman Kidul, dan Pulutan. Kecamatan Tingkir yang terdiri dari 7 kelurahan

yakni Kutowinangun Kidul, Gendongan, Sidorejo Kidul, Kalibening, Tingkir Lor, dan Tingkir Tengah. Kecamatan Argomulyo yang terdiri dari 6 kelurahan yakni Noborejo, Ledok, Tegalrejo, Kumpulrejo, Randuacir, dan Cebongan. Kecamatan Sidomukti yang terdiri dari 4 kelurahan yakni Kecandran, Dukuh, Mangunsari, dan Kalicacing.

Berikut ini merupakan Jenis Pelayanan yang terdapat di Kecamatan se Kota Salatiga pada Tabel 3.1

Tabel 3.1

Jenis Pelayanan Kecamatan se Kota Salatiga

NO.	Jenis Pelayanan
1	Kartu Tanda Penduduk (KTP EL)
2	Kartu Keluarga (KK) baru
3	Surat Ket. Pengganti Tanda Identitas (SKTPI)
4	Penerbitan Surat Ket. Tinggal Terbatas (SKTT)
5	Penerbitan Surat Ket. Belum kawin
6	Penambahan Penduduk karena kelahiran
7	Perekam Penduduk Rentan
8	Surat Pindah Datang
9	Surat Pindah Keluar
10	Kartu Kelahiran Umum
11	Akte Kelahiran Umum
12	Akte Kelahiran Terlambat
13	Akte Kematian
14	Akte Perkawinan
15	Akte Perceraian
16	Akte Pengangkatan Anak
17	Akte Pengakuan Anak
18	Akte pengesahan Anak
19	Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan
20	Pemeliharaan dan Perbaikan System Teknologi Informasi serta Konsolidasi dan Sinkronisasi Data
21	Kerjasama pemanfaatan Data Kependudukan
22	Pengolahan Data dan Penyajian Data Kependudukan

Sumber: Kecamatan se Kota Salatiga

3.2. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel Penelitian

3.2.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013:117). Sedangkan menurut Sukardi (2008:53) menyatakan bahwa "populasi adalah semua anggota kelompok manusia, binatang, peristiwa atau benda yang tinggal bersama dalam satu tempat dan secara terencana sebagai target kesimpulan dari hasil suatu penelitian". Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang meminta pelayanan di Kantor Kecamatan se-Kota Salatiga.

3.2.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2015:118). Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang sedang diteliti (Suharsimi, 2010:174).

Pengunjung yang merupakan masyarakat se-Kota Salatiga tidak dapat ditentukan jumlahnya. Apabila peneliti menentukan populasi dengan jumlah pengunjung dalam kurun waktu tertentu, terdapat kemungkinan 1 orang berkunjung setiap hari di kecamatan. Apabila peneliti menentukan jumlah populasi sama dengan jumlah penduduk yang ada, terdapat kemungkinan ada penduduk yang tidak pernah berkunjung ke kecamatan. Oleh karena jumlah populasi tidak diketahui, maka rumus yang digunakan untuk menentukan

sampel yaitu rumus iterasi. Soemantri & Muhidin (2006:96) mengatakan bahwa, “ukuran sampel dapat ditentukan atas dasar pemikiran statistik”. Langkah pertama yaitu menentukan perkiraan harga koefisien korelasi (ρ) terkecil diantara variabel bebas dengan variabel terkait. Kedua, menentukan taraf nyata (α) dan uji kuasa uji (1-β). Kemudian baru menentukan ukuran sampel secara interaktif.

Pada iterasi pertama mengunakan rumus:

$$n = \frac{(Z_{1-\alpha}+Z_{1-\beta})^2}{U\rho^2} + 3$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

$Z_{1-\alpha}$ = Konstanta yang diperoleh dari tabel distribusi normal

$Z_{1-\beta}$ = Konstanta yang diperoleh dari tabel distribusi normal

Sedangkan

$$U\rho = \frac{1}{2}\, Ln\left(\frac{1+\rho}{1-\rho}\right)$$

Dimana $Z_{1-\mathcal{X}} + Z_{1-\beta}$ merupakan konstanta yang diperoleh dari distribusi normal.

Pada iterasi kedua menggunakan rumus

$$n = \frac{(Z_{1-\alpha}+Z_{1-\beta})^2}{U\rho^2} + 3$$

Sedangkan

$$U\rho = \frac{1}{2}\, Ln\left(\frac{1+\rho}{1-\rho}\right) + \frac{\rho}{z(n-1)}$$

Apabila ukuran sampel minimal pada *iterative* pertama dan kedua harganya sama dengan bilangan satunya sama maka iterasi berhenti. Apabila belum sama perlu dilakukan iterasi ketiga dengan menggunakan rumus seperti pada iterasi kedua. Operasi rumus tersebut adalah *iterative* (dioperasikan berulang-ulang sampai diperoleh n yang stabil/konvergen).

Berdasarkan penelitian Nurchasanah & Muhsin (2017:243) yang menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dengan disiplin kerja, kompetensi pegawai, lingkungan kerja fisik serta kepuasan kerja diperoleh hasil koefisien korelasi terkecil sebesar 0,30 yaitu pada variabel disiplin kerja. Dengan dasar pertimbangan tersebut dalam penelitian ini diperkirakan korelasi terkecil dari variabel adalah 0,30. Dengan dasar pertimbangan tersebut dalam penelitian ini diperkirakan korelasi terkecil dari variabel adalah 0,30. Dalam penelitian ini ditentukan α = 0,05 atau 5%, β = 0,95 atau 95%, ρ= 0,30 dari tabel distribusi normal diperoleh Z1-α = 1,645 dan Z1-β = 1,645. Berdasarkan rumus tersebut maka perhitungan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

ρ (rho) ditetapkan sebesar 0,30

Taraf signifikansi (α) ditetapkan sebesar 5%

Kuasa uji (1- β) ditetapkan 95%

Maka $Z_{1-}\alpha = 1{,}645$ dan $+ Z_{1-\beta} = 1{,}645$

Kemudian angka-angka tersebut dimasukkan ke dalam rumus, sehingga:

Untuk iterasi pertama

$$U\rho = \frac{1}{2}\ Ln\ \left(\frac{1+\rho}{1-\rho}\right)$$

$$= \frac{1}{2}\ Ln\ \left(\frac{1+0{,}30}{1-0{,}30}\right)$$

$$= 0{,}3095196$$

$$n = \frac{(Z_{1-\alpha}+Z_{1-\beta})^2}{U\rho^2} + 3$$

$$n = \frac{(1{,}645+1{,}645)^2}{0{,}3095196^2} + 3$$

$$= 115{,}9836198604446$$

$$= 116 \text{ responden}$$

Untuk iterasi kedua

$$U\rho = \frac{1}{2}\ Ln\ \left(\frac{1+\rho}{1-\rho}\right) + \frac{\rho}{z(n-1)}$$

$$= \frac{1}{2}\ Ln\ \left(\frac{1+0{,}30}{1-0{,}30}\right) + \frac{0{,}30}{z(116-1)}$$

$$= 0{,}3108239$$

$$n = \frac{(Z_{1-\alpha}+Z_{1-\beta})^2}{U\rho^2} + 3$$

$$= \frac{(1{,}645+{,}645)^2}{0{,}3108239^2} + 3$$

$$= 115{,}0373905644737$$

$$= 115 \text{ responden}$$

Karena iterasi pertama dan kedua belum sama, maka perlu dilakukan iterasi ketiga.

Untuk iterasi ketiga

$$U\rho = \frac{1}{2}\, Ln\left(\frac{1+\rho}{1-\rho}\right) + \frac{\rho}{z(n-1)}$$

$$= \frac{1}{2}\, Ln\left(\frac{1+0{,}30}{1-0{,}30}\right) + \frac{0{,}30}{2(115-1)}$$

$$= 0{,}30951 + \frac{0{,}30}{228}$$

$$= 0{,}3108353$$

$$n = \frac{(Z_{1-\alpha}+Z_{1-\beta})^2}{U\rho^2} + 3$$

$$n = \frac{(1{,}645+1{,}645)^2}{0{,}3108353^2} + 3$$

$$= 115{,}0291727066581$$

$$= 115 \text{ responden}$$

Karena iterasi kedua dan iterasi ketiga mempunyai nilai yang sama yaitu 115, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 115 responden.

3.2.3. Teknik Pengambilan Sampel Penelitian

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *sampling insidental*. Sugiyono (2016:124) menjelaskan *sampling insidental* sebagai teknik pengambilan sampel dengan menentukan sampel yang digunakan dalam penelitian berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel apabila dipandang cocok sebagai sumber data penelitian. Atmojo (2012: 2124) menjelaskan bahwa responden yang dimintai informasi benar-benar diperoleh secara kebetulan tanpa adanya suatu pertimbangan tertentu.

3.3. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2016:60) "variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya". Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan Kecamatan se-Kota Salatiga. Untuk mengetahui kualitas pelayanan, peneliti menggunakan 5 dimensi *SERVQUAL* yang dikemukakan oleh Parasuraman. Dimana dimensi tersebut yang digunakan sebagai indikator dalam melakukan penelitian ini yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik) merupakan kemampuan suatu organisasi atau instansi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Hal tersebut berkaitan dengan penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya yang merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan pemberi jasa.
2. *Reliability* (Keandalan) merupakan kemampuan organisasi atau instansi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Sehingga akan mencerminkan kredibilitas organisasi atau instansi dengan tercapainya harapan pengguna layanan.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan) merupakan suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pengunjung, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* (Jaminan dan Kepastian) merupakan pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai organisasi atau instansi untuk menumbuhkan rasa percaya para penerima layanan kepada organisasi atau instansi. Sehingga pengunjung atau penerima layanan tidak meragukan lagi kinerja dari seorang pegawai di organisasi atau instansi tersebut.
5. *Empathy* (Empati) merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para

pelanggan atau penerima layana dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Dengan dimensi *SERVQUAL* tersebut, masyarakat diminta memberikan pendapat (persepsi dan harapan) mengenai pelayanan yang telah diberikan oleh Kecamatan se-Kota Salatiga dengan mengisi kuisioner.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Suharsimi (2010:203) menjelaskan metode pengumpulan data sebagai suatu cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitian. Metode pengumpulan data merupakan suatu cara untuk memperoleh bahan-bahan keterangan atau kenyataan yang benar untuk mengungkapkan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, baik data pokok maupun data penunjang. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yang akan digunakan untuk memperoleh data dari responden adalah metode kuisioner, metode dokumentasi, metode observasi dan metode wawancara.

3.4.1. Metode Kuisioner

Menurut Suharsimi (2010:194), “metode angket atau kuisioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang dipergunakan untuk memperoleh informasi dari respoden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang diketahui”. Sedangkan menurut Sugiyono (2016:199) menjelaskan bahwa, “metode kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Sehingga metode kuisioner ini

menggunakan pertanyaan tertulis untuk memperoleh informasi dari responden yang ada di Kecamatan se-Kota Salatiga.

Bentuk pertanyaan yang digunakan dalam angket ini adalah pertanyaan tertutup. Menurut Sugiyono (2016:201) “pertanyaan tertutup akan membantu responden untuk menjawab dengan cepat, dan juga memudahkan peneliti dalam melakukan analisis data terhadap seluruh angket yang telah terkumpul”. Maksudnya adalah, pertanyaan yang nanti diajukan ke responden berbentuk pilihan/opsi dengan memberikan tanda check list (√) pada jawaban yang sudah disediakan, bukan dalam bentuk uraian.

Dalam kuisioner ini peneliti menggunakan pilihan respon skala lima. Pilihan respons skala lima mempunyai variabilitas respons lebih baik atau lebih lengkap sehingga mampu mengungkap lebih maksimal perbedaan sikap responden, selain itu juga tidak ada peluang bagi responden untuk bersikap netral sehingga memaksa responden untuk menentukan sikap terhadap fenomena sosial yang ditanyakan atau dinyatakan dalam instrument (Widyoko, 2012:106). Hal ini diperkuat dengan pendapat Ghozali, (2013:5) bahwa dalam penggunaan *Skala Likert* minimal lima atau ganjil. Untuk persepsi dan harapan masyarakat menggunakan nilai 1 berarti sangat tidak baik dan 5 berarti sangat baik. Metode kuisioner ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kecamatan se-Kota Salatiga.

3.4.2. Metode Dokumentasi

Arikunto (2014:274) dalam Utami (2018) menyatakan bahwa metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan, tramskrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya. Metode yang digunakan untuk dapat memperoleh data-data sekunder berupa data pegawai dinas komunikasi dan informatika provinsi jawa tengah seperti umur, tingkat pangkat, jenjang pendidikan, struktur jabatan dan pengambilan dokumentasi berupa gambar untuk mendukung data penelitian.

3.4.3. Metode Observasi

Menurut Margono dalam Zuriah (2007:173) mengartikan observasi sebagai pengamatan dan pencatatan yang dilaksanakan secara sistematis terhadap fenomena yang tampak pada objek penelitian. Hadi dalam Sugiyono (2015:203) observasi merupakan suatu proses yang kompleks dan tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting dalam observasi adalah proses pengamatan dan ingatan.

Dalam metode observasi ini, peneliti melaksanakan observasi awal dengan mengamati objek dengan cara pengamatan pada pengunjung yang sedang melakukan proses layanan di Kecamatan se-Kota Salatiga, dan juga mencatat hal-hal yang terdapat pada objek tersebut seperti mencatat beberapa jenis pelayanan yang terdapat di Kecamatan se-Kota Salatiga. Untuk mengetahui lebih detail tentang pengamatan yang dilakukan, peneliti juga

mengkonfirmasi kepada pengunjung dengan melakukan wawancara kepada pengunjung yang telah melaksanakan pelayanan di Kecamatan se-Kota Salatiga. Metode observasi yang digunakan pada penelitian ini untuk mengetahui pelayanan di Kecamatan se-Kota Salatiga.

3.4.4. Metode Wawancara

Sugiyono (2013:194) menerangkan bahwa wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya relatif sedikit/kecil. Dalam penelitian ini wawamcara yang dilakukan peneliti adalah wawancara tidak struktur karena wawancara dilakukan kapan saja saat responden memiliki waktu luang untuk diwawancarai dan peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya, namun peneliti juga menggunakan alat bantu seperti *tape recorder*. Dalam pertanyaan yang diajukan hanya menggunakan beberapa garis-garis besar penelitian.

3.5. Uji Instrumen Penelitian

Menurut Suharsimi (2010:203) instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Instrumen ditentukan

oleh tingkat kesahihan (*validity*) dan keterandalan (*reliability*). Uji instrumen dimaksudkan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen sehingga dapat dikatakan layak atau tidaknya instrumen tersebut digunakan dalam penelitian.

3.5.1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2016:363), "validitas merupakan derajad ketepatan antara data "yang tidak berbeda" antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian". Secara singkat tujuan Uji Validitas tersebut digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner (Ghozali, 2013:52).

Perhitungan validitas bertujuan untuk mengetahui apakah kuisioner angket yang digunakan dalam penelitian valid atau tidak maka uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan antara nilai r hitung tabel untuk *defree of freedom* (df)= n-2, dalam hal ini adalah jumlah sampel. Jumlah sampel pada uji coba instrument penelitian ini= 115 dan besarnya df dapat dihitung 115-2=113 dan alpha= 0,05 di dapat dari r tabel= 0,1832 dan apabila r hitung> r tabel maka instrument dalam penelitian dikatakan valid, apabila r hitung< r tabel maka instrument dikatakan tidak valid. Berdasarkan hasil olah data dengan menggunakan IBM SPSS *Statistics* 21 maka diperoleh r hitung yang bersumber dari penggunaan rumus *Reliability Analysis* yaitu diperoleh *Corrected Item- Total Correlation* yang dapat dilihat dari hasil uji validitas pada lampiran 4. Berdasarkan lampiran 4 uji validitas instrument penelitian,

dapat diketahui bahwa semua butir soal dinyatakan valid dengan jumlah soal sebanyak 30 butir. Sehingga semua butir soal tersebut digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini.

3.5.2. Uji Reliabilitas

Susan Stainback dalam (Sugiyono, 2016:364), menyatakan bahwa reliabilitas berkenaan dengan derajad konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Dalam pandangan positivistik (Kuantitatif), suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama, atau peneliti sama dalam waktu berbeda menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data bila dipecah menjadi dua menunjukkan data yang tidak berbeda. Hal tersebut didukung Ferdinand (2014:218) yang menyatakan bahwa, "instrumen penelitian dan data yang dihasilkan disebut *reliable* atau terpercaya apabila instrumen tersebut secara konsisten memunculkan hasil yang sama setiap kali dilakukan pengukuran".

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa sebuah instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel atau terpercaya apabila secara konsisten menghasilkan data yang sama meskipun dilakukan dengan peneliti dan waktu yang berbeda. Penelitian ini menggunakan SPSS untuk melakukan uji reliabilitas pada instrument penelitian. Menurut Nunnally dalam Ghozali (2013:48) SPSS memberikan fasilitas untuk melakukan uji reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Instrumen penelitian dikatakan reliabel jika menunjukkan nilai *Croanbach's Alpha* > 0,70. Berdasarkan hasil olah data

dengan menggunakan IBM SPSS *Statistics* 21, maka dapat dilihat hasil uji reliabilitas pada Tabel 3.2.

Tabel 3.3. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan di Kecamatan se-Kota Salatiga

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,742	24

Sumber: data yang telah diolah pada tahun 2019

Berdasarkan Tabel 3.2. uji reliabilitas instrument penelitian, dapat dilihat bahwa hasil analisis uji reliabilitas menunjukkan cronbach's alpha variabel kualitas pelayanan lebih dari 0,70 yaitu sebesar 0,742. Sehingga instrumen tersebut dapat digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini.

3.6. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan statistik deskriptif dengan analisis angka indeks. Menurut Sugiyono (2016:207), "statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi". Analisis angka indeks ini digunakan untuk mendapatkan gambaran deskriptif mengenai kemampuan responden, khususnya mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kecamatan se-Kota Salatiga. Ferdinand (2014:231) menyatakan bahwa untuk mendapatkan gambaran mengenai derajat persepsi

responden atas variabel yang akan diteliti, sebuah angka indeks dapat dikembangkan.

Teknik skoring yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menghitung nilai indeks persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kecamatan se-Kota Salatiga yang diperoleh dari hasil pegumpulan data dengan menggunakan metode angket. Menurut Ferdinand (2014:231) nilai indeks tersebut dapat dikembangkan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

Nilai Indeks = ((%F1×1)+(%F2×2)+(%F3×3)+(%F4×4)+(%F5×5))/5

Keterangan:

F1 adalah frekuensi responden yang menjawab 1

F2 adalah frekuensi responden yang menjawab 2

F3 adalah frekuensi responden yang menjawab 3

F4 adalah frekuensi responden yang menjawab 4

F5 adalah frekuensi responden yang menjawab 5

Oleh karena itu, angka jawaban responden tidak dimulai dari 0, melainkan dimulai dari angka 1 hingga 10, maka angka indeks yang dihasilkan akan dimulai dari angka 10 hingga 100 dengan rentang sebesar 90 tanpa angka 0. Dengan menggunakan kriteria tiga kotak (*Three-box Method*), maka rentang sebesar 90 dibagi tiga akan menghasilkan rentang sebesar 30 yang akan digunakan sebagai dasar interpretasi nilai indeks, seperti yang ditunjukkan pada Tabel 3.3.

Tabel 3.4.

Kriteria Angka Indeks

No	Rentang	Kriteria
1.	70,01-100	Tinggi
2.	40,01-100	Sedang
3.	10-40,01	Rendah

Sumber: Ferdinand (2014:232)

Analisis data dilakukan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Sugiyono (2016:207) menjelaskan bahwa kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Gambaran Umum Kecamatan se Kota Salatiga

Kota Salatiga terletak di tengah-tengah wilayah Kabupaten Semarang. Terletak antara 007˚.17′ dan 007˚.17′.23″ Lintang Selatan dan antara 110˚.27′.56,81″ dan 110˚.32.4,64″ Bujur Timur. Luas wilayah Kota Salatiga pada tahun 2018 tercatat sebesar 56,781 km2. Luas yang ada, terdiri dari 7,779 km2(13,73%) lahan sawah dan 48,982 km2 (86,27%) bukan lahan sawah. Menurut penggunaannya, sebagian besar lahan sawah digunakan sebagai lahan sawah berpengairan teknis (46,71%), lainnya berpengairan setengah teknis, sederhana, tadah hujan dan lain-lain.Berikutnya lahan yang dipakai untuk tegal/kebun sebesar 32,72% dari total bukan lahan sawah.

Secara administratif Kota Salatiga terbagi menjadi 4 kecamatan dan 23 kelurahan. Keempat kecamatan tersebut adalah Kecamatan Sidorejo yang terdiri dari 6 kelurahan yakni Blotongan, Sidorejo Lor, Salatiga, Bugel, Kauman Kidul, dan Pulutan. Kecamatan Tingkir yang terdiri dari 7 kelurahan yakni Kutowinangun Kidul, Gendongan, Sidorejo Kidul, Kalibening, Tingkir Lor, dan Tingkir Tengah. Kecamatan Argomulyo yang terdiri dari 6 kelurahan yakni Noborejo, Ledok, Tegalrejo, Kumpulrejo, Randuacir, dan Cebongan. Kecamatan Sidomukti yang terdiri dari 4 kelurahan yakni Kecandran, Dukuh, Mangunsari, dan Kalicacing.

Kecamatan adalah bagian wilayah dari daerah kabupaten/kota yang dipimpin oleh Camat. Kecamatan merupakan unsur pelaksana otonomi daerah di bidang administrasi kependudukan yang merupakan “rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain”.

Jam kerja Kecamatan se-Kota Salatiga pada hari senin - hari kamis melayani pada jam kerja 07.00 – 12.00 WIB, kemudian dilanjutkan kembali pada jam 13.00 – 15.30 WIB. Pada hari jum’at melayani pada jam 07.00 – 11.00WIB. Pelayanan Admnistrasi Terpadu Kecamatan atau lebih dikena dengan PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi pelayanan perizinan dan non perizinan di kecamatan dari tahap permohonan sampai terbitnya dokumen disatu tempat. Pada dasarnya hanya cukup melaui satu meja atau loket pelayanan di kecamatan, pemohon akan mendapatkan kepasatian pelayanan dari segi waktu, biaya, dan standar operasional prosedur yang jelas. Dengan adanya PATEN, pemohon pelayanan hanya berhubungan dengan petugas yang ada di loket pelayanan kecamatan.

Selain itu terdapat beberapa macam pelayanan yang ada di Kecamatan se-Kota Salatiga yaitu Pendaftaran Penduduk, Permohonan Akte dan Perizinan. Berikut ini merupakan rincian pelayanan di Kecamatan se-Kota Salatiga yang dapat dilihat pada Tabel 4.1

Tabel 4.1

Jenis Pelayanan di Kecamatan se-Kota Salatiga

No	Pelayanan di Kecamatan se-Kota Salatiga
1.	**Pendaftaran Penduduk**
	a. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) b. Kartu Keluarga (KK) c. Kartu Identitas Anak (KIA)
2.	**Permohonan Akta**
	a. Akta Kelahiran b. Akta Kematian c. Akta Perkawinan d. Akta Perceraian
3.	**Perizinan**
	a. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) b. Izin Pemakaman c. Izin IUMK d. Izin TDUP

Sumber : Kecamatan se-Kota Salatiga

4.1.2. Deskripsi Indikator Tangible (Bukti Fisik)

Data tentang persepsi masyarakat mengenai bukti fisik Kecamatan se-Kota Salatiga diperoleh dari angket penelitian dengan 5 butir pernyataan

melalui perhitungan salah satu item yang ditunjukan pada contoh sebagai berikut:

Nilai Indeks Item 1 = ((2,6 x 1) + (3,5 x 2) + (31,3 x 3) + (43,5 x 4) + (19,1 x 5)) / 5 = 74,6

Kemudian hasil analisis deskriptif ditunjukan pada Tabel 4.2 dengan perhitungan sebagai berikut:

Tabel 4.2

Indeks Indikator *Tangible* (Bukti Fisik)

No. Item	**Deskripsi**	**Aspek *Tangible*/Bukti Fisik (%)**					**Indeks *Tangible***
		1	**2**	**3**	**4**	**5**	
1.	Penampilan Pegawai	0.9	4.3	31.3	27.8	19.1	62.02
2.	Kondisi ruang pelayanan	0.9	7.8	15.7	31.3	25.2	62.96
3.	Kebersihan ruang Kantor	0.9	4.3	31.3	27.8	35.7	78.62
4.	Fasilitas yang sesuai	0	8.7	15.7	41.7	28.7	74.96
5.	Waktu Antrian	1.7	13.9	31.3	29.6	14.8	63.16
Rata-Rata Nilai Indeks Total							**68, 34**

Sumber: data penelitian tahun 2019

Berdasarkan Tabel 4.2 rata-rata nilai indeks total indikator *tangible* sebesar 68,34%, sehingga hasil deskriptif untuk indikator *tangible* termasuk kategori sedang. Tingkat penampilan pegawai dalam melayani sopan dan rapi yang dimiliki Kecamatan se-Kota Salatiga memperoleh angka indeks sebesar

62,02% yang termasuk dalam kategori tinggi. Nilai indeks dari masing-masing aspek penampilan pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga menunjukan 0.9% dari jumlah responden yaitu 3 pengunjung menjawab sangat tidak sopan dan rapi, sebanyak 4.3% dari jumlah responden yaitu 4 pengunjung menjawab tidak sopan dan rapi, dan sebanyak 31,3% dari jumlah responden yaitu 36 pengunjung menjawab cukup sopan dan rapi, sebanyak 27,8% dari jumlah responden yaitu 50 pengunjung menjawab sopan dan rapi, dan sebanyak 19,1% dari jumlah responden yaitu 22 pengunjung menjawab sangat sopan dan rapi penampilan pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga

Tingkat kondisi ruang pelayanan yang dimiliki Kecamatan se-Kota Salatiga memperoleh angka indeks sebesar 62,96% yang termasuk dalam kategori tinggi. Nilai indeks dari masing-masing aspek kondisi ruang pelayanan Kecamatan se-Kota Salatiga menunjukan 0,9% dari jumlah responsden yaitu seorang pengunjung menjawab kondisi ruang pelayanan kecamatan sangat tidak memadahi, sebanyak 7,8% dari jumlah responden yaitu 9 pengunjung menjawab kondisi ruang pelayanan Kecamatan tidak memadai, sebanyak 15,7% dari jumlah responden yaitu 18 pengunjung menjawab kondisi ruang pelayanan Kecamatan cukup memadahi, dan sebanyak 31,3% dari jumlah responden yaitu 58 pengunjung menjawab kondisi ruang pelayanan Kecamatan menjawab memadahi, dan terdapat 25,2% dari jumlah responden yaitu 29 pengunjung menjawab kondisi ruang pelayanan Kecamatan se-Kota Salatiga sangat memadahi.

Kebersihan ruang Kantor yang dimiliki Kecamatan se-Kota Salatiga memperoleh angka indeks sebesar 78,62% yang termasuk ke dalam kategori tinggi. Nilai indeks dari masing-masing aspek Kebersihan ruang Kantor Kecamatan se-Kota Salatiga menunjukkan 0,9% dari jumlah responden yaitu 10 pengunjung menjawab kondisi ruang tunggu Kebersihan ruang Kantor Kecamatan se-Kota Salatiga sangat tidak terjaga, sebanyak 4,3% dari jumlah responden yaitu 14 pengunjung menjawab Kebersihan ruang Kantor Kecamatan se-Kota Salatiga tidak terjaga, dan sebanyak 31,7% dari jumlah responden yaitu 48 pengunjung menjawab kondisi ruang tunggu Kebersihan ruang Kantor Kecamatan se-Kota Salatiga cukup memadai, dan sebanyak 27,8% dari jumlah responden yaitu 13 pengunjung menjawab Kebersihan ruang Kantor Kecamatan se-Kota Salatiga terjaga, dan terdapat 35,7% dari jumlah responden yaitu 18 pengunjung menjawab dan terdapat 25,2% dari jumlah responden yaitu 12 pengunjung menjawab kondisi ruang pelayanan Kecamatan se-Kota Salatiga sangat terjaga.

Tingkat Fasilitas yang ada pada Kecamatan se-Kota Salatiga memperoleh angka indeks sebesar 74,96% yang termasuk dalam kategori tinggi. Nilai indeks dari masing-masing aspek Fasilitas yang ada pada Kecamatan se-Kota Salatiga menunjukkan 8,7% dari jumlah responden yaitu 10 pengujung menjawab tingkat Fasilitas yang ada pada Kecamatan se-Kota Salatiga tidak sesuai, sebanyak 15,7% dari jumlah responden yaitu 24 pengunjung menjawab tingkat Fasilitas yang ada pada Kecamatan se-Kota Salatiga cukup sesuai, sebanyak 41,7% dari jumlah responden yaitu 46

pengunjung menjawab tingkat Fasilitas yang ada pada Kecamatan se-Kota Salatiga sesuai, dan sebanyak 33% dari jumlah responden yaitu 35 pegunjung menjawab tingkat Fasilitas yang ada pada Kecamatan se-Kota Salatiga sangat sesuai.

Waktu antrian pada saat proses pelayanan di Kantor Kecamatan se-Kota Salatiga memperoleh angka indeks sebesar 63,16% yang termasuk dalam kategori tinggi. Nilai indeks dari masing-masing aspek waktu antrian proses pelayanan di Kantor Kecamatan se-Kota Salatiga menunjukkan 1,7% dari jumlah responden yaitu 9 pengunjung menjawab waktu antrian di Kantor Kecamatan se-Kota Salatiga sangat lama, sebanyak 13,9% dari jumlah responden yaitu 16 pengunjung menjawab waktu antrian di Kantor Kecamatan se-Kota Salatiga lama, sebanyak 31,3% dari jumlah responden yaitu 39 pengunjung menjawab waktu antrian di Kantor Kecamatan se-Kota Salatiga cukup lama, sebanyak 29,6% dari jumlah responden yaitu 34 pengunjung menjawab waktu antrian di Kantor Kecamatan se-Kota Salatiga cepat, dan sebanyak 14,8% dari jumlah responden yaitu 17 pengunjung menjawab waktu antrian di Kantor Kecamatan se-Kota Salatiga sangat cepat.

4.1.3. Deskripsi Indikator *Reliabillity* (Kehandalan)

Data mengenai persepsi masyarakat tentang *reliability*/kehandalan Kecamatan se-Kota Salatiga diperoleh dari angket penelitian dengan 3 butir pernyataan dengan hasil analisis deskriptif yang ditunjukan pada Tabel 4.3 sebagai berikut:

Tabel 4.3

Indeks Indikator *Reliability* (Kehandalan)

No. Item	Deskripsi	Aspek *Reliability*/Kehandalan (%)					Indeks *Reliability*
		1	2	3	4	5	
1.	Sikap Tanggap	0	0.9	11.3	31.3	39.1	71,28
2.	Kerampilan Pegawai	0	0.9	11.3	31.3	39.1	71,28
3.	Kecepatan Pelayanan	0	0.9	26.1	31,3	23.5	64,56
Rata-Rata Nilai Indeks Total							**69,04**

Sumber: data penelitian tahun 2019

Berdasarkan Tabel 4.3 rata-rata nilai indeks total dari indikator *reliability* sebesar 69,04% sehingga hasil deskriptif untuk indikator *reliability* termasuk dalam kategori tinggi.

Sikap tangap pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga dalam memberikan pelayanan memperoleh angka indeks sebesar 71,28% yang termasuk ke dalam kategori tinggi. Nilai indeks dari masing-masing aspek Sikap tanggap pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga dalam memberikan pelayanan menunjukkan 0,9% dari jumlah responden yaitu seorang pengunjung menjawab tidak tanggap pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga dalam memberikan pelayanan, dan sebanyak 11,3% dari jumlah responden yaitu 26 pengunjung menjawab cukup tanggap pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga dalam memberikan pelayanan, sebanyak 31,3% dari jumlah 60 responden yaitu 43 pengunjung menjawab tanggap pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga dalam memberikan pelayanan, dan sebanyak 39,1% dari jumlah responden yaitu 45 pengunjung

menjawab sangat tanggap pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga dalam memberikan pelayanan.

Keterampilan pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga dalam melakukan pelayanan memperoleh angka indeks sebesar 71,28% yang termasuk dalam kategori tinggi. Nilai indeks dari masing-masing aspek 61 keterampilan pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga dalam melakukan pelayanan menunjukkan 0,9% dari jumlah responden yaitu 3 pengunjung menjawab keterampilan pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga dalam melakukan pelayanan tidak terampil, sebanyak 11,3% dari jumlah responden yaitu 13 pengunjung menjawab keterampilan pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga dalam melakukan pelayanan cukup terampil, sebanyak 31,3% dari jumlah responden yaitu 54 pengunjung menjawab keterampilan pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga dalam melakukan pelayanan terampil, dan sebanyak 39,1% dari jumlah responden yaitu 45 pengunjung menjawab keterampilan pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga dalam melakukan pelayanan sangat terampil.

Kecepatan pelayanan di Kecamatan se-Kota Salatiga memperoleh angka indeks sebesar 64,56% yang termasuk dalam kategori tinggi. Nilai indeks dari masing-masing aspek kecepatan pelayanan di Kecamatan se-Kota Salatiga menunjukkan 0,9% dari jumlah responden yaitu 7 pengunjung menjawab kecepatan pelayanan Kecamatan se-Kota Salatiga tidak cepat, sebanyak 26,1% dari jumlah responden yaitu 30 pengunjung menjawab kecepatan pelayanan Kecamatan se-Kota Salatiga cukup cepat, sebanyak 31,3% dari jumlah responden yaitu 51 pengunjung menjawab kecepatan pelayanan Kecamatan

se-Kota Salatiga cepat, dan sebanyak 23,5% dari jumlah responden yaitu 27 pengunjung menjawab kecepatan pelayanan Kecamatan se-Kota Salatiga sangat cepat.

4.1.4. Deskripsi Indikator *Responsiveness* (Ketanggapan)

Data mengenai persepsi pengunjung tentang *responsiveness*/daya tanggap Kecamatan se-Kota Salatiga diperoleh angket penelitian dengan 5 butir pernyataan dengan hasil analisis deskriptif yang ditunjukkan pada Tabel 4.4 sebagai berikut:

Tabel 4.4

Indeks Indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap)

No. Item	Deskripsi	Aspek *Responsiveness* /Ketanggapan (%)					Indeks *Responsiveness*
		1	2	3	4	5	
1.	Kesigapan pegawai	0	1.7	26.1	30.4	31.3	71.96
2.	Prosedur Pelayanan	0.9	0	12.2	30.4	37.4	69.22
3.	Kesediaan pegawai	0.9	4.3	14.8	42.6	37.4	82.26
4.	Kesesuaian penanganan	0	2.6	15.7	51.3	30.4	81.9
5.	Kejelasan informasi	0	1.7	14.8	47	36.5	83.66
Rata-Rata Nilai Indeks Total							**77,8**

Sumber: data penelitian tahun 2019

Berdasarkan Tabel 4.4 rata-rata nilai indeks total dari indikator responsiveness sebesar 77,8% sehingga hasil deskriptif untuk indikator responsiveness termasuk dalam kategori tinggi.

Kesigapan pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga dalam merespon kebutuhan pengunjung memperoleh angka indeks sebesar 71,96% yang termasuk dalam kategori tinggi. Nilai indeks dari masing-masing aspek Kesigapan pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga dalam melayani pengunjung menunjukkan 1,7% dari jumlah responden yaitu 2 pengunjung menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga tidak sigap dalam melayani kebutuhan pengunjung, sebanyak 26,1% dari jumlah responden yaitu 30 pengunjung menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga cukup sigap dalam melayani kebutuhan pengunjung, sebanyak 30,4% dari jumlah responden yaitu 47 pengunjung menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga sigap dalam melayani kebutuhan pengunjung, dan sebanyak 31,3% dari jumlah responden yaitu 36 pengunjung menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga sangat sigap dalam melayani kebutuhan pengunjung.

Pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga dalam memberikan prosedur pelayanan pengunjung memperoleh angka indeks sebesar 69,22% yang termasuk dalam kategori sedang. Nilai indeks dari masing-masing aspek pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga dalam memberikan prosedur pelayanan pengunjung menunjukkan 0,9% dari jumlah responden yaitu 1 pengunjung menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga sangat sulit dalam proses pelayanan, sebanyak 12,2% dari jumlah responden yaitu 14 pengunjung menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga cukup sulit dalam proses pelayanan, sebanyak 30,4% dari jumlah responden yaitu 47 pengunjung menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga sulit dalam proses pelayanan,

dan sebanyak 37,4% dari jumlah responden yaitu 53 pengunjung menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga sangat mudah dalam proses pelayanan.

Kesediaan Pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga dalam menangani permasalahan masyarakat memperoleh angka indeks sebesar 82,26% yang termasuk ke dalam kategori tinggi. Nilai indeks masing-masing aspek kesediaan pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga menunjukkan 0,9% dari jumlah responden yaitu 1 pengunjung menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga sangat tidak membantu menangani permasalahan masyarakat, sebanyak 4,3% dari jumlah responden yaitu 5 pengunjung menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga tidak membantu menangani permasalahan masyarakat, sebanyak 14,8% dari jumlah responden yaitu 17 pengunjung menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga cukup membantu menangani permasalahan masyarakat, sebanyak 42,6% dari jumlah responden yaitu 49 pengunjung menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga membantu menangani permasalahan masyarakat, dan sebanyak 37,4% dari jumlah responden yaitu 43 pengunjung menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga sangat membantu menangani permasalahan masyarakat.

Kesesuaian penanganan yang dilaksanakan pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga memperoleh angka indeks sebesar 81.9% yang termasuk dalam kategori tinggi. Nilai indeks dari masing-masing aspek kesesuaian penanganan yang dilaksanakan pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga menunjukkan 2,6% dari jumlah responden yaitu 3 pengunjung menjawab penanganan pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga tidak sesuai harapan dengan apa yang dikeluhkan

masyarakat, sebanyak 15,7% dari jumlah responden yaitu 18 pengunjung menjawab penanganan pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga cukup sesuai harapan dengan apa yang dikeluhkann masyarakat, sebanyak 51,3% dari jumlah responden yaitu 59 pengunjung menjawab penanganan pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga sesuai dengan apa yang dikeluhkan masyarakat, dan sebanyak 30,4% dari jumlah responden yaitu 35 pengunjung menjawab penanganan pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga sangat sesuai dengan apa yang dikeluhkan masyarakat.

Kejelasan Informasi yang diberikan pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga kepada masyarakat memperoleh angka indeks sebesar 83,66% yang termasuk ke dalam kategori tinggi. Nilai indeks dari masing-masing aspek kejelasan informasi menunjukkan 1,7% dari jumlah responden yaitu 2 pengunjung menjawab tidak jelas dengan informasi yang diberikan, sebanyak 14,8% dari jumlah responden yaitu 17 pengunjung menjawab cukup jelas dengan informasi yang diberikan, sebanyak 47% dari jumlah responden yaitu 54 pengunjung menjawab jelas dengan informasi yang diberikan, dan sebanyak 36,5% dari jumlah responden yaitu 42 pengunjung menjawab sangat jelas dengan informasi yang diberikan.

4.1.5. Deskripsi Indikator *Assurance* (Jaminan)

Data mengenai persepsi masyarakat tentang *assurance*/jaminan Kecamatan se-Kota Salatiga diperoleh dari angket penelitian dengan 5 butir soal dengan hasil analisis deskriptif yang ditunjukkan pada Tabel 4.5 sebagai berikut:

Tabel 4.5

Indeks Indikator *Assurance* (Jaminan)

No. Item	Deskripsi	Aspek*Assurance* /Jaminan (%)					Indeks *Assurance*
		1	2	3	4	5	
1.	Keramahan Pegawai	0	0.9	15.7	43.5	33.9	78.48
2.	Pemberian Senyum dan Sapa Pegawai	0	0.9	15.7	42.6	29.6	73.46
3.	Pengetahuan Pegawai	0	0.9	17.4	42.6	25.2	62,78
4.	Pelayanan Maksimal	0	0.9	15.7	42.6	33.9	77.76
5.	Rasa Aman yang diberikan Pegawai	0	0.9	17.4	42.6	33.9	78.78
Rata-Rata Nilai Indeks Total							**74.25**

Sumber: data penelitian tahun 2019

Berdasarkan Tabel 4.5 rata-rata nilai indeks total dari indikator *assurance* sebesar 74,25% sehingga hasil deskriptif untuk indikator *assurance* termasuk kategori tinggi.

Keramahan pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga mengenai proses pelayanan memperoleh angka indeks sebesar 78,48% yang termasuk ke dalam kategori tinggi. Nilai indeks dari masing-masing aspek Keramahan pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga mengenai keramahan pegawai menunjukkan 0,9% dari jumlah reponden yaitu seorang pengunjung menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga tidak ramah, sebanyak 15,7% dari jumlah

reponden yaitu 18 pengunjung menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga cukup ramah, sebanyak 43,5% dari jumlah reponden yaitu 57 pengunjung menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga ramah, dan sebanyak 33,9% dari jumlah reponden yaitu 39 pengunjung menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga sangat ramah.

Pemberian Senyum dan sapa pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga memperoleh angka indeks 73,46% yang termasuk dalam kategori tinggi. Nilai indeks masing-masing aspek Pemberian Senyum dan sapa pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga menunjukkan 0,9% dari jumlah responden yaitu 5 pengunjung menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga tidak memberi senyum dan sapa terhadap pengunjung, sebanyak 15,7% dari jumlah responden yaitu 26 pengunjung menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga cukup memberi senyum dan sapa terhadap pengunjung, sebanyak 42,6% dari jumlah responden yaitu 50 pengunjung menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga memberi senyum dan sapa terhadap pengunjung, dan sebanyak 29,6% dari jumlah responden yaitu 34 pengunjung menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga selalu memberi senyum dan sapa terhadap pengunjung.

Pengetahuan pegawi Kecamatan se-Kota Salatiga saat proses pelayanan memperoleh angka indeks sebesar 62.78% yang termasuk dalam kategori tinggi. Nilai indeks dari masing-masing aspek Pengetahuan pegawi Kecamatan se-Kota Salatiga menunjukkan 0,9% dari jumlah responden yaitu 2 pengunjung menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga tidak mempunyai

pengetahuan dalam proses pelayanan, sebanyak 17,4% dari jumlah responden yaitu 26 pengunjung menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga cukup mempunyai pengetahuan dalam proses pelayanan, sebanyak 42,6% dari jumlah responden yaitu 57 pengunjung menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga mempunyai pengetahuan dalam proses pelayanan, dan sebanyak 25,2% dari jumlah responden yaitu 29 pengunjung menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga sangat berpengetahuan dalam proses pelayanan.

Pelayanan secara maksimal pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga mengenai proses pelayanan memperoleh angka indeks sebesar 77,76% yang termasuk ke dalam kategori tinggi. Nilai indeks dari masing-masing aspek Pelayanan secara maksimal pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga mengenai proses pelayanan menunjukkan 0,9% dari jumlah reponden yaitu seorang pengunjung menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga tidak maksimal dalam proses pelayanan, sebanyak 15,7% dari jumlah reponden yaitu 18 pengunjung menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga cukup maksimal dalam proses pelayanan, sebanyak 42,6% dari jumlah reponden yaitu 57 pengunjung menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga maksimal dalam proses pelayanan, dan sebanyak 33,9% dari jumlah reponden yaitu 39 pengunjung menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga sangat maksimal dalam proses pelayanan.

Rasa aman yang diberikan pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga dalam memberikan pelayanan memperoleh angka indeks sebesar 78,78% yang termasuk dalam kategori tinggi. Nilai indeks dari masing-masing aspek rasa

aman yang diberikan pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga dalam memberikan pelayanan menunjukkan 0,9% dari jumlah responden yaitu 2 pengunjung menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga tidak mampu dalam memberikan rasa aman dalam memberikan pelayanan, sebanyak 17,4% dari jumlah responden yaitu 20 pengunjung menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga cukup mampu dalam memberikan rasa aman dalam memberikan pelayanan, sebanyak 42,6% dari jumlah responden yaitu 53 pengunjung menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga mampu dalam memberikan rasa aman dalam memberikan pelayanan, dan sebanyak 33,9% dari jumlah responden yaitu 40 pengunjung menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga sangat mampu dalam memberikan rasa aman dalam memberikan pelayanan.

4.1.6. Desktipsi Indikator *Emphaty* (Empati)

Data mengenai persepsi masyarakat terhadap *empathy*/empati Kecamatan se-Kota Salatiga diperoleh dari angket penelitian dengan 5 butir pernyataan dengan hasil analisis deskriptif yang ditunjukkan pada Tabel 4.6 sebagai berikut

Tabel 4.6

Indeks Indikator *Emphaty* (Empati)

No. Item	Deskripsi	Aspek *Emphaty*/Empati (%)					Indeks *Emphaty*
		1	2	3	4	5	
1.	Kenyamanan pegawai	0.9	2.6	13.9	41.7	36.5	79.42
2.	Pemahaman Pegawai	0.9	2.6	12,2	34.8	32.2	68.58

3.	Kesungguhan Pegawai	0	3.5	13.9	31.3	36.5	70,58
4.	Komunikasi Pegawai	0.9	0.9	12.2	41.7	31.3	72,52
5.	Toleransi Pegawai	0.9	3.5	12.2	41.7	31.3	73,56
Rata-Rata Nilai Indeks Total							**72,93**

Sumber: data penelitian tahun 2019

Berdasarkan Tabel 4.6 rata-rata nilai indeks total dari indikator *empathy* sebesar 72,93%, sehingga hasil deskriptif untuk indikator *empathy* termasuk dalam kategori sedang.

Kenyamanan pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memperoleh angka indeks sebesar 79,42% yang termasuk dalam kategori tinggi. Nilai indeks dari masing-masing aspek kenyamanan pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menunjukkan 0,9% dari jumlah responden yaitu seorang masyarakat menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga sangat tidak nyaman dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, sebanyak 2,6% dari jumlah responden yaitu 5 masyarakat menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga tidak nyaman dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Sebanyak 13,9% dari jumlah responden yaitu 19 masyarakat menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga cukup nyaman dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, sebanyak 41,7% dari jumlah responden yaitu 42 masyarakat menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga nyaman dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, dan sebanyak 36,5% dari jumlah

responden yaitu 48 masyarakat menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga sangat nyaman dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Pemahaman pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga terhadap keinginan masyarakat mengenai layanan yang diterimanya memperoleh angka indeks sebesar 68,58% yang termasuk dalam kategori sedang. Nilai indeks dari masing-masing aspek pemahaman pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga terhadap keinginan masyarakat masyarakat mengenai pelayanan yang diterimanya menunjukkan 0,9% dari jumlah responden yaitu seorang masyarakat menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga sangat tidak paham dengan keinginan masyarakat mengenai keluhan yang diterimanya, sebanyak 2,6% dari jumlah responden yaitu 3 masyarakat menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga tidak paham dengan keinginan masyarakat mengenai keluhan yang diterimanya, sebanyak 12,2% dari jumlah responden yaitu 23 masyarakat menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga cukup paham dengan keinginan masyarakat mengenai keluhan yang diterimanya, sebanyak 34,8% dari jumlah responden yaitu 51 masyarakat menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga paham dengan keinginan masyarakat mengenai keluhan yang diterimanya, dan sebanyak 32,2% dari jumlah responden yaitu 37 masyarakat menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga sangat paham dengan keinginan masyarakat mengenai keluhan yang diterimanya.

Kesungguhan pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga dalam membantu kebutuhan masyarakat memperoleh angka indeks sebesar 70,58% yang

termasuk dalam kategori tinggi. Nilai indeks dari masing-masing aspek kesungguhan pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga dalam membantu kebutuhan masyarakat menunjukkan 3,5% dari jumlah responden yaitu 4 masyarakat menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga tidak bersungguh-sungguh dalam membantu kebutuhan masyarakat, sebanyak 13,9% dari jumlah responden yaitu 16 masyarakat menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga cukup bersungguh-sungguh dalam membantu kebutuhan masyarakat, sebanyak 31,3% dari jumlah responden yaitu 53 masyarakat menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga bersungguh-sungguh dalam membantu kebutuhan masyarakat, dan sebanyak 36,5% dari jumlah responden yaitu 42 masyarakat menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga sangat bersungguh-sungguh dalam membantu kebutuhan masyarakat.

Komunikasi pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga dalam melayani masyarakat memperoleh angka indeks sebesar 72,52% yang termasuk dalam kategori tinggi. Nilai indeks dari masing-masing aspek komunikasi pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga dalam melayani masyarakat menunjukkan 0,9% dari jumlah responden yaitu seorang masyarakat menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga sangat tidak komunikatif dalam melayani masyarakat, sebanyak 0,9% dari jumlah responden yaitu seorang masyarakat menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga tidak komunikatif dalam melayani masyarakat, sebanyak 12,2% dari jumlah responden yaitu 14 masyarakat menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga cukup komunikatif dalam melayani masyarakat, sebanyak 41,7% dari jumlah

responden yaitu 40 masyarakat menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga komunikatif dalam melayani masyarakat, dan sebanyak 31,3% dari jumlah responden yaitu 59 masyarakat menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga sangat komunikatif dalam melayani masyarakat.

Sikap toleransi yang dimiliki Kecamatan se-Kota Salatiga ketika terjadi kekeliruhan yang dilakukan masyarakat pada saat proses layanan memperoleh angka indeks sebesar 73,56% yang termasuk dalam kategori tinggi. Nilai indeks dari masing-masing aspek sikap toleransi yang dimiliki pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga ketika terjadi kekeliruhan yang dilakukan masyarakat pada saat proses pelayanan menunjukkan 0,9% dari jumlah responden yaitu seorang masyarakat menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga sangat tidak toleran ketika terjadi kekeliruhan yang dilakukan masyarakat pada saat proses layanan, sebanyak 3,5% dari jumlah responden yaitu 4 masyarakat menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga tidak toleran ketika terjadi kekeliruhan yang dilakukan masyarakat pada saat proses layanan, sebanyak 12,2% dari jumlah responden yaitu 21 masyarakat menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga cukup toleran ketika terjadi kekeliruhan yang dilakukan masyarakat pada saat proses layanan, sebanyak 41,7% dari jumlah responden yaitu 47 masyarakat menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga toleran ketika terjadi kekeliruhan yang dilakukan masyarakat pada saat proses layanan, dan sebanyak 31,3% dari jumlah responden yaitu 42 masyarakat menjawab pegawai Kecamatan se-Kota

Salatiga sangat toleran ketika terjadi kekeliruhan yang dilakukan masyarakat pada saat proses layanan.

4.2. Pembahasan

4.2.1. Deskripsi Variabel Penelitian

Hasil analisis deskripsi untuk variabel kualitas layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dapat dilihat hasil angka indeks pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7.

Nilai indeks Variabel Kualitas Layanan

No.	Indikator Variabel Kualitas Layanan	Angka Indeks (%)
1.	Tangible (Bukti Fisik)	68.97
2.	Reliability (Kehandalan)	69,04
3.	Responsiveness (Ketanggapan)	77.8
4.	Assurance (Jaminan)	74.25
5.	Emphaty (Empati)	72,93
Rata-Rata Indeks Total		**72,59**

Sumber: data penelitian tahun 2019

Berdasarkan Tabel 4.7 rata-rata nilai indeks total dari variabel kualitas layanan sebesar 72,59% sehingga hasil analisis deskriptif untuk variabel penelitian termasuk dalam kategori tinggi. Parasuraman dalam Lupiyoadi (2001:148) mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan

yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan dan kepastian) dan *empathy* (empati).

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada bidang pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan se-Kota Salatiga terendah terdapat pada dimensi *Tangible*/ Bukti Fisik dengan nilai indeks 68,97% pada kategori tinggi. Pada dimensi ini menjelaskan mengenai daya tarik fasilitas peralatan fisik Kecamatan se-Kota Salatiga dalam proses pelayanan. Pada item 5 menjelaskan mengenai waktu antrian di Kecamatan se-Kota Salatiga diketahui bahwa terdapat 64 responden yang merupakan jumlah dari 9 responden menjawab waktu antrian di Kecamatan se-Kota Salatiga sangat lama, 16 responden menjawab waktu antrian di Kecamatan se-Kota Salatiga lama, serta sebanyak 39 responden menjawab waktu antrian di Kecamatan se-Kota Salatiga cukup lama. Hal tersebut ditunjukkan data hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap pengunjung yang mengeluhkan waktu antrian di Kecamatan se-Kota Salatiga lama karena terdapat kendala dalam pelayanan seperti mati lampu, komputer yang digunakan unuk pelayanan ada yang rusak, jaringan tidak konek, serta persyaratan yang dibutuhkan masih ada yang kurang. Sehingga dengan adanya keluhan masyarakat terhadap waktu antrian yang lama perlu ada perbaikan, sebagaimana prinsip pelayanan publik yang dikemukakan oleh Rahmayanty (2013:88) salah satunya adalah kepastian waktu. Kepastian waktu berkaitan dengan waktu yang diperlukan dalam proses pelayanan. Waktu yang diperlukan dalam proses pelayanan tersebut harus berdasarkan

SOP yang ada. Sehingga masyarakat mengetahui berapa lama waktu yang diperlukan dalam melaksanakan proses pelayanan.

Kualitas pelayanan publik pada bidang pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan se-Kota Salatiga terendah setelah dimensi *Tangible*/ Bukti Fisik yaitu dimensi *Reliability*/ Kehandalan. Pada dimensi *Reliability*/ Kehandalan diketahui angka indeks sebesar 69,04% pada kategori tinggi. Dimensi ini menjelaskan mengenai kemampuan pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat. Pada item 3 mengenai kecepatan pelayanan pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga dalam melaksanakan pelayanan diketahui bahwa 37 responden yang merupakan jumlah dari 7 responden menjawab kecepatan pelayanan dalam proses pelayanan lambat, sedangkan 30 responden menjawab kecepatan pelayanan dalam proses pelayanan cukup tepat waktu. Hal tersebut berdasarkan wawancara dengan Ibu Yuni selaku Kepala Bidang Pelayanan Kecamatan se-Kota Salatiga diketahui bahwa pengunjung yang membutuhkan layanan jumlahnya banyak yaitu rata-rata pengunjung yang datang di Kecamatan se-Kota Salatiga setiap harinya kurang lebih 60 pemohon sehingga diindikasikan pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga tidak bisa tepat waktu dalam melaksanakan pelayanan karena jumlah pemohon yang banyak. Berdasarkan prinsip pelayanan publik yang dikemukakan oleh Rahmayanty (2013:88) seharusnya dalam kegiatan pelayanan publik perlu menerapkan prinsip akurasi sehingga kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi

dengan benar, tepat dan sah berdasarkan waktu yang telah ditetapkan dalam pelaksanaan proses pelayanan.

Persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan publlik Kecamatan se-Kota Salatiga selanjutnya yaitu dimensi *Assurance*/ jaminan dengan nilai indeks sebesar 74,25% pada kategori tinggi. Pada dimensi ini menjelaskan mengenai kemampuan dan pengetahuan pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga dalam melayani masyarakat. Pada item 3 menjelaskan mengenai pengetahuan pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga dalam memberikan informasi pada saat proses pelayanan. Sebanyak 26 responden menyatakan bahwa pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga memiliki pengetahuan memberikan informasi pada saat proses pelayanan yang cukup. Hal tersebut terlihat ketika pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga tidak dapat melaksanakan proses pelayanan ketika terjadi server down dan mati lampu. Sebagian pengunjung yang melaksanakan pelayanan tertentu diminta untuk datang kembali dihari berikutnya karena adanya hambatan tersebut. Sehingga dengan adanya data diatas perlu ada perbaikan dengan bertanggung jawab terhadap permasalahan yang ada, sebagaimana prinsip yang dikemukakan oleh Rahmayanty (2013:88) salah satunya adalah tanggung jawab yang mempunyai arti bahwa penyelenggaraan pelayanan harus bertanggung jawab terhadap penyelesaian keluhan atau permasalahan dalam pelayanan publik.

Persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik Kecamatan se-Kota Salatiga selanjutnya yaitu *responsiveness*/ ketanggapan dengan nilai indeks 77,8% pada kategori tinggi. Dimensi ini berkaitan dengan kesediaan

dan kemampuan para pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga untuk membantu masyarakat, dan merespon yang dibutuhkan masyarakat, serta mengkonfirmasikan layanan dan memberikan layanan secara cepat. Pada item 1 menjelaskan mengenai kesigapan pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga dalam merespon kebutuhan pengunjung. Dalam item 1 tersebut diketahui bahwa terdapat 32 responden yang merupakan jumlah dari 2 responden yang menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga tidak sigap dalam melayani kebutuhan pengunjung, serta 30 responden menjawab pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga dalam melayani kebutuhan pengunjung cukup sigap. Hal tersebut seharusnya penyelenggara pelayanan perlu menerapkan prinsip yang dikemukakan oleh Rahmayanty (2013:88) yaitu kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, dengan prinsip tersebut penyelenggara pelayanan memberikan pelayanan secara sigap dan dengan ikhlas sehingga dapat melaksanakan pekerjaannya dengan senang hati.

Penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan di Kecamatan se-Kota Salatiga tertinggi terdapat pada dimensi *empathy*/ empati dengan nilai indeks 72,93% pada kategori tinggi. Dimensi ini berkaitan dengan bagaimana Kecamatan se-Kota Salatiga memahami kebutuhan masyarakat, serta memberikan kebutuhan personal kepada masyarakat, dan terkait dengan pemberian informasi kepada masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan di Kecamatan se-Kota Salatiga. Hal tersebut ditunjukkan pada item 2 yang menjelaskan mengenai pemahaman pegawai terhadap keinginan masyarakat mengenai layanan yang

diterimanya. Sebanyak 23 responden menyatakan bahwa pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga memahami keinginan masyarakat yang cukup. Hal tersebut juga didukung dengan adanya wawancara yang peneliti lakukan terhadap masyarakat yang mengeluhkan mengenai petugas PKL yang tidak memahami keinginan masyarakat, sehingga petugas PKL tersebut harus menanyakan kepada pegawai yang lebih professional. Sehingga adanya ketidakpahaman oleh pegawai tersebut mengindikasikan layanan yang diberikan Kecamatan se-Kota Salatiga belum dapat dikatakan maksimal. Sebagaimana prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang dikemukakan oleh Rahmayanty (2013:88) yaitu prinsip kesederhanaan yang berarti prosedur dalam pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan sehingga pegawai harus meningkatkan pemahaman terhadap proses pelayanan yang sedang dilaksanakan agar tidak ada masyarakat yang mengeluh atau *complain* karena ada pegawai yang tidak paham dengan proses pelayanan yang sedang dikerjakan.

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan mengenai Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan se-Kota Salatiga dapat diambil simpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan se-Kota Salatiga dapat dinilai dari lima dimensi yaitu *Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance,* dan *Emphaty.*
   a. Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik) yang mempunyai indikator penampilan, kenyamanan, kemudahan, dan penggunaan alat bantu sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum sepenuhnya di laksanakan yaitu mengenai kenyamanan tempat pelayanan.
   b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) yang mempunyai indikator kecermatan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan, dan keahlian sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan.
   c. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yang mempunyai indikator merespon, cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan pengguna layanan sudah diterapkan dimensi ini sesuai dengan

keinginan masyarakat terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi *Responsiviness*.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi *Assurance*.

e. Dimensi *Emphaty* (Empati) yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah sopan santun, tidak diskriminatif, dan menghargai sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai ketidakramahan pegawai layanan dalam melayani pengguna layanan.

2. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan se-Kota Salatiga adalah sumber daya aparatur yang kurang kompeten dalam penyelesaiian permasalahan di kantor kecamatan. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung yang lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

5.2. Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

5.2.1. Bagi Kecamatan

1. Kantor Kecamtan se-Kota Saltiga sebaiknya menambahkan sarana dan prasana yang berupa kursi tunggu di ruang pelayanan untuk pengguna layanan.
2. Perlu adanya evaluasi kerja pegawai Kecamtan se-Kota Salatiga, khususnya terkait ketanggapan pegawai terhadap kebutuhan yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan.
3. Pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga disarankan mengikuti seminar dengan tema layanan prima, sehingga akan menambah wawasan dan mengevaluasi kinerja pegawai Kecamatan.
4. Perlu adanya diklat bagi pegawai Kecamatan se-Kota Salatiga untuk meningkatkan kompetensi kepegawaian.

5.2.2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyarankan agar peneliti selanjutnya mempertimbangkan beberapa variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna pelayanan publik melalui kualitas pelayanan, misalnya persepsi, Analisis, Kinerja dan motivasi.

DAFTAR PUSTAKA

Achmad, Sutedjo, M., Surono, & Suprayitno, E. (2012). *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima ++ Perpustakaan*. Jakarta: CV. Sagung Seto.

Algifari. 2015. *Mengukur Kualitas Pelayanan.* Yogyakarta: Kurnia Kalam Semesta.

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Atmojo, A. Rinto Dwi. 2012. *Persepsi Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Museum Mulawarman Tenggarong*. Jurnal Eksis. Vol.8 No.1

Barata, Atep Adya. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima 2ed*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Bawono, Anton. 2006. *Multivate Analysis denagn SPSS*. Salatiga : Stain SalatigaPress

Ferdinand, Augusty. (2014). *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Undip.

Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Undip.

Gie, The Liang. 2009. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta : Liberty

Hasibuan, Malayu S. P. 2008. *Organisasi & Motivasi (Dasar Peningkatan Produktivitas)*, Jakarta : PT Bumi Aksara

Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Layanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik

Khaerunnisa, Handini. (2014). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik.* Jakarta: Salemba Empat.

Nasution, Nur. M. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor : Ghalia Indonesia

Nitisusastro, Mulyadi. 2013. *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Kewirausahaan*. Bandung: Alfabeta

Rahmayanty, Nina. (2010). *Manajemen Pelayanaan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sabaruddin, Abdul. 2015. *Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik; Teori, Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suharsimi, Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta

Siagian, Sondang P. 2004. *Teori Motivasi dan aplikasinya*. Jakarta : Rineka Cipta

Siagian, Sondang P. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara

Sinambela, Lijan Poltak. 2012. *Kinerja Pegawai (Teori Pengukuran dan Implikasi).* Yogyakarta : Graha ilmu

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Uha, Ismail Nawawi. 2014. *Manajemen Perubahan: Teori dan Aplikasi pada Organisasi Publik dan Bisnis*. Bogor: Ghalia Indonesia

Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Yuriansyah, Auli Lucky. 2013. *Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Management Analysis Journal. 2 (1)

LAMPIRAN

Lampiran 1

Surat Observasi

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI
Gedung L1, Kampus Sekaran Gunungpati Semarang - 50229
Telepon +6224-8508015, Faksimile +6224-8508015
Laman: http://fe.unnes.ac.id, surel: fe@mail.unnes.ac.id

Nomor : B/8125/UN37.1.7/LT/2019 27 Mei 2019
Hal : Permohonan Izin Observasi

Yth. Kepala Kesbangpol Kota Salatiga
Kalicacing, Kec. Sidomukti, Kota Salatiga, Jawa Tengah 50724

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa di bawah ini:

Nama	: Sabrina Elliya Adelina
NIM	: 7101415330
Program Studi	: Pendidikan Ekonomi (Pendidikan Administrasi Perkantoran), S1
Semester	: Genap
Tahun akademik	: 2018/2019
Topik observasi	: Kualitas Pelayanan Publik pada Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan se-Kota Salatiga

Kami mohon yang bersangkutan diberikan izin observasi untuk penelitian awal skripsi di perusahaan atau instansi yang Saudara pimpin, dengan alokasi waktu 10 Juni 2019 s.d selesai.

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami mengucapkan terima kasih.

a.n. Dekan FE
Wakil Dekan Bid. Akademik,

Dr. Kardoyo, M.Pd.
NIP 196205291986011001

Tembusan:
Dekan FE;
Universitas Negeri Semarang

Nomor Agenda Surat : 275 698 691 6

Sistem Informasi Surat Dinas - UNNES (2019-05-27 14:12:07)

Lampiran 2

Transkip Wawancara

Transkip Wawancara

Observasi awal di Kecamatan Kota Salatiga

Nama Informan : Bu Yuni Ari Yanti

Pekerjaan : Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian di Kecamatan Tingkir

Hari/Tanggal : Kamis, 22 Agustus 2019

Jam/Waktu : 09.00 - selesai

Percakapan Wawancara

Peneiti : Apakah penampilan mempengaruhi kualitas publik?

Informan : Penampilan sangat berpengaruh besar dalam proses pelayanan karena penampilan merupakan salah satu unsur yang nanti mendukung untuk memberikan pelayanan, sikap dan penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi pengguna layanan yang datang. Jika penampilan pegawai tidak menarik, maka pengguna layanan juga tidak akan tertarik dengan kualitas pegawai pelayanan tersebut. Selain itu penampilan pelayanan di Kantor Kecamatan Pengasih sudah mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah Kabupaten yaitu seragam pegawai negeri.

Peneliti : Menurut ibu, apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan?

Informan : Kenyamanan tempat juga sangat mempengaruhi kualitas dari pelayanan publik karena jika masyarakat harus menunggu dengan suasana ruangan yang tidak nyaman maka masyarakat pun akan menjadi tidak nyaman. Jika pengguna layanan harus mengantri dengan suasana nyaman dan bersih maka masyarakat akan bersedia untuk bersabar. Tetapi sebaliknya, jika proses pelayanan lama dan tempat pelayanan kurang nyaman serta tidak bersih maka masyarakat tidak akan merasa nyaman. Oleh karena itu, masih terdapat keluhan pengguna layanan terkait kenyamanan tempat pelayanan. Masyarakat menyampaikan bahwa jika sudah siang hari ruangan menjadi panas walaupun sudah ada kipas angin.

Peneliti : Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan?

Informan : Menurut kami, pegawai sudah memberikan kemudahan terhadap pengguna layanan yang mengurus kepentingannya di sini. Contohnya dalam memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan, pegawai memberikan syarat yang mudah di sediakan oleh pengguna layanan dalam mengurus keperluannya.

Peneliti : Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan?

Informan : Secara umum kedisiplinan penting apalagi disiplin waktu. Kita sudah samasama saling mengingatkan, kalau kita masuk pukul 07.30. Jika ada pegawai pelayanan yang terlambat maka pengguna layanan yang datang lebih awal harus menunggu kedatangan para pegawai pelayanan. Tapi kami usahakan dan saling mengingatkan, jika ada salah satu pegawai yang terlambat tidak boleh melebihi pukul 08.00 pagi. Dengan catatan tidak semua pegawai pelayanan terlambat. Hal ini dimaksudkan agar ketika ada salah satu pegawai yang datang terlambat, masih ada pegawai pelayanan yang datang tepat pada waktunya.

Peneliti : Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?

Infoman : Kami menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, yaitu komputer dan perangkatnya.

Peneliti : Bagaimanakah kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan?

Informan : Selama ini dalam melakukan proses pelayanan, pegawai selalu berpedoman pada tupoksi dari Kabupaten, sehingga jarang terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pegawai layanan. Misalnya untuk mengurus mutasi penduduk, pegawai memberi tahu syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh pengguna layanan. Ketika pengguna layanan sudah memenuhi syarat yang dibutuhkan, maka pegawai hanya mengecek ulang kelengkapannya lengkap atau tidak.

Peneliti : Apakah Kecamatan tingkir memiliki standar pelayanan yang jelas?

Infrman : Kita menggunakan SOP (*Standart Operasional Procedure*) tahun 2019 yang belum kita perbaharui. Sedangkan yang terbaru masih dalam proses untuk kita sesuaikan dengan kondisi saat ini. Standar pelayanan yang kami miliki memang tidak kami pasang, karena itu berupa buku.

Peneliti : Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan?

Informan : Tidak semua pegawai layanan dapat mengoperasikan komputer, hanya pegawai yang mempunyai kemampuan khusus yang diberikan kewenangan untuk mengoperasikan alat bantu tersebut. Sehingga ketika pegawai yang berwenang tersebut tidak di tempat, pekerjaan yang menggunakan alat bantu menjadi sedikit tertunda.

Peneliti : Bagaimana keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

Informan : Saya rasa para pegawai di sini sudah semuanya ahli dalam menggunakan alat bantu ya. Namun hanya ada beberapa pegawai yang mempunyai kewenangan khusus dalam mengoperasikan alat bantu dalam proses pelayanan.

Peneliti : Menurut ibu, bagaimana respon atau tanggapan Kecamatan tingkir dalam menanggapi keluhan pengguna layanan?

Informan : Respon pegawai di sini sudah sangat baik ya. Jika ada pengguna layanan yang datang, pegawai langsung menanyai keperluan pengguna layanan.

Peneliti : Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?

Informan : Menurut kami sudah memenuhi standar pelayanan. Jadi misalnya untuk pengurusan legalisir itu bisa dilakukan dengan cepat dan hanya beberapa menit langsung jadi. Tapi untuk pelayanan IMB itu tidak bisa sehari jadi seperti mengurus legalisir karena syarat mengurus IMB banyak. Kemudian untuk mengurus KTP juga tidak bisa langsung jadi karena bahan untuk membuat KTP dari pusatnya sering kosong atau habis, maka pembuatan KTP bisa memakan waktu kurang lebih dua minggu.

Peneliti : Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan?

Informan : Menurut kami selama membutuhkan persyaratan tertentu dan persyaratan lengkap biasanya langsung selesai saat itu juga dan tidak perlu ditunda. Kami memegang prinsip bahwa kalau bisa dikerjakan dengan cepat kenapa harus ditunda.

Peneliti : Apakah semua keluhan pengguna layanan di respon oleh pegawai pelayanan?

Informan : Ada beberapa media yang dapat dimanfaatkan. Misalnya kotak saran yang kami pasang di depan ruang pelayanan, kemudian melalui website di halaman pengaduan dan email Kecamatan. Pak camat dan pejabat disini itu juga memberikan nomer *handphone* untuk para pengguna layanan yang ingin memberikan tahukan keluhan langsung kepada pak camat.

Peneliti : Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

Informan : Terkait KTP memang sering menjadi masalah tentang waktunya ya. Untuk KTP kami memberikan standar waktu lima hari kerja namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan KTP mencapai kurang lebih dua minggu. Hal ini dikarenakan bahan dasar untuk membuat KTP, seperti kartu itu sendiri harus menunggu pengiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu tidak sebentar. Itulah faktor utama yang menyebabkan waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari.

Peneliti : Apakah ada jaminan biaya dalam pelayanan?

Informan : Pelayanan di sini gratis mbak, kecuali mengurus IMB dan ijin gangguan.

Peneliti : Ketika memberikan layanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi?

Informan : Saya rasa tergantung kepentingannya, pegawai juga pasti akan melihat kepentingannya. Jika memang ada telepon yang tidak

penting bisa ditunda dulu untuk mengangkat telepon karena sedang melayani. Jika memang teleponnya sangat penting, pegawai harus meminta ijin kepada pengguna layanan terlebih dahulu.

Peneliti : Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sopan santun dan ramah?

Informan : Seharusnya seperti itu mbak. Karena setiap ada rapat kami tidak lupa untuk terus mengingatkan kepada pegawai di bagian pelayanan agar tidak lupa untuk bersikap sopan santun dan ramah kepada pengguna layanan yang datang.

Peneliti : Apakah pegawai melayani dengan tidak diskriminatif ?

Informan : Kami tidak pernah membeda-bedakan dalam melayani pengguna layanan yang datang mbak. Kami sudah menerapkan kepada pegawai layanan agar tetap melayani pengguna layanan dengan sama dan tidak membeda-bedakan.

Peneliti : Apakah pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang?

Informan : Kami mengajarkan pegawai pelayanan untuk menghargai pengguna layanan yang datang karena dengan kita menghargai pengguna layanan yang datang maka pengguna layanan akan merasa senang dan itu memberikan poin yang baik untuk Kecamatan kami sendiri.

Peneliti : Apakah Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan?

Informan : Faktor pendukung agar kami dapat melakukan pelayanan dengan lebih baik lagi itu dengan semangat dari masing-masing pegawai. Kami sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain sama-sama saling menyemangati, kita juga mengadakan rapat korrdinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah kita lakukan kepada masyarakat, dengan mengadakan rapat maka akan timbul adanya saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik.

Peneliti : Selain faktor pendukung apakah ada faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan tingkir bu?

Informan : Pelayanan untuk masyarakat saat ini agak terkendala oleh masalah infrastruktur organisasi seksi pelayanan yang tidak ada. Untuk pegawai pelayananyang ada sekarang, kami hanya mengambil beberapa orang dari seksi pemerintahan dan lainnya dari semua seksi yang ada di Kecamatan yang mempunyai tugas piket menjaga di Kantor pelayanan bergabung dengan pegawai dari seksi pemerintahan di kantor pelayanan. Namun dalam menjaga di kantor pelayanan, mereka juga harus tetap memprioritaskan pekerjaan tetap mereka di seksinya masing-masing.

Transkip Wawancara

Observasi awal di Kecamatan Kota Salatiga

Nama Informan : Pak Bambang

Pekerjaan : Pegawai Layanan di Kecamatan Sidomukti

Hari/Tanggal : Jum'at 23 Agustus 2019

Jam/Waktu : 09.00 - selesai

Percakapan Wawancara

Peneiti : Apakah penampilan mempengaruhi kualitas publik?

Informan : Penampilan memang salah satu penunjang kualitas pelayanan. Kita sebagai pegawai pelayanan sudah mencoba berpenampilan rapi dan sudah sesuai ketentuan yang diberikan oleh pihak Kecamatan.

Peneliti : Menurut Bapak, apakah kenyamanan juga mempengaruhi proses pelayanan?

Informan : Tempat pelayanan di sini secara umum sudah nyaman, hanya saja belum tersedia tempat duduk atau tempat untuk menunggu yang sesuai dengan pengunjung yang datang tidak pasti sehingga menyebabkan kurang nyamannya masyarakat yang melakukan pelayanan.

Peneliti : Apakah pegawai pelayanan Kecamatan memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?

Informan : Pegawai di Kecamatan sudah memberikan kemudahan kepada para pengguna layanan disini. Contohnya ketika pegawai

memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan kepada pengguna layanan dalam mengurus sesuatu yang dibutuhkan.

Peneliti : Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan?

Informan : Menurut saya kedisiplinan itu penting karena jika tidak disiplin maka pengguna layanan tidak akan menilai baik kinerja kami selaku pegawai layanan disini.

Peneliti : Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?

Informan : Iya menggunakan alat bantu mba seperti komputer, print, kemudian kamera.

Peneliti : Bagaimanakah kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan?

Informan : Kami berusaha untuk cermat dalam melayani semua pengguna layanan yang datang kemari mbak dengan berbagai keperluan. Kami mengecek kembali syarat-syarat yang dibutuhkan agar tidak terjadi kesalahan.

Peneliti : Apakah di Kecamatan memiliki standar pelayanan yang jelas?

Informan : Setahu saya punya mbak. Tapi saya kurang tau karena saya bukan pegawai tetap pelayanan disini.

Peneliti : Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan?

Informan : Belum semua pegawai di kantor Kecamatan mampu dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Disini kami hanya berempat, kemudian yang sudah mampu dalam menggunakan hanya saya dan teman saya satu. Dua pegawai lainnya belum mampu. Saya hanya mampu menggunakan alat bantu tersebut sebatas untuk mengurus keperluan masyarakat saja.

Peneliti : Bagaimana keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

Informan : Pegawai pelayanan disini belum mempunyai keahlian untuk menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena kami bukan dari pegawai pelayanan yang tetap. Kami bertugas disini karena di bagian pelayanan Kecamatan belum mempunyai pegawai pelayanan tetap yang seharusnya sudah ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. sebagian dari kami adalah seksi pemerintahan yang ditugaskan kantor Catatan Sipil untuk membantu pelayanan disini.

Peneliti : Menurut Bapak, bagaimana respon atau tanggapan Kecamatan dalam menanggapi keluhan pengguna layanan?

Informan : Kami merespon langsung mbak jika ada pengguna layanan yang memberikan keluhan langsung dengan pelayanan yang kami berikan. Di depan ruang pelayanan juga ada kotak saran.

Peneliti : Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?

Informan : Kami sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat dalam melayani pengguna layanan. Contohnya ketika pengguna layanan ingin mengurus legalisir kami melakukan dengan cepat tidak sampai lima menit dalam mengurus legalisir.

Peneliti : Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan?

Informan : Kami berusaha tepat waktu mbak dalam melayani pengguna layanan agar pengguna layanan merasa puas dengan kinerja kami.

Peneliti : Apakah semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai?

Informan : Semua keluhan pengguna layanan kami respon kok mbak.

Peneliti : Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

Informan : Kami memberikan jaminan tepat waktu mbak dalam memberikan pelayanan. Tergantung jenis pelayanannya si mbak.

Peneliti : Apakah ada jaminan biaya dalam pelayanan?

Informan : Pelayanan disini gratis tanpa di pungut biaya mbak. Kecuali IMB dan ijin gangguan.

Peneliti : Ketika memberikan layanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi?

Informan : Seharusnya seperti itu mbak. Karena tujuan kami disini adalah melayani pengguna layanan jadi ya kami harus mendahulukan kepentingan pengguna layanan.

Peneliti : Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sopan santun dan ramah?

Informan : Kami rasa kami sudah melayani pengguna dengan sopan dan ramah, agar pengguna layanan merasa senang dengan sikap yang kami berikan.

Peneliti : Apakah pegawai melayani pengguna layanan dengan tidak diskriminatif?

Informan : Kami melayani pengguna layanan tidak membeda-bedakan mbak. Kami melayani semua dengan sama.

Peneliti : Apakah pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan?

Informan : Iya mbak kami sebisa mungkin melayani dan menghargai dengan baik para pengguna layanan yang datang untuk mengurus keperluannya di kantor Kecamatan. Misalnya dengan mendengarkan pengguna layanan dalam mengutarakan kepentingannya.

Peneliti : Apakah Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan ?

Informan : Ada mbak seperti penyediaan fasilitas atau alat bantu dan harus adanya internet agar bisa terhubung dengan data dari Catatan Sipil. Alat bantu menjadi faktor pendukung karena dengan adanya alat bantu dalam proses pelayanan, karena disini saya yang mampu menguasai komputer hanya saya dan teman saya satu.

Pegawai yang lain masih belum bisa menguasai komputer dan perangkatnya. Ini kan juga berpengaruh kepada pengguna layanan. Jika semua pegawai layanan sudah bisa menggunakan alat bantu komputer dan perangkatnya maka dalam melayani pengguna layanan biasanya 10-15 menit dalam pengurusannya menggunakan alat bantu, kan lebih cepat kalau ada pegawai lain yang mampu mengoperasikan komputer dan perangkatnya. Selain itu, sarana prasarana untuk bagian pelayanan seperti *filling cabinet.* Kami sangat membutuhkan *filiing cabinet* untuk menata dokumen dan arsip-arsip agar tidak berserakan di meja layanan, serta agar memudahkan pegawai dalam mencari dokumen ketika dokumen tersebut digunakan.

Transkip Wawancara

Observasi awal di Kecamatan Kota Salatiga

Nama Informan : Pak Mamad

Pekerjaan : Wiraswasta (Pengguna Layanan) di Kecamatan Argomulyo

Hari/Tanggal : Senin, 25 Agustus 2019

Jam/Waktu : 10.00 - selesai

Percakapan Wawancara

Peneiti : Bagaimana penampilan pegawai pelayanan Kecamatan ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan?

Informan : Sudah cukup rapi dalam berpakaian

Peneliti : Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kecamatan? Sudah nyaman atau belum?

Informan : Masih kurang nyaman karena masih banyak kertas-kertas yang berantakan diatas meja pelayanan.

Peneliti : Apakah pegawai pelayanan Kecamatan memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?

Informan : Mudah dalam memberikan proses pelayanan sehingga saya sudah tidak kebingungan dalam mengurus keperluan atau mencari syaratsyarat yang dibutuhkan.

Peneliti : Bagaimanakah kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan?

Informan : Pegawai di sini sudah disiplin dalam melakukan proses pelayanan. Disiplin yang saya tahu ketika melayani masyarakat sesuai dengan antrian kedatangan. Pegawai melayani siapa duluan yang datang ke kantor pelayanan untuk mengurus keperluannya.

Peneliti : Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?

Informan : Sudah menggunakan. Setahu saya alat bantu yang digunakan di Kecamatan adalah komputer dan print yang biasanya digunakan untuk membuat KTP.

Peneliti : Apakah pegawai sudah cermat bekerja ketika melayani Anda dalam proses pelayanan?

Informan : Sudah cermat, tetapi terkadang juga ada keliru-keliru. Saya memaklumi karena terjadi kekeliruan itu wajar selama masih bisa diatasi.

Peneliti : Menurut mas, apakah Kecamatan Argomulyo mempunyai standar pelayanan yang jelas dalam melakukan proses pelayanan?

Informan : Seharusnya ada, tetapi masyarakat tidak tahu mengenai standar pelayanan publik yang jelas.

Peneliti : Menurut mas, bagaimana kemampuan pegawai pelayanan di Kecamatan dalam menggunakan alat bantu dalam proses Pelayanan ?

Informan : Sudah mampu.

Peneliti : Bagaimana keahlian pegawai pelayanan di Kecamatan ketika melayani pengguna layanan dengan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

Informan : Setau saya sudah ahli mbak.

Peneliti : Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?

Informan : Pegawai disini sudah respon kok mbak. Tapi ya ada satu pegawai yang saya lihat cuek. Saya tidak terlalu memperhatikan, yang jelas yang melayani saya itu pegawainya respon dan tanggap.

Peneliti : Apakah pegawai pelayanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?

Informan : Pelayanannya cepat dan tepat mbak asal ada banyak pegawai yang mengurus.

Peneliti : Apakah pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat?

Informan : Sudah tepat waktu mba. Saya jarang menemui keterlambatan waktu dalam pelayanan.

Peneliti : Apakah mas pernah menyampaikan keluhan terkait pelayanan di Kecamatan?

Informan : Tidak, karena pelayanannya sudah bagus.

Peneliti : Apakah Apakah pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

Informan : Setahu saya tidak ada jaminan waktu.

Peneliti : Apakah pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan?

Informan : Tidak ada biaya dalam proses pelayanan.

Peneliti : Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?

Informan : iya mbak, mendahulukan masyarakat.

Peneliti : Bagaimanakah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan? Sudah ramah dan sopan santun atau belum?

Informan : Sudah Ramah tetapi terkadang kalau sudah kenal dengan pengguna layanan pemakaian bahasa terkadang tidak bisa dikendalikan.

Peneliti : Apakah pegawai melayani pelanggan dengan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan?

Informan : Tidak membeda-bedakan. Semua dilayani sama dan sesuai nomor antrian.

Peneliti : Apakah dalam melayani, pegawai menghargai pengguna layanan?

Informan : Menghargai.

Lampiran 3

Visi dan Misi Kecamatan di Kota Salatiga

VISI

"Terwujudnya Kecamatan yang mampu memberikan pelayanan prima dan memberdayakan masyarakat menuju kesejahteraan, kemandirian dan bermartabat."

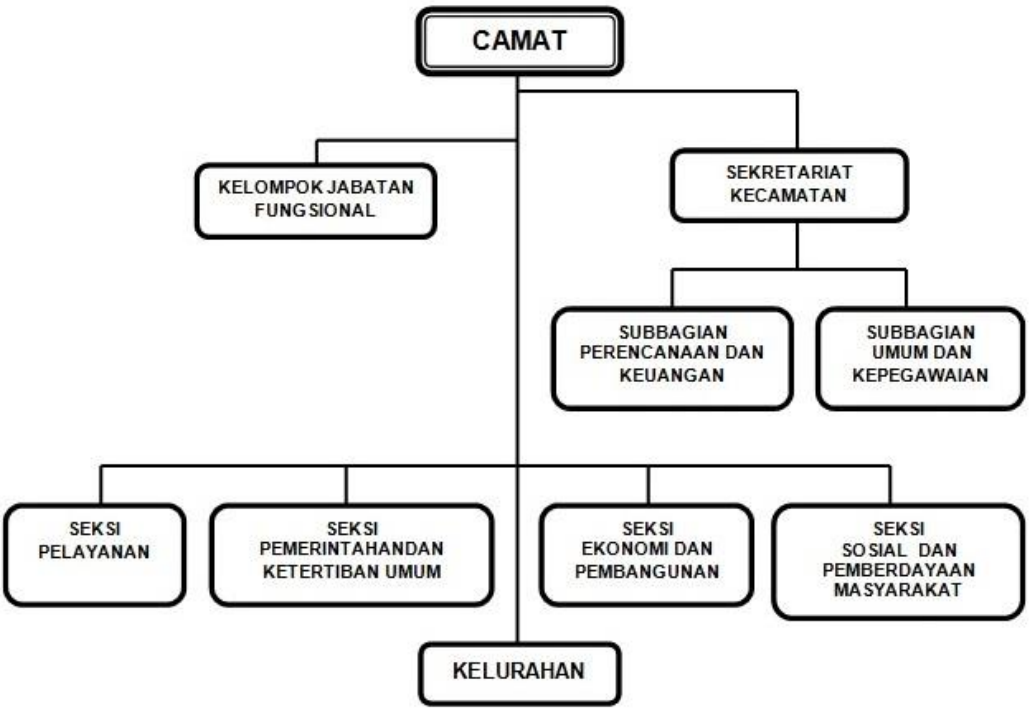
MISI

1. Mewujudkan pelayanan prima bagi pelanggan di segenap aspek kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.
2. Mengoptimalkan pemanfaatan dan pemberdayaan sumberdaya yang ada dalam rangka proses pemberdayaan masyarakat yang mandiri, adil dan sejahtera.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan, mewujudkan SDM yang handal dan menjunjung tinggi nilai-nilai budaya.
4. Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat dan keluarga berencana
5. Meningkatkan ketentraman, ketertiban dan kondusifitas wilayah
6. Meningkatkan kualitas penataan ruang dan infrastruktur perkotaan yang berwawasan lingkungan
7. Meningkatkan kualitas pelayanan air bersih, sanitasi dan lingkungan permukiman kota
8. Mengembangkan ekonomi kerakyatan yang berorientasi pada Usaha Menengah, Kecil dan Mikro.
9. Meningkatkan kerjasama, daya saing daerah dan daya tarik investasi dan memperluas akses lapangan pekerjaan.
10. Meningkatkan kesejahteraan sosial, kesetaraan gender dan perlindungan anak.
11. Meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mewujudkan tatakelola pemerintahan yang baik (*good governance*)

Lampiran 4

Struktur Organisasi Kecamatan di Kota Salatiga

1.Struktur Organisasi Kecamatan



Lampiran 5

Surat Ijin Penelitian

PEMERINTAH KOTA SALATIGA

BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Letjend. Sukowati Nomor 51 Salatiga, Kode Pos 50724 Telp. (0298) 325159
Faks. (0298) 325159 Website www.salatigakota.go.id
Email kesbangpol@salatigakota.go.id

REKOMENDASI IJIN PENELITIAN
NOMOR : 070/ 407/504

I. Dasar :
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor : 3 tahun 2018 tanggal 11 Januari tahun 2018 tentang Pedoman Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.
2. Keputusan Menteri dalam Negeri Nomor : SD. 6/ 6/ 2/ 12 tanggal 5 Juli 1972 tentang kegiatan Riset, Survei dan Keputusan Direktur Jendral Sosial Politik Nomor : 14 Tahun 1981 tentang Surat Pembentahuan Penelitian (SPP) ;
3. Surat Fakultas Ekonomi Nomor B/8125/UN37.1.7/LT/2019 tanggal 27 Mei 2019 Perihal Permohonan Ijin Observasi

II. Yang bertandatangan di bawah ini Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Salatiga, menyatakan **Tidak Keberatan** atas pelaksanaan Penelitian dalam wilayah Kota Salatiga yang dilaksanakanoleh :

a.	Nama	: Sabrina Elliya Adelina
b.	NIM/ NIP	: 7101415330
c.	Pekerjaan	: Mahasiswa
d.	Fak/Progdi	: Pendidikan Ekonomi
e.	Alamat Asal	: Sraten Permai 0/2 Rt 06 / Rw 07 Kel. Sraten Kec. Tuntang
f.	Penanggungjawab	: Dr. Kardoyo, M.Pd
g.	Maksud dan Tujuan	: Permohonan ijin observasi guna keperluan skripsi dengan judul "Kualitas Pelayanan Publik pada Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Se-Kota Salatiga"
h.	Lokasi	: Kecamatan Se-Kota Salatiga

Dengan Ketentuan – ketentuan sebagai berikut :

a. Sebelum melakukan kegiatan terlebih dahulu melaporkan kepada Pejabat Setempat/ Lembaga Swasta yang akan dijadikan obyek lokasi untuk mendapatkan petunjuk seperlunya dengan menunjukkan Surat Rekomendasi ini.
b. Pelaksanaan Penelitian tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan pemerintahan dan tidak membahas masalah politik dan/ atau agama yang dapat menimbulkan terganggunya stabilitas keamanan dan ketertiban.
c. Untuk penelitian yang mendapat dukungan dana dari sponsor baik dari dalam negeri maupun luar negeri, agar dijelaskan pada saat mengajukan perijinan.
d. Surat Rekomendasi dapat dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila pemegang Surat Rekomendasi ini tidak mentaati/ mengindahkan peraturan dan atau melanggar hukum yang berlaku atau obyek penelitian menolak untuk menerima Peneliti.
e. Setelah Penelitian selesai supaya menyerahkan hasilnya kepada Badan Kesbang Pol Kota Salatiga.

III. Surat Rekomendasi Penelitian ini berlaku dari tanggal 12 Juni s.d 12 September 2019

Dikeluarkan di Salatiga
pada tanggal 13 Juni 2019

a.n. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KOTA SALATIGA
KABID. KEWASPADAAN NASIONAL

Tyas Winarni, SE., MM.
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19640626 198903 2 009

Tembusan :
1. Walikota Salatiga (Sebagai laporan)
2. Kepala BAPELITBANG Kota Salatiga
3. Camat Se-Kota Salatiga

Lampiran 6

Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN

Variabel	Indikator	Jumlah	Deskriptif Pernyataan	No. soal
Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan se-Kota Salatiga	Bukti Fisik *(Tangible)*	5	Fasilitas dan penampilan pegawai kecamatan yang baik dan rapi	1,2,3
			Fasilitas yang lengkap	4
			Kecepatan waktu dalam antrian pengunjung	5
	Kehandalan *(Reliability)*	3	Cermat dalam melayani	6
			Mampu memberikan solusi	7
			Inisiatif dalam melayani	8
	Ketanggapan *(Responsiveness)*	5	Tanggap dalam menyelesaikan keluhan pengunjung	9,10
			Penanganan pelayanan dilakukan dengan terampil	11,12
			Kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan	13
	Jaminan *(Assurance)*	5	Jaminan ketepatan waktu	14.15

			melayani	
			Jaminan rasa aman	16,17
			Pengetahuan pegawai yang luas	18
	Empati *(Emphaty)*	5	Melayani dengan sikap ramah, sopan&santun	19,20
			Menghargai setiap pengunjung	21
			Komunikasi yang baik	22,23

Lampiran 7

Instrumen Penelitian

INSTRUMEN PENELITIAN

Responden yang terhormat,

Saya adalah mahasiswa program studi Pendidikan Ekonomi Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang sedang melaksanakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi. Oleh karena itu, saya memohon bantuan dan kerjasama Saudara/i sejenak meluangkan waktu untuk mengisi pertanyaan dalam kuisioner ini untuk melengkapi data skripsi saya.

Saya mengharapkan kerjasama Saudara/i untuk memberikan jawaban pada kuisioner ini secara jujur dan apa adanya karena identitas dan informasi dari responden akan dirahasiakan oleh peneliti dan semata-mata digunakan untuk kepentingan akademik.

Akhir kata saya ucapkan terima kasih kepada Saudara/i yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuisioner ini.

Semarang, 14 Juni 2019

Sabrina Elliya Adelina

NIM 7101415330

ANGKET PENELITIAN

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BIDANG PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN SE-KOTA SALATIGA

I. IDENTITAS RESPONDEN

Usia :

Jenis Kelamin :

Pendidikan :

Alamat :

Keperluan :

II. PETUNJUK PENGISIAN

1. Tulislah identitas Saudara pada tempat yang telah disediakan.
2. Bacalah setiap pertanyaan secara teliti dan seksama sebelum Saudara menjawab.
3. Setiap item pertanyaan disediakan 5 kolom jawaban dengan skor masing-masing kotak 1,2,3,4 dan 5 dari kiri ke kanan.
4. Pilih salah satu jawaban dengan tanda *checklist* (√) sesuai dengan keadaan sebenarnya pada kolom yang tersedia.

KUALITAS PELAYANAN

a. Bukti Fisik (Tangibles)

1. Penampilan pegawai dalam melayani sopan dan rapi

Sopan						Sangat tidak Sangat dan rapi Sopan dan Rapi

2. Kondisi Ruang Pelayanan dan Ruang Tunggu untuk melayani memadahi

					Sangat tidak Sangat Memadahi Memadahi

3. Kebersihan ruang kantor kecamatan terjaga dengan baik

					Sangat tidak Sangat Terjaga Terjaga

4. Fasilitas yang ada sesuai dengan yang diharapkan

Sesuai						Sangat tidak Sangat Sesuai

5. Waktu antrian yang digunakan untuk memperoleh pelayanan di kecamatan

					Sangat Lama Sangat Cepat

b. Kehandalan (Reliability)

6. Sikap tanggap dalam mengatasi keluhan pengunjung yang melakukan pelayanan di kecamatan

					Sangat tidak Sangat Tanggap Tanggap

7. Pegawai terampil dalam melayani pengunjung yang melakukan pelayanan di kecamatan

Sangat tidak Terampil Sangat Terampil

8. Kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan

Sangat Lambat Sangat Cepat

c. Ketanggapan (Responsiveness)

9. Kecermatan pegawai dalam melayani pelayanan di kecamatan

Sangat tidak Cermat Sangat Cermat

10. Prosedur pelayanan di kecamatan tidak terbelit-belit

Sangat Sulit Sangat Mudah

11. Pegawai selalu siap membantu pengunjung yang melakukan pelayanan

Sangat tidak Membantu Sangat Membantu

12. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai sudah sesuai harapan

Tidak | | | | | Sesuai
Sangat Sesuai
Harapan Harapan

13. Penjelasan mengenai informasi persyaratan jenis pelyanan diberikan dengan jelas

| | | | | | Sangat tidak
Sangat
Jelas

Jelas

d. Jaminan (Assurance)

14. Pegawai ramah dalam melayani pengunjung di Kecamatan

| | | | | | Sangat tidak
Sangat
Ramah

Ramah

15. Pegawai selalu memberikan senyum dan sapa setiap kali akan memberikan pelayanan kepada pengunjung di Kecamatan

Tidak
Selalu
Senyum dan
Senyum dan Sapa

| | | | | | Memberi
Memberi
Sapa

16. Pegawai mempunyai pengetahuan yang luas dalam bidangnya saat memberikan pelayanan di Kecamatan

Tidak
Sangat

| | | | | | mempunyai
Pengetahuan
Berpengetahuan

17. Pegawai memberikan pelayanan secara Maksimal kepada pengunjung di Kecamatan

Sangat tidak Maksimal | | | | | | Sangat Maksimal

18. Pegawai mampu menjamin keamanan dokumen pengunjung yang melakukan pelayanan di Kecamatan

Sangat tidak Aman | | | | | | Sangat Aman

e. Empati (Empathy)

19. Tingkat kenyamanan masyarakat yang diberikan oleh pegawai kecamatan

| | | | | | Sangat tidak Nyaman | Sangat Nyaman

20. Pemahaman pegawai terhadap masyarakat yang berkunjung di kecamatan

| | | | | | Sangat tidak Memahami | Sangat Memahami

21. Pegawai membantu pengunjung yang kebingungan dalam melaksanakan pelayanan

| | | | | | Sangat tidak Membantu | Sangat Membantu

22. Pegawai memberikan pelayanan kepada pengunjung melalui komunikasi yang baik

Sangat tidak Komunikatif

Sangat Komunikatif

23. Pegawai memberikan perhatian kepada pengunjung yang melakukan pelayanan di Kecamatan

Sangat tidak Perhatian

Sangat Perhatian

Lampiran 8

Surat Keterangan Selesai Penelitian

PEMERINTAH KOTA SALATIGA

KECAMATAN SIDOMUKTI

Jl. Hasanudin, No. 116 A, Mangunsari, Sidomukti, Kota Salatiga
Kode Pos 50721 Tlep.(0298) 325280
Website www.salatigakota.go.id *e-mail* sidomukti@salatiga.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 200 / 668 / 602

Yang betanda tangan dibawah ini, Camat Sidomukti menerangkan bahwa :

Nama : Sabrina Elliya Adelina

NIM : 7101415330

Jurusan/Prodi : Pendidikan Ekonomi/ Administrasi Perkantoran

Instansi : Universitas Negeri Semarang

Alamat Instansi : Kampus Sekaran Gunungpati Semarang

Keterangan : Telah melakukan penelitian di Kecamatan Sidomukti dengan Judul :

"KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BIDANG PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN SE-KOTA SALATIGA"

Demikian surat keterangan ini, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestintya.

Salatiga, 14 Januari 2020

Sekretaris Camat Sidomukti,

PEMERINTAH KOTA SALATIGA KEC. SIDOMUKTI

SUPRIYONO, SH, MM

(NIP. [illegible])

NIP.

PEMERINTAH KOTA SALATIGA

KECAMATAN ARGOMULYO

Jl. Argosari KM. 01 Salatiga Kode Pos 50735 Tlep.(0298) 323055
Website www.salatigakota.go.id *e-mail* argomulyo@salatigakota.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 000/770/601

Yang betanda tangan dibawah ini, Camat Argomulyo menerangkan bahwa :

Nama : Sabrina Elliya Adelina

NIM : 7101415330

Jurusan/Prodi : Pendidikan Ekonomi/ Administrasi Perkantoran

Instansi : Universitas Negeri Semarang

Alamat Instansi : Kampus Sekaran Gunungpati Semarang

Keterangan : Telah melakukan penelitian di Kecamatan Argomulyo dengan Judul :

"KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BIDANG PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN SE-KOTA SALATIGA"

Demikian surat keterangan ini, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestintya.

Salatiga, 14 Januari 2020

Sekertaris Camat Argomulyo,

(.....)

NIP. 19620518 198903 1 009

PEMERINTAH KOTA SALATIGA

KECAMATAN SIDOREJO

Jl. Ki Penjawi No.19, Sidorejo Lor, Salatiga Kode Pos 50714
Tlep.(0298) 323977
Website www.salatigakota.go.id *e-mail* sidorejo@salatiga.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 000/797/603
14/01/2020

Yang betanda tangan dibawah ini, Camat Sidorejo meneramgkan bahwa :

Nama : Sabrina Elliya Adelina

NIM : 7101415330

Jurusan/Prodi : Pendidikan Ekonomi/ AdministrasiPerkantoran

Instansi : Universitas Negeri Semarang

Alamat Instansi : Kampus Sekaran Gunungpati Semarang

Keterangan : Telah melakukan penelitian di Kecamatan Sidorejo dengan Judul :

"KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BIDANG PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN SE-KOTA SALATIGA"

Demikian surat keterangan ini, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestintya.

Salatiga, 14 Januari 2020
A.n. CAMAT SIDOREJO
Sekretaris Camat Sidorejo,
Sekretaris

PEMERINTAH KOTA SALATIGA KEC. SIDOREJO

(HARYANTO, SE.MM)
Pembina
NIP. 19670717 199103 1 012

NIP.

PEMERINTAH KOTA SALATIGA

KECAMATAN TINGKIR

Jl. Marditomo No.6, Sidorejo Kidul, Tingkir, Kota Salatiga, Jawa Tengah
Kode Pos 50741 Tlep.(0298) 324405
Website www.salatigakota.go.id *e-mail* tingkir@salatiga.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 025 / 025 / 604

Yang betanda tangan dibawah ini, Camat Tingkir menerangkan bahwa :

Nama : Sabrina Elliya Adelina

NIM : 7101415330

Jurusan/Prodi : Pendidikan Ekonomi/ Administrasi Perkantoran

Instansi : Universitas Negeri Semarang

Alamat Instansi : Kampus Sekaran Gunungpati Semarang

Keterangan : Telah melakukan penelitian di Kecamatan Tingkir dengan Judul :

"KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BIDANG PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN SE-KOTA SALATIGA"

Demikian surat keterangan ini, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestintya.

Salatiga, 14 Januari 2020

Sekretaris Camat Tingkir,

PEMERINTAH KOTA SALATIGA KEC. TINGKIR

BAMBANG HARTONO, SE

(.....)

NIP.

Lampiran 9

Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,742	24