



**E-SERVICE QUALITY KARTU IDENTITAS ANAK DI KOTA KEDIRI
(Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri)**

*E- Service Quality child identity cards
in the city of kediri*

SKRIPSI

Oleh

**Crystal Erawati
NIM. 140910201058**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2019**



**E-SERVICE QUALITY KARTU IDENTITAS ANAK DI KOTA KEDIRI
(Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri)**

*E- Service Quality child identity cards
in the city of kediri*

SKRIPSI

Oleh

**Crystal Erawati
NIM. 140910201058**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2019**



**E-SERVICE QUALITY KARTU IDENTITAS ANAK DI KOTA KEDIRI
(Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri)**

*E- Service Quality child identity cards
in the city of kediri*

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi
dan mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Oleh

**Crystal Erawati
NIM. 140910201058**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2019**

PERSEMBAHAN

Atas rahmat dan karunian Allah SWT, dengan ini penulis mempersembahkan skripsi ini untuk beberapa orang yang disayangi yaitu:

1. Mama Suherny dan Papa Gogot Wijanarko, sebagai orang yang selalu mendoakan, memberikan nilai-nilai moral dan motivasi yang luar biasa kepada penulis. Sehingga sampai saat ini penulis dapat berdiri tegak menghadapi berbagai cobaan dan rintangan. Semoga hal ini, menjadi sebuah langkah awal untuk membuat mama dan papa bahagia. Langkah selanjutnya biar penulis yang akan menentukan masa depannya dan dapat membahagiakan Mama dan Papa.
2. Semua guru saya, mulai dari SD Yapis Timika, SMP Negeri 2 Timika, SMA Negeri 1 Timika, SSC Kediri dan Universitas Jember. Terima kasih telah memberikan berbagai ilmu pengetahuan dan pembelajaran hidup yang sangat berharga.
3. Almamater saya Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember,
4. Bagi semua pihak yang tidak dapat disebutkan, yang telah memberikan bantuan baik moril dan materiil. Saya ucapkan Terima kasih segalanya, semoga Allah SWT memberikan balasan atas kebaikannya.

MOTTO

“ Belajar untuk menghargai waktu cukup sulit, dan saat orang membicarakanmu.
Maka bangkitlah, buktikan bahwa kamu bisa menghargai waktu”.

(Crystal erawati)

“ Yakin dengan hasil yang dikerjakan, dan berusaha untuk percaya dengan hasil
yang dibuat. Maka semua itu akan terbayarkan dan menjadi kebanggaan dalam
diri sendiri”.



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Crystal Erawati

NIM : 140910201058

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “E-Service Quality Kartu Identitas Anak di Kota Kediri” adalah benar-benar hasil karya sendiri, terkecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 13 Januari 2020

Yang menyatakan,

Crystal Erawati
NIM. 140910201058

HALAMAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**E-SERVICE QUALITY KARTU IDENTITAS ANAK DI KOTA KEDIRI
(Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri)**

*E- Service Quality child identity cards
in the city of kediri*

Oleh

**Crystal Erawati
NIM. 140910201058**

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Rachmat Hidayat, S.Sos., MPA., PhD,

Dosen Pembimbing Pendamping : Drs. Agus Suharsono, M.Si.,

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “E-Service Quality Kartu Identitas Anak Kota Kediri” karya
Crystal Erawati telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal :

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua,

Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si

NIP. 195805101987022000

Anggota I,

Anggota II,

Rachmat Hidayat, S.Sos, MPA., Ph.D

NIP. 198103222005011000

Drs. Agus Suharsono, M.Si

NIP. 196308141989031000

Anggota III,

Anggota IV,

Drs. Boedijono, M.Si

NIP.196103311989021001

Tree Setiawan P, SAP, MPA

NIP. 199010032015041000

Mengesahkan,

Penjabat Dekan,

Prof. Dr. Hadi Prayitn, M.Kes

NIP. 196106081988021001

RINGKASAN

Tingkat kualitas layanan e-Service KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri; Crystal Erawati, 140910201058; 2019; 75 halaman; Program studi Ilmu Administrasi Negara; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Dengan perkembangan jaman, sektor publik membuat Instruksi Presiden No.03 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-Government yang bertujuan untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintah berbasis teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Ditahun 2015, Jawa Timur menjadi peringkat ketiga yang terdaftar di 10 provinsi e-Government terbaik. Namun, ada beberapa Kota/Kabupaten yang melaksanakan pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Semenjak adanya komplain dari masyarakat atas pelayanan dispenduk Kota Kediri. Saat itulah, pemerintah Kota Kediri baru melaksanakan pelayanan publik berbasis teknologi informasi dengan sebuah aplikasi SAKTI atau sistem administrasi kependudukan teknologi informasi. Aplikasi SAKTI ini, dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang bertujuan memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan secara efektif dan efisien. Meski respon negatif dari sebagian masyarakat terhadap pelayanan online dispenduk Kota Kediri. Belum diketahui bagaimanakah tingkat kulaitas layanan e-Service KIA melalui aplikasi SAKTI di Kota Kediri.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan menggunakan sumber data primer maupun data sekunder. Populasi dalam penelitian adalah data sementara pengguna pelayanan *online* KIA SAKTI Kota Kediri. Jumlah sampel sebanyak 51 responden yang telah menggunakan pelayanan *online* KIA SAKTI yang berlokasi penelitian di dispenduk Kota Kediri menggunakan *random sampling*. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu obseravasi melalui wawancara dan menggunakan kuesioner. Terdapat 22 item pernyataan dalam penelitian ini yang dikelompokan kedalam 7 dimensi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, tingkat kualitas layanan e-service KIA menunjukkan dimensi paling terendah dalam pelayanan online KIA adalah dimensi *fulfillment* dengan skor GAP sebesar -11, sedangkan dimensi tertinggi dalam pelayanan online KIA adalah dimensi *efisiensi* dengan skor GAP sebesar 1,3. Sedangkan untuk perhitungan seluruh dimensi e-Service Quality terhadap pelayanan online KIA Kota Kediri dikatakan buruk dengan skor nilai sebesar -3.54545.



PRAKATA

Assalaamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang memberikan rahmat, hidayah dan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “E-Service Quality Administrasi Kependudukan Pelayanan Online Kartu Identitas Anak di Kota Kediri”. Karya tulis ilmiah ini disusun untuk menjadi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini, telah penulis selesaikan dengan tidak terlepas dari do'a, motivasi dan tekanan semangat dari kedua orang tua, dosen, sahabat, teman-teman, serta bantuan dari berbagai pihak dalam proses penelitian. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada beberapa pihak berikut;

1. Bapak Prof. Dr. Hadi Prayitno, M.Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Akhmad Toha, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Bapak Dr. Sutomo, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Bapak Rachmat Hidayat, S.Sos., MPA., PhD, Drs. Agus Suharsono, M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi. Terima kasih atas waktu, bimbingan, sumbangsih pemikiran, semangat dan kesabarannya sehingga penulis mendapatkan asupan ilmu pengetahuan. Semoga ilmu bapak mendapatkan manfaat dan keberkahan.
5. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember, yang telah memberikan ilmu dan pelayanan administratif.

6. Bapak Mulyono, selaku operator program studi Ilmu Administrasi Negara. Terima kasih atas kesabaran dalam setiap melayani segala urusan administratif selama ini. Semoga jasa dan dedikasi bapak yang luar biasa ini selalu mendapatkan keberkahan.
7. Pegawai Dikenduk Kota Kediri, Bapak Agung, Ibu Tias, Ibu Novy, dan para staf lainnya dan masyarakat Kota Kediri yang telah bersedia telah meluangkan waktu untuk berbagi informasi. Sehingga proses penelitian selama ini berjalan dengan lancar dan skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Kedua orang tua penulis, Mama Suherny dan Papa Gogot Wijanarko yang tidak pernah berhenti berdoa dan memberikan semangat serta motivasi terbesar kepada penulis hingga saat ini. Semoga Ibu dan Ayah selalu mendapatkan limpahan rahmat dari Allah SWT.
9. Sahabat-sahabat penulis “Team PAPUA”, Maria Mitapo, Chindy Sabarofek, dan Yunita Jamco. “ Sahabat kecil “, Fransina Asso. “Sahabat KKN”, Rerry Alfia, Richa Melinda Suryani , Yuniko, Desy, Tika Kartika. Persahabatan yang tidak dapat ternilai dengan apapun. Terimakasih atas persahabatan, yang telah diberikan mulai dari berbagi kesedihan, berbagai pengalaman, sampai dengan berbagi motivasi yang kalian berikan selama ini, dan selalu mengingatkan ketika saya berbuat salah, berikan solusi untuk saya agar dapat menjadi yang lebih baik.
10. Sahabat penulis di “Rumah Biru”, spesial terima kasih kepada Winda Rossalia, Eka Serli Haniah Oktahana, Ridho Afrianto, Dimas Baskoro, Muh. Fathikun Nada, Zulfa Mazidah, Karomatul Afidah, Bayu Maulana, yang menjadi keluarga sejak mahasiswa baru. Terima kasih atas kebersamaan, berbagi ilmu, dan perjuangan selama ini. Semoga proses pembelajaran yang kita jalani memberikan manfaat dan kita semua menjadi manusia yang bermanfaat bagi manusia lainnya.
11. Teman-teman dekat penulis yang telah banyak membantu, Silvie, Nanda, Indah, Ajeng, Agus, Hendra. Terima kasih atas membantu penulis memberikan suport dan berdiskusi bersama.
12. Teman-teman seperjuangan Ilmu Administrasi Negara 2014 yang tidak

dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas kebersamaan, kekompakan dan kekeluargaan yang terjalin mulai dari semester satu hingga sekarang.

13. Teman-teman penulis sejak bersekolah di TK Kartika Timika, SD Yapis, SMP N 2 dan SMA N 1 Timika Papua.
14. Ruang proses penulis di kampus Universitas Jember, Himpunan Mahasiswa Ilmu Administrasi (Himaistra) dan Lembaga Ilmiah Mahasiswa Sospol (LIMAS), prose yang menjadikan penulis dalam berorganisasi di dunia kampus. Terima kasih atas proses yang telah diberikan selama penulis menjalani masa perkuliahan.

Semoga kebaikan berbagai pihak tersebut memperoleh balasan dari Allah SWT dengan pahala yang berlipat. Sebagai penulis tentunya berharap semoga skripsi ini menjadi pengetahuan baru dan bermanfaat bagi semua pihak. Kritik dan saran selalu penulis terima demi kebaikan dan kesempurnaan skripsi ini.

Wassalaamu'alaikum Wr.Wb

Jember, 13 Januari 2020

Penulis,

DAFTAR ISI

PERSEMBAHAN	III
MOTTO	IV
PERNYATAAN	V
HALAMAN PEMBIMBING	VI
PENGESAHAN.....	VII
RINGKASAN.....	VIII
PRAKATA	X
DAFTAR ISI.....	XIII
DAFTAR TABEL	XV
DAFTAR GAMBAR.....	XVII
DAFTAR GRAFIK.....	XVIII
DAFTAR LAMPIRAN	XIX
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	7
1.3 TUJUAN PENELITIAN	7
1.4 MANFAAT PENELITIAN	8
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK	9
2.1.1 <i>Asas dan Standar Pelayanan Publik</i>	11
2.1.2 <i>Jenis-Jenis Pelayanan Publik</i>	13
2.2 KUALITAS PELAYANAN PUBLIK	14
2.2.1 <i>e-Government</i>	14
2.2.1.1 Tujuan E-Government.....	15
2.2.1.2 Manfaat E-government	16
2.2.1.3 Jenis-Jenis Pelayanan Pada <i>E-government</i>	16
2.2.1.4 Tipe-Tipe Relasi E-Government.....	17
2.2.2 <i>e-Service Quality atau Kualitas Pelayanan Elektronik</i>	18
2.4 PENELITIAN TERDAHULU.....	23
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	25
3.1 JENIS PENELITIAN	25
3.2 TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN	26
3.2.1 <i>Tempat Penelitian</i>	26
3.2.2 <i>Waktu Penelitian</i>	26
3.3 POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN	27
3.3.1 <i>Populasi</i>	27
3.3.2 <i>Sample</i>	27

3.4	DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL	31
3.5	JENIS DAN SUMBER DATA.....	32
3.6	METODE PENGUMPULAN DATA DAN INSTRUMEN PENELITIAN	33
3.7	INSTRUMEN PENELITIAN.....	34
3.7.1	<i>Uji Validitas</i>	35
3.7.2	<i>Uji Reliabilitas</i>	36
3.8	TEKNIK PENGOLAHAN DATA	39
3.9	TEKNIK ANALISIS DATA	40
BAB 4.	PEMBAHASAN	42
4.1	DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	42
4.1.1	<i>Kota Kediri</i>	42
4.1.2	<i>Profil Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Kediri</i>	43
4.2	DATA RESPONDEN	44
4.2.1	<i>Umur responden</i>	45
4.2.2	<i>Jenis Kelamin responden</i>	45
4.2.3	<i>Kartu identitas anak</i>	46
4.2.4	<i>Deskr ipsi Aplikasi SAKTI Kartu Identitas Anak</i>	47
4.3	TABULASI HASIL KUESIONER HARAPAN DAN PENGALAMAN	51
4.4	INSTRUMEN PENELITIAN.....	54
4.4.1	<i>Uji Validitas</i>	54
4.4.2	<i>Uji Reliabilitas</i>	56
4.5	E- SERVICE QUALITY	57
4.5.1	<i>Perbandingan Jawaban Responden Antara Kuesioner Pengalaman Dan Harapan</i>	57
4.5.2	<i>Analisis e-Service Quality</i>	65
BAB 5.	KESIMPULAN DAN SARAN.....	80
5.1	KESIMPULAN	80
5.2	SARAN.....	81
DAFTAR PUSTAKA		82
I.	LAMPIRAN	I

DAFTAR TABEL

- Tabel 1.2 Jumlah Penduduk dan Laju Pertumbuhan Penduduk menurut kecamatan di Kota Kediri 2010, 2016 dan 2017
- Tabel 1.3 Data Laporan Pengguna pelayanan Online (SAKTI) 2017 sampai 2018
- Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu
- Tabel 3.1 Data Laporan Pengguna pelayanan *Online* (SAKTI) 2017-2018
- Tabel 3.2 Daftar Sampel Terpilih
- Tabel 3.3 Definisi Operasional *e-Service Quality*
- Tabel 3.4 Skala Likert
- Tabel 4.1 Jabatan struktur organisasi dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Kediri.
- Tabel 4.2 Daftar umur responden penelitian pelayanan *online* Kota Kediri
- Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
- Tabel 4.4 Hasil Responden *e-Service Quality* kuesioner Harapan
- Tabel 4.5 Hasil Responden *e-Service Quality* kuesioner Pengalaman
- Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kuisisioner Harapan
- Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kuisisioner Pengalaman
- Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Harapan
- Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Pengalaman
- Tabel 4.10 Perbandingan jawaban antara kuesioner pengalaman dan harapan berdasarkan dimensi *efisiensi*
- Tabel 4.11 Perbandingan jawaban antara kuesioner pengalaman dan harapan berdasarkan dimensi *reliabilitas*
- Tabel 4.12 Perbandingan jawaban antara kuesioner pengalaman dan harapan berdasarkan dimensi *fulfillment*
- Tabel 4.13 Perbandingan jawaban antara kuesioner pengalaman dan harapan berdasarkan dimensi *privasi*
- Tabel 4.14 Perbandingan jawaban antara kuesioner pengalaman dan harapan berdasarkan dimensi *responsiveness* atau daya tanggap,
- Tabel 4.15 Perbandingan jawaban antara kuesioner pengalaman dan harapan berdasarkan dimensi *kompensasi*

Tabel 4.16 Perbandingan jawaban antara kuesioner pengalaman dan harapan berdasarkan dimensi *contact*

Tabel 4.17 Hasil perhitungan dengan rumus *item by item analysis*

Tabel 4.18 Tabel rangking GAP *item by item analysis e-Service Quality*

Tabel 4.19 Hasil Perhitungan *Dimension By Dimension Analysis* berdasarkan Dimensi *Efesiensi*

Tabel 4.20 Hasil Perhitungan *Dimension By Dimension Analysis* berdasarkan Dimensi *Reliabilitas*

Tabel 4.21 Hasil Perhitungan *Dimension By Dimension Analysis* berdasarkan Dimensi *Fulfillment*

Tabel 4.22 Hasil Perhitungan *Dimension By Dimension Analysis* berdasarkan Dimensi *Privasi*

Tabel 4.23 Hasil Perhitungan *Dimension By Dimension Analysis* berdasarkan Dimensi *Responsiveness* atau daya tanggap

Tabel 4.24 Hasil Perhitungan *Dimension By Dimension Analysis* berdasarkan Dimensi *Kompensasi*

Tabel 4.25 Hasil Perhitungan *Dimension By Dimension Analysis* berdasarkan Dimensi *Contact*

Tabel 4.26 Tabel rangking skor GAP *Dimension by dimension analysis*

Tabel 4.27 Hasil Dari Perhitungan Ukuran Tunggal *E-Service Quality*

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 10 Provinsi e-Government terbaik

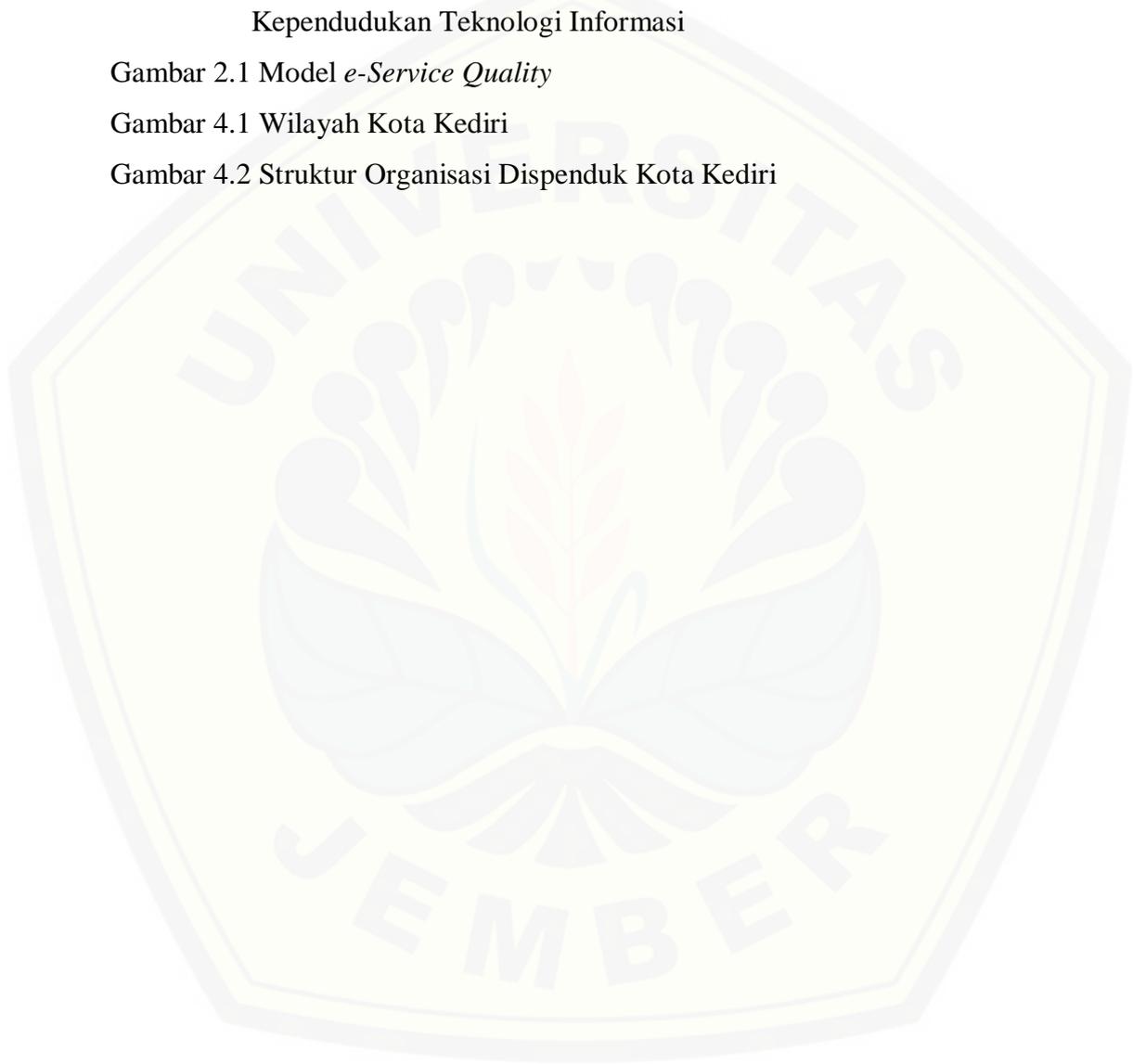
Gambar 1.2 Tiga Macam Pelayanan Publik Di Dispenduk Kota Kediri

Gambar 1.3 Tampilan awal Pelayanan Online (SAKTI) Sistem Administrasi
Kependudukan Teknologi Informasi

Gambar 2.1 Model *e-Service Quality*

Gambar 4.1 Wilayah Kota Kediri

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dispenduk Kota Kediri

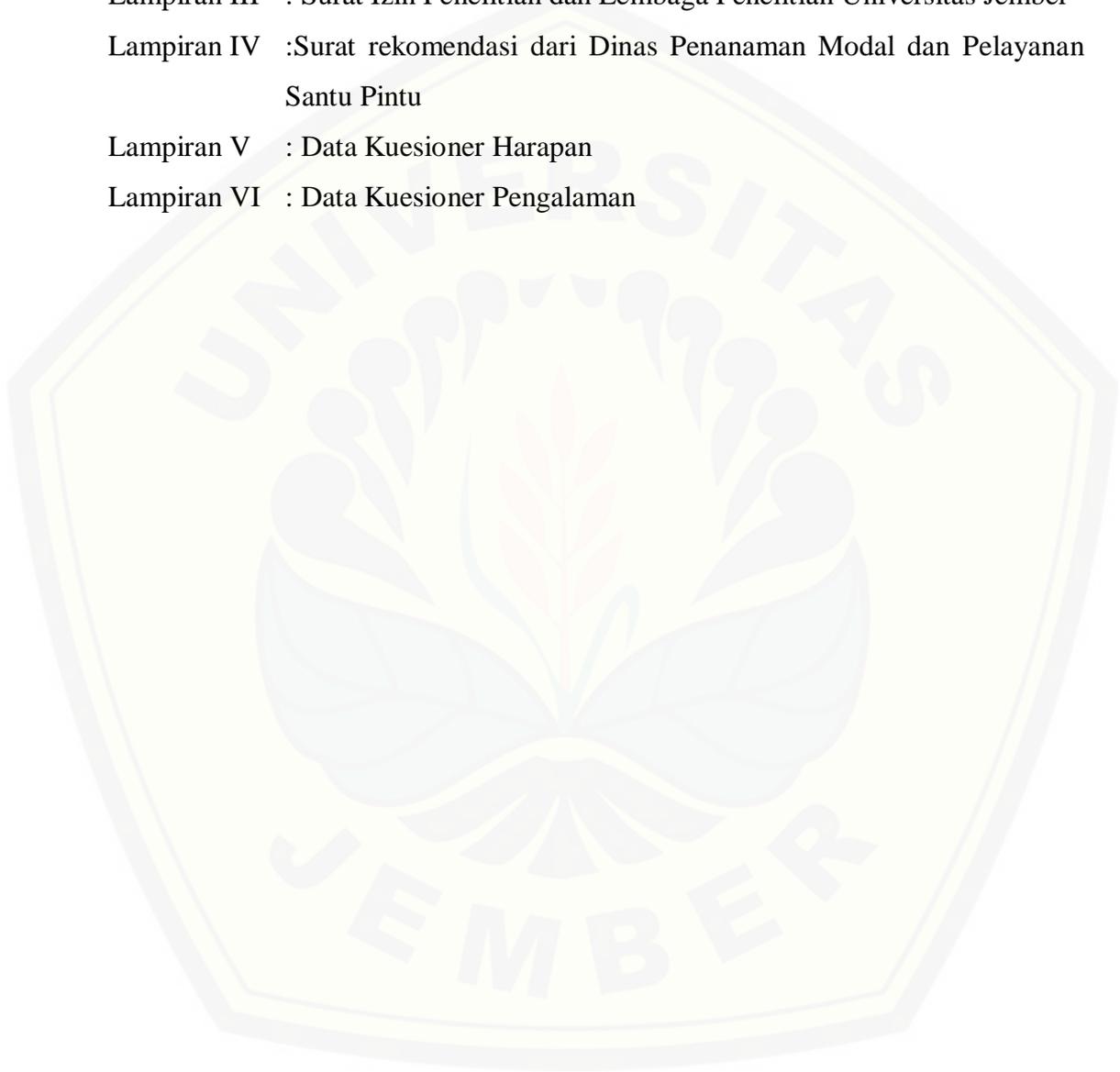


DAFTAR GRAFIK

- Grafik 4.1 Perbandingan Jawaban Antara Kuesioner Pengalaman Dan Harapan Berdasarkan Dimensi Efisiensi
- Grafik 4.2 Perbandingan Jawaban Antara Kuesioner Pengalaman Dan Harapan Berdasarkan Dimensi Reliabilitas
- Grafik 4.3 Perbandingan Jawaban Antara Kuesioner Pengalaman Dan Harapan Berdasarkan Dimensi Fulfillment
- Grafik4.4 Perbandingan Jawaban Antara Kuesioner Pengalaman Dan Harapan Berdasarkan Dimensi Privasi
- Grafik 4.5 Perbandingan Jawaban Antara Kuesioner Pengalaman Dan Harapan Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap/
- Grafik 4.6 Perbandingan Jawaban Antara Kuesioner Pengalaman Dan Harapan Berdasarkan Dimensi Kompensasi
- Grafik 4.7 Perbandingan Jawaban Antara Kuesioner Pengalaman Dan Harapan Berdasarkan Dimensi Kontak

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Kuesioner Penelitian
- Lampiran II : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran III : Surat Izin Penelitian dan Lembaga Penelitian Universitas Jember
- Lampiran IV : Surat rekomendasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Santu Pintu
- Lampiran V : Data Kuesioner Harapan
- Lampiran VI : Data Kuesioner Pengalaman



BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah memiliki kewajiban dan hak untuk mensejahterakan masyarakat lewat beberapa fungsi pokok yakni berupa pelayanan publik, pembangunan (ekonomi) dan pemberdayaan (masyarakat). Menurut Silalahi (2015:22) Pelayanan publik diartikan sebagai sesuatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan dan menguntungkan dalam suatu kumpulan atau menawarkan kepuasan. Sehingga, pelayanan publik menjadi kewajiban yang utama bagi penyelenggara pelayanan, karena dengan adanya pelayanan, masyarakat dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan. Namun pelayanan publik disetiap instansi atau lembaga memiliki kualitas pelayanan yang berbeda-beda diwilayah maupun daerah.

Hal tersebut, tergantung dengan pelaksanaan pemerintah daerah dan penyelenggara pelayanan. Penyelenggara pelayanan publik merupakan orang-orang yang memiliki hubungan kerja terhadap pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik. Namun, untuk menuju pemerintahan yang baik dalam memberikan kualitas pelayanan secara efektif dan efisien. Maka penyelenggara pelayanan dapat memberikan pelayanan yang baik seperti memberikan kemudahan dalam melakukan pelayanan publik.

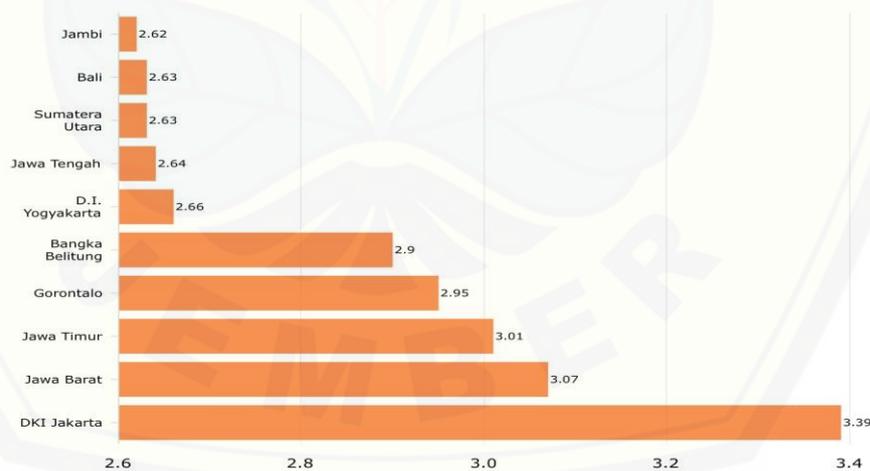
Seiring berjalannya waktu, pelayanan mengalami banyak perubahan yang signifikan. Masyarakat telah mengalami perubahan yang cepat, kemajuan teknologi informasi begitu pesat dan menjadi sebuah peluang besar bagi sektor swasta, masyarakat dan sektor publik. Sektor swasta telah mampu mengakses, pengelolaan dan pendayagunaan informasi secara cepat dan lebih akurat. Sedangkan, masyarakat telah dituntut untuk melek teknologi dan mengikuti perkembangan zaman modern. Hal ini memberikan dampak yang sangat besar terhadap sektor publik untuk bergerak cepat mengatur dan melaksanakan kegiatan pelayanan publik yang berbasis *e-Government*.

e-Government merupakan suatu kebijakan pemerintahan yang berkaitan dengan penyederhanakan dalam sektor pelayanan publik dengan secara efektif dan

efisien. Tidak hanya itu, *e-Government* juga dapat meningkatkan demokrasi dan transparansi negara. Hal tersebut sesuai dengan Instruksi Presiden No.03 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* dengan tujuan untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Instruksi Presiden tersebut, menyatakan bahwa pemerintah harus melaksanakan proses transformasi menuju *e-Government*, dan mengoptimalkan kemajuan teknologi informasi, serta mengurangi pelaksanaan birokrasi yang kaku dan dapat membentuk jaringan sistem manajemen dalam proses kerja yang lebih mudah diakses. Dengan begitu, seluruh lembaga negara dapat memudahkan masyarakat untuk setiap hari dan setiap saat dalam memanfaatkan teknologi informasi pelayanan pemerintahan secara optimal.

Indonesia ditahun 2015 mengalami peningkatan dalam mengakses teknologi informasi. Terbukti ada, 10 provinsi yang telah menerapkan *e-Government*. Data tersebut dapat dilihat pada, Gambar 1.1

Gambar 1.1 Sepuluh Provinsi *e-Government* terbaik



Sumber: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2016/11/03/jakarta-provinsi-dengan-e-government-terbaik> (diakses pada 23 november 2018)

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa Jawa Timur menjadi salah satu yang telah menduduki peringkat ketiga dengan jumlah sebesar 3,01 dan *e-Government* di Jawa Timur sudah dapat mengimplementasikan pelayanan

pemerintahan yang berbasis teknologi informasi. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa Jawa Timur telah mampu bersaing dengan DKI Jakarta dan Jawa Barat. Provinsi Jawa Timur terbagi secara administratif menjadi yakni 9 Kota, 29 Kabupaten.

Berikut ini disajikan data terkait jumlah Kota/Kabupaten di Jawa Timur yang telah menerapkan dan mengaplikasikan *e-Government*. Lihat tabel 1.1 sebagai berikut,

Tabel 1.1 Pemeringkatan *e-Government* Kabupaten/Kota di Jawa Timur 2015

No	Kabupaten/Kota	Dimensi						Katagori
		Kebijakan	Kelembagaan	Infrastruktur	Aplikasi	Perencanaan	Nilai Rata-Rata	
1	Kota Surabaya	3.53	3.60	3.73	3.67	3.60	3.63	Sangat baik
2	Kota Malang	3.20	3.33	3.53	3.33	3.20	3.32	Baik
3	Kab Bojonegoro	3.33	3.07	3.20	3.07	3.06	3.15	Baik
4	Kab Lamongan	3.22	3.06	3.18	3.13	3.04	3.13	Baik
5	Kab Gresik	2.93	2.83	2.87	2.70	3.00	2.87	Baik
6	Kab Banyuwangi	2.73	2.67	2.83	2.87	3.00	2.82	Baik
7	Kota Pasuruan	2.47	2.83	2.67	2.73	2.73	2.69	Baik
8	Kab Sidoarjo	2.60	2.60	2.67	2.73	2.80	2.68	Baik
9	Kota Probolinggo	2.70	2.93	2.40	2.73	2.40	2.63	Baik
10	Kab Malang	2.60	2.70	2.73	2.33	2.73	2.62	Baik
	Rata-rata	2.9	3.0	3.0	2.9	3.0	3.0	Baik

Sumber: data telah di olah di Dinkominfo.bojonegorokab.go.id (Diakses pada 28 November 2018)

Pemeringkatan *e-Government* Indonesia (PeGI) merupakan kegiatan yang diadakan dalam rangka melihat peta kondisi pemanfaatan Teknologi Komunikasi & Informasi yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintah secara nasional. Pemeringkatan *e-Government* Indonesia atau (PeGI) sangat diharapkan untuk

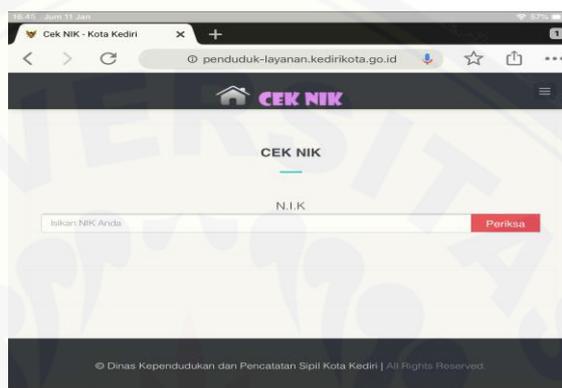
meningkatkan pengembangan dan pemanfaatan Teknologi Komunikasi & Informasi (TIK) dilembaga pemerintahan diseluruh Wilayah Indonesia.

Berdasarkan tabel diatas, bahwa ada beberapa dari 4 Kota 6 Kabupaten yang telah berhasil melaksanakan *e-Government* dengan katagori sangat baik dan baik. Kota/Kabupaten ini telah terdaftar di Pemingkatan *e-Government* Indonesia di wilayah Jawa Timur (PeGI) Tahun 2015. Data diatas, merupakan hasil evaluasi dan assesment Pemingkatan *e-Government* Indonesia (PeGI). Kota/Kabupaten di Wilayah Jawa Timur pada 2015 masih 10% yang telah berhasil terlaksanakan. Evaluasi (PeGI) ini juga berdampak untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi kekuatan dan kelemahan dalam penerapan sistem *e-Government*. Sementara Kota Kediri masih belum masuk dalam Pemingkatan *e-Government* Indonesia (PeGI) Wilayah Jawa Timur 2015.

Sedangkan ditahun 2015, pelayanan administrasi kependudukan di kota kediri, masih berbasis pelayanan manual yang artinya masyarakat harus melakukan pelayanan administrasi dikantor dispenduk kota kediri. Pelayanan tersebut berupa pelayanan KK, KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Pindah Keluar, Pindah Datang dan KIA. Setiap masyarakat yang melakukan, proses pelayanan manual dikantor dispenduk kota kediri, harus menunggu nomor antrian, setelah itu, mengajukan berkas yang dibutuhkan, dan ketika dokumen yang dibutuhkan masyarakat telah selesai diproses oleh pegawai, masyarakat dituntut untuk kembali mengambil dokumen dikantor dispenduk kota kediri.

Ketidak efektif dan efesien pelayanan manual, membuat pemerintah mengeluarkan Peraturan Walikota Kediri No 36 Tahun 2016 Tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Kediri, No 07 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Peraturan tersebut telah disahkan ditahun 2016 dengan berbagai aturan- aturan pelaksanaan pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi. Ada beberapa jenis pelayanan manual yang sama diterapkan oleh pelayanan online atau SAKTI yaitu Akta Kelahiran, Akta Kematian, el-KTP, dan KIA (kartu identitas anak). Adanya jenis peayanan yang sama memudahkan masyarakat untuk melakukan pelayanan secara efektif dan efisien. Pelayanan online atau SAKTI, memudahkan proses pelaksanaan

pelayanan, yang mana masyarakat tidak perlu datang ke kantor dispenduk kota Kediri. Hanya melalui internet, masyarakat dapat mendaftar lewat *website* Duspenduk <http://penduduk-layanan.kedirikota.go.id> dengan memasukkan NIK KTP. Pelayanan online atau SAKTI ini hanya dapat diakses oleh masyarakat Kota Kediri. Berikut ini, merupakan tampilan awal dari Sistem Administrasi Kependudukan Teknologi Informasi (SAKTI) lihat Gambar 1.3.



Gambar 1.3 Tampilan awal Pelayanan Online (SAKTI) Sistem Administrasi Kependudukan Teknologi Informasi (Sumber: <http://penduduk-layanan.kedirikota.go.id> diakses oleh peneliti pada tanggal 11 Januari 2019)

Setelah berhasil, login menggunakan NIK KTP masyarakat dapat memilih layanan yang dibutuhkan, dan dipelayanan *online* masyarakat dapat mengakses, memasukkan data dan mendapatkan hasil pelayanan. Sedangkan pemerintah dapat memonitoring dan memverifikasi data pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat. Duspenduk Kota Kediri telah melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan yang berbasis *online* mulai dilaksanakan pada tahun 2017 dan program pelayanan *online* saat ini dapat diakses oleh masyarakat Kota Kediri. Dengan adanya pelayanan *online*, masyarakat sangat dimudahkan untuk melakukan pengurusan dokumen pelayanan *online* atau SAKTI (Sistem Administrasi Kependudukan Teknologi Informasi) adalah sebuah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi administrasi kependudukan ditingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan.

Tetapi pada fenomenanya, pelayanan *online* dipandang oleh sebagian masyarakat sebagai pelayanan yang lebih rumit dan susah digunakan. Sesuai

dengan hasil wawancara tersebut, kepada Pak Mutar bahwa beliau mengatakan bahwa tidak menyukai pelayanan yang berbasis *online*, karena pelayanan *online* rumit dan untuk pengambilan tidak tepat waktu dispenduk Kota Kediri. Ada beberapa alasan masyarakat tidak menggunakan pelayanan *online* sebagai berikut. Pertama, pengambilan dokumen tidak tepat waktu dispenduk Kota Kediri. Kedua, pelayanan *online* ini belum menjadi kebiasaan untuk masyarakat dalam melakukan pelayanan administrasi. Hal ini, akan menjadi suatu kendala bagi pemerintah untuk mewujudkan tujuan pemerintah Kota Kediri.

Sebaliknya, terdapat sejumlah masyarakat merespon positif dengan adanya pelayanan *online* atau (SAKTI). Hal ini telah terbukti dengan adanya data yang menggunakan Pelayanan *online* (SAKTI) pada tahun 2017-2018 yakni Tabel 1.3 sebagai berikut.

Tabel 1.3 Data Laporan Pengguna pelayanan Online (SAKTI)

Tahun 2017 sampai 2018

Tahun	Jenis pelayanan online SAKTI			
	KTP	Akte kelahiran	Akte Kematian	KIA (Kartu Identitas Anak)
2017	35	37	15	50
2018	40	42	23	56
Total	75	79	38	106

Sumber: Data laporan pengguna aplikasi online (SAKTI) Tahun 2017-2018 (*data telah diolah 27 Desember 2018*)

Berdasarkan pada tabel diatas bahwa pengguna pelayanan administrasi *online* pada tahun 2017 sebesar 137 orang. Sedangkan, pada tahun 2018 meningkat sebesar 161 orang. Pelayanan administrasi *online* (SAKTI) Kota Kediri ada beberapa pelayanan berupa pengurusan KTP, akte kelahiran, akte kematian dan KIA atau kartu identitas anak. Dari keempat, pelayanan *online* tersebut yang banyak menggunakan adalah pengurusan kartu identitas anak atau KIA yang pertahun sejumlah 106 orang yang telah menggunakan pelayanan *online*.. Kartu identitas anak atau KIA ini, merupakan program baru administrasi kependudukan

yang telah disahkan Pemendagri No 02 tahun 2016 tentang kartu identitas anak. Dengan tujuan meningkatkan pendataan, perlindungan dan pelayanan publik serta sebagai upaya memberikan perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional warga naegara.

Oleh karena itu, peneliti memfokuskan pada pelayanan *online* Kartu Identitas Anak atau KIA. Dengan judul *e-Service Quality* administrasi kependudukan pelayanan *online* KIA di Kota Kediri.

1.2 Rumusan Masalah

Di dalam suatu karya tulisan ilmiah patingnya memiliki rumusan masalah yang berarti, agar tulisan dari karya ilmiah dapat terarah secara benar dan tidak meluas di pembahasan penelitian ini. Sugiyono, (2017) Rumusan Masalah adalah suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawaban melalui pengumpulan data.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut: “Bagaimanakah tingkat dimensi kualitas layanan e-Service KIA pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri ?”

1.3 Tujuan Penelitian

Menurut Sugiyono, (2017) tujuan Penelitian adalah suatu hasil yang dapat dicapai dari jawaban rumusan masalah. Yang mana, tujuan penelitian saling memiliki keterkaitan dengan rumusan masalah. Maka penelitian dapat menentukan suatu tujuan yang dicapai, sesuai dengan rumusan masalah penelitian. Berdasarkan penjelasan diatas tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan tingkat kualitas dimensi layanan e-Service KIA pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri.

1.4 Manfaat Penelitian

Setiap kegiatan penelitian dilakukan peneliti yang memiliki beberapa manfaat dari segi akademis, praktis dan pribadi. Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- A. Secara Akademis : Penelitian ini dapat diharapkan menjadi referensi dan informasi baru untuk para akademisi Ilmu Administrasi Publik. Khususnya dalam pelayanan yang berbasis *online*
- B. Secara Praktis : diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan respons yang sangat positif terhadap pemerintah kota kediri dan memberikan peningkatan dalam pelayanan online (SAKTI) di Kota Kediri.
- C. Secara pribadi : Manfaar yang didapat oleh penulis didalam peneliti ini adalah dapat memberikan pengetahuan dan pengalaman baru yang mampu mengaplikasikan teori yang didapat saat perkuliahan.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Peneliti ini, menggunakan teori terkait masalah yang akan diteliti. Kemudian akan membentuk susunan sistematis dalam kerangka konseptual yang dapat membantu proses penelitian dan mengidentifikasi arah penelitian. Tinjauan pustaka ini akan membahas teori-teori yang relevan dengan berbagai fenomena yang terkait dengan penelitian ini. Menurut Sugiyono (2017:52) teori adalah suatu alur logika atau penalaran, yang merupakan seperangkat konsep, definisi dan proposisi yang disusun secara sistematis. Secara umum teori memiliki tiga fungsi yaitu untuk dapat menjelaskan (*explanation*), meramalkan (*prediction*) dan pengendalian (*control*) suatu gejala.

Fokus penelitian ini adalah kualitas pelayanan *online* KIA atau kartu identitas anak di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Kediri. Maka dari itu peneliti menggunakan teori yang mendukung sebagai landasan dalam penelitian ini yaitu teori *e-Service Quality* (kualitas pelayanan elektronik). Menjelaskan teori tersebut, maka peneliti terlebih dahulu mengawalinya dengan pandangan-pandangan terkait manajemen pelayanan publik. kualitas pelayanan publik merupakan bagian dalam manajemen pelayanan publik. Berikut uraian teori yang digunakan dalam penelitian ini.

2.1 Manajemen Pelayanan Publik

Menurut satroni dalam hayat (2017:8) proses manajemen adalah suatu siklus, dalam proses yang berkualitas yang berdampak pada kinerja dan kinerja aparatur berdampak pada output yang hasilnya mrnjadi lebih baik, sesuai dengan harapan. Menurut George Terry dalam hayat (2017) Manajemen dimaksud sebagai proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan suatu sasaran yang ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia.

Sementara, bittle& bittle dalam Silalahi (2015) tataran praktis dalam manajemen di bagi dalam tiga definisi, manajemen menentukan kerja tim, delegasi dan hasil. Manajemen mengakui presensi intuitif, keterampilan subjektif

dalam proses manajemen. Disisi lain, manajemen adalah apa yang pemimpin kerjakan dalam pelaksanaan peranan mereka sebagai pemimpin.

Diatas dapat disimpulkan bahwa, manajemen adalah sebuah proses perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan terhadap organisasi yang dilakukan secara berkerja sama untuk mencapai tujuan organisasi. Manajemen publik memiliki pengertian yang sama dengan manajemen bisnis. Tetapi yang membedakan adalah tujuan dan orientasi. Dalam hal ini, manajemen publik menjadi pembahasan karena berkaitan dengan organisasi publik atau lembaga pemerintah.

Menurut overman dalam Safroni (2012) manajemen publik merupakan gabungan antara fungsi manajemen yaitu *planning*, *organizing* dan *controlling* dengan sumber daya manusia, informasi dan politik. Disisi lain, manajemen publik adalah manajemen yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kinerja pelayanan publik dan kualitas pelayanan.

Pelayanan menjadi bagian penting dan tidak dapat terpisahkan dari penyelenggaraan pemerintahan. Menurut hayat (2017) pelayanan merupakan bentuk konkret pemerintah dalam melayani masyarakat. Kebutuhan masyarakat terhadap pemerintah bersifat administratif maupun pemenuhan barang dan jasa. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan harus melakukan pelayanan publik secara optimal untuk menghasilkan pelayanan publik yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Namun demikian, pelayanan publik yang baik harus didukung oleh tingkat partisipasi yang baik. Masyarakat sebagai penerima pelayanan harus ber partisipasi dan aktif dalam menerima pelayanan, pemenuhan terhadap standar pemenuhan layanan, mendukung program-program pelayanan dan kerja sama pelayanan dapat dilakukan secara baik.

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan, menurut hayat (2017) mengatakan bahwa

pelayanan publik melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Maka oleh itu, pelayanan publik merupakan suatu pemberian pelayanan yang diberikan kepada warga negara secara profesional baik jasa, barang dan administratif yang merupakan bagian dari keperluan masyarakat. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam pemberian pelayanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah sebuah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik.

2.1.1 Asas dan Standar Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan menurut undang undang No 25 tahun 2009 pasal 4 tentang adalah:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perilaku khusus bagi kelompok rentan; dan
- k. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Penyelenggara pelayanan publik memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. “Standar pelayanan merupakan suatu ukuran yang dibakukan dalam penyelenggara pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima

pelayanan”. Mukarom, Zaenal (2015:85) standart pelayanan publik meliputi beberapa hal sebagai berikut

- 1) Prosedur pelayanan;
- 2) Waktu penyelesaian;
- 3) Biaya pelayanan;
- 4) Produk pelayanan;
- 5) Sarana dan prasarana; dan
- 6) Kompetensi petugas pemberian pelayanan.

Standar pelayanan diatas merupakan suatu pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga dapat berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik dapat diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan, proses yang memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

2.1.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan publik ada beberapa jenis-jenis pelayanan publik yaitu menurut UU no 25 Tahun 2009 dapat dijelaskan bahwa ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik dan pelayanan administrasi dijelaskan sebagai berikut.

- a. Pelayanan barang publik, yaitu pelayanan yang memberikan berbagai jenis atau bentuk berupa barang yang akan digunakan oleh publik. Misalnya, Jejaringan telepon, listrik, air. Sedangkan untuk instansi publik memberikan pelayanan barang berupa seperti, PLN, PDAM, GAS.
- b. Pelayanan jasa publik, yaitu pelayanan yang memberikan berbagai jenis pelayanan jasa yang dibutuhkan oleh publik. Misalnya, pendidikan, kesehatan, transportasi. Sedangkan instansi publik memberikan layanan jasa ialah; RSUD, Puskesmas, dan lembaga pendidikan.
- c. Pelayanan administrasi. yaitu pelayanan yang memberikan berbagai dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Misalnya, status kartu identitas anak KIA keluarga negaraan, KTP, Akta kelahiran, Akta kematian dll. Pelayanan administrasi merupakan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara, yang menghasilkan berbagai dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Maka dari itu, penelitian berfokus pada pelayanan administrasi di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Kediri yang mencakup kebutuhan masyarakat dalam mengurus dokumen resmi berupa kartu identitas anak atau KIA.

2.2 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas dapat didefinisikan sebagai hal yang dapat memuaskan kenyamanan konsumen akan suatu produk sampai dengan standar kualitas yang ada dan karakteristik diinginkan. Sinambela, (2011:7) mengatakan bahwa, kualitas memiliki banyak pengertian yang bervariasi mulai dari yang konvensional dan strategis. Definisi konvensional dari kualitas digambarkan sebagai Kinerja, Keandalan, Mudah dalam penggunaan, dan estetika. Sedangkan untuk definisi dari strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan dari pelanggan. Dari kedua pengertian kualitas, (konvensional dan strategis) adalah kualitas terdiri dari keistimewaan produk, keistimewaan atraktif dapat memenuhi keinginan pelanggan serta dapat memberikan kepuasan atas penggunaan produk.

Taufiqurokhman, dan setispi, evi (2018:126) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Maka dilakukan kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka pemenuhan kebutuhan pengguna pelayanan administrasi.

2.2.1 e-Government

e-Government kepanjangan dari electronic government. Menurut Hidayat (2014:1) *e-Government* merupakan sesuatu konsep baru dalam penyelenggaraan pemerintah baik semua pemerintahan kabupaten/kota, sebagai media informasi pembangunan, informasi kesehatan maupun upaya berkomunikasi dengan masyarakat. Menurut World bank, (2001) *e-government* adalah penyelenggaraan pemerintah berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja pemerintahan dalam hubungan dengan masyarakat. *E-government* diperuntuhkan ke dalam yakni: (A) pemerintah yang menggunakan teknologi, khusus aplikasi internet yang berbasis web untuk meningkatkan akses dan layanan pemerintah kepada masyarakat, pegawai, dan pemerintah. (B) suatu reformasi cara pemerintah bekerja, berbagai informasi dan memberikan layanan kepada internal dan eksternal bagi keuntungan baik pemerintah, masyarakat maupun pelaku bisnis.(C) pemanfaat teknologi

informasi seperti *wide ride network* (WAN), internet, komputer oleh instansi pemerintah untuk dapat menjangkau masyarakat, dan memperbaiki layanan kepada masyarakat, memberdayakan masyarakat melalui akses kepada pengetahuan dan informasi dan membuat pemerintah bekerja secara efisien dan efektif.

2.2.1.1 Tujuan E-Government

Tujuan *e-Government* adalah untuk meningkatkan akses warga negara terhadap jasa-jasa pelayanan publik oleh pemerintah, meningkatkan akses masyarakat terhadap informasi-informasi layanan pemerintah, serta meningkatkan kualitas layanan pemerintah kepada masyarakat. Tujuan tersebut merupakan salah satu alasan pemerintah mengembangkan konsep *e-Government*. Pengembangan *e-Government* empat tujuan yang tercantum dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*, sebagai berikut.

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau diseluruh wilayah indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat;
2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional;
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara;
4. Pembentukan sistem manajemen dalam proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antara lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Secara umum tujuan dari *e-Government* yaitu sebagai upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas

pelayanan publik dan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

2.2.1.2 Manfaat E-government

Al Gore dan Tony Blair dalam Indrajit (2006:8) , menggambarkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep dari *e-government* bagi suatu negara, sebagai berikut.

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder (masyarakat, kalangan bisnis dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi diberbagai bidang kehidupan bernegara;
2. Meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *good corporate governance*;
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari;
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan;
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada;
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

2.2.1.3 Jenis-Jenis Pelayanan Pada E-government

Jenis-jenis pelayanan *e-government* menurut Indrajit dalam Hidayat (2014:4) dapat dibagi menjadi tiga kelas utama sebagai berikut.

1. Publish bersifat satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang secara langsung dapat diakses oleh masyarakat dan pihak lain berkepentingan melalui internet.
2. Interact berdifat dua arah, antara pemerintah dengan yang berkepentingan. Ada dua jenis aplikasi yang digunakan. Pertama, situs yang memberikan fasilitas searching bagi yang ingin mencari data atau informasi. kedua, masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (chatting, web-TV, tele-conference) maupun tidak langsung (melalui email, newsletter).
3. Transact bersifar dua arah seperti pada kelas interest, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak kepihak lain (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerja). Aplikasi ini lebih rumit dari dua kelas antara publish atau interact karena adanya sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang dapat secara privacy.

2.2.1.4 Tipe-Tipe Relasi E-Government

Indrajit dalam Hidayat 2014:2 mengklasifikasikan tipe-tipe relasi *e-Government* menjadi empat, yaitu sebagai berikut,

1. *Government to Citizens*. G2C adalah sebuah hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Government to citizen adalah menyediakan dukungan untuk masyarakat dimanapun dan kapanpun dengan melakukan layanan online;
2. *Government to Business* G2B adalah transaksi elektronik antara pemerintah dan organisasi bisnis. Bisnis sama seperti masyarakat melakukan transaksi dengan pemerintah;
3. *Government to Government*, G2E adalah hubungan antara pemerintah itu sendiri (internal organisasi) atau antara pemerintah,

agensi pemerintah atau fasilitas komunikasi antara kantor pemerintah yang berbeda lokasi;

4. *Government to Employees* adalah sebuah aplikasi e-government juga berguna untuk meningkatkan kinerja dan kejujuran para pegawai atau karyawan pemerintah yang berkerja di sejumlah instansi sebagai pelayan masyarakat.

2.2.2 *e-Service Quality* atau Kualitas Pelayanan Elektronik

Ada beberapa model yang dipergunakan untuk menganalisis kualitas jasa. Namun model kualitas jasa yang paling digunakan untuk di jadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model *ServQual* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Barry dengan mencakup lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, daya tanggap atau *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Dari kelima dimensi ini, sering digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan secara manual dan peneliti tidak menggunakan model *Service Quality*.

Dengan adanya perkembangan zaman, setiap pelayanan sangat dimudahkan dengan cara menggunakan internet atau memesan sesuatu lewat website. *e-Service Quality* dalam interaksinya adalah sebuah website “*the extent to which a website facilities efficient dan effective shopping, purchasing and delivery*”. Dapat diartikan sebagai, sebuah website secara efektif dan efisien memfasilitasi dalam hal berbelanja, melakukan pembelian dan proses penyerahan dari produk dan jasa. Dari definisi tersebut bahwa *e-Service Quality* dapat melibatkan proses pengalaman interaksi dengan website selama dan sesudah pelayanan online diterima. Menurut Hidayat (2017:1) mengatakan bahwa “*the emergence of decentralization throughout the world has provoked the question whether decentralization has played several important roles in fostering accountable and responsible government*”. pengertian diatas bahwa munculnya desentralisasi pada akhirnya menimbulkan inovasi layanan *e-service* ditingkat daerah.

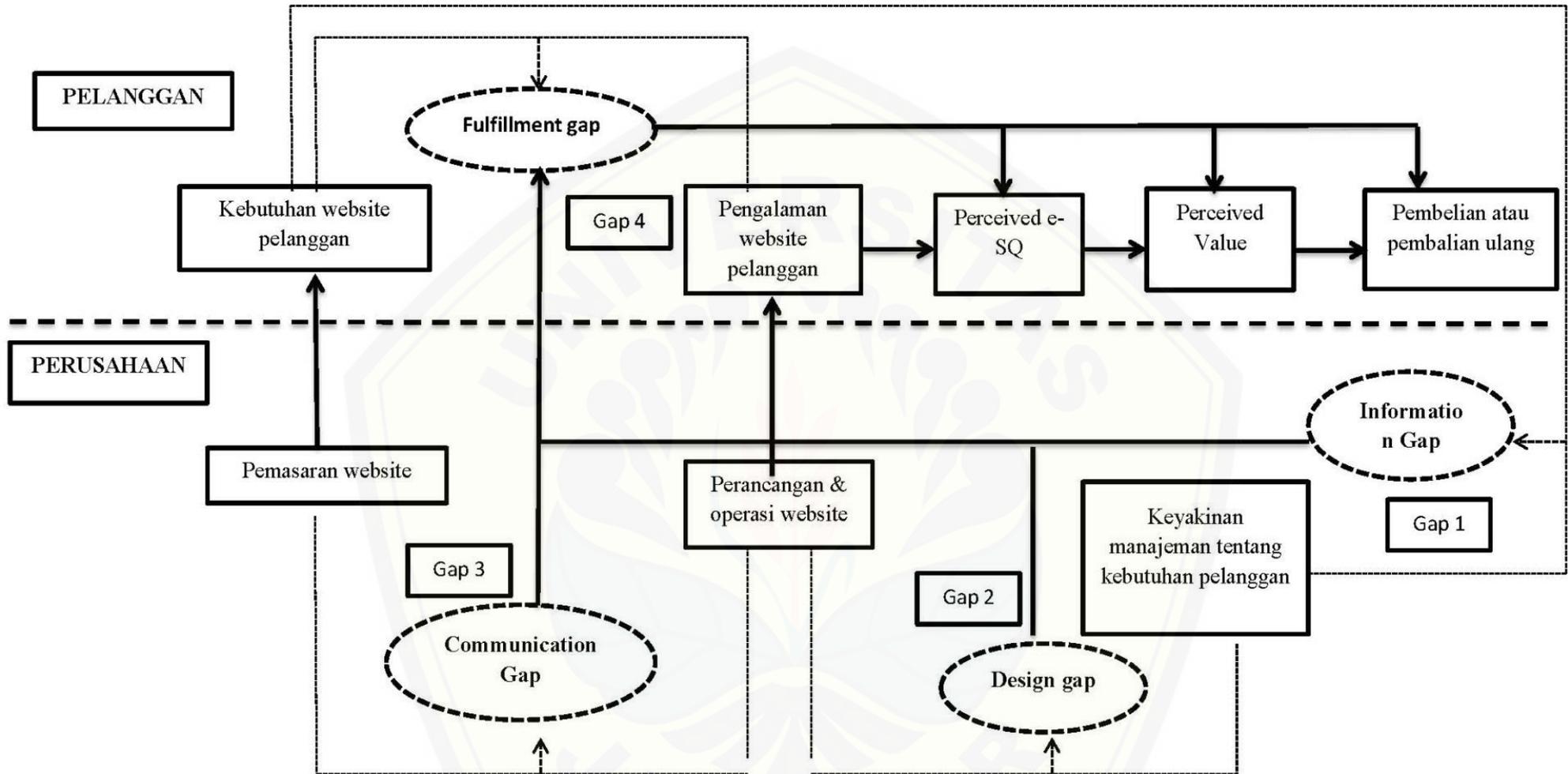
Model *e-Service Quality* untuk mengukur kualitas pelayanan berbasis pelayanan online di Dinas Kependudukan Catatan & Sipil Kota Kediri dengan

menggunakan teori Zeithaml, et al dalam Tjiptono (2016:178) menyatakan bahwa terdapat beberapa dimensi *e-Service Quality* yaitu sebagai berikut.

1. *Efisiensi*, meliputi kemampuan pelanggan untuk mengakses website, mencari produk yang diinginkan dan informasi yang berkaitan dengan produk tersebut, dan meningkatkan situs bersangkutan dengan upaya tertentu.
2. *Reliabilitas*, meliputi berkenaan dengan fungsionalitas teknis situs bersangkutan, khususnya sejauh mana situs tersebut tersedia dan berfungsi dengan mestinya.
3. *Fulfillment*, meliputi mencakup akurasi janji layanan, ketersediaan stok produk, dan mengirim produk sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
4. *Privasi*, meliputi berupa jaminan bahwa data perilaku berbelanja tidak akan diberikan kepada pihak lain manapun dan informasi pelanggan terjamin keamanannya.
5. Daya Tanggap (*Responsiveness*), meliputi kemampuan pelayanan online untuk memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan sewaktu timbul masalah, memiliki mekanisme untuk menangani pengembalian produk.
6. *Kompensasi*, meliputi pengembalian uang, biaya pengiriman dan biaya penanganan produk.
7. Kontak (*Contact*), meliputi mencerminkan kebutuhan pelanggan untuk bisa berbicara dengan staf layanan pelanggan secara online atau melalui telepon (dan bukan berkomunikasi dengan mesin).

Digital Repository Universitas Jember

Gambar 2.1 : Model e-Service Quality



.Sumber:Zelthaml. el al (2002)

Dari gambar diatas menggambarkan alur dari keempat gap yang mana digambarkan garis putus-putus keatas berkaitan dengan pelanggan sedangkan garis putus-putus kebawah berkaitan dengan perusahaan. Empat gap yang saling berkaitan antara information gap, design gap, communication gap dan fulfillment gap. Pada bagian bawah model (perusahaan) terdapat tiga sumber masalah potensial (*information gap*, *design gap*, dan *communication gap*) dalam proses perancangan, pengoperasian, dan pemasaran sebuah website. Ketiga Gap ini secara kolektif berkontribusi pada fulfillment Gap pada sisi pelanggan dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan dan pengalaman pelanggan, yang berdampak pada perceived e-Service Quality, perceived value dan pembelian.

Empat gap *e-Service Quality* yang dikemukakan oleh Zeithaml. Et al. model ini adalah adaptasi dan perluasan dari model tradisional *Service Quality* atau SERQUAL dalam konteks pengalaman berbelanja online. Dalam model *e-Service Quality* terdapat empat macam Gap yaitu sebagai berikut.

- a. *Information Gap*, mencerminkan kesenjangan antara tuntutan kebutuhan pelanggan berkenaan dengan sebuah website dan keyakinan dari pihak manajemen atau mengelola website mengenai tuntutan kebutuhan. Contoh, manajemen meyakini secara berlebihan pentingnya menggunakan tampilan grafik tiga dimensi yang canggih diwebsite.
- b. *Design Gap*, bisa terjadi ketika perusahaan gagal memanfaatkan secara optimal semua pengetahuan menyangkut dengan fitur fitur yang diharapkan pelanggan ke dalam struktur dan fungsi website.
- c. *Communication Gap*, kurangnya pemahaman akurat pada para staf pemasaran terhadap fitur, kapabilitas, dan keterbatasan, website. Komunikasi secara efektif antara staf pemasaran dan staf operasi dibutuhkan dalam rangka memastikan janji-janji pelanggan tidak melebihi apa yang bisa diwujudkan.

- d. *Fulfillment Gap*, mencerminkan keseluruhan antara tuntutan kebutuhan dan pengalaman pelanggan.

Penjelasan keempat Gap diatas, yang berpengaruh dalam penelitian dalam tingkat kualitas pelayanan adalah Gap keempat mencerminkan antara tuntutan kebutuhan pelanggan dan pengalaman pelanggan dalam proses menggunakan pelayanan online. Dikarenakan gap kesatu sampai dengan gap ketiga menitikberatkan pada internal organisasi sebagai pemberi pelayanan. Sedangkan untuk gap keempat lebih pada pelanggan sebagai penerima pelayanan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah gap keempat yaitu antara kebutuhan pelanggan dan pengalaman pelanggan dalam melakukan proses pelayanan *online* KIA di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota kediri.

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terdapat penelitian yang terkait dengan penelitian terdahulu, sehingga peneliti menyajikan 2.1 penelitian terdahulu yaitu sebagai berikut.

Pada tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Judul penelitian	Kualitas pelayanan E-KTP di kecamatan cisarua Kabupaten Bogor.	<i>e-Service Quality</i> dan Citra Merek terhadap minat beli: studi kasus <i>e-Service Quality</i> dan Citra Merek Shopee	<i>e-Service Quality</i> Ojek Online Terhadap Customer Retension
Tahun	2016	2019	2019
Penulis	Siti Rahayu, Beddy Iriawan Maksudi, Irma Pusnamasari.	Muhammad Andrew.	Sukirno, hanif Aulawi, Kristiana Widiawati.
Jurusan dan lembaga	Ilmu Administrasi Publik/ Universitas Djuanda	Aadministrasi Bisnis/ Universitas Sangga Buana Bandung	Manajemen
Rumusan masalah	Bagaimanakah Kualitas pelayanan E-KTP di kecamatan cisarua kab bogor?	Bagaimana tanggapan konsumen mengenai <i>e-Service Quality</i> Shopee Indonesia?	Apakah <i>e-serqual</i> meliputi kualitas informasi, keamanan, fungsi website, hubungan kosumen, responsiveness, dan fulfillment yang ditawarkan dapat mendorong konsumen melakukan penggunaan kembali ? Bagaimana unsur <i>e-serqual</i> dapat menarik customer retention?
Metode Penelitian	Deskriptif kuantitatif	Deskriptif kuantitatif	Deskriptif kuantitatif dan bersifar explanator study yaitu bertujuan menganalisis hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya.
Hasil Penelitian	kualitas yang diberikan aparatur dengan angka penafsiran 3,8. Dengan hasil, kualitas yang	1.berdasarkan hasil analisis korelasi hubungan antara	Terdapat hubungan yang signifikan antara <i>e-serqual</i> dan costumer retention,

	<p>diberikan oleh aparaturnya pihak kecamatan, Cisarua telah berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik. Namun pihak kecamatan tidak dapat menyelesaikan pelayanan khususnya pembuatan KTP kualitas pelayanan menurut masyarakat Kecamatan Cisarua Kabupaten Bogor menghasilkan kriteria yang baik dengan hasil 3,39. Dengan melihat hasil tersebut kualitas pelayanan yang diberikan masyarakat masih harus ditingkatkan lagi.</p>	<p>Quality dan citra merek mempengaruhi variabel minat beli sebesar 29,9% dan sisahnya 70,1% dipengaruhi variabel lain.</p> <p>2. hubungan antara e-Service Quality (X1) dengan minat beli (y) nilai signifikannya adalah $0,000 < 0,005$ yang berarti korelasi yang signifikan. Sedangkan, hubungan citra merek (X2) dengan minat beli (y) nilai signifikannya adalah $0,000 < 0,05$ terdapat koelasi yang signifikan.</p>	<p>Dimana e-serqual memberikan pengaruh positif terhadap consumer retention.</p> <p>e-serqual yang meliputi (information quality), keamanan (security), fungsi website (website functionsip), hubungan (responsiveness) dan pemenuhan (fulfillment). e-serqual memberikan pengaruh yang kuat untuk mendorong konsumen menggunakan kembali jasa ojek online</p>
Persamaan dengan penelitian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan metode deskriptif kuantitatif 2. Sama-sama meneliti kualitas pelayanan administrasi kependudukan 3. Responden-nya masyarakat. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan 3 dimensi e-Service Quality yang sama yakni: efficiency, fulfillment, dan privacy. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. menggunakan 2 dimensi e-Service Quality yang sama yakni : responsiveness, dan fulfillment.
Perbedaan dengan penelitian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat penelitian 2. Fokus peneliti yang meneliti pelayanan online KIA (kartu identitas anak) 3. Teori yang digunakan berbeda peneliti menggunakan tujuh dimensi e-Service Quality Zeithaml. Et al (2002). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Teori yang digunakan 2. Menggunakan metode deskriptif kuantitatif. 	<p>Tidak menganalisis hubungan antara satu variabel dengan variable.</p> <p>Tempat penelitian.</p> <p>Fokus penelitian.</p>

BAB 3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk dapat memperoleh data dengan kegunaan dan tujuan yang ditentukan. Jadi setiap penelitian yang dilakukan ini memiliki kegunaan serta tujuannya. Secara umum, data yang didapatkan dari suatu penelitian bisa digunakan memecahkan, dan mengantisipasi masalah. Sebab dari penelitian ini, peneliti akan menjelaskan dan menentukan langkah atau cara-cara pengguna metodologi yang tepat.

Maka dari itu, peneliti menggunakan beberapa metode penelitian kuantitatif yang akan menjawab tingkat kualitas layanan *e-Service* KIA pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri.

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada peneliti ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Maka dari itu, sesuai pendapat para ahli Lehman dalam Yusuf (2013:62) mengatakan bahwa Penelitian deskripsi kuantitatif adalah salah satu jenis penelitian yang bertujuan mendeskripsikan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta atau mencoba menggambarkan fenomena secara detail. Sedangkan, Sugiyono (2017:58) mengatakan penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui nilai variabel mandiri atau satu variabel independen tanpa adanya suatu perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lainnya. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimanakah tingkat kualitas pelayanan *e-service* KIA pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Kediri.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

3.2.1 Tempat Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat dimana peneliti melakukan penelitian-nya yakni di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri. Lokasi tersebut terletak di Jl. Supersemar No, 112, Ngronggo, Kota Kediri, Jawa Timur, kode pos 64127, Indonesia.

Alasan peneliti melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri karena menerapkan pelayanan online yaitu Sistem Administrasi Kependudukan berbasis Teknologi Informasi.

3.2.2 Waktu Penelitian

Waktu Penelitian merupakan jangka waktu peneliti saat penelitian dilakukan. Penelitian ini akan dilaksanakan selama 4 bulan yakni dapat dimulai sejak 13 Juli dan 15 Oktober 2019. Waktu penelitian ini akan digunakan peneliti, untuk melakukan pembagian kuisisioner dan mengumpulkan hasil data dari kuisisioner.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi

Machali (2018:217) populasi merupakan keseluruhan objek penelitian yang akan ditetapkan oleh peneliti. Agar peneliti dapat mengukur kualitas pelayanan peneliti menetapkan populasi dari penelitian ini adalah masyarakat Kota Kediri yang pernah menggunakan pelayanan *online* yang disediakan oleh dispenduk Kota Kediri. Peneliti mendapatkan data pengguna pelayanan melalui operator dispenduk Kota Kediri. Diketahui jumlah penduduk yang menggunakan pelayanan *online* KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri yaitu sejumlah 106 orang. Lihat Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Data Laporan Pengguna pelayanan *Online* KIA(SAKTI)

Tahun 2017-2018	
Tahun	Jenis pelayanan online SAKTI
	KIA (Kartu Identitas Anak)
2017	50
2018	56
Total	106

Sumber: data laporan pengguna aplikasi online (SAKTI) Tahun 2017-2018 (data telah diolah 27 Desember 2018)

3.3.2 Sample

Teknik sampling dipetakan menjadi dua yakni probability sampling dan nonprobability sampling. Peneliti ini menggunakan probability sampling, karena memberikan peluang bagi masyarakat Kota Kediri yang menggunakan pelayanan online KIA untuk dipilih menjadi anggota sample. Jenis teknik sampling yang digunakan yaitu simple random sampling adalah setiap anggota dari populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sample.

Sugiyono (2017:81) sample adalah jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil dengan cara

tertentu, jelas dan lengkap yang mewakili populasi. Dalam penelitian ini, tidak seluruh anggota populasi dapat diambil, melainkan hanya sebagian dari populasi karena keterbatasan peneliti dalam melakukan penelitian dari segi waktu, tenaga, dan biaya. Oleh karena itu sampel yang digunakan harus betul-betul *representatif* (benar-benar mewakili). Penentuan ukuran sampel responden menggunakan rumus Slovin yang ditunjukkan sebagai berikut.

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d = presisi/ tingkat penyimpangan yang diinginkan

Demi menghemat waktu dan dana maka peneliti memutuskan untuk mengambil tingkat penyimpangannya sebesar 10% atau (0,1).

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{N \cdot d^2 + 1} \\ &= \frac{106}{106 \cdot 0,1^2} \\ &= \frac{106}{(106) \cdot (0,01) + 1} \\ &= \frac{106}{2,06} \\ n &= 51,4 \end{aligned}$$

Jumlah sampel minimal yang digunakan dalam penelitian ini adalah 51,4 yang dibulatkan menjadi 51, sehingga jumlah sampel adalah 51 responden.

Dari daftar masyarakat Kota Kediri yang menggunakan pelayanan online KIA dari 2017-2018 yang berjumlah 106 orang. Peneliti menggunakan jenis teknik sampel random sampling, yang merupakan dari daftar nama pengguna pelayanan online KIA, peneliti membuat sebuah kertas kecil sebanyak 106 yang dilipat dan setiap kertas kecil diberi kode daftar nama pengguna pelayanan online KIA.

Setelah terkumpul, peneliti mulai memilih sampel sebanyak 51 responden menggunakan pelayanan online KIA 2017-2018. Tabel 3.2 di bawah adalah tabel daftar nama sampel terpilih sebagai berikut.

Tabel 3.2 Daftar Sampel Terpilih

No	Nama Terpilih	Alamat	No	Nama Terpilih	Alamat
1	Nick Wulandari	Gayam, Mojoroto	32	Verdi Indra	Gayam, Mojoroto
2	Susanti	Rejomulyo, Kediri	33	Aisyah Ayudia	Pesantren
3	Endah Patmawati	Rejomulyo, Kediri	34	Diah Irawati	Rejomulyo, Kediri
4	Yuli Nuraini	Rejomulyo, Kediri	35	Janies Devlsiana	Rejomulyo, Kediri
5	Sularsih	Gayam, Mojoroto	36	Sumiatun	Rejomulyo, Kediri
6	Angun B	Gayam, Mojoroto	37	Suparmi	Rejomulyo, Kediri
7	Lentina	Rejomulyo, Kediri	38	Diah Sulistiani	Rejomulyo, Kediri
8	Sandra Puspitasari	Gayam, Mojoroto	39	Supeni Mayasanti	Banaran, Pesantren
9	Niken Larasati	Gayam, Mojoroto	40	Sutingah	Rejomulyo, Kediri
10	Dewi Mahmudah	Gayam, Mojoroto	41	Puji Setiani	Rejomulyo, Kediri
11	Salsabilla Humaira	Gayam, Mojoroto	42	Danang G Prasetyo	Rejomulyo, Kediri
12	Dewi Retnosari	Rejomulyo, Kediri	43	Rania Almahyra	Rejomulyo, Kediri
13	Sabiah Pradipta	Mojoroto, Mojoroto	44	Ahmad Rohmatillah	Rejomulyo, Kediri
14	Diah P Hariyanti	Gayam, Mojoroto	45	Naura Putri	Rejomulyo, Kediri
15	Nurul Andika	Rejomulyo, Kediri	46	Luko	Gayam, Mojoroto
16	Ulfa Alirolita	Rejomulyo, Kediri	47	Risang G	Gayam, Mojoroto
17	Karmiatul	Rejomulyo, Kediri	48	Dewi Menur	Gayam, Mojoroto
18	Selia Puspita	Rejomulyo, Kediri	49	Siti Anjariyah	Gayam, Mojoroto
19	Siti Alfiah	Rejomulyo, Kediri	50	Wiwik	Gayam, Mojoroto

				Kustiwi	
20	Fita Sofiah	Rejomulyo,Kediri	51	SriSusilowati	Gayam,Mojoroto
21	Ika Anitasari	Rejomulyo,Kediri			
22	Daimatuh Haimah	Gayam,Mojoroto			
23	Siti Rofiatul Hidayat	Gayam,Mojoroto			
24	Nuryati Nikmah	Gayam,Mojoroto			
25	Suhariyanti	Gayam,Mojoroto			
26	Nuraini	Gayam,Mojoroto			
27	Rita Sugiarti	Gayam,Mojoroto			
28	Darmizsih	Gayam,Mojoroto			
29	Hadi Prayitno	Gayam,Mojoroto			
30	Sudarsih	Gayam,Mojoroto			
31	Siti Nur Hidayati	Gayam,Mojoroto			

Sumber : data primer (2019)

3.4 Definisi Operasional Variabel

Swarjana, (2014:47) mengatakan bahwa definisi operasional merupakan suatu variabel penelitian secara operasional sehingga peneliti dapat melakukan pengumpulan informasi yang dibutuhkan untuk melakukan analisis pada penelitian yang dilakukan. Definisi operasional pada suatu penelitian akan membantu peneliti untuk menemukan kesesuaian variabel yang diperlukan penelitian. Berikut ini adalah operasional variabel dari penelitian ini,

Tabel 3.3 Definisi Operasional *e-Service Quality*

Variabel	Dimensi	Indikator	Item Pernyataan
e-Service Quality Zeithaml. Et al (2002)	Efisiensi	Proses pengajuan berkas menjadi lebih mudah.	1, 2, 3, 4
		Secara keseluruhan waktu mekanisme pembuatan produk relatif singkat.	
		Mempersingkat waktu proses pembuatan.	
	Reliabilitas	mempermudah akses pelayanan.	5, 6, 7,8
		Pelayanan mudah diakses oleh pemohon layanan.	
		Pelayanan online berjalan sesuai mekanisme yang ditentukan.	
		Fungsi pelayanan online berjalan maksimal.	
	Fulfillment	Terdapat kepastian tentang jangka waktu penyelesaian produk	9, 10,11
		Penyelesaian produk sesuai dengan waktu yang dijanjikan.	
	Privasi	Produk tersampaikan langsung kepada pemohon layanan	12,13,14
		Data pribadi pengguna pelayanan online terjaga keamanan.	
	Daya tanggap (Responsiveness)	Pegawai mampu menjawab pertanyaan pemohon layanan secara tepat.	15,16,17
		Pegawai mampu memverifikasi dan menyelesaikan permohonan layanan online secara cepat.	

	Pegawai tanggap terhadap keluhan /masalah yang dialami pemohon layanan.	
Kompensasi	Biaya pengiriman produk relatif terjangkau (jika melakukan pengiriman).	18,19
	Biaya dalam proses pembuatan relatif terjangkau.	
Kontak (Contact)	Tersedianya media untuk menghubungi pihak penyelenggara layanan secara online	20,21,22
	kemudahan untuk mengakses kontak penyedia layanan	

3.5 Jenis dan Sumber Data

Jenis sumber data yang ada menurut Machali, (2018:36) ada dua jenis dan sumber data yang dapat dibedakan yakni data primer dan data sekunder. Penjelasan data sebagai berikut,

- a. Data primer merupakan data yang telah diperoleh atau kumpulan oleh peneliti secara langsung dari sumber data. Data primer disebut, sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat up to date dan diperoleh secara langsung dari sumber data. Teknik yang digunakan dalam suatu pengumpulan data primer adalah menyebarkan kuisioner atau angket.
- b. Data sekunder merupakan data yang diperoleh atau kumpulan dari berbagai sumber yang telah ada. Data sekunder yang digunakan peneliti untuk mendukung penelitian ini adalah wawancara di penelitian ini sebagai data pendukung dipendahuluan. Profil Dinas Kependudukan Kota Kediri 2018, Buku Pedoman SAKTI, Peraturan Walikota Kediri, databoks, data laporan pengguna aplikasi online (SAKTI) 2017-2018 dan jurnal yang mendukung penelitian ini.

3.6 Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

Teknik pengumpulan data yang dapat di gunakan peneliti dalam penelitian kuantitatif sebagai berikut. Menurut Machali (2018:61) mengatakan bahwa metode pengumpulan data ada lima macam yakni observasi, wawancara, dokumentasi, dan angket (kuesioner). Pada penelitian kuantitatif maka peneliti memilih untuk menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, kuesioner dan dokumentasi.

a. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tahap saling tatap muka dan tanya jawab secara langsung. Wawancara yang dilakukan penelitian untuk mendukung studi pendahuluan yang terkait dengan pelayanan di Dinas Kependudukan Pencatatan dan Sipil Kota Kediri. Peneliti mewawancaria beberapa masyarakat yang pernah melakukan pelayanan online dan masyarakat yang melakukan pelayanan administrasi sebagai berikut, Bapak Mutar dengan pekerjaan wirausaha, Ibu Uun berstatus ibu rumah tangga, dan Ibu novy sebagai staf dispenduk Kota Kediri.

b. Dokumentasi

Dokumentasi dapat menjadi sumber data untuk mendukung proses pengumpulan data. Data yang berbentuk dokumentasi dapat menunjukkan gambaran yang terjadi pada waktu yang tertentu. Foto juga dapat menggambarkan situasi sosial dan menampakan fenomena sosial. Dokumentasi tersebut dapat berbentuk dan berupa foto, surat, laporan. Tidak hanya itu, dokumen statistik juga dapat digunakan sebagai data kuantitatif yang dapat digunakan untuk menganalisis sesuai kebutuhan peneliti, dokumentasi tersebut akan dilampiran penelitian.

c. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi sebuah pertanyaan tertulis pada responden untuk dijawab. Setelah hasil sampel telah dihitung menggunakan rumus

slovin sebesar 51 responden. Maka peneliti akan menyebarkan 51 kuesioner, kepada masyarakat yang menggunakan pelayanan online KIA Dinas Kependudukan Pencatatan dan Sipil Kota Kediri.

3.7 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah sebuah alat yang digunakan untuk mengukur fenomena sosial yang diamati. Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini berupa kuisisioner dan menyusun indikator dapat menggunakan aspek-aspek yang akan diukur. Untuk dapat menjawab item-item instrumen yang berupa suatu pernyataan. Maka menggunakan skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang tentang gejala atau masalah sosial yang dialami oleh masyarakat menurut Machali, (2018:43-45). Di dalam skala likert terdapat tiga alternatif model jawaban yaitu skala tiga, skala empat dan skala lima. Dari ketiga pilihan tersebut, maka peneliti memilih skala lima dengan alasan bahwa skala lima ini akan lebih mampu mengungkap pendapat atau sikap responden.

Responden hanya memberikan persetujuan atau ketidak setujuan terhadap butir tersebut. Ini adalah beberapa alternatif yang digunakan: Sangat Setuju (SS) dengan skor 5, Setuju (S) dengan skor 4, Kurang Setuju (KS) dengan skor 3, Tidak Setuju (TS) dengan skor 2, Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1. Dapat lihat pada tabel 3.3 sebagai berikut:

Tabel 3.4 Skala Likert

No	Alternatif Jawaban	SKOR
1	Sangat setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang setuju (KS)	3
4	Tidak setuju (TS)	2
5	Sangat tidak setuju (STS)	1

Sumber: Machali (2018)

3.7.1 Uji Validitas

Arikunto dalam buku Machali (2018:183) mengatakan validitas adalah sebuah ukuran yang dapat menunjukkan kehandalan atau kesahihan suatu alat ukur. Validitas biasa diartikan keadaan yang menggambarkan suatu tingkat instrumen bersangkutan yang mampu mengukur apa yang akan diukur. Sedangkan, Machali (2018:185) mengatakan bahwa uji validitas ada dua macam validitas yaitu validitas isi dan validitas konstruk. Dari kedua validitas internal, maka penelitian ini lebih menggunakan validitas konstruk (*construct validity*). Karena validitas konstruk sesuai dengan apa yang ingin diteliti peneliti. Validitas konstruk adalah suatu instrumen yang mengukur variabel yang menjadi dasar penyusunan instrumen. Sehingga penyusunan harus berdasarkan variabel yang akan diukur. Setelah memenuhi tahap proses definisi operasional dan sub indikator. Maka indikator tersebut dijabarkan dalam butir-butir instrumen yang berbentuk sebuah pernyataan atau pertanyaan.

Maka dari itu untuk mengetahui valid atau tidak valid dari data instrumen, perlunya mengukur validitas. Oleh karena itu, uji validitas dari penelitian ini menggunakan rumus *pearson product moment* yaitu:

$$r_{hitung} = \frac{n (\sum XY) - (\sum X). (\sum Y)}{\sqrt{\{n. \sum Xi^2 - (\sum Xi)\} . \{n. \sum Y^2 - (\sum Y)\}}}$$

Keterangan:

r_{hitung}	= Koefisiensi Korelasi
$\sum X$	= Jumlah Skor item
$\sum Y$	= Jumlah skor total (seluruh item)
n	= jumlah responden

Selanjutnya dihitung dengan rumus uji-r dengan rumus:

Distribusi untuk $\alpha=0,05$ dan Drajat kebebasan ($df=n-2$)

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti valid , sebaliknya

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti tidak valid.

Namun dalam penelitian ini, uji *validitas* setiap item pertanyaan dalam kuesioner penelitian tidak akan dilakukan secara manual seperti langkah-langkah yang telah dijelaskan diatas melainkan peneliti akan menggunakan bantuan software IBM SPSS Statistic 22 agar proses penghitungan lebih efektif dan efisien.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Penelitian kuantitatif pengumpulan data harus valid dan reliabel. Karena agar hasil (data) dapat konsisten atau sama. Sugiyono (2017:122) mengatakan bahwa, Dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil data peneliti dapat valid dan reliabel. Jadi instrumen yang valid dan reliabel merupakan syarat mutlak dalam penelitian kuantitatif.

Machali (2018:196) mengatakan Reliabilitas merupakan konsistensi atau kestabilan skor suatu instrumen penelitian terhadap individual yang sama dan diberikan dalam waktu yang berbeda. Muri Yusuf (2013:243) Ada dua macam jenis reabilitas yaitu *pertama*, *Reliabilitas eksternal* adalah pengajuan. Yang dapat dilakukan dengan cara pengambilan data dari luar instrumen. Hal ini dilakukan dengan dua metode.

1. Metode bentuk paralel dan
2. Metode tes berulang

Kedua, *Reliabilitas internal* yaitu pengujian dengan cara menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen menggunakan teknik tertentu. Ada dua metode dalam menganalisis reabilitas internal yaitu sebagai berikut.

1. Instrumen skor diskrit, nominal adalah instrumen memiliki alternatif jawaban dari respondennya hanya dua benar atau salah. Untuk instrumen ini uji reabilitas datanya menggunakan metode bela dua, rumus K-R20, rumus K-R21, rumus Hoyt.
2. Instrumen skor non-diskrit, adalah instrumen memiliki alternatif jawabannya respondennya bukan dua benar atau salah, akan tetapi bersifat gradual, mulai dari skor terendah sampai skor tertinggi.

Umumnya terdapat pada instrumen berbentuk angket dengan skala likert. Untuk instrumen ini uji reliabilitasnya menggunakan rumus Alpha.

Maka dari itu, penelitian ini menggunakan metode Alpha dengan tujuan untuk menguji reliabilitas. Metode Alpha Muri Yusuf (2013:243) Metode ini dapat digunakan untuk mencari reliabilitas internal yaitu dengan menganalisis alat ukur dari satu kali pengukuran. Metode Alpha dapat dikatakan reliabel jika ($r_{11} > r_{tabel}$), dan jika ($r_{11} < r_{tabel}$) berarti tidak reliabel. Rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \cdot \left(1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right)$$

Keterangan :

- r_{11} = Nilai Reliabilitas
 $\sum S_i$ = Jumlah varian skor tiap-tiap item
 S_t = Varians Total
 k = Jumlah Item

Langkah-langkah dalam menggunakan metode Alpha untuk mencari nilai reliabilitas sebagai berikut;

Langkah 1 : menghitung varians skor tiap-tiap item dengan rumus:

$$S_i = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{N}}{N}$$

Keterangan:

- S_i = varian skor tiap-tiap item
 $\sum X_i^2$ = Jumlah kuadrat item X_i
 $(\sum X_i)^2$ = Jumlah item X_i dikudratkan
 N = Jumlah responden

Langkah 2 : menjumlahkan Varians semua item dengan rumus:

$$\sum S_i = S_1 + S_2 + S_3 \dots\dots\dots S_n$$

Keterangan :

$\sum S_i$ = Jumlah Varians semua item

$S_1 + S_2 + S_3 \dots\dots\dots S_n$ = Varians item ke 1,2,3..... n

Langkah 3 : menghitung Varians total dengan rumus:

$$S_i = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{N}}{N}$$

Keterangan :

S_i =Varians total

$\sum X_i^2$ =Jumlah kuadrat X total

$(\sum X_i)^2$ =Jumlah X total dikudratkan

N = Jumlah Responden

Langkah 4 masukan nilai *alpha* dengan rumus :

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \cdot \left(1 - \frac{\sum s_i}{s_t} \right)$$

Kaidah keputusan:

Jika $r_{11} > r_{\text{tabel}}$, berarti reliabel,

Jika $r_{11} < r_{\text{tabel}}$ berarti tidak reliabel.

Namun dalam penelitian ini, *uji reliabilitas* setiap item pertanyaan dalam kuesioner penelitian tidak akan dilakukan secara manual seperti langkah-langkah yang telah dijelaskan diatas melainkan peneliti akan menggunakan bantuan software IBM SPSS Statistic 22 agar proses penghitungan lebih efektif dan efisien.

3.8 Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data adalah suatu proses menyederhanakan dan mengorganisasi data mentah ke dalam bentuk yang mudah dibaca dan dipahami. Sedangkan menurut silalahi (2010:320) proses transformasi data dilakukan melalui kegiatan penyuntingan (*editing*), pengkodean (*coding*), dan tabulasi (*tabulation*). Berikut penjelasan dari tiap tahapan tersebut.

1. Tahap penyuntingan (*editing*)

Proses memeriksa kembali kualitas data dalam instrumen disebut penyuntingan. Pemeriksaan dalam tahap ini meliputi kelengkapan, konsistensi, ketepatan, keseragaman dan relevansi. Jika data yang didapatkan menunjukkan cacat yang disebabkan oleh tidak dipenuhinya satu atau beberapa data harus dilakukan pengumpulan data ulang ke lapangan untuk mendapatkan data yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan.

2. Tahap pengkodean (*coding*)

Pengkodean adalah suatu proses pengklarifikasian tanggapan atau jawaban menjadi kategori yang lebih bermakna. Mengkode berarti memberikan angka pada tiap kategori jawaban (*response category*) sehingga tiap jawaban yang telah disusun dalam kategori tentunya memiliki kode sendiri yang berupa angka. Kategori lebih bermakna jika tiap kategori dari setiap jawaban diberi dalam bentuk simbol (biasanya angka).

3. Tahap pembeberan (*tabulating*)

Tabulasi adalah suatu tahap yang menyajikan hitungan frekuensi atau perkiraan numerik tentang distribusi dari suatu hal. Oleh karena itu, tabulasi merupakan alat analisis atau sebagai alat untuk menyusun kategori ketika mengubah variabel rasio dan interal menjadi nominal atau ordinal atau berdasarkan indeks. Tabulasi kemudian digunakan untuk menciptakan statistik deskriptif. Data yang ditabulasi dan dianalisis adalah data yang sudah tersusun sedemikian rupa dalam tabel induk. Dengan kata

lain, setelah data disusun dalam tabel induk atau matrik data barulah kegiatan tabulasi dengan mudah dapat dilakukan.

3.9 Teknik Analisis Data

Penelitian kuantitatif, saat data terkumpul, tersusun, dan tersaji dengan baik maka adanya langkah statistik berikut ini adalah mengolah atau menganalisis data. Kegiatan ini sangat penting karena pada tahapan inilah data-data yang telah ada digunakan untuk mengetahui atau menjawab masalah.

Maka peneliti menggunakan teknik analisis data Zeithaml. Et al dalam Tjiptono (2016:159) Metode *e-Service Quality* adalah salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Hal tersebut dapat diukur berbentuk item-item pernyataan yang dirancang untuk mengukur ekspektasi dan persepsi atau dapat disebut dengan harapan dan pengalaman. Dimensi dari Zeithaml. Et al dalam Tjiptono (2016:178) *e-Service Quality* yang digunakan ada 7 yaitu (*efisiensi, reliabilitas, fulfillment, privasi, responsiveness* atau daya tanggap, *kompensasi* dan *contact*).

$$\text{Skor } Service \text{ Quality} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Ekspektasi}$$

Zeithaml. Et al dalam Tjiptono (2016:159) mengatakan pada prinsipnya, data yang diperoleh lewat instrumen *e-Service Quality* dapat digunakan untuk menghitung skor gap kualitas pelayanan elektronik pada berbagai level sebagai berikut:

- Item-by-item analysis
- Dimension-by-dimension analysis
- Perhitungan ukuran tunggal kualitas pelayanan online atau gap *e-Service Quality*.
- Untuk menganalisis kualitas akan jasa pelayanan yang telah diberikan, maka digunakan rumus besterfield dalam teguh (2005)

Jika kualitas $(Q) \geq 1$, Maka kualitas pelayanan dikatakan baik,

Jika kualitas $(Q) \leq 1$, Maka kualitas pelayanan dikatakan tidak baik.



BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Bab ini, akan menjelaskan hasil dari penelitian tingkat kualitas layanan e-Service KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri yang menggunakan Zeithaml, et al dalam Tjiptono (2016:178) ada tujuh dimensi *e-Service Quality* yaitu *efisiensi*, *reliabilitas*, *fulfillment*, *privasi*, *responsiveness* atau daya tanggap, *kompensasi* dan *contact*. Mengacu pada analisis data yang telah dilakukan dan diperoleh beberapa kesimpulan

- a. Berdasarkan hasil penilaian responden diketahui bahwa dari ketujuh dimensi yang telah diukur 6 diantaranya mendapatkan penilaian yang buruk yang meliputi dimensi *reliabilitas*, *fulfillment*, *privasi*, *responsiveness* atau daya tanggap, *kompensasi* dan *contact*. Diantara dimensi-dimensi tersebut, dimensi yang mendapatkan penilaian terburuk adalah *fulfillment* dengan skor GAP sebesar -11. Sedangkan, satu-satunya dimensi yang mendapatkan penilaian terbaik adalah dimensi *efisiensi* dengan skor GAP sebesar 1,3. Keputusan penilaian baik dan buruknya dimensi didasarkan pada teori besterfield dalam teguh (2005) yang mengatakan apabila $Q \geq 1$, maka kualitas pelayanan dikatakan baik.
- b. Berdasarkan perhitungan ukuran tunggal *e-Service Quality*, administrasi kependudukan pelayanan online KIA di Kota Kediri mendapatkan nilai sebesar -3,54545. Pengambilan keputusan tentang baik buruknya suatu kualitas pelayanan didasarkan pada teori yang sama yakni teori Besterfield dalam teguh (2005) yang mengatakan apabila $Q \geq 1$, maka kualitas pelayanan dikatakan baik. Sehingga kesimpulan yang dapat diperoleh adalah kualitas pelayanan administrasi kependudukan pelayanan online KIA di Kota Kediri tergolong buruk karena $-3,54545 \leq 1$.

5.2 Saran

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan pelayanan online KIA di Kota Kediri masih tergolong buruk. sehingga peneliti memberikan saran diantaranya:

1. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil di Kota Kediri perlu melakukan perbaikan kualitas pelayanan online KIA yang berkaitan dengan dimensi *reliabilitas, fulfillment, privasi, atau daya tanggap, kompensasi dan kontak*, karena pada dimensi tersebut merupakan dimensi yang mendapat penilaian buruk dari masyarakat atau dengan kata lain belum memenuhi harapan kualitas pelayanan sesuai yang diinginkan oleh masyarakat terutama pada dimensi fulfillment.
2. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil di Kota Kediri perlu meningkatkan kualitas pelayanan *online* KIA dari segi dimensi efisiensi, karena meskipun dimensi ini telah mendapatkan penilaian yang baik oleh masyarakat, namun skor penilaian pada dimensi ini masih tergolong minim karena terpaut sebesar 0,3 di atas standart skor minimum sesuai yang disampaikan oleh Besterfield dalam teguh (2005).

DAFTAR PUSTAKA

- Andrew, Mahummad.2019. E-Service Quality dan Citra Merek Terhadap Minat Beli: Studi E-SERVICE Quality Dan Citra Merek Shopee.
- Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kediri. 2018. Profil Kependudukan Kota Kediri 2017, Kediri
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok. Rajagrafindo persada.
- Hidayat,Rachmat. Wahyudi,Edy. Suji. 2014. *E-Procurement dan Penumbuhan Iklim Usaha Daerah: Hasil Penelitian di Indonesia*.Yogyakarta,Ladangkata.
- Hidayat, R. (2017). Political Devolution: Lessons From a Decentralized Mode of Government in Indonesia. *SAGE Open*, 7(1). doi: <https://doi.org/10.1177/2158244016686812>
- Indrajit,Richardus. 2006. Electronic Government konsep pelayananpublikberbasis internet dan teknologi informasi.(E-Books).
- Intruksi presiden Republik Indonesia No.03 tahun 2003. kebijakan dan strategi nasional pengembangan E-government. 9 Juni 2003. Jakarta
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003
- Mukarom, Zaenal. Laksana, Muhibudin Wijaya. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung, CV Pustaka Setia
- Machali, imam, 2018, *Statistik Manajemen Pendidikan (Teori dan praktik statistik dalam bidang pendidikan, penelitian, ekonomi, bisnis, ilmu-ilmu sosial lainnya)*, Yogyakarta, CV Istana Agency.
- Monalisa,Siti & Zulkarnaen, Arrofik. 2014. Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEF) Menggunakan Metode SERVQUAL.
- Peraturan Walikota Kediri No. 36 Tahun 2016. Peraturan pelaksanaan daerah kota kediri nomor 07 2015 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan.9 Desember 2016. Berita Daerah Kota Kediri Tahun 2016. Kediri
- Pemendagri No. 02 tahun 2018 tentang Kartu Idenstitas Anak.

- Safroni, M. Ladzi. 2012. *Manajemen dan Refolusi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Malang: Aditya Media Publishing.
- Septiany, Siti Rahayu & Maksudi, Beddy I & Purnama, Irma. 2016. *Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Cisarua Kabupaten Bogor*.
- Silalahi, U., & Syafri, W. 2015. *Desentralisasi dan Demokrasi Pelayanan Publik (Menuju pelayanan pemerintah daerah lebih transparan, partisipatif, responsif dan akuntabel)*. Bandung IPDN PRESS.
- Silalahi, Ulber. 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama
- Sinambela, Lijan, 2011, *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi)*, Jakarta, penerbit bumi aksara.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Sukirno & Aulawi, Hanif & Widiawati, Kristiana. 2019. *e-Service Quality Ojek Online Terhadap Customer Retension*.
- Swarjana, I Ketut. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta, Penerbit ANDI.
- Taufiqurokman. Dan setispi, evi. 2018. *Teori Perkembangan Manajemen Publik*. Tangerang Selatan. UMJ press.
- Tjiptono, Fandy. Chandra, Gregorius. 2016. *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta, Penerbit ANDI Yogyakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009. *Pelayanan Publik*. 18 Juli 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta.
- Yusuf, Muri. 2013 *Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan)*, Jakarta, PT fajar Interpratama Mandiri.
- <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2016/11/03/jakarta-provinsi-dengan-e-government-terbaik> diakses pada tanggal 23 november 2018
- <http://dinkominfo.bojonegorokab.go.id/index.php/berita/baca/123> (Diakses diakses pada tanggal 28 November 2018

<https://kedirikota.go.id/post/8437/Penerapan-Digital-dalam-Pemerintahan-di->

[Kota-Kediri](#), diakses pada tanggal 28 november 2018

<https://dispendukcapil.kedirikota.go.id/> diakses pada tanggal 05 november 2018

http://penduduk-layanan.kedirikota.go.id/sakti_v2/ diakses pada tanggal 13 juni

2019

<http://documents.worldbank.org/curated/en/527061468769894044/pdf/266390WP>

[0E1Gov1gentina1Final1Report.pdf](#) diakses pada tanggal 10 november

2019



Lampiran



I. LAMPIRAN

Kuesioner Penelitian

“E-SERVICE QUALITY ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PELAYANAN ONLINE KIA DI KOTA KEDIRI”

Bersama ini saya Crystal Erawati mahasiswi Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP UNEJ memohon kesediaan Bapak/Ibu/ Saudara/i untuk mengisi kuisisioner terkait “ **Kualitas Pelayanan Elektronik Administrasi Kependudukan Pelayanan Online KIA (kartu identitas anak) di Kota Kediri**”

Tujuan penyebaran kuisisioner ini, untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam menyusun tugas akhir. Maka dari itu, saya mohon kesediaan responden yang terhormat untuk membantu mengisi kuisisioner yang telah disusun. Responden diharapkan membaca dengan cermat dan teliti setiap pernyataan sebelum mengisinya. Segala perhatian dan bantuan saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Crystal Erawati

I. Data Responden

Tanggal Proses :

Nama :

Kelurahan :

Jenis Kelamin :

Umur :

II. Petunjuk Pengisian

1. Berilah tanda cheecklist (✓) pada kolom yang disediakan sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu/ Saudara/i;
2. Setiap pernyataan hanya diisi dengan satu jawaban saja ;
3. Setiap pernyataan mempunyai lima alternatif jawaban, yaitu

5	Sangat Setuju (SS)
4	Setuju (S)
3	Kurang Setuju (KS)
2	Tidak Setuju (TS)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)

A. **Harapan / Kebutuhan** terhadap kualitas pelayanan elektronik KIA

No	Item Pernyataan	Alternatif jawaban				
		5	4	3	2	1
		SS	S	KS	TS	STS
E1	Seharusnya Proses pengajuan berkas pelayanan online (SAKTI) mudah.					
E2	Seharusnya Waktu mekanisme pembuatan KIA relatif singkat					
E3	Pelayanan online (SAKTI) seharusnya mempersingkat waktu proses pembuatan KIA.					
E4	Seharusnya Pelayanan online (SAKTI) sangat mudah digunakan.					
R5	Seharusnya Pelayanan online (SAKTI) dapat mempermudah akses pelayanan KIA.					
R6	Seharusnya Pelayanan online (SAKTI) mudah diakses oleh pemohon layanan.					
R7	Pelayanan online (SAKTI) seharusnya berjalan sesuai mekanisme yang ditentukan.					
R8	Fungsi pelayanan online (SAKTI) seharusnya berjalan maksimal.					
F9	Seharusnya Terdapat kepastian tentang jangka waktu penyelesaian produk (KIA)					
F10	Penyelesaian produk (KIA) seharusnya sesuai dengan waktu yang dijanjikan.					
F11	Seharusnya Penyelesaian layanan online sangat tepat waktu.					
P12	Seharusnya Produk (KIA) tersampaikan langsung kepada pemohon layanan					
P13	Seharusnya Data pribadi pengguna pelayanan online (SAKTI) terjaga keamanan.					
P14	Pelayanan online (SAKTI) seharusnya sangat terjamin keamanan data pemohon layanan.					
RE15	Seharusnya Pegawai mampu menjawab pertanyaan pemohon layanan secara tepat.					
RE16	Seharusnya Pegawai mampu memverifikasi dan menyelesaikan permohonan layanan online secara cepat.					
RE17	Seharusnya Pegawai tanggap terhadap keluhan /masalah yang dialami pemohon layanan.					
K18	Seharusnya Biaya pengiriman produk (KIA) relatif terjangkau (jika melakukan pengiriman).					
K19	Seharusnya Biaya dalam proses pembuatan KIA relatif terjangkau alias gratis.					
C20	Seharusnya Tersedia media untuk dapat menghubungi pihak penyelenggara layanan secara online.					
C21	Seharusnya Mudah untuk mengakses kontak penyedia layanan online (SAKTI)					
C22	Seharusnya Kontak penyelenggaraan layanan online (SAKTI) sangat dibutuhkan.					

B. Pengalaman terhadap kualitas pelayanan elektronik KIA

No	Item Pernyataan	Alternatif jawaban				
		5	4	3	2	1
		SS	S	KS	TS	STS
E1	Proses pengajuan berkas pelayanan online (SAKTI) mudah.					
E2	Waktu mekanisme pembuatan KIA relatif singkat					
E3	Pelayanan online (SAKTI) mempersingkat waktu proses pembuatan KIA.					
E4	Pelayanan online (SAKTI) sangat mudah digunakan.					
R5	Pelayanan online (SAKTI) dapat mempermudah akses pelayanan KIA.					
R6	Pelayanan online (SAKTI) mudah diakses oleh pemohon layanan.					
R7	Pelayanan online (SAKTI) berjalan sesuai mekanisme yang ditentukan.					
R8	Fungsi pelayanan online (SAKTI) berjalan maksimal.					
F9	Terdapat kepastian tentang jangka waktu penyelesaian produk (KIA)					
F10	Penyelesaian produk (KIA) sesuai dengan waktu yang dijanjikan.					
F11	Penyelesaian layanan online sangat tepat waktu.					
P12	Produk (KIA) tersampaikan langsung kepada pemohon layanan					
P13	Data pribadi pengguna pelayanan online (SAKTI) terjaga keamanan.					
P14	Pelayanan online (SAKTI) sangat terjamin keamanan data pemohon layanan.					
RE15	Pegawai mampu menjawab pertanyaan pemohon layanan secara tepat.					
RE16	Pegawai mampu memverifikasi dan menyelesaikan permohonan layanan online secara cepat.					
RE17	Pegawai tanggap terhadap keluhan /masalah yang dialami pemohon layanan.					
K18	Biaya pengiriman produk (KIA) relatif terjangkau (jika melakukan pengiriman).					
K19	Biaya dalam proses pembuatan KIA relatif terjangkau alias gratis.					
C20	Tersedia media untuk dapat menghubungi pihak penyelenggara layanan secara online.					
C21	Mudah untuk mengakses kontak penyedia layanan online (SAKTI)					
C22	Kontak penyelenggaraan layanan online (SAKTI) sangat dibutuhkan.					

II. Dokumentasi





III. Surat Izin Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember

 KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Kalimantan 37 Jember, Telp (0331) 337818, 339385 Fax (0331) 337818
Email : penelitian.lp2m@unej.ac.id - pengabdian.lp2m@unej.ac.id

Nomor : 1227 /UN25.3.1/LT/2019
Perihal : Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian

25 April 2019

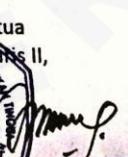
Yth. Kepala
Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kota Kediri
Di
Kediri

Memperhatikan surat dari Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember nomor 1508/UN25.1.2/LT/2019 tanggal 23 April 2019 perihal Permohonan Ijin Penelitian,

Nama : Crystal Erawati
NIM : 140910201058
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Alamat : Jl. Jawa II/G No.10 Sumpersari-Jember
Judul Penelitian : "e-Service Quality Administrasi Kependudukan Pelayanan Online KIA di Kota Kediri"
Lokasi Penelitian : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri
Lama Penelitian : 3 Bulan (1 Mei-30 Juli 2019)

maka kami mohon dengan hormat bantuan Saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul tersebut diatas.

Demikian atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih.


Ketua
Lembaga Penelitian Universitas Jember
Agusanto, M.Pd.
NIP. 196306161988021001

Tembusan Yth
1. Kepala Dispendukcapil Kota Kediri;
2. Dekan FISIP Universitas Jember;
3. Mahasiswa ybs; ✓
4. Arsip.

IV. Surat Rekomendasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI**
UNIVERSITAS JEMBER
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Kalimantan 37 Jember, Telp (0331) 337818, 339385 Fax (0331) 337818
Email : penelitian.lp2m@unej.ac.id - pengabdian.lp2m@unej.ac.id

Nomor : 1227 /UN25.3.1/LT/2019
Perihal : Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian 25 April 2019

Yth. Kepala
Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kota Kediri
Di
Kediri

Memperhatikan surat dari Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember nomor 1508/UN25.1.2/LT/2019 tanggal 23 April 2019 perihal Permohonan Ijin Penelitian,

Nama : Crystal Erawati
NIM : 140910201058
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Alamat : Jl. Jawa II/G No.10 Sumbersari-Jember
Judul Penelitian : "e-Service Quality Administrasi Kependudukan Pelayanan Online KIA di Kota Kediri"
Lokasi Penelitian : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kediri
Lama Penelitian : 2 Bulan (12 Agustus-15 Oktober 2019)

maka kami mohon dengan hormat bantuan Saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul tersebut diatas.

Demikian atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih.


Ketua
Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kota Kediri
Dr. Surantyo, M.Pd.
NIP. 19506161988021001

Tembusan Yth
1. Kepala Dispendukcapil Kota Kediri;
2. Dekan FISIP Universitas Jember;
3. Mahasiswa ybt;
4. Arsip.



**PEMERINTAH KOTA KEDIRI
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

JL. BASUKI RACHMAT 15 KOTA KEDIRI TELP. (0354) 682345 FAX. (0354) 697034

PERSETUJUAN PENELITIAN/PKL/KKN

Nomor: 503/0434/PENELITIAN/419.104/2019

BERDASARKAN : Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2014;

MENGIZINKAN

1. Nama Penanggung Jawab : CRYSTAL ERAWATI
2. Alamat : JLN BELIBIS RT. 16 RW. 04, KOPERAPOKA, KEC. MIMIKA BARU, KABUPATEN MIMIKA, PAPUA
3. No. Telepon : 082234950509
4. No. KTP/KTM : 9109015401960001
5. Nama Lembaga : ADMINISTRASI NEGARA UNIVERSITAS JEMBER
6. Alamat Lembaga : JALAN KALIMANTAN NO 37
7. Jenis : KKN/PKL/TUGAS AKHIR MAHASISWA
8. Judul Kegiatan : E-SERVICE QUALITY ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PELAYANAN ONLINE KIA DI KOTA KEDIRI
9. Jumlah Peserta : 1Orang
(untuk jumlah peserta lebih dari satu orang, nama akan dicantumkan pada halaman belakang surat izin ini)
10. Lokasi Kegiatan : DISPENDUKCAPIL
11. Pelaksanaan : 13 Juli 2019 s.d. 15 Oktober 2019

UNTUK

: Melaksanakan kegiatan KKN/PKL/Tugas Akhir Mahasiswa tersebut di atas dengan mematuhi segala ketentuan dan tata tertib yang berlaku.

DIKELUARKAN DI KEDIRI
PADA TANGGAL 3 September 2019
a.n. WALIKOTA KEDIRI



B4635A

Tembusan :
(Terlampir di halaman belakang)



Ditandatangani secara elektronik oleh :
Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kota Kediri

MOH. ANANG KURNIAWAN
Pembina Utama Muda
NIP. 19790705 199711 1 002



**Balai
Sertifikasi
Elektronik**

Catatan :

- UU ITE No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pasal 5 ayat 1
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di <https://kswi.kedirikota.go.id>



PEMERINTAH KOTA KEDIRI
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
JL. BASUKI RACHMAT 15 KOTA KEDIRI TELP. (0354) 682345 FAX. (0354) 697034

PERSETUJUAN PENELITIAN/PKL/KKN

Nomor: 503/0521/PENELITIAN/419.104/2018

BERDASARKAN

: Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2014;

MENGIZINKAN

1. Nama Penanggung Jawab : CRYSTAL ERAWATI
2. Alamat : JLN BELIBIS RT. 16 RW. 04, KOPERAPOKA, KEC. MIMIKA BARU, KABUPATEN MIMIKA, PAPUA
3. No. Telepon : 082234950509
4. No. KTP/KTM : 9109015401960001
5. Nama Lembaga : FISIP, UNIVERSITAS JEMBER
6. Alamat Lembaga : JALAN KALIMANTAN NO 37
7. Jenis : KKN/PKL/TUGAS AKHIR MAHASISWA
8. Judul Kegiatan : ANALISIS SERVICE QUALITY DALAM PROSESPELAYANAN ADMINISTRASI PADA PROGRAM SAKTI (SISTEM KEPENDUDUKAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI) DI KOTA KEDIRI
9. Jumlah Peserta : 1Orang
(untuk jumlah peserta lebih dari satu orang, nama akan dicantumkan pada halaman belakang surat izin ini)
10. Lokasi Kegiatan : DISPENDUKCAPIL,
11. Pelaksanaan : 11 September 2018 s.d 31 Oktober 2018

UNTUK

: Melaksanakan kegiatan KKN/PKL/Tugas Akhir Mahasiswa tersebut di atas dengan mematuhi segala ketentuan dan tata tertib yang berlaku.

DIKELUARKAN DI KEDIRI
PADA TANGGAL 12 September 2018

A.n. WALIKOTA KEDIRI
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

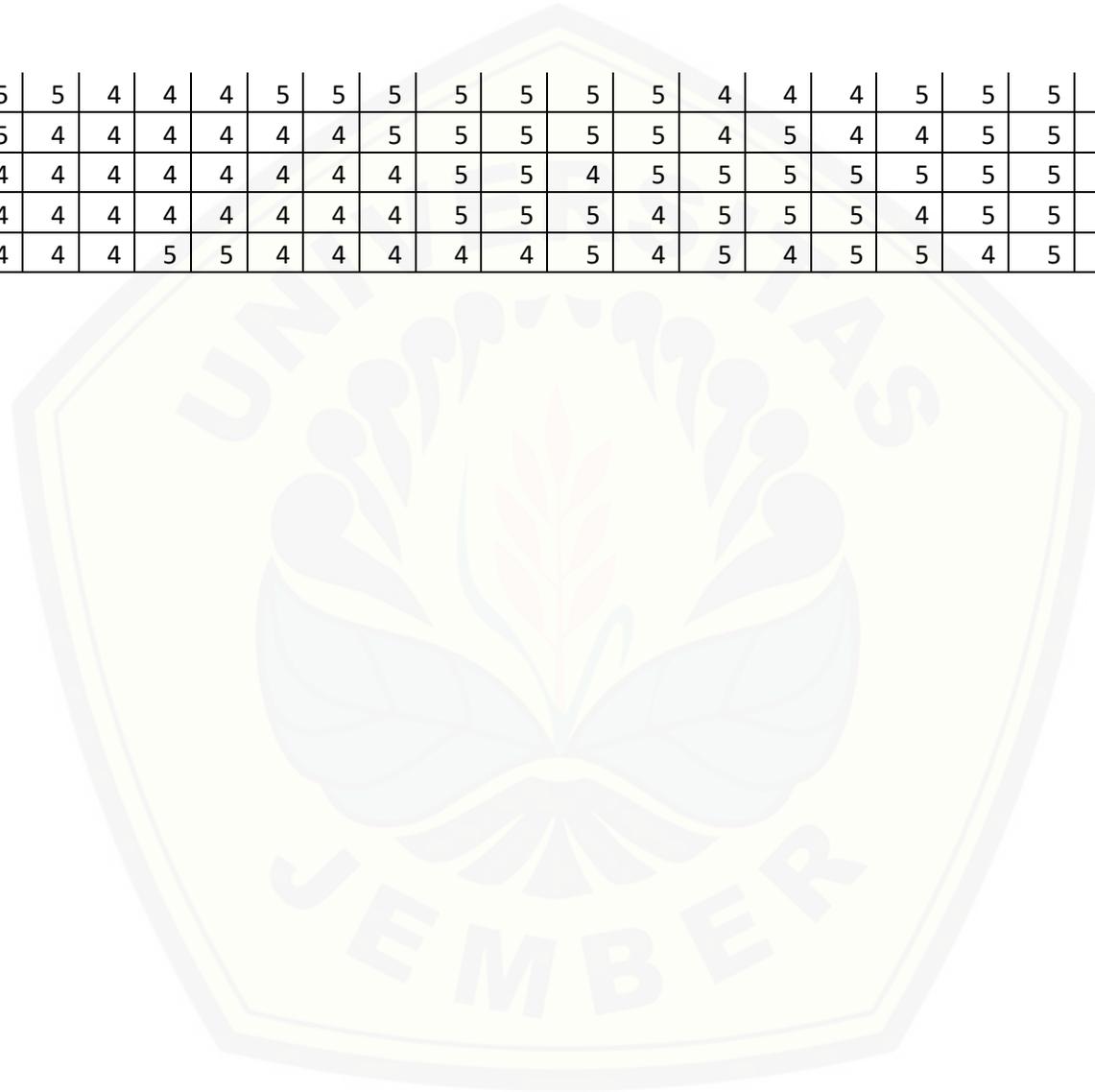


Tembusan :
(Terlampir di halaman belakang)

CamScanner

22	0	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5
23	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
24	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
25	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
26	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
27	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2	5	4	5	5
28	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2	5	4	5	5
29	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4
32	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
33	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
34	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
37	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
42	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4
43	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4
44	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
46	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5

47	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
48	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
49	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5
51	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4



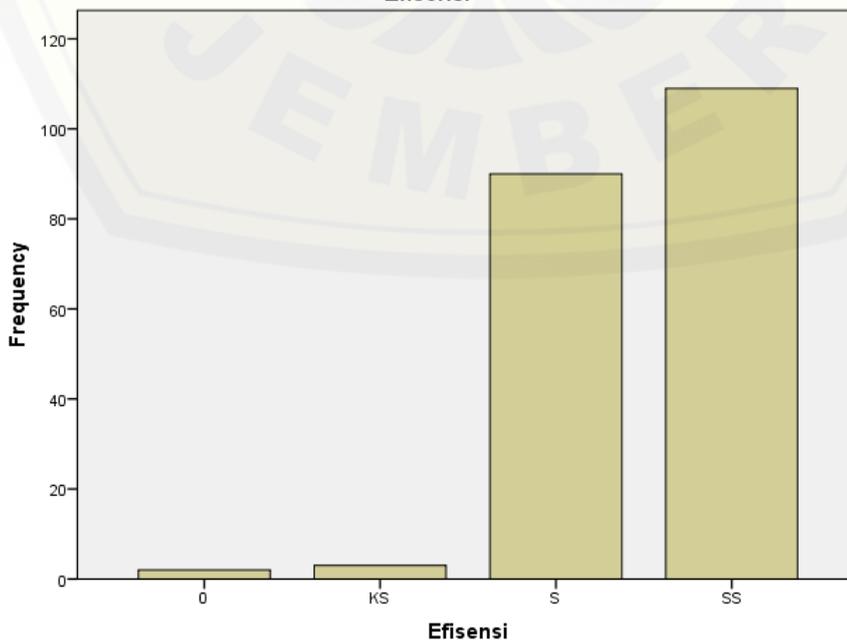
Statistics

		Efisiensi	Reliabilitas	Fulfillment	Privasi	Dayatanggap	kompensasi	kontak
N	Valid	204	204	153	153	153	102	153
	Missing	0	0	51	51	51	102	51
Mean		4,48	4,43	4,53	4,58	4,50	4,64	4,53
Median		5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00
Mode		5	4	5	5	4	5	5
Std. Deviation		,691	,525	,501	,614	,502	,610	,526
Minimum		0	3	4	0	4	2	3
Maximum		5	5	5	5	5	5	5

Efisiensi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	2	1,0	1,0	1,0
	KS	3	1,5	1,5	2,5
	S	90	44,1	44,1	46,6
	SS	109	53,4	53,4	100,0
	Total	204	100,0	100,0	

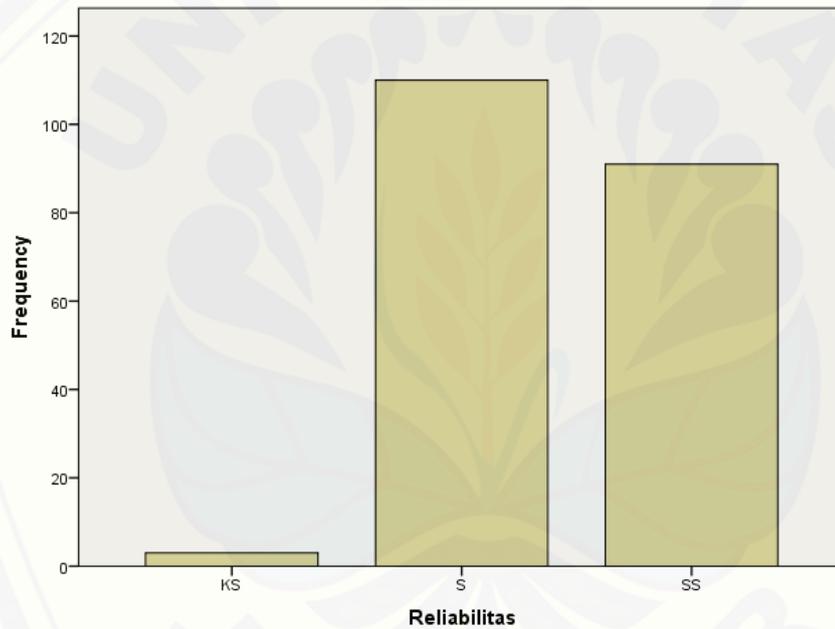
Efisiensi



Reliabilitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	3	1,5	1,5	1,5
	S	110	53,9	53,9	55,4
	SS	91	44,6	44,6	100,0
	Total	204	100,0	100,0	

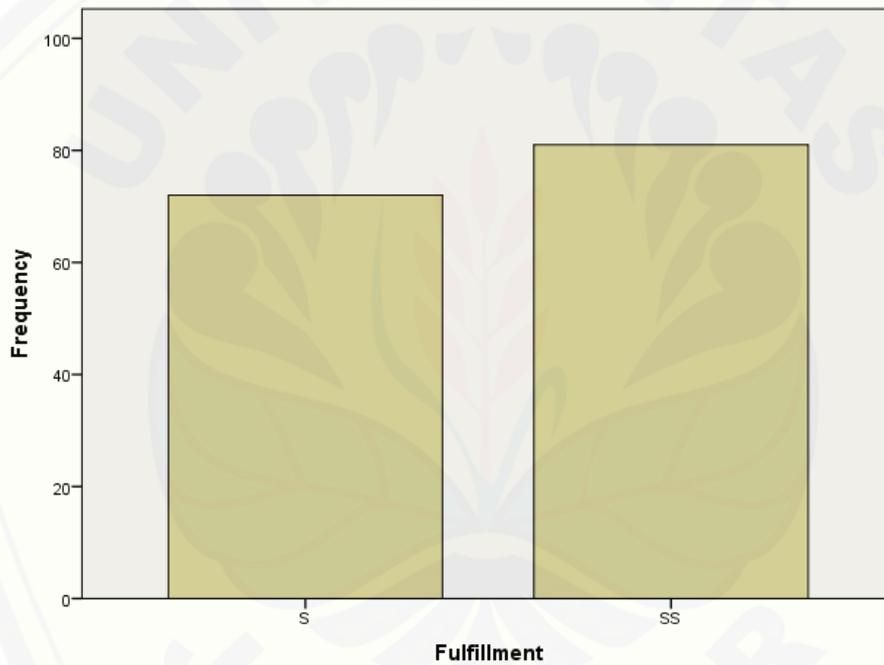
Reliabilitas



Fulfillment

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	72	35,3	47,1	47,1
	SS	81	39,7	52,9	100,0
	Total	153	75,0	100,0	
Missing	System	51	25,0		
Total		204	100,0		

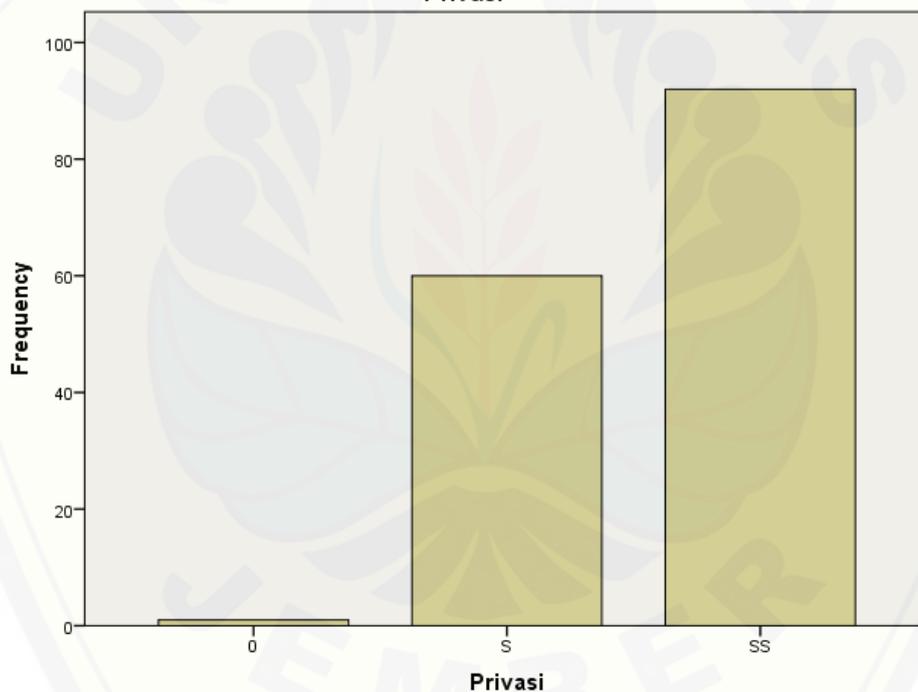
Fulfillment



Privasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	1	,5	,7	,7
	S	60	29,4	39,2	39,9
	SS	92	45,1	60,1	100,0
	Total	153	75,0	100,0	
Missing	System	51	25,0		
Total		204	100,0		

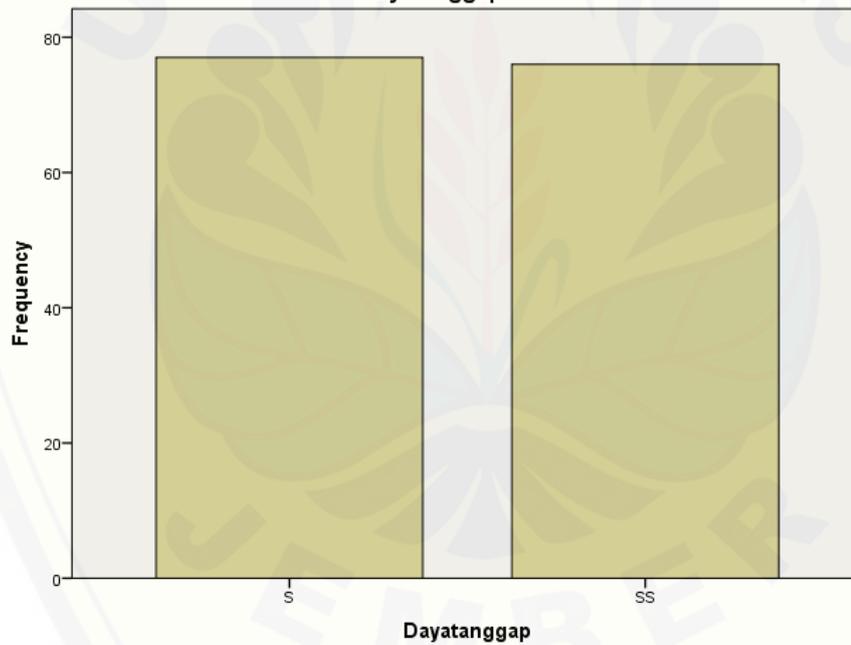
Privasi



Dayatanggap

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	77	37,7	50,3	50,3
	SS	76	37,3	49,7	100,0
	Total	153	75,0	100,0	
Missing	System	51	25,0		
Total		204	100,0		

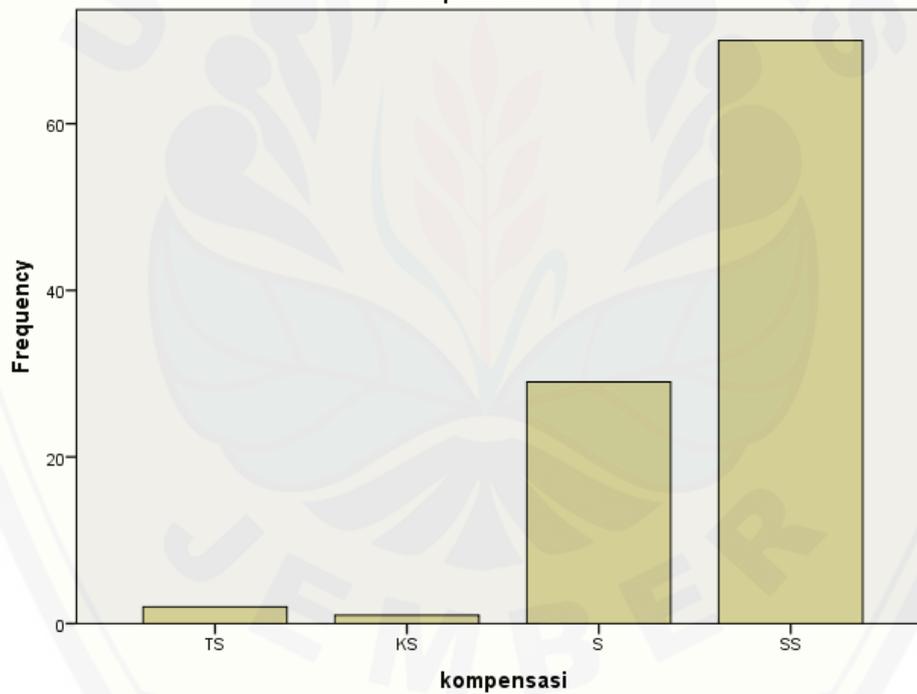
Dayatanggap



kompensasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	1,0	2,0	2,0
	KS	1	,5	1,0	2,9
	S	29	14,2	28,4	31,4
	SS	70	34,3	68,6	100,0
	Total	102	50,0	100,0	
Missing	System	102	50,0		
Total		204	100,0		

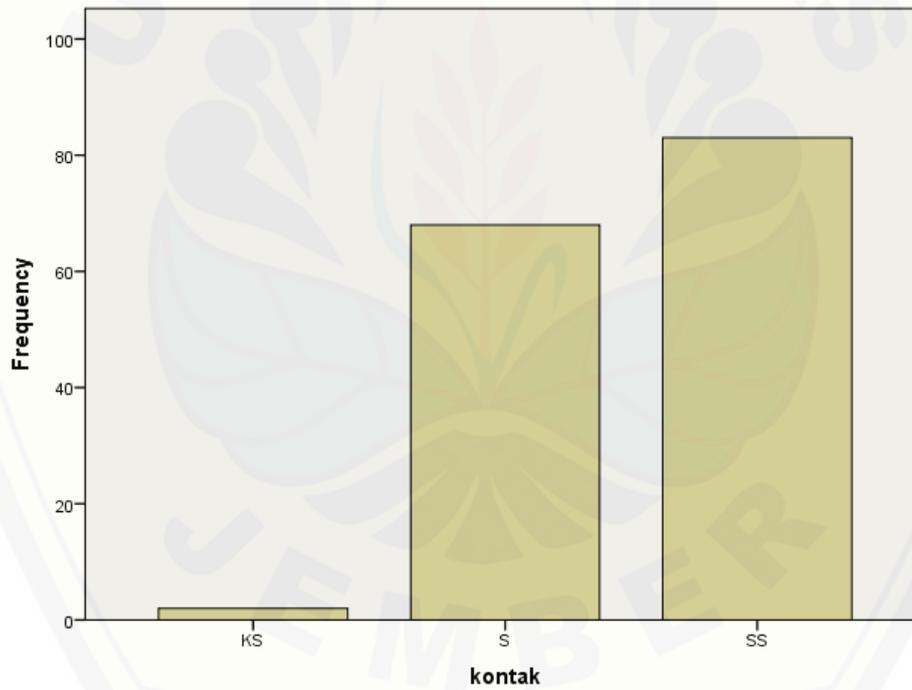
kompensasi



kontak

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	2	1,0	1,3	1,3
	S	68	33,3	44,4	45,8
	SS	83	40,7	54,2	100,0
Total		153	75,0	100,0	
Missing	System	51	25,0		
Total		204	100,0		

kontak



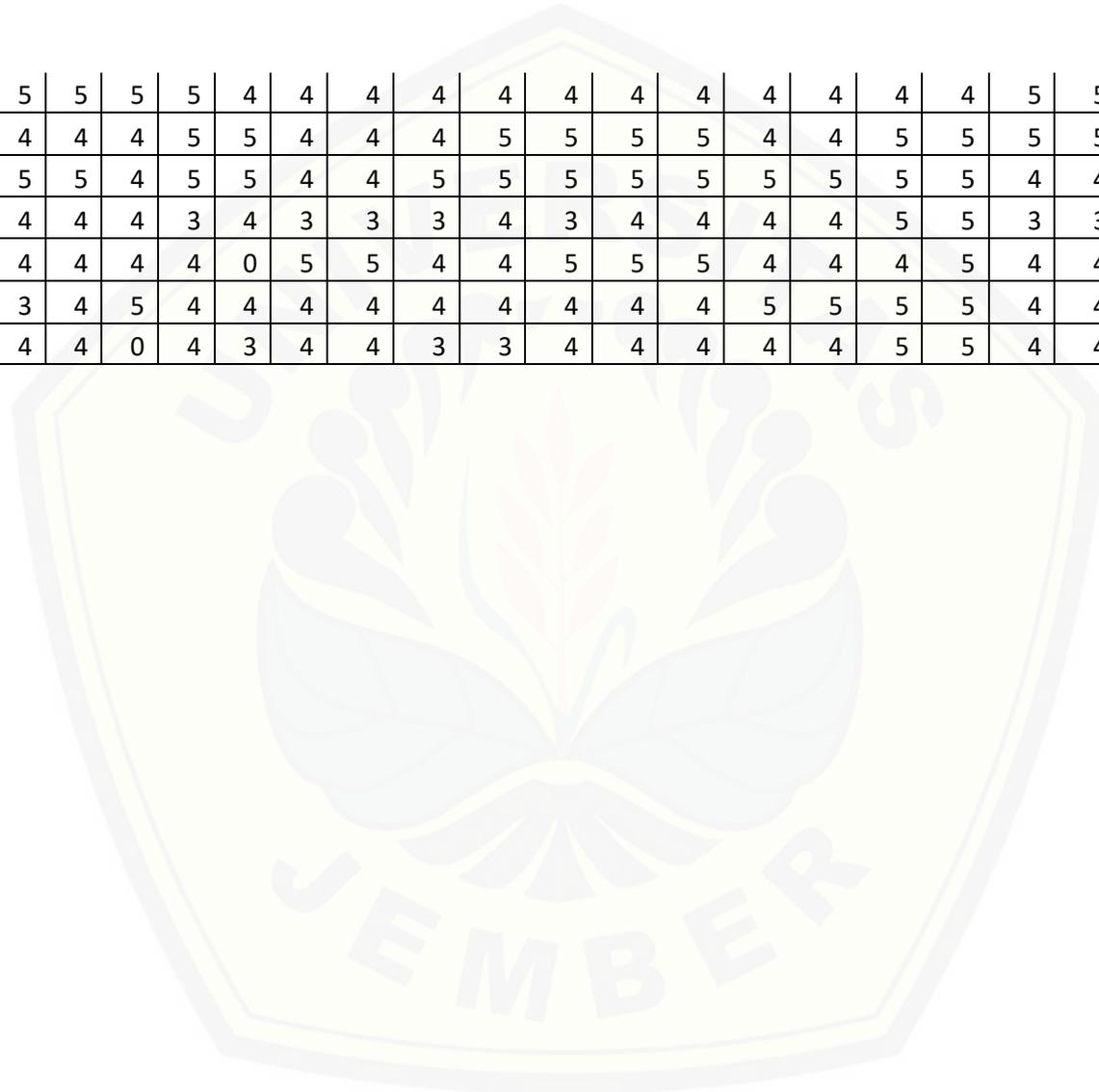
VI. Data Kuesioner PENGALAMAN

No	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	y12	y13	y14	y15	y16	y17	y18	y19	y20	y21	y22
1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
11	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
13	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	5	5	5	4	5	3	3	5
14	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
17	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	0	5	5	5	5	4	4
18	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5

21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	4	4	5	5	4	5	4	4	0	5	4	4	4	4	0	4	5	4	5	4	4	4
23	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4
26	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4
32	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
37	5	0	5	0	5	4	4	0	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5
38	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
39	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
43	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	0	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
44	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4

Digital Repository Universitas Jember

45	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
46	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
47	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	3	3	5
49	4	4	4	4	4	4	4	0	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4
50	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5
51	0	4	4	4	4	0	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5



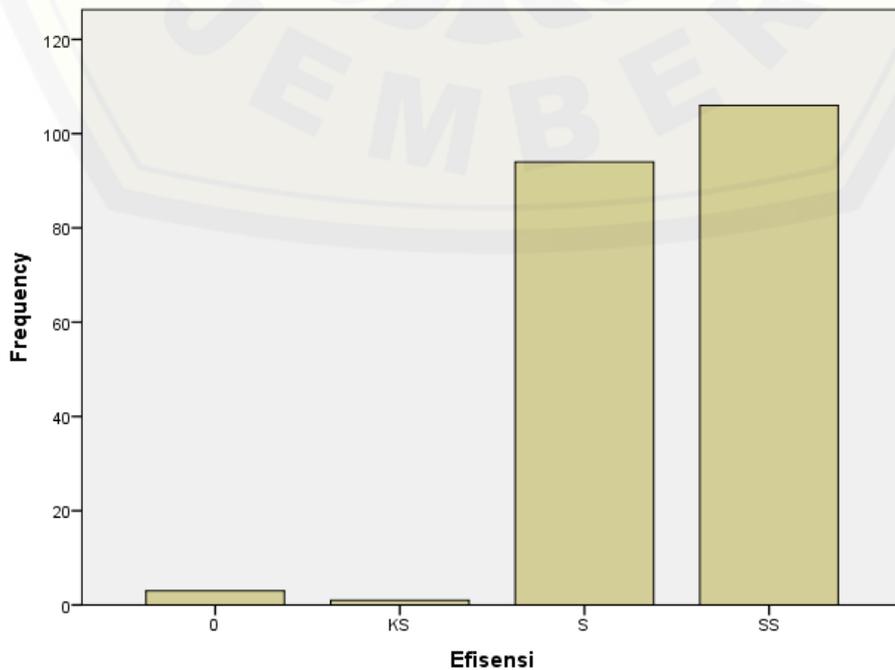
Statistics

		Efisiensi	Reliabilitas	Fulfillment	Privasi	Dayatanggap	kompensasi	kontak
N	Valid	204	204	153	204	153	153	204
	Missing	94	94	145	94	145	145	94
Mean		4,46	4,36	4,31	4,50	4,45	4,54	4,50
Median		5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Mode		5	4	4	5	5	5	5
Std. Deviation		,745	,773	,748	,583	,725	,585	,557
Minimum		0	0	0	3	0	3	3
Maximum		5	5	5	5	5	5	5

Efisiensi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	3	1,0	1,5	1,5
	KS	1	,3	,5	2,0
	S	94	31,5	46,1	48,0
	SS	106	35,6	52,0	100,0
	Total	204	68,5	100,0	
Missing	System	94	31,5		
Total		298	100,0		

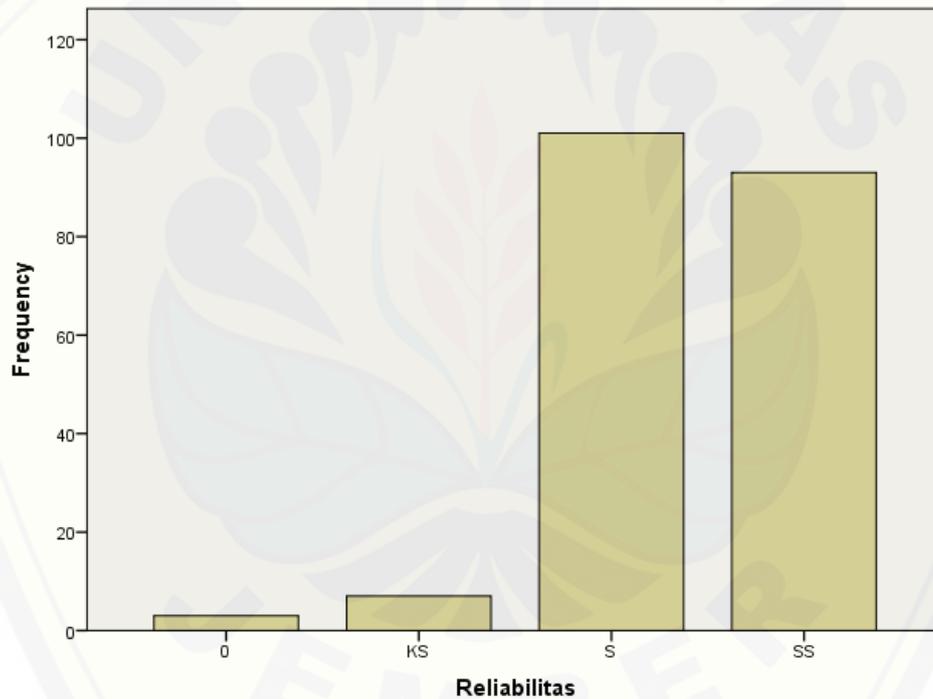
Efisiensi



Reliabilitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	3	1,0	1,5	1,5
	KS	7	2,3	3,4	4,9
	S	101	33,9	49,5	54,4
	SS	93	31,2	45,6	100,0
	Total	204	68,5	100,0	
Missing	System	94	31,5		
Total		298	100,0		

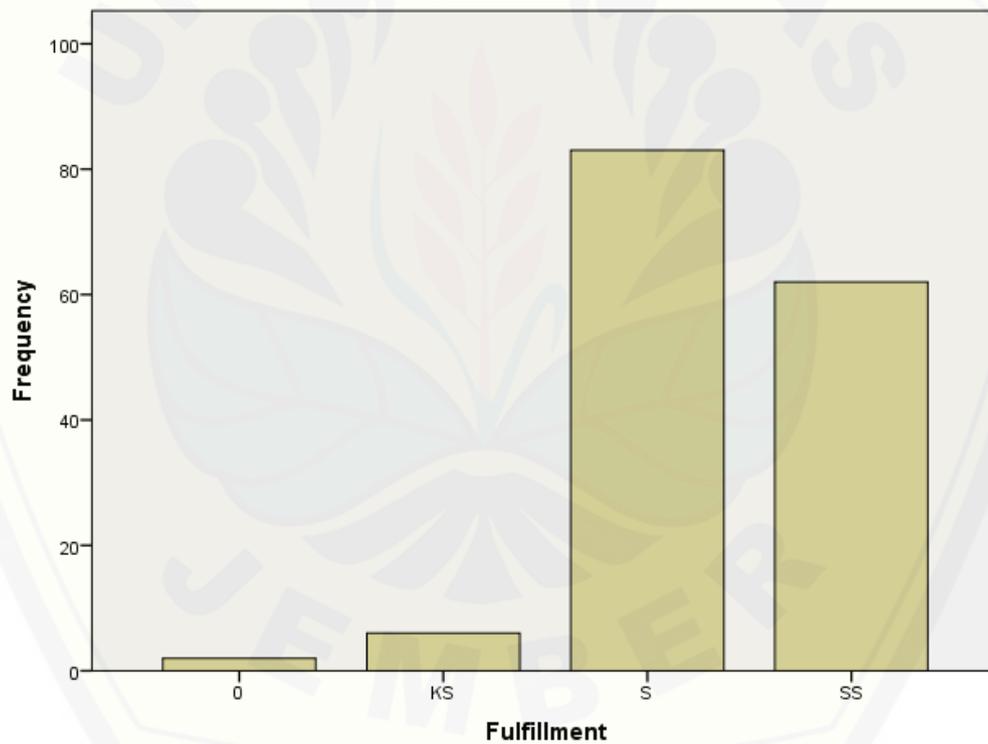
Reliabilitas



Fulfillment

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	2	,7	1,3	1,3
	KS	6	2,0	3,9	5,2
	S	83	27,9	54,2	59,5
	SS	62	20,8	40,5	100,0
	Total	153	51,3	100,0	
Missing	System	145	48,7		
Total		298	100,0		

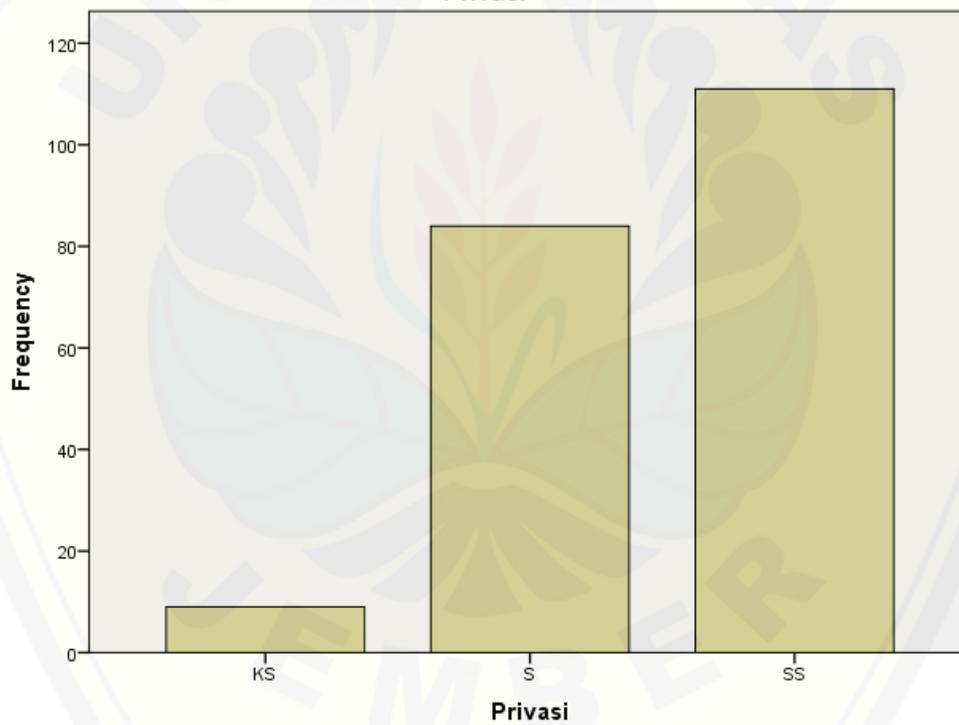
Fulfillment



Privasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	9	3,0	4,4	4,4
	S	84	28,2	41,2	45,6
	SS	111	37,2	54,4	100,0
	Total	204	68,5	100,0	
Missing	System	94	31,5		
Total		298	100,0		

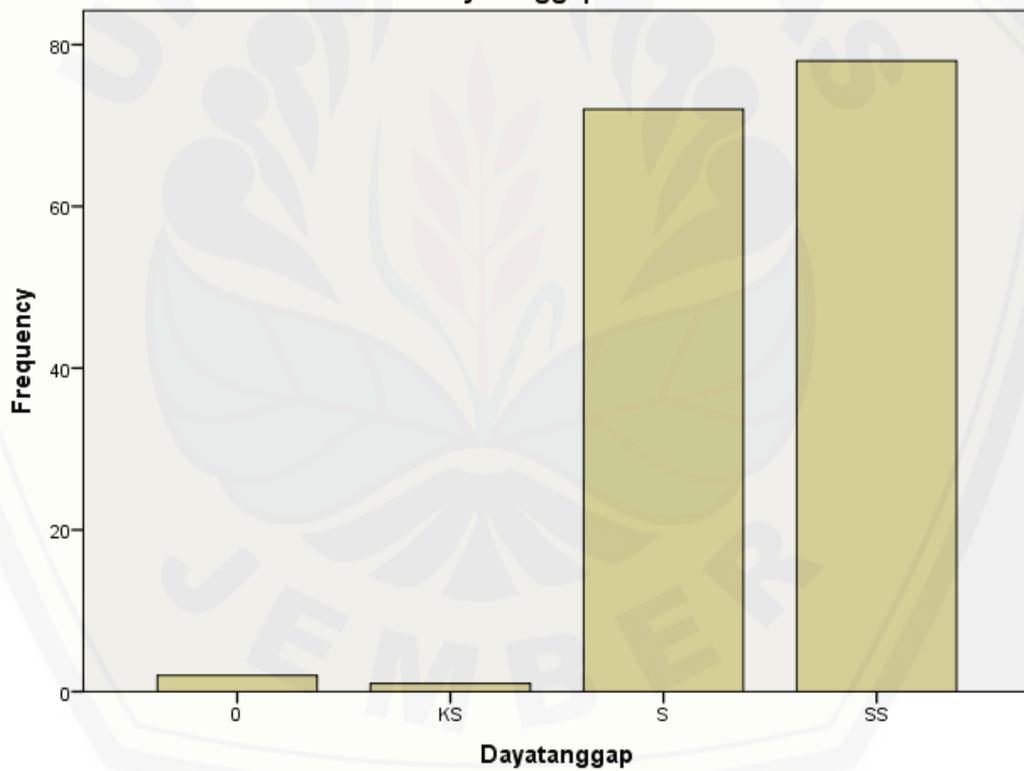
Privasi



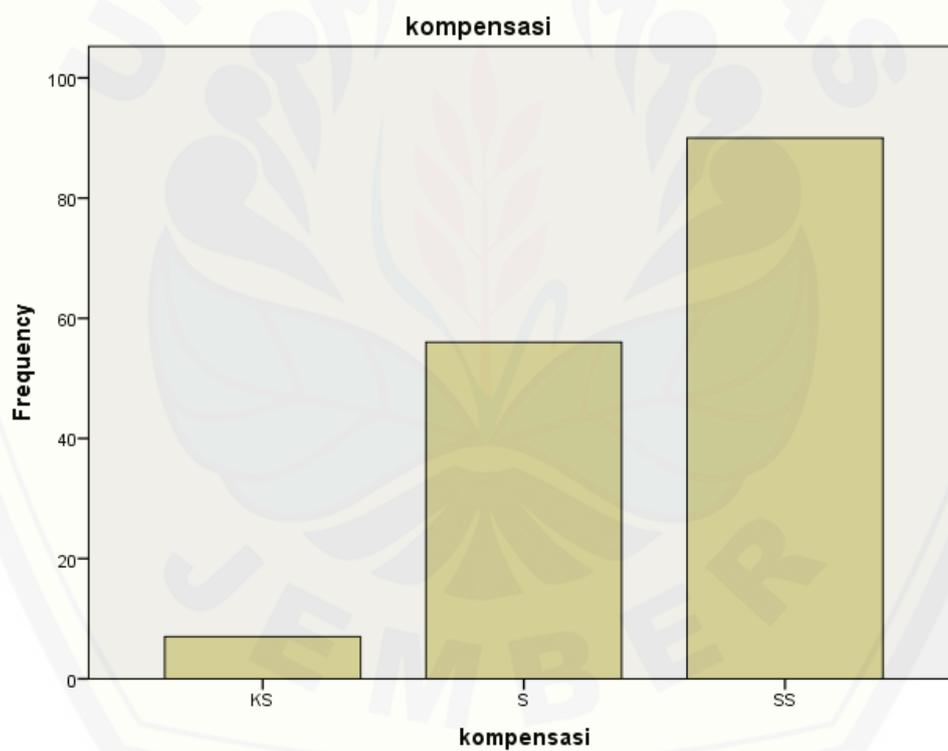
Dayatanggap

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	2	,7	1,3	1,3
	KS	1	,3	,7	2,0
	S	72	24,2	47,1	49,0
	SS	78	26,2	51,0	100,0
	Total	153	51,3	100,0	
Missing	System	145	48,7		
Total		298	100,0		

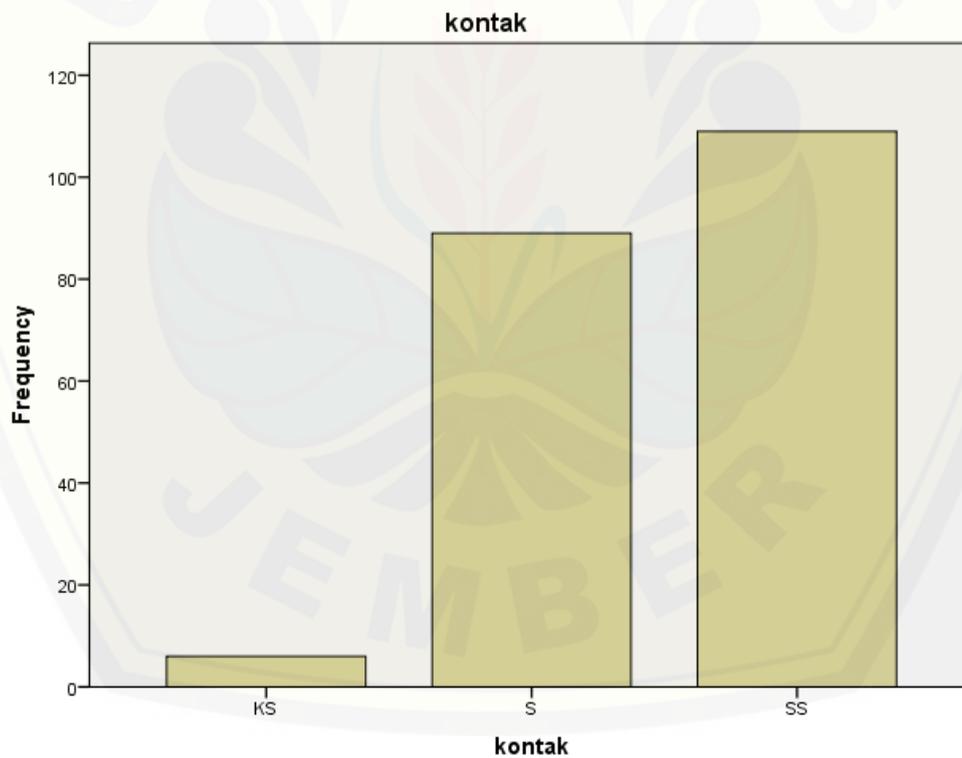
Dayatanggap



		kompensasi			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	7	2,3	4,6	4,6
	S	56	18,8	36,6	41,2
	SS	90	30,2	58,8	100,0
	Total	153	51,3	100,0	
Missing	System	145	48,7		
Total		298	100,0		



		kontak			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	6	2,0	2,9	2,9
	S	89	29,9	43,6	46,6
	SS	109	36,6	53,4	100,0
	Total	204	68,5	100,0	
Missing	System	94	31,5		
Total		298	100,0		



PENGGUNA PELAYANAN ONLINE KARTU IDENTITAS ANAK 2017-2018

NO	NAMA	ALAMAT
1	AKHMAD MUSA NATA WASKITA	SEMAMPIR, KEDIRI
2	KEYSHA ASSYAFFA RAMADHANI YUDIANTO	NGRONGGO, KEDIRI
3	SHAINA HAFIZAH KUNAZFI	NGRONGGO, KEDIRI
4	DARMIZSIH	GAYAM, MOJOROTO
5	RANIA ALMAHYRA PRIANSYAH	REJOMULYO, KEDIRI
6	DANADYAKSA RAFLI FATHURROHMAN	PESANTREN,PESANTREN
7	HADI PRAYITNO	GAYAM, MOJOROTO
8	MOCHAMMAD RIZQI ABDILLAH	TEMPUREJO, PESANTREN
9	MUHAMMAD ALVITO ADINATA	TEMPUREJO, PESANTREN
10	MUHAMMAD ALVITO ADINATA	PESANTREN,PESANTREN
11	NAYLA AYUNINDYA DANURWENDA	NGAMPEL, MOJOROTO
12	SUDARSIH	GAYAM, MOJOROTO
13	AZKA ZAIDAN DANURWENDA	GAYAM, MOJOROTO
14	MALORYN FALISHA RAFALIA	NGAMPEL, MOJOROTO
15	WIWIK KUSTIWI	GAYAM, MOJOROTO
16	ARFAN FITRA ALFAREZA	MOJOROTO, MOJOROTO
17	SITI NUR HIDAYATI	GAYAM, MOJOROTO
18	AISYA AYU HASTANTI	MOJOROTO, MOJOROTO
19	AYSHA AYUDIA INARA SOLEMAN	MOJOROTO, MOJOROTO
20	DEWI MENUR	GAYAM, MOJOROTO
21	FILOVELA KARUNIA POERWADI	PESANTREN,PESANTREN
22	AGATHA RAHMADHANISA	PESANTREN,PESANTREN
23	VERDI INDRA	GAYAM, MOJOROTO
24	Amalia kharisma putri	TEMPUREJO, PESANTREN
25	SITI ANJARIYAH	GAYAM, MOJOROTO
26	ANNISA SALSABILA	GAYAM, MOJOROTO
27	RISANG GANDARA	GAYAM, MOJOROTO
28	DEA ADEEVA AFSHEN MYESHA	NGRONGGO, KEDIRI
29	PRADIPA FAIZ RAHMAWAN	NGRONGGO, KEDIRI
30	STACIA NAFEEZA RAHMAWAN	REJOMULYO, KEDIRI
31	DANANG GALIH PRASETYO	REJOMULYO, KEDIRI
32	FEYZA SASYA SHARMILA AZ-ZAHRA	REJOMULYO, KEDIRI
33	SABIAN PRADIPTA NAILUN NABHAN	MOJOROTO, MOJOROTO
34	MUHAMMAD UTBACH GHULAM	MOJOROTO, MOJOROTO
35	LUKO BAMBANG	GAYAM, MOJOROTO
36	KHALIFANIO UKAIL ALFATTAH	PESANTREN,PESANTREN

37	AISYA AYUDIA INARA	PESANTREN,PESANTREN
38	PUTRI BINTANG RAMADHANI	GAYAM, MOJOROTO
39	SRI SUSILOWATI	GAYAM, MOJOROTO
40	MUHAMMAD KHAIZAN AL DIANOF	MERICAN, MOJOROTO
41	RAJENDRA ADELARD MOUSA WIJAYA	MERICAN, MOJOROTO
42	KEYSHA NOVIA FELICIA AZZAHRA	MERICAN, MOJOROTO
43	ARCILLA BAHA AL UTAIBY	MERICAN, MOJOROTO
44	AISYA AYUDIA INARA	REJOMULYO, KEDIRI
45	CIANTHA CHEL CLARK	REJOMULYO, KEDIRI
46	FERDIAN SATRIA GANENDRA	REJOMULYO, KEDIRI
47	PUJI SETIANI	REJOMULYO, KEDIRI
48	RISKY ESA NURHARDIAN SYAH BAGIJO	REJOMULYO, KEDIRI
49	DIANA MARETHA ARISANDI	GAYAM, MOJOROTO
50	MAULANA DZAFAR NURHAKIM	GAYAM, MOJOROTO
51	MOCHAMAD MAHESWARA WIDYATNA LAKSONO WIBOWO	GAYAM, MOJOROTO
52	KIRANA MAHESWARI TUNGGADEWI WIBOWO	GAYAM, MOJOROTO
53	DIAN IRAWATI	REJOMULYO, KEDIRI
54	NEMESIUS LIONEL AGSYAINDRA SETIAWAN	REJOMULYO, KEDIRI
55	JANIES DEVLSIANA PUTRI	REJOMULYO, KEDIRI
56	SUTINGAH	REJOMULYO, KEDIRI
57	MOHAMMAD DANISH AL FAIZI	NGRONGGO, KEDIRI
58	MUHAMMAD RAFID ARIANTO	NGRONGGO, KEDIRI
59	TIFARA NESSA LYDIA	REJOMULYO, KEDIRI
60	AHMAD FAFII ROHMATILLAH	REJOMULYO, KEDIRI
61	SUMIATUN	REJOMULYO, KEDIRI
62	NAURA KHAYYOLLA PUTRI	REJOMULYO, KEDIRI
63	AILEEN FLORENCIA HARTONO	MERICAN, MOJOROTO
64	SUPARMI	REJOMULYO, KEDIRI
65	DIAH SULIS TIANI	REJOMULYO, KEDIRI
66	AYU ROSA FITRIANI	REJOMULYO, KEDIRI
67	SUPENI MAYASANTI	BANARAN, PESANTREN
68	ALVIAN WIRA SAPUTRA	GAYAM, MOJOROTO
69	YULIANA PUTRI MELATI	GAYAM, MOJOROTO
70	NICK WULANDARI	GAYAM, MOJOROTO
71	YULI NURAINI	REJOMULYO, KEDIRI
72	SULARSIH	GAYAM, MOJOROTO
73	SUSANTI	REJOMULYO, KEDIRI
74	ANGUN BUDI	GAYAM, MOJOROTO
75	LENTINA PUTRI	REJOMULYO, KEDIRI
76	ENDAH PATMAWATI	REJOMULYO, KEDIRI
77	SANDRA PUSPITASARI	GAYAM, MOJOROTO

78	NIKEN LARASATI	GAYAM, MOJOROTO
79	DEWI MAHAMUDAH	GAYAM, MOJOROTO
80	SALSABILLA SHAQUENA HUMAIRA	GAYAM, MOJOROTO
81	DEWI RETNIOSARI	REJOMULYO, KEDIRI
82	DAIMATUH HAIMAH	GAYAM, MOJOROTO
83	SITI ROFIATUL HIDAYAH	GAYAM, MOJOROTO
84	NURYATI NIKMAH	GAYAM, MOJOROTO
85	SUHARIYANTI	GAYAM, MOJOROTO
86	VIANDRA KHANSA PUTRA ORYZA	PESANTREN,PESANTREN
87	ARZAHRETA ARKILA ARSEINA	PESANTREN,PESANTREN
88	NURAINI	GAYAM, MOJOROTO
89	HYLMI USAMAH NAZRILA SHOLIHIN	MERICAN, MOJOROTO
90	RITA SUGIARTI	GAYAM, MOJOROTO
91	MARVEL ARVINZA MUSTHOFA	SEMAMPIR, KEDIRI
92	MECCA AISHA AZZAHRA	SEMAMPIR, KEDIRI
93	RAFFASYA ADINATA	SEMAMPIR,KEDIRI
94	SITI HUZAIMAH	REJOMULYO, KEDIRI
95	DIAH PUTRI HARIYANTI	GAYAM, MOJOROTO
96	ARDIANSYAH NUR WAHID	GAYAM, MOJOROTO
97	DELISHA KANAYA XAFINDA	GAYAM, MOJOROTO
98	NURUL ANDIKA	REJOMULYO, KEDIRI
99	ULFA ALIROLITA	REJOMULYO, KEDIRI
100	KATMIATUL	REJOMULYO, KEDIRI
101	MUHAMMAD AZKA AGUSTIAN	GAYAM, MOJOROTO
102	SELIA PUSPITA ANGGEAINI	REJOMULYO, KEDIRI
103	SITI ALFIAN	REJOMULYO, KEDIRI
104	FITA SOFIAH	REJOMULYO, KEDIRI
105	SALMA ANINDYA SETIAWAN	GAYAM, MOJOROTO
106	IKA ANITASARI	REJOMULYO, KEDIRI