



**KUALITAS PELAYANAN PEREKAMAN KARTU TANDA PENDUDUK  
ELEKTRONIK DI KANTOR KECAMATAN GEMPOL  
KABUPATEN PASURUAN**

*(Quality of Electronic Identity Card Recording Service at the Gempol Sub-District Office, Pasuruan Regency)*

**SKRIPSI**

Oleh :

Yolanda Sukma Dewi

NIM 180910201048

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

**2022**



**KUALITAS PELAYANAN PEREKAMAN KARTU TANDA PENDUDUK  
ELEKTRONIK DI KANTOR KECAMATAN GEMPOL  
KABUPATEN PASURUAN**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1) dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Oleh :

Yolanda Sukma Dewi

NIM 180910201048

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

**2022**

### PERSEMBAHAN

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Segenap rasa syukur atas terselesaikannya skripsi ini, peneliti mempersembahkan kepada sebagai berikut.

1. Orang tua yang saya cintai, Bapak Imam Fachrudi dan Ibu Ria Susanti yang telah memberikan doa, dukungan, perhatian, dan kasih sayang dengan begitu indahnya.
2. Adik saya Reva Athalia dan Happy Fachria Putri untuk terus semangat menuntut ilmu.
3. Seluruh guru yang telah membina saya mulai dari TK sampai Perguruan Tinggi Negeri, semoga ilmu yang telah diberikan menjadi berkah.
4. Almamater Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember yang menjadi tempat bagi saya untuk menempuh pendidikan tinggi.

**MOTTO**

*“Do you remember the days you prayed for the things you have now?”* (unknown)

*“There is always hope, even in the bleakest moment”* (Its Okay, That’s Love)



**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yolanda Sukma Dewi

NIM : 180910201048

Program Studi : S1 Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah disebutkan sumbernya. Karya ini belum diajukan pada instansi manapun dan bukan karya plagiat atau saduran skripsi orang lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

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

Jember, Desember 2022

Yang Menyatakan,

Yolanda Sukma Dewi  
NIM 180910202048

**HALAMAN PEMBIMBING**

**SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN PEREKAMAN KARTU TANDA PENDUDUK  
ELEKTRONIK DI KANTOR KECAMATAN GEMPOL  
KABUPATEN PASURUAN**

Oleh:

**Yolanda Sukma Dewi**

**NIM 180910201048**

**Dosen Pembimbing Utama : Dr. Selfi Budi Helpiastuti, S.Sos., M.Si**

**Dosen Pembimbing Anggota : Muhammad Hadi Makmur, S.Sos., M.AP**

**PENGESAHAN**

Skripsi ini berjudul “Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Kecamatan Gempol Kabupaten” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, pada:

Hari/tanggal : Selasa, 22 November 2022

Jam : 09.00 WIB

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tim Penguji

Ketua,

Penguji Anggota I,

Dr. Sutomo, M.Si  
NIP. 196503121991031016

Tree Setiawan Pamungkas, S.A.P, M.P.A  
NIP. 199010032015041001

Pembimbing Utama,

Pembimbing Anggota,

Dr. Selfi Budi Helpiastuti, S.Sos., M.Si  
NIP. 197003221995122001

M. Hadi Makmur, S.Sos., M.AP  
NIP. 197410072000121001

Mengesahkan  
Dekan,

Dr. Djoko Poernomo, M.Si  
NIP. 196002191987021001

**RINGKASAN**

**Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan;** Yolanda Sukma Dewi; 180910201048; 2022; 143 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan perekaman KTP-el pada Kantor Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan. Pelayanan kepada masyarakat merupakan prioritas yang menjadi kewajiban penyelenggara pelayanan dalam organisasi publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu dari program delapan gerbang percepatan reformasi birokrasi yang difokuskan pemerintah untuk melakukan perbaikan berkelanjutan pada *Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025*. Peningkatan kualitas pelayanan menjadi prioritas karena citra pelayanan yang diberikan oleh pemerintah seringkali buruk di mata masyarakat, oleh karena itu kualitas pelayanan semarak untuk ditingkatkan untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat pada seluruh instansi pelayanan pemerintah. Salah satu instansi pelayanan pemerintah adalah Kantor Kecamatan Gempol, salah satu pelayanan yang diberikan adalah pelayanan perekaman KTP-el yang merupakan kepanjangan tangan peran dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan. Kualitas pelayanan dapat dinilai dari pelayanan yang diberikan karena berimplikasi terhadap kepuasan masyarakat. Keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan tolok ukurnya adalah kepuasan masyarakat karena masyarakat dapat menilai langsung kinerja pelayanan yang diberikan. Pemerintah memiliki tantangan yaitu menyediakan pemenuhan fasilitas penunjang pelayanan secara lengkap dan menyediakan sumber daya aparatur yang berkualitas dan memiliki kompetensi agar menghasilkan pelayanan prima.

Kajian teori yang digunakan dalam penelitian ini meliputi beberapa konsep yaitu manajemen pelayanan publik, standar pelayanan publik, dan kualitas pelayanan. Manajemen pelayanan publik adalah mengelola seni dan usaha merencanakan, mengelola, dan mengimplementasikan peraturan yang berlaku

dalam pelayanan agar proses dari pelayanan yang dilakukan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Standar pelayanan publik merupakan ukuran pokok dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pegangan yang harus ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dalam proses pelayanan, dan menjadi petunjuk bagi pengguna layanan dalam jalannya proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kendali pengguna layanan terhadap kinerja pelayanan publik. Sedangkan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian terhadap hasil kerja suatu pelayanan yang diterima oleh pengguna.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna layanan perekaman KTP-el dari dua bulan yaitu bulan Februari dan Maret 2022. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *accidental sampling* dan sampel yang digunakan adalah 50 pengguna pelayanan perekaman KTP-el bulan Februari dan Maret 2022. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel dari teori kualitas pelayanan *Service Quality* yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk. yang telah diadaptasi dengan berbagai indikator yang relevan sesuai dengan perkembangan di Indonesia. Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi yang diperoleh dari media sosial, dan wawancara terhadap informan penelitian. Alat analisis statistik yang digunakan berupa *korelasi product moment* yang telah memenuhi syarat lulus uji validitas dan uji reliabilitas. Uji analisis statistik dibantu dengan *software* SPSS 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perekaman KTP-el di Kantor Kecamatan Gempol rendah atau tidak baik karena berdasar pada hasil perhitungan menunjukkan angka negatif yang merupakan representasi bahwa pelayanan yang diterima oleh pengguna layanan lebih rendah dibandingkan harapan pengguna layanan. Hasil *Service Quality* dari lima dimensi yaitu dimensi bukti langsung (*tangible*) sebesar -12,87, dimensi kehandalan (*reliability*) sebesar -7,66, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebesar -14,4, dimensi jaminan (*assurance*) sebesar -11,5, dimensi empati (*empathy*) sebesar -8,25.

## PRAKATA

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat, berkah serta taufik dan hidayahnya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember. Proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari banyak pihak, Pada kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada sebagai berikut.

1. Dr. Djoko Poernomo, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Dr. Selfi Budi Helpiastuti, S.Sos., M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember dan selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan banyak bimbingan, arahan, dan telah meluangkan banyak waktu selama peneliti menjadi mahasiswa dan menyelesaikan skripsi ini.
3. Dr. Dina Suryawati, S.Sos, M.AP selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. M. Hadi Makmur, S.Sos., M.AP selaku dosen pembimbing anggota yang telah memberikan banyak kontribusi dan telah meluangkan banyak waktu untuk menyelesaikan skripsi ini, serta memberikan nasihat-nasihat bermakna.
5. Dr. Agus Suharsono M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang telah senantiasa selalu memberikan semangat dan pencerahan selama masa perkuliahan.
6. Tim penguji yang telah memberikan banyak kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan skripsi ini pada seminar hasil, sidang, dan revisi skripsi ini.

7. Seluruh dosen, staf pengajar, serta karyawan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember atas ilmu yang diberikan dan bantuan selama menjadi mahasiswa.
8. Camat dan seluruh staf di Kantor Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan yang telah mengizinkan untuk dilakukannya penelitian dan telah memberikan informasi untuk penyusunan skripsi ini.
9. Kedua orang tua saya Bapak Imam Fachrudi dan Ibu Ria Susanti, serta adik saya Reva Athalia dan Happy Fachria Putri yang selalu memberikan dukungan, do'a, dan semangat selama ini.
10. Sahabat dan teman seperjuangan peneliti Yeni Febiyanti, Riseka Putri Purwantari, Silfi Pebriana Dewi yang telah selalu ada menemani peneliti dari awal hingga akhir masa perkuliahan.
11. Seluruh narasumber yang telah bersedia memberikan jawaban dan informasi dalam proses penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penting bagi peneliti atas kritik dan saran untuk perbaikan penelitian yang akan datang. Peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak pembaca. Atas segala kekurangan dan penulisan skripsi ini mohon maaf sebesar-besarnya.

Jember, Desember 2022

Yolanda Sukma Dewi  
NIM 180910201048

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERYATAAN .....	v
HALAMAN PEMBIMBING .....	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
RINGKASAN .....	viii
PRAKATA .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>7</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>7</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian.....</b>	<b>8</b>
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
<b>2.1 Manajemen Pelayanan Publik.....</b>	<b>13</b>
2.1.1 Definisi Manajemen Pelayanan Publik.....	14
<b>2.2 Pelayanan Publik .....</b>	<b>15</b>
2.2.1 Definisi Pelayanan Publik .....	15
2.2.2 Jenis Pelayanan Publik .....	15
2.2.3 Administrasi Kependudukan .....	16
2.2.4 Perekaman KTP-el.....	17
<b>2.3 Standar Pelayanan Publik .....</b>	<b>17</b>
<b>2.4 Kualitas Pelayanan Publik.....</b>	<b>18</b>
2.4.1 Kualitas Pelayanan .....	18
2.4.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	19
2.4.3 Ukuran Kualitas Pelayanan .....	19
<b>2.5 Model <i>Service Quality</i> .....</b>	<b>21</b>
<b>2.6 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>25</b>
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
<b>3.1 Pendekatan Penelitian .....</b>	<b>23</b>
<b>3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian .....</b>	<b>24</b>
<b>3.3 Penentuan Populasi dan Sampel .....</b>	<b>24</b>
3.3.1 Populasi .....	24
3.3.2 Sampel .....	25
<b>3.4 Definisi Operasional Variabel .....</b>	<b>26</b>
<b>3.5 Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>30</b>
3.5.1 Data Primer.....	30
3.5.2 Data Sekunder .....	31
<b>3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....</b>	<b>31</b>
3.6.1 Uji Validitas.....	31

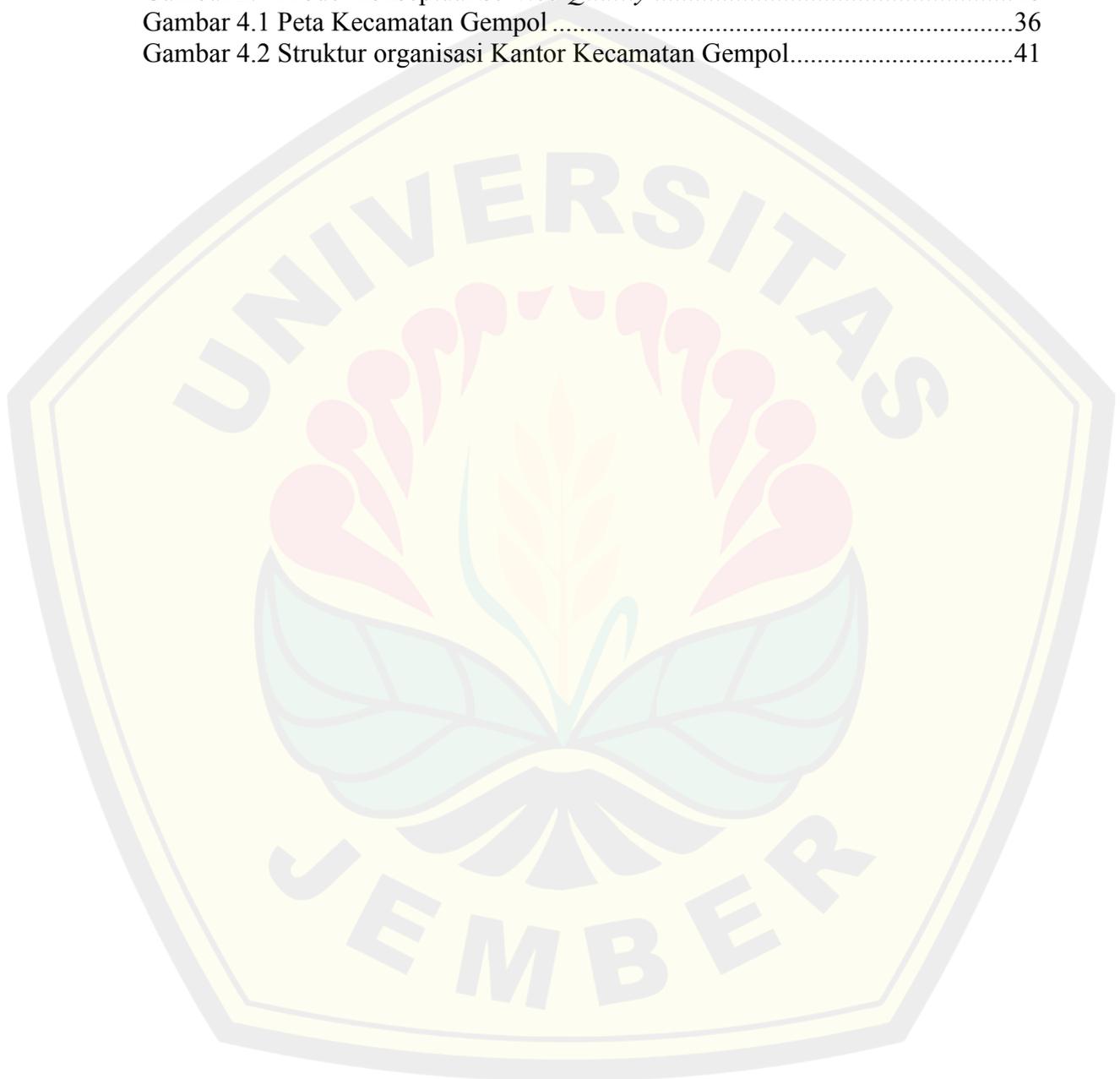
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	32
<b>3.7 Teknik Analisis Data .....</b>	<b>33</b>
<b>3.8 Skala Pengukuran.....</b>	<b>.....</b>
<b>BAB 4 PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....</b>	<b>36</b>
4.1.1 Profil Kantor Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan .....	36
4.1.2 Visi dan Misi Kantor Kecamatan Gempol .....	39
4.1.3 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Gempol .....	40
4.1.4 Personalia .....	41
4.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Kecamatan Gempol.....	42
<b>4.2 Gambaran Proses Pembuatan KTP-el .....</b>	<b>43</b>
<b>4.3 Gambaran Umum Proses Pelayanan Pembuatan KTP-el.....</b>	<b>43</b>
4.3.1 Persyaratan Perekaman KTP-el .....	43
4.3.2 Proses Pelayanan Perekaman KTP-el.....	44
4.3.3 Jam Pelayanan .....	44
4.3.4 Fasilitas Pelayanan Perekaman KTP-el.....	45
<b>4.4 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....</b>	<b>45</b>
4.4.1 Uji Validitas.....	45
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	46
<b>4.5 Analisis Data Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP-el .....</b>	<b>47</b>
4.5.1 Deskripsi Karakteristik Responden .....	47
4.5.2 Harapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP-el .....	49
4.5.3 Persepsi responden terhadap kualitas pelayanan pembuatan KTP-el .....	62
<b>4.6 Analisis Data .....</b>	<b>75</b>
<b>4.7 Interpretasi Hasil.....</b>	<b>76</b>
4.7.1 Dimensi Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> ) .....	76
4.7.2 Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	78
4.7.3 Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	78
4.7.4 Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	79
4.7.5 Dimensi Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	79
<b>BAB 5 PENUTUP.....</b>	<b>80</b>
<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	<b>80</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>81</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>85</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pelayanan nonperizinan Kantor Kecamatan Gempol tahun 2021 .....	3
Tabel 1.2 <i>Rating</i> pelayanan Kantor Kecamatan Gempol pada Google Maps.....	5
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Operasionalisasi variabel .....	26
Tabel 3.2 Pedoman menentukan tingkat keandalan instrumen ukuran <i>Alpha Cronbach</i> .....	33
Tabel 3.3 Skoring item dalam skala Likert .....	34
Tabel 3.4 Indeks keterangan skor .....	35
Tabel 4.1 Jumlah penduduk kecamatan di Kabupaten Pasuruan tahun 2020 .....	37
Tabel 4.2 Jenis pelayanan di Kantor Kecamatan Gempol .....	38
Tabel 4.3 Data petugas pelayanan pembuatan KTP-el Kantor Kecamatan Gempol .....	41
Tabel 4.4 Alur pelayanan pembuatan KTP-el di Kantor Kecamatan Gempol.....	44
Tabel 4.5 Rekapitulasi hasil uji validitas .....	46
Tabel 4.6 Rekapitulasi hasil uji reliabilitas .....	47
Tabel 4.7 Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin .....	48
Tabel 4.8 Deskripsi responden berdasarkan umur .....	49
Tabel 4.9 Deskripsi responden berdasarkan tingkat pendidikan.....	49
Tabel 4.10 Deskripsi harapan responden (n=50) terhadap dimensi bukti langsung .....	50
Tabel 4.11 Deskripsi harapan responden (n=50) terhadap dimensi kehandalan....	54
Tabel 4.12 Deskripsi harapan responden (n=50) terhadap dimensi daya tanggap.....	56
Tabel 4.13 Deskripsi harapan responden (n=50) terhadap dimensi jaminan .....	58
Tabel 4.14 Deskripsi harapan responden (n=50) terhadap dimensi empati.....	59
Tabel 4.15 Tabel rekapitulasi harapan pengguna layanan pembuatan KTP-el.....	61
Tabel 4.16 Deskripsi persepsi responden (n=50) terhadap dimensi bukti langsung .....	62
Tabel 4.17 Deskripsi persepsi responden (n=50) terhadap dimensi kehandalan ...	67
Tabel 4.18 Deskripsi persepsi responden (n=50) terhadap dimensi daya tanggap .....	68
Tabel 4.19 Deskripsi persepsi responden (n=50) terhadap dimensi jaminan .....	70
Tabel 4.20 Deskripsi persepsi responden (n=50) terhadap dimensi empati .....	72
Tabel 4.21 Tabel rekapitulasi persepsi pengguna layanan pembuatan KTP-el .....	74
Tabel 4.22 Rekapitulasi perhitungan <i>Service Quality</i> .....	75

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Alur keseluruhan proses pembuatan KTP-el.....	4
Gambar 1.2 Atap jebol di ruang perekaman KTP-el Kantor Kec amatan Gempol..	8
Gambar 1.2 Penghargaan Bupati Pasuruan terhadap Kantor Kecamatan Gempol 10	
Gambar 2.1 Model konseptual <i>Service Quality</i> .....	18
Gambar 4.1 Peta Kecamatan Gempol .....	36
Gambar 4.2 Struktur organisasi Kantor Kecamatan Gempol.....	41



**DAFTAR LAMPIRAN**

1. Lampiran tabel distribusi jawaban harapan responden
2. Lampiran tabel distribusi jawaban persepsi responden
3. Lampiran tabel perhitungan uji validitas harapan
4. Lampiran tabel perhitungan uji validitas persepsi
5. Lampiran tabel perhitungan uji reliabilitas harapan
6. Lampiran tabel perhitungan uji reliabilitas persepsi
7. Lampiran r tabel koefisien *product moment pearson's*
8. Lampiran menghitung skor jawaban harapan
9. Lampiran menghitung skor jawaban persepsi
10. Lampiran tabel Surat Edaran MENPAN RI No. SE/10/M.PAN/7/2005
11. Lampiran surat izin penelitian oleh LP2M Universitas Jember
12. Lampiran surat izin observasi penelitian oleh Bangkesbangpol Kabupaten Pasuruan
13. Lampiran surat izin penelitian oleh Bangkesbangpol Kabupaten Pasuruan
14. Lampiran surat izin observasi penelitian oleh FISIP Universitas Jember
15. Lampiran surat telah melaksanakan penelitian di Kantor Kecamatan Gempol
16. Lampiran dokumentasi pengisian kuesioner oleh responden
17. Lampiran dokumentasi ruang pelayanan lokasi penelitian
18. Lampiran dokumentasi peralatan perekaman KTP-el

## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Ombudsman RI (2019) menjelaskan pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 merupakan rangkaian pemenuhan kebutuhan pelayanan dalam bentuk barang, jasa, dan kegiatan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan kepada masyarakat merupakan prioritas yang menjadi kewajiban penyelenggara pelayanan dalam organisasi publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu dari delapan gerbang percepatan reformasi birokrasi yang difokuskan pemerintah untuk melakukan perbaikan berkelanjutan pada *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025 oleh Kementerian Koordinasi Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Republik Indonesia. Kemenko PMK (2019) menjelaskan bahwa reformasi birokrasi merupakan usaha pemerintah untuk merubah tata kelola pemerintah untuk menciptakan aparatur yang berintegritas, produktif, dan memberikan pelayanan prima dalam usaha memperbaiki citra dan mendapatkan kepercayaan publik.

Kualitas pelayanan dapat dinilai dari pelayanan yang diberikan karena berimplikasi terhadap kepuasan masyarakat. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pelayanan yang diberikan. Keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan tolok ukurnya adalah kepuasan masyarakat. Menurut Hayat (2017), pemerintah memiliki tantangan dalam mengembalikan kepercayaan masyarakat dengan menyediakan pemenuhan fasilitas penunjang pelayanan secara lengkap dan menyediakan sumber daya aparatur yang berkualitas dan memiliki kompetensi agar menghasilkan pelayanan prima.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang lebih dikenal sebagai pelayanan prima adalah usaha pelayanan optimal yang memenuhi kriteria standar kualitas pelayanan yang ditetapkan. Standar pelayanan merupakan tolok ukur pelayanan

yang menjadi acuan pelaksana dan pengguna layanan publik, sejalan dengan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa terdapat asas-asas pelayanan publik untuk menjamin kualitas pelayanan seperti dari kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Instansi atau lembaga pemerintah yang memenuhi seluruh komponen standar pelayanan tersebut dalam penyelenggaraan pelayanan maka dapat dikatakan memiliki kualitas pelayanan yang baik.

Penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah pusat saja, tetapi pemerintah daerah juga ikut serta. Pemerintah daerah diberikan kewenangan untuk mengatur sendiri urusan pemerintahan dan kebutuhan masyarakatnya. Bentuk tanggung jawab tersebut salah satunya adalah mewujudkan kesejahteraan masyarakat dalam bidang pelayanan publik seperti yang tercantum pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Pasal 12 Ayat 2 menjelaskan bahwa terdapat urusan pemerintahan yang wajib melibatkan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Administrasi kependudukan menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Salah satu instansi pemerintahan daerah yang memiliki interaksi dengan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah Kantor Kecamatan Gempol. Keberadaan kantor ini dibutuhkan karena sesuai dengan Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 69 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Di Kabupaten Pasuruan pada Pasal 2 Ayat 1 mengatakan bahwa tujuan dibentuknya kecamatan adalah sebagai usaha meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat. Terdapat beberapa jasa pelayanan nonperizinan yang disediakan oleh Kantor Kecamatan Gempol sebagai berikut.

Tabel 1.1 Pelayanan nonperizinan di Kantor Kecamatan Gempol tahun 2021

No.	Jasa Pelayanan	Jumlah Pengguna dalam Setahun
1.	Pelayanan Surat Pengantar Permohonan KK	906
2.	Pelayanan Surat Permohonan Pindah Tempat	217
3.	Pelayanan Surat Keterangan Akta Kelahiran	327
4.	Pelayanan Surat Keterangan Akta Kematian	1.275
5.	Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	706
6.	Pelayanan Surat Ahli Waris	583
7.	Pelayanan Permohonan Dispensasi Nikah	147
8.	Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Tidak Mampu	183
9.	Pelayanan Rekomendasi Proposal Untuk Bantuan Sosial	18
10.	Pelayanan Rekomendasi Surat Keterangan Domisili Usaha	0
11.	Pelayanan Pembayaran PBB (dibawah Rp.500 Ribu)	42.546
12.	Pelayanan Permohonan BPJS Nol Hari	0
13.	Pelayanan KIA	19
14.	Pelayanan Perekaman KTP	2.779

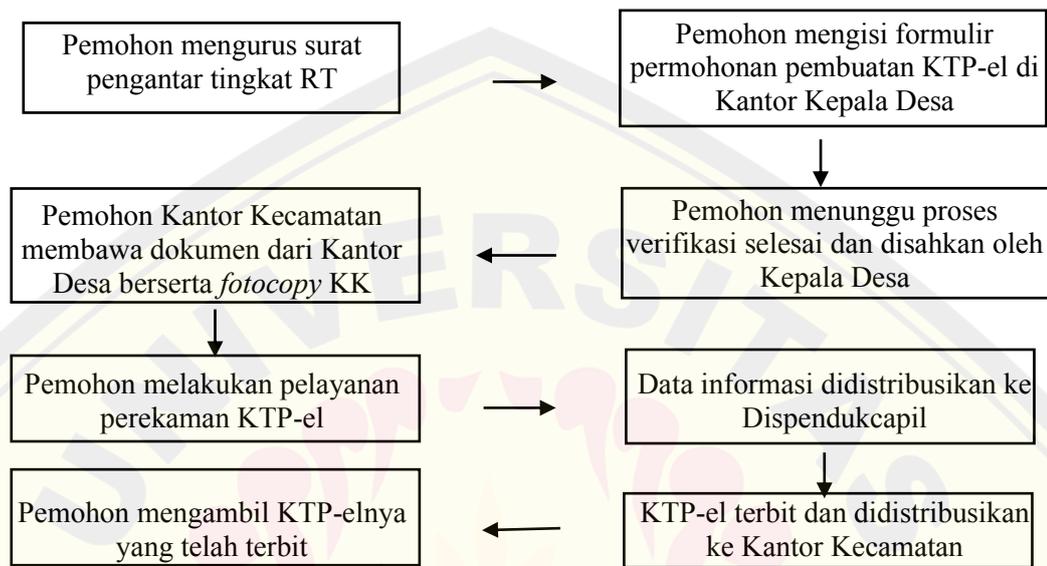
Sumber: Kantor Kecamatan Gempol, 2022

Alasan penelitian ini mengambil jenis pelayanan perekaman KTP-el yang ada di Kantor Kecamatan Gempol hal tersebut dikarenakan sejalan dengan Surat Edaran MENPAN RI No. SE/10/M.PAN/7/2005 tentang daftar prioritas pelayanan publik di Indonesia yang menjelaskan bahwa prioritas pertama pelayanan publik adalah pelayanan administrasi kependudukan pada bagian jenis pelayanan KTP. Selain itu pelayanan perekaman KTP-el dipilih karena merupakan bagian dari keseluruhan proses pembuatan KTP-el.

KTP elektronik yang disingkat menjadi KTP-el merupakan kebutuhan penting yang dibutuhkan warga negara dikarenakan KTP-el sebagai penunjuk identitas resmi dan syarat penting yang wajib dimiliki oleh warga negara Indonesia sebagai syarat administrasi dalam pembuatan berbagai dokumen penting seperti Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) serta berbagai urusan seperti membuka rekening bank, ikut serta dalam pemilu, melamar pekerjaan dan lain sebagainya. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi

Kependudukan adalah kartu tanda penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana.

Terdapat beberapa proses pembuatan KTP-el yang harus dilalui sebagai berikut.



Gambar 1.1 Alur keseluruhan proses pembuatan KTP-el

Sumber: Kantor Kecamatan Gempol, 2022

Pembuatan KTP-el berbeda dengan perekaman KTP-el. Pembuatan KTP-el memiliki serangkaian proses kegiatan yang melibatkan berbagai pihak dari Rukun Tetangga, kantor kepala desa, kantor kecamatan, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sedangkan peneliti membatasi penelitian pada pelayanan perekaman, hal tersebut dikarenakan ingin terfokus pada pelayanan tingkat kecamatan yang merupakan tangan kanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam proses pelayanan perekaman KTP-el.

Tantangan yang dimiliki Kantor Kecamatan Gempol adalah menyediakan kualitas pelayanan terbaik untuk masyarakat. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan terjadinya interaksi antara pengguna layanan dengan penyelenggara pelayanan. Kegiatan interaksi tersebut mampu sebagai alat penilai berbagai segi kesan yang akan diterima oleh pengguna layanan, hal tersebut dikarenakan penyelenggaraan pelayanan publik tidak lepas dari kemampuan, responsivitas, ketepatan waktu, serta sarana dan prasarana yang menunjang berlangsungnya

proses pelayanan. Selain itu, keterampilan petugas pelayanan juga dibutuhkan untuk mampu menjalankan tugas pokok dan fungsi sesuai dengan bidang yang dipegang sehingga pelayanan prima dapat diberikan kepada masyarakat.

Prosedur pelayanan perekaman KTP-el pada Kantor Kecamatan Gempol yaitu pada saat pemohon mengajukan pelayanan surat pengantar KTP-el dengan menyampaikan berkas persyaratan jika ada masalah mengenai NIK maka pemohon diarahkan untuk melakukan perbaikan sesuai dengan aturan yang berlaku, jika tidak ada masalah dengan NIK maka pemohon dipersilahkan untuk menunggu di ruang tunggu karena petugas loket pelayanan akan melakukan verifikasi kelengkapan berkas persyaratan selama 3 menit. Setelah itu petugas loket memberikan nomor register perekaman KTP-el selama 5 menit. Kemudian petugas memanggil pemohon sesuai dengan nomor register perekaman KTP-el dan pemohon akan melakukan perekaman KTP-el selama 15 menit. Setelah seluruh rangkaian pemohon selesai melakukan perekaman KTP-el dan kembali 1 minggu untuk daftar cetak KTP-el.

Secara teoritik, terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk. dalam Hardiyansyah (2018) pada model *Service Quality* yang digunakan untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Harapan dan persepsi pelanggan merupakan bagian penting dalam mengetahui kualitas suatu produk ataupun jasa. Konsep kualitas pelayanan berpegang pada muatan bahwa sebuah jasa pelayanan yang berkualitas dapat memenuhi harapan pengguna layanan yang memberikan suatu kepuasan. Sejalan dengan Kotler dan Keller dalam Pereira (2016) yang menjelaskan bahwa pengguna layanan akan mendapatkan kepuasan jika pelayanan yang didapatkan melebihi harapannya, dan jika pelayanan yang didapatkan kurang dari harapannya maka pengguna layanan merasakan ketidakpuasan. Oleh karena itu, harapan dan persepsi pengguna layanan menjadi sangat penting dalam pengukuran kualitas pelayanan.

Lima dimensi kualitas pelayanan mencakup idealnya sebuah pelayanan berjalan dengan berkualitas. Seluruh dimensi tersebut perlu ada pada proses pelayanan, jika salah satu dimensi kualitas pelayanan memiliki nilai buruk maka

akan mempengaruhi citra dari penyelenggara pelayanan. Kelima dimensi kualitas jasa tersebut menjelaskan detail dari faktor penunjang keberhasilan pelayanan sebagai berikut.

1. Bukti langsung (*tangible*), meliputi penampilan petugas dalam proses pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam pemberian pelayanan, dan penggunaan alat bantu pelayanan.
2. Keandalan (*reliability*), meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, serta mempunyai standar pelayanan yang jelas.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, dan keraguan, ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan, adanya jaminan legalitas, dan kepastian biaya dalam pelayanan.
5. Empati (*empathy*), meliputi kesopanan dan keramahan petugas, serta tidak diskriminatif dalam pelayanan. Tujuannya untuk mendapatkan hak warga negara.

Metode *Service Quality* oleh Parasuraman dkk. dilakukan dengan cara mengukur tingkat harapan pengguna layanan terhadap pelayanan yang dikurangi dengan tingkat persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang diterima. Berdasar dari hasil perhitungan tersebut akan memberikan skor yang akan mempresentasikan kategori kualitas pelayanan. Kategori tersebut terdiri atas skor positif yang menggambarkan bahwa kualitas pelayanannya tinggi, skor nol yang menggambarkan bahwa kualitas pelayanannya baik, dan skor negatif yang menggambarkan bahwa kualitas pelayanannya rendah.

Berdasar dari data yang didapatkan peneliti, pelayanan yang diberikan masih mendapatkan keluhan dari masyarakat pengguna layanan yang tidak sesuai dengan refleksi lima dimensi kualitas pelayanan jasa oleh Parasuraman, yaitu dimensi bukti

fisik dan dimensi kehandalan seperti data yang diambil dari *rating* ulasan hasil riwayat perjalanan pengguna layanan dari kantor kecamatan dari *Google Maps* sebagai berikut.

Tabel 1.2 Rating pelayanan Kantor Kecamatan Gempol pada *Google Maps*

<b>Tahun</b>	<b>Rating</b>	<b>Ulasan</b>
2017	5	Siap!!!
2018	5	Kantor camat Gempol yang melayani administrasi baik surat ataupun lainnya yang melayani beberapa desa se kecamatan Gempol
2019	5	Mantab, sekarang cepat sekali pelayanannya. Ini baru top
	5	Pelayanan sudah cepat dan baik
	4	Cukup pelayanannya
2021	2	Pelayanan lambat, petugas banyak yang tua, ruangan pengap
	5	Tempatnya luas, mobilitasnya pun mudah tapi saya lihat terdapat beberapa bagian atap yang ambruk dan lahan parkir depan yang sedikit kurang tertata. Semoga pihak terkait dapat merapikan bagian-bagian yang kurang tersebut
2022	5	Sip

Sumber: *Google Maps*, 2022

Tabel 1.2 diatas menjelaskan mengenai penilaian terhadap pengalaman yang diterima di Kantor Kecamatan Gempol pada *Google Maps* yang mengalami kenaikan dan penurunan penilaian. Diketahui sepanjang tahun 2017 hingga 2018 Kantor Kecamatan Gempol mendapatkan penilaian sempurna dengan mendapatkan bintang lima oleh pengguna layanan dengan mencantumkan alasan yang baik, sedangkan pada tahun 2019 terjadi penurunan penilaian dari bintang lima sampai dengan bintang dua dengan mencantumkan alasan bahwa pelayanan yang diberikan lambat, ruangan pengap dan sebagainya. Selanjutnya pada tahun 2020 tidak terdapat pengguna layanan yang memberikan ulasan. Pada tahun 2021 terdapat pengguna layanan yang memberikan bintang lima dengan memberikan ulasan yang menyatakan bahwa terdapat kekurangan pada atap bangunan yang dikatakan ambruk. Sedangkan pada tahun 2022 terdapat pengguna layanan yang memberikan bintang lima dengan ulasan yang baik.



Gambar 1.2 Atap jebol di ruang perekaman KTP-el Kantor Kecamatan Gempol  
Sumber: Data sekunder, 2022

Diketahui pada saat penelitian berlangsung bahwa pernyataan mengenai atap yang jebol dari ulasan pengguna layanan pada tahun 2021 dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Kondisi atap jebol tersebut ada pada ruang perekaman KTP-el dan kondisi plafon jebol tersebut tidak diperbaiki sampai Maret 2022. Terdapat beberapa dampak adanya atap atau plafon jebol seperti munculnya kekhawatiran bagi siapapun yang masuk ke ruang perekaman karena adanya potensi dan kemungkinan plafon akan runtuh dan menimpa siapa saja yang ada di ruang tersebut.

Selain itu, berdasarkan pada hasil observasi awal dari beberapa pengguna layanan perekaman KTP-el di Kantor Kecamatan Gempol sebelum penelitian dilakukan, berbagai kesan pelayanan dirasakan dari puas hingga kurang. Adanya masalah yang menghambat penyelenggaraan pelayanan publik yang prima terjadi seperti dari fasilitas tempat duduk yang kurang nyaman dan kurangnya informasi prosedur pelayanan. Berbagai keluhan tersebut tentunya mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan kurang mempresentasikan dimensi kualitas pelayanan seperti yang peneliti lakukan dalam wawancara awal dengan Ibu Mayang selaku pengguna layanan perekaman KTP-el disampaikan bahwa ketika duduk menunggu proses pelayanan kursi ruang tunggu kurang nyaman (hasil wawancara tanggal 28 Desember 2021).

Selain itu pada kesempatan wawancara lainnya dengan Ibu Fara selaku pengguna layanan perekaman KTP-el disampaikan bahwa persyaratan perekaman

KTP-el untuk mengganti foto lama tidak dijelaskan dalam informasi prosedur pelayanan sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan pelayanan (hasil wawancara tanggal 19 Januari 2022).

Berdasar dari data *rating Google Maps* beserta ulasannya, kondisi lingkungan lokasi penelitian, dan hasil wawancara observasi penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan dalam proses pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan perekaman KTP-el yang tidak sesuai dengan refleksi teoritik dari dimensi kualitas pelayanan oleh Parasuraman dkk.

Kantor Kecamatan Gempol mendapatkan penghargaan oleh Bupati Pasuruan atas pencapaian akuntabilitas instansi pemerintah tahun 2021 dengan predikat nilai 71,88 dengan kategori sangat baik. Jenis penghargaan ini merupakan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah menjelaskan bahwa akuntabilitas kinerja merupakan perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui alat pertanggungjawaban secara periodik. Tujuannya adalah untuk mendorong terciptanya akuntabilitas kinerja instansi pemerintah sebagai salah satu prasyarat untuk terciptanya pemerintahan yang baik dan terpercaya.

Sejalan dengan Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 69 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Pasuruan yang memiliki misi untuk memperkuat dan memperluas reformasi birokrasi yang mendukung tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik yang inovatif, bersih, efektif, akuntabel, dan demokratis berbasis teknologi informasi yang berhubungan dengan reformasi birokrasi untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas seperti yang dijelaskan di awal.



Gambar 1.2 Penghargaan Bupati Pasuruan terhadap Kantor Kecamatan Gempol  
Sumber: Kantor Kecamatan Gempol, 2022

Berdasarkan fenomena dalam latar belakang penelitian diatas ada hal yang memberikan pemikiran kepada peneliti bahwa terdapat kesenjangan antara realita yaitu dalam penggunaan pelayanan perekaman KTP-el dengan standar pelayanan yang berlaku dan secara teoritis, selain itu adanya penghargaan ini mendapatkan kategori sangat baik apakah kualitas pelayanan yang diberikan juga berpredikat berkualitas atau tidak, sehingga hal ini yang menarik untuk diteliti lebih lanjut tentang kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Gempol dalam memberikan pelayanan perekaman KTP-el.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dalam penelitian, masalah yang diteliti harus dirumuskan agar pembahasan terfokus dan tidak meluas pada pembahasan lainnya. Perumusan masalah digunakan sebagai pedoman kerja karena rumusan masalah merupakan pokok dari permasalahan yang akan diteliti. Sugiyono (2012) menjelaskan bahwa perumusan masalah merupakan pertanyaan yang jawabannya akan dicari melalui pengumpulan data. Perumusan masalah wajib ada pada setiap penelitian yang kemudian akan dijawab dengan menggunakan data yang telah diteliti kebenarannya. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

Bagaimana kualitas pelayanan perekaman KTP-el pada Kantor Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Terdapat tujuan yang ingin dicapai dalam setiap penelitian. Tujuan penelitian menurut Sugiyono (2018), merupakan suatu hakekat untuk apa penelitian diselenggarakan, sesuai dengan perumusan masalah. Berdasar dari definisi tersebut tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan perekaman KTP-el pada Kantor Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian, maka diharapkan penelitian ini memberikan manfaat teoritis dan praktis sebagai berikut.

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi dalam ilmu pengetahuan terkait kajian kualitas pelayanan, terlebih mengenai pelayanan pada kantor kecamatan sebagai peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

#### **2. Manfaat Praktis**

##### **a. Bagi Peneliti**

Penelitian ini membuat peneliti memperoleh informasi, pengetahuan serta wawasan mengenai tingkat kualitas pelayanan perekaman KTP-el di Kantor Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan.

##### **b. Bagi Lembaga**

Memberi kontribusi pemikiran mengenai tingkat kualitas pelayanan sehingga dapat dipergunakan sebagai acuan oleh pimpinan sebagai

bahan evaluasi dan bahan masukan bagi pemerintahan Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan.

c. Bagi Masyarakat

Sebagai informasi bagi masyarakat mengenai tujuan diselenggarakannya pelayanan publik sebagai bentuk kewajiban pemerintah kepada masyarakat dengan berlandaskan asas pelayanan publik terhadap kebutuhan masyarakat.



## BAB 2

### TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka diperlukan sebagai petunjuk jalannya penelitian dengan mengakumulasi berbagai pengetahuan yang diketahui oleh peneliti dalam suatu bidang. Menurut Pedoman Penyusunan Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (2021), tinjauan pustaka penting karena digunakan untuk mendeskripsikan keunikan dari karya ilmiah. Tinjauan pustaka memuat konsep dan teori yang akan dipakai dalam penelitian, serta studi terdahulu yang relevan dengan masalah penelitian yang bersumber dari buku, skripsi, tesis, dan artikel jurnal.

#### 2.1 Manajemen Pelayanan Publik

Hayat (2017) menjelaskan bahwa tugas pemerintah terbagi menjadi dua bagian, yaitu membangun kebijakan publik dan memberikan pelayanan publik. Membangun kebijakan publik dan memberikan pelayanan merupakan bagian dari kajian bidang studi Administrasi Negara yaitu kebijakan publik dan manajemen pelayanan. Kajian manajemen dalam administrasi negara terbagi menjadi beberapa bagian seperti manajemen sumber daya manusia, manajemen proyek, manajemen kinerja, dan manajemen pelayanan.

Menurut Mukarrom dan Laksana (2015), manajemen pelayanan dibutuhkan dalam terselenggarakannya pelayanan publik, hal tersebut dikarenakan dibutuhkan usaha untuk mencapai tujuan-tujuan pelayanan yang ditargetkan oleh pemerintah. Pemerintah merupakan pihak yang bertanggung jawab atas pemenuhan kebutuhan warga negaranya salah satunya dengan menyediakan pelayanan publik yang berkualitas, sehingga membutuhkan manajemen pelayanan publik yang mendukung.

Fakrulloh dan Wismulyani (2019) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan

perundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah. Pelayanan publik administratif merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk surat dan dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat seperti KTP, KK, dan lain-lain.

Mukarrom dan Laksana (2015) menjelaskan bahwa pelayanan administrasi pemerintahan merupakan segala bentuk jasa pelayanan yang pada dasarnya merupakan tanggung jawab dan diselenggarakan oleh pemerintah dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan juga implementasi peraturan yang berlaku.

Berdasar dari penjelasan tersebut menjelaskan bahwa penelitian ini masuk kedalam ranah studi manajemen pelayanan yang ada pada pelayanan publik pada bidang administrasi yang masuk dalam kategori administrasi jenis kependudukan.

#### 2.1.1 Definisi Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Mukarrom dan Laksana (2015), manajemen merupakan sebuah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan sumber daya manusia agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Hardiyansyah (2018), pelayanan merupakan aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus kebutuhan berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Berdasar dari uraian di atas menjelaskan bahwa manajemen pelayanan publik merupakan sebuah seni mengelola seni dan usaha merencanakan, mengelola, dan mengimplementasikan peraturan yang berlaku dalam pelayanan agar proses dari pelayanan yang dilakukan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Manajemen pelayanan publik sangat dibutuhkan, karena sebagai media evaluasi kualitas organisasi pelayanan pemerintah pusat maupun daerah. Terdapat 4 prinsip manajemen yaitu *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling*. Dalam *planning* terdapat perencanaan menentukan pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Dalam *organizing* terdapat mengorganisir pelayanan publik. Dalam *actuating* terdapat cara menjalankan pelayanan publik yang baik. Dalam

*controlling* terdapat memberlakukan kontrol yang baik. Fungsi manajemen tersebut memberikan implikasi terhadap terciptanya pelayanan yang berkualitas dengan *manage-nya*.

## **2.2 Pelayanan Publik**

### **2.2.1 Definisi Pelayanan Publik**

Menurut Hardiyansyah (2018), pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat yang memiliki kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan pokok dan prosedur yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Lewis dan Gilman dalam Hayat (2017), pelayanan publik adalah kepercayaan publik yang dilaksanakan dengan tanggung jawab sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan umum dalam konteks pelayanan publik yaitu mendahulukan kepentingan umum, memudahkan urusan umum, mempercepat pelaksanaan urusan umum dan pemberian kepuasan terhadap publik. Berdasar dari pengertian diatas dapat dipahami bahwa pelayanan publik merupakan usaha pemerintah memenuhi kebutuhan masyarakat melalui organisasi publik melalui pelayanan.

### **2.2.2 Jenis Pelayanan Publik**

Berdasar pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik tiga jenis pelayanan publik yaitu.

- a. Pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang mengeluarkan berbagai dokumen sah yang menjadi kebutuhan publik seperti status

kewarganegaraan, status kepemilikan atas barang dan sebagainya, sertifikat kompetensi, dan sebagainya. Contoh dokumen yang dihasilkan yaitu berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), dan sebagainya.

- b. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang mengeluarkan berbagai jenis bentuk barang publik seperti air bersih, listrik, jaringan telepon, dan sebagainya.
- c. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang mengeluarkan bentuk jasa yang dibutuhkan publik seperti penyelenggaraan transportasi publik, keamanan, dan sebagainya.

Dari pengelompokan jenis pelayanan tersebut, jenis pelayanan yang tersedia pada Kantor Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan masuk dalam jenis pelayanan administratif karena menyediakan pelayanan perekaman KTP-el, KK, ahli waris, SKCK, akta kelahiran, akta kematian, dan lain sebagainya yang sesuai dengan definisi diatas.

### 2.2.3 Administrasi Kependudukan

Menurut Fakrulloh dan Wismulyani (2019), administrasi kependudukan merupakan kegiatan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi seputar kependudukan. Pendaftaran penduduk merupakan rangkaian kegiatan pencatatan data penduduk serta perubahannya seperti status perkawinan, perceraian, kematian, mutasi penduduk penerbitan nomor induk kependudukan, nomor induk kependudukan sementara, kartu keluarga, kartu tanda penduduk, akta pencatatan penduduk, serta pengelolaan data penduduk dan penyuluhan.

Secara garis besar, tujuan penyelenggaraan administrasi kependudukan menurut Fakrulloh dan Wismulyani (2019) yaitu memberikan legalitas identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami penduduk, perlindungan status hak sipil penduduk, dan tertib dokumen kependudukan seperti kartu keluarga, kartu tanda penduduk elektronik, dan akta pencatatan sipil. Tujuan penertiban tersebut adalah proses pembuatan dokumen sesuai ketentuan yang berlaku serta tidak adanya dokumen

kependudukan yang palsu dan ganda, melalui penertiban tersebut permasalahan kependudukan dapat diminimalisasi.

Kegiatan pendaftaran penduduk dimulai dengan pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan melalui penerbitan NIK, perubahan alamat, pindah dalam wilayah RI, pindah antarnegara, penduduk pelintas batas, dan pelaporan penduduk. Berbagai kegiatan tersebut dicatat atas pelaporan peristiwa kependudukan dan selanjutnya dikeluarkan nomor induk kependudukan (NIK), kartu keluarga (KK), kartu tanda penduduk (KTP), dan surat kependudukan lainnya.

Berdasar pada uraian tersebut dapat diketahui bahwa setiap penduduk negara Indonesia wajib memiliki dokumen kependudukan seperti KTP karena setiap orang harus memiliki legalitas identitas yang selanjutnya harus diurus melalui pelayanan pembuatan KTP-el, salah satunya adalah perekaman KTP-el.

#### 2.2.4 Perekaman KTP-el

Perekaman merupakan proses menyalin ulang sebuah objek meliputi gambar, suara, dan lain sebagainya dengan menggunakan media atau alat perekaman tertentu yang hasilnya dapat disimpan di suatu media penyimpanan. Perekaman KTP-el merekam data biometrik yaitu data penduduk yang memuat informasi data biodata berupa sidik jari, iris mata, wajah, dan citra tanda tangan. Berdasar dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa perekaman KTP-el merupakan proses menyalin ulang informasi biodata berupa sidik jari, iris mata, wajah, dan citra tanda tangan menggunakan alat perekaman tertentu dan disimpan. Perekaman tersebut bertujuan agar dapat sebagai alat pemastian bahwa KTP-el dipegang oleh pemiliknya dan identitas yang tersimpan pada *chip* bersifat tunggal dan benar.

### 2.3 Standar Pelayanan Publik

Sebuah kewajiban bagi unit pelayanan untuk menerapkan standar pelayanan. Hal tersebut dikarenakan standar pelayanan merupakan pedoman tolok ukur pelayanan diselenggarakan. Tujuan adanya standar pelayanan adalah sebagai

bentuk jaminan kepastian kepada pengguna layanan oleh penyelenggara pelayanan dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya. Menurut Hardiyansyah (2018), standar pelayanan merupakan ukuran pokok dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pegangan yang harus ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dalam proses pelayanan, dan menjadi petunjuk bagi pengguna layanan dalam jalannya proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kendali pengguna layanan terhadap kinerja pelayanan publik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat enam standar pelayanan publik meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan. Penggunaan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik dalam penelitian digunakan sebagai pelengkap karena secara keseluruhan mencakup segala aspek pelayanan yaitu dasar hukum, persyaratan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pelayanan, pengawasan internal, pengawasan eksternal, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta jaminan pelayanan.

## **2.4 Kualitas Pelayanan Publik**

### **2.4.1 Kualitas Pelayanan**

Menurut Hardiyansyah (2018), konsep kualitas sifatnya relatif, hal tersebut dikarenakan penilaian kualitas ditentukan dari perspektif yang dipakai. Kualitas sangat penting karena agar suatu produk dapat diterima di pasar maka kualitas sangat diutamakan. Suatu barang atau jasa dapat dikatakan berkualitas jika mampu memenuhi harapan penggunanya. Norman dalam Hardiyansyah (2018) menjelaskan bahwa karakteristik pelayanan perlu dipahami senyatanya pelayanan sifatnya tidak diraba, merupakan hasil tindakan aksi dan pengaruh dari tindak sosial, serta memberi pelayanan dan menerima pelayanan.

Berdasar pada penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian terhadap hasil kerja suatu pelayanan yang diterima oleh pengguna. Kualitas dalam pelayanan sangat diperlukan, hal tersebut agar citra dan kesan yang diterima oleh penggunanya sampai dengan positif sehingga dapat diterima dengan baik di masyarakat.

#### 2.4.2 Kualitas Pelayanan Publik

Ibrahim dalam Hardiyansyah (2018) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik adalah penilaian kualitas terhadap jalannya pemberian pelayanan publik yang memiliki kaitan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas merupakan tujuan penting bagi organisasi birokrasi. Pelayanan publik merupakan produk dari organisasi publik, sehingga penyelenggara pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml dalam Natalis (2015) merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan kontrol terhadap tingkat keunggulan tersebut untuk pemenuhan kebutuhan pelanggan.

#### 2.4.3 Ukuran Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dalam Hardiyansyah (2018), pengukuran kualitas diawali dengan pengenalan kebutuhan dan berakhir pada persepsi pengguna layanan. Pernyataan tersebut mendukung bahwa konsep kualitas mengarah pada pandangan pengguna layanan, hal tersebut dikarenakan pengguna layanan adalah yang merasakan produk pelayanan dari penyedia layanan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur negara membutuhkan ukuran agar suatu pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas atau tidak.

Lembaga Administrasi Negara dalam Hardiyansyah (2018) menjelaskan bahwa terdapat indikator pelayanan dapat dikatakan baik yaitu meliputi prosedur, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, berkeadilan, tepat waktu, dan kriteria kuantitatif. Kumorotomo dalam Hardiyansyah (2018) menjelaskan bahwa terdapat empat dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut.

- a. Efisiensi. Dimensi ini memiliki indikator keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan keuntungan, pemanfaatan faktor produksi serta menimbang secara rasionalitas ekonomis.
- b. Efektivitas. Dimensi ini memiliki indikator tujuan pembentukan organisasi pelayanan publik dapat tercapai atau tidak. Dimensi ini berkaitan dengan rasionalitas teknis, misi, nilai, tujuan organisasi, dan fungsi sebagai *agent of development*.
- c. Keadilan. Dimensi ini memiliki indikator distribusi dan alokasi layanan oleh penyelenggara pelayanan.
- d. Daya tanggap. Dimensi ini memiliki indikator daya tanggap terhadap kebutuhan masyarakat.

Sedangkan menurut Zeithaml dkk. dalam Hardiyansyah (2018), penilaian kualitas pelayanan dapat ditinjau dari lima dimensi dengan indikator sebagai berikut.

1. Dimensi bukti langsung (*tangible*), yang terdiri dari indikator penampilan petugas dalam proses pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam pemberian pelayanan, dan penggunaan alat bantu pelayanan.
2. Dimensi kehandalan (*reliability*), yang terdiri dari indikator kecermatan petugas dalam pemberian pelayanan, mempunyai standar pelayanan yang jelas, dan keterampilan petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan.
3. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*), yang terdiri dari indikator respon terhadap pengguna layanan yang butuh pelayanan, kecepatan dan ketepatan dalam pemberian pelayanan, serta petugas yang merespon keluhan pengguna layanan.
4. Dimensi jaminan (*assurance*), yang terdiri dari indikator ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan, adanya jaminan legalitas, dan kepastian biaya dalam pelayanan.

5. Dimensi empati (*empathy*), yang terdiri dari indikator kesopanan dan keramahan petugas, serta tidak diskriminatif dalam pelayanan. Tujuannya untuk mendapatkan hak sebagai warga negara.

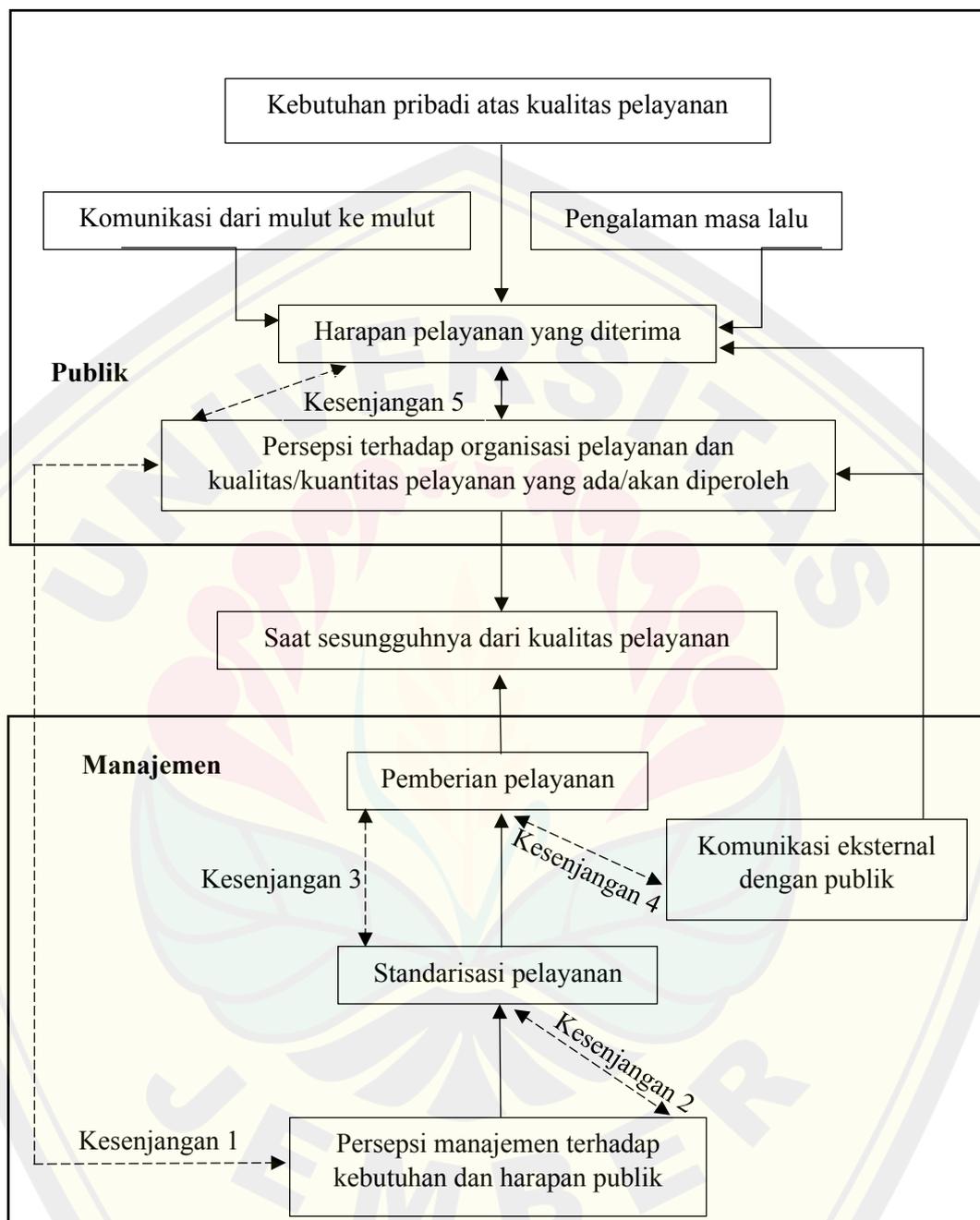
Penelitian ini menggunakan konsep *Service Quality* dari Zeithaml dkk. dengan lima dimensi kualitasnya. Alasannya adalah konsep kualitas pelayanan yang dipilih sangat relevan untuk dijadikan indikator dalam penelitian ini karena model *Service Quality* ini dapat dipraktekkan untuk segala jenis tipe pelayanan organisasi seperti profit dan nonprofit. Selain itu adalah karena setiap indikatornya relevan dan dapat digunakan untuk mengukur tinggi dan rendahnya kualitas pelayanan yang saling memberikan interaksi secara langsung antara petugas dengan pengguna layanan. Beberapa penelitian terdahulu yang melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan publik juga menggunakan konsep *Service Quality* dari Zeithaml dkk. yaitu Robbi Arini (2016) mengenai kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA, Drs. Dewa Ketut Suryawan (2015) mengenai kualitas pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi, dan Yowan Anggi Santoso (2015) mengenai kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akte kelahiran.

## **2.5 Model *Service Quality***

Metode *Service Quality* dikembangkan oleh Parasuraman dkk. dalam Hardiyansyah (2018), penilaian kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk pertimbangan umum atau sikap yang berkaitan tentang keunggulan suatu jasa pelayanan. Singkatnya adalah penilaian kualitas merupakan sikap individu secara umum terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan. Menurut Mukarom dan Laksana (2016), terdapat faktor-faktor penentu kualitas pelayanan adalah *Service Quality* yaitu pendekatan yang mengukur kualitas pelayanan berdasarkan dua faktor yaitu persepsi konsumen terhadap layanan sebenarnya yang diterima dan layanan yang diharapkan.

Model *Service Quality* ini memiliki lima konsep *gap* kualitas pelayanan yang menjadi akar masalah pada kualitas pelayanan yang digunakan untuk menganalisis

sumber masalah dan langkah perbaikan kualitas pelayanan. Gambaran konseptual *Service Quality* oleh Parasuraman dkk. sebagai berikut.



Gambar 2.1 Model konseptual *Service Quality*

Sumber: Zeithaml dkk. dalam Ibrahim, 2008

Konsep diatas menjelaskan dua fenomena antara pelanggan dengan penyedia layanan. Daerah pada bagian atas menjelaskan fenomena terkait pelanggan dan daerah bagian bawah mengacu pada penyedia jasa pelayanan. Penilaian kualitas

adalah ada pada tingkat dan arah antara persepsi dengan harapan pengguna layanan. Adanya selisih antara persepsi dan harapan adalah dasar dari lahirnya konsep *gap*. Parasuraman dalam Ibrahim (2008) menjelaskan lima *gap* dan dijelaskan sebagai berikut.

1. *Gap* antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen.

Kesenjangan ini terjadi karena kurangnya pemahaman mengenai kebutuhan dan keinginan masyarakat. Hal tersebut dikarenakan jenjang birokrasi dalam organisasi pelayanan yang panjang menjadi faktor pendorong terjadinya *gap* sehingga informasi yang didapat dan analisis mengenai permintaan kurang teliti dan bagian terburuknya adalah informasi dari staf kepada pihak manajemen tidak tersampaikan.

2. *Gap* antara persepsi manajemen tentang harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas pelayanan.

*Gap* ini terjadi karena kesesuaian standar kualitas tidak selaras dengan persepsi manajemen. Tidak adanya standarisasi pelayanan yang jelas dan tidak ada penetapan yang baik, penyebabnya kurangnya komitmen penyelenggara pelayanan terhadap kualitas pelayanan. Seluruh permasalahan tersebut dikarenakan kesalahan pada perencanaan, kekurangan sumber daya, dan banyaknya permintaan.

3. *Gap* antara spesifikasi kualitas pelayanan dan penyampaian pelayanan.

Kesenjangan ini bisa terjadi karena masalah internal sehingga spesifikasi kualitas jasa tidak terpenuhi oleh kinerja dalam proses produksi dan penyampaian jasa. Faktor penyebabnya adalah prioritas kerja yang mengutamakan kepuasan masyarakat atau pimpinan, staf kurang kompeten, kurangnya penggunaan teknologi, beban kerja yang berlebihan, dan tidak sesuainya sistem penghargaan dan hukuman.

4. *Gap* antara penyampaian pelayanan aktual dan komunikasi eksternal.

Kesenjangan ini terjadi karena kurangnya komunikasi antarpetugas sehingga proses pelayanan menjadi lambat.

5. *Gap* antara jasa yang diharapkan dan jasa yang diterima.

*Gap* ini muncul karena terdapat perbedaan antara kinerja pelayanan yang diterima oleh pelanggan dengan yang diharapkan, jika dihubungkan dengan tingkat kecocokan pelanggan maka hal itu mencerminkan bahwa pelanggan berada pada keadaan yang sesuai.

Penelitian ini memiliki fokus dalam menganalisis *gap* kelima yang dikemukakan oleh Parasuraman, yaitu *gap* antara jasa yang diharapkan dan jasa yang diterima di Kantor Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan oleh pengguna layanan. Alasannya adalah dari keseluruhan *gap* yang dikemukakan, yang memiliki pengaruh paling besar dalam menggambarkan tingkat kepuasan pengguna layanan adalah *gap* ke lima, sehingga dapat dijadikan sebagai tolok ukur dalam penelitian ini.



## 2.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu

No.	Judul	Penulis (Tahun)	Rumusan Masalah	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pesanggaran Kabupaten Banyuwangi	Robbi Arini (2016)	Bagaimanakah kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Pesanggaran Kabupaten Banyuwangi?	Penelitian deskriptif kuantitatif	Kualitas pelayanan pencatatan nikah menggunakan model <i>Service Quality</i> menyatakan kualitas pelayanannya tidak baik yang menunjukkan hasil negatif sebesar -10,09 yaitu pelayanan yang diterima oleh responden lebih rendah dari harapan responden.
2.	Kualitas pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar	Drs. Dewa Ketut Suryawan (2015)	Bagaimana kualitas pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) golongan C di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Denpasar?	Penelitian deskriptif kuantitatif	Terdapat <i>gap</i> pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan model perhitungan <i>Service Quality</i> karena semuanya bernilai negatif sehingga dinyatakan kualitas pelayanannya secara keseluruhan belum penuh sesuai dengan harapan masyarakat.
3.	Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember	Yowan Anggi Santoso (2015)	Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember	Penelitian deskriptif kuantitatif	Berdasar hasil perhitungan <i>Service Quality</i> disimpulkan pelayanannya dengan hasil positif 6 yang menunjukkan harapan masyarakat terpenuhi dalam empat dimensi dan sisanya negatif 11.
4.	Kualitas pelayanan publik dalam proses pembuatan KTP di kantor Kelurahan Ledug Kecamatan	Rossa Ilma Silfiah dan Adinda Nabila (2021).	Bagaimana kualitas pelayanan publik dalam proses pembuatan KTP di kantor Kelurahan Ledug	Penelitian deskriptif kualitatif	Belum maksimal pelayanan yang diberikan pada dimensi ketanggapan, kehandalan, dan jaminan dalam pelayanan kepada masyarakat.

## DIGITAL REPOSITORY UNIVERSITAS JEMBER

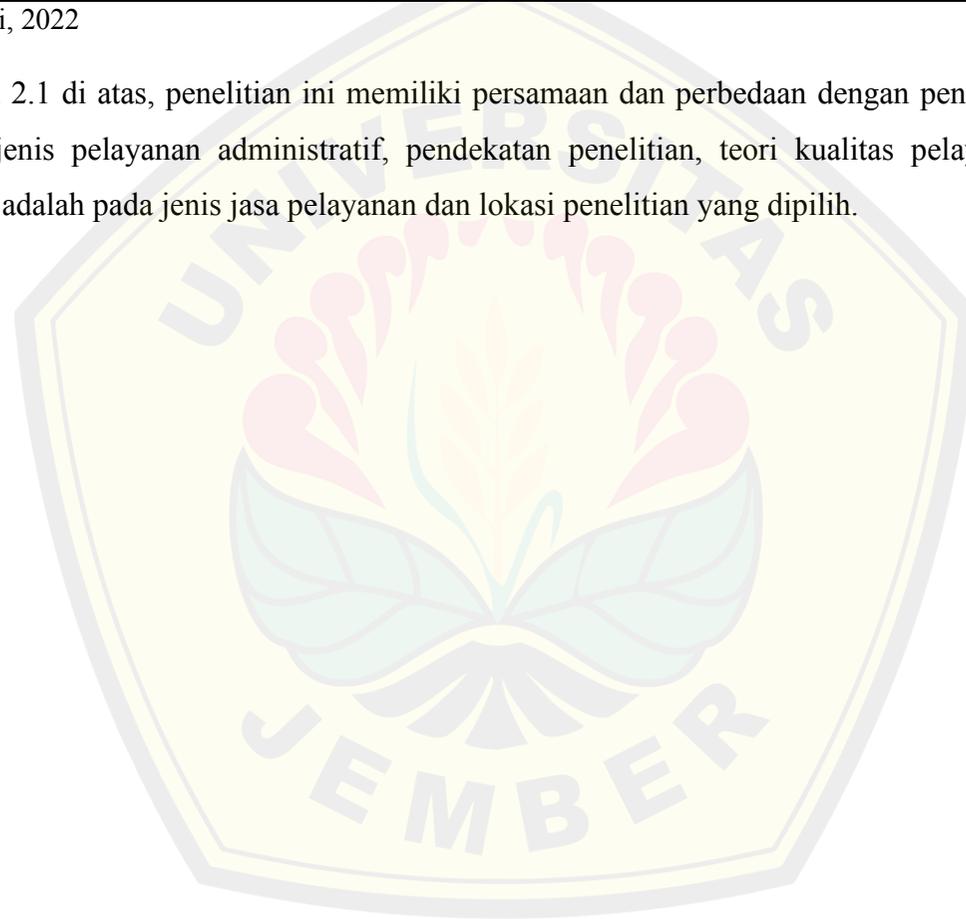
---

Prigen Kabupaten Pasuruan	Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan?
------------------------------	---

---

Sumber: Data diolah peneliti, 2022

Berdasar dari Tabel 2.1 di atas, penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu. Persamaannya yaitu berkaitan dengan jenis pelayanan administratif, pendekatan penelitian, teori kualitas pelayanan milik Parasuraman dkk. Sedangkan perbedaannya adalah pada jenis jasa pelayanan dan lokasi penelitian yang dipilih.



## BAB 3

### METODE PENELITIAN

Menurut buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2016), metode penelitian adalah bagian yang memberikan penjelasan mengenai pelaksanaan penelitian oleh peneliti. Terdapat beberapa komponen dalam metode kuantitatif seperti rancangan penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, definisi operasional variabel dan skala pengukurannya, metode analisis data dan pemecahan masalah.

#### 3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Ma'ruf Abdullah (2015), penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan data kuantitatif berupa angka atau bilangan. Tujuan dari penelitian kuantitatif adalah untuk menguji teori. Metode kuantitatif berdasar pada aliran positivisme dan telah memenuhi kaidah ilmiah yang menyangkut objektif, empiris, terukur, rasional, dan sistematis. Penelitian kuantitatif terstruktur dengan sistematis dan terencana dari awal hingga akhir penelitian sehingga sudah dapat diramalkan serta tidak terpengaruh keadaan di lapangan.

Berdasarkan tujuannya, penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu menggambarkan, mendeskripsikan, dan mengukur mengenai fenomena yang diteliti. Berdasar pada pembagian data menurut waktu pengumpulannya, penelitian ini masuk dalam kategori penelitian *cross section*, menurut Kurniawan dan Puspitaningtyas (2016) yaitu data yang dihimpun pada satu waktu tertentu yang telah ditetapkan pada beberapa objek dengan tujuan menggambarkan keadaan.

Uraian di atas menjelaskan bahwa penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif menurut Lehmann dalam Yusuf (2017), merupakan penelitian yang bertujuan mendeskripsikan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai

fakta dan sifat populasi tertentu, atau mencoba menggambarkan fenomena secara detail.

### **3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian**

Waktu penelitian dalam buku pedoman penyusunan skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (2021) merupakan periode pengambilan data primer atau sekunder dan lokasi penelitian. Waktu penelitian diselenggarakan dari bulan Februari hingga Maret 2022, tujuannya adalah untuk memperoleh informasi mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian sehingga jawaban atas masalah penelitian dapat diketahui.

Penelitian ini berlokasi di Kantor Kecamatan Gempol, tepatnya Jl. Raya Gempol Nomor 1, Kecamatan Gempol, Kabupaten Pasuruan, Jawa Timur. Alasan dipilihnya Kantor Kecamatan Gempol karena merupakan tempat diselenggarakannya pelayanan publik jenis administratif yang melayani perekaman kartu tanda penduduk yang merupakan dokumen wajib yang dimiliki oleh seluruh warga negara Indonesia dan Kecamatan Gempol merupakan kecamatan dengan jumlah penduduk tertinggi di Kabupaten Pasuruan.

### **3.3 Penentuan Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Sugiyono (2018) mengemukakan pendapat bahwa populasi merupakan wilayah generalisasi dari objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi tidak hanya berupa orang, jumlah objek ataupun subjek yang diteliti, tetapi juga keseluruhan sifat dan karakteristik subjek dan objek. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa layanna perekaman KTP-el di Kantor Kecamatan Gempol pada bulan Februari sampai Maret 2022.

Batasan dari pengguna pelayanan perekaman KTP-el ini adalah dua bulan yaitu bulan Februari dan Maret tahun 2022 sebanyak 251 pengguna layanan perekaman KTP-el di Kantor Kecamatan Gempol. Alasannya adalah keterbatasan waktu yang dimiliki oleh peneliti sehingga penelitian mampu diselenggarakan dalam jangka waktu tersebut sesuai dengan masa studi. Sejalan dengan pendapat Sugiyono (2018) yang menjelaskan bahwa peneliti melakukan pengumpulan data penelitian pada populasi yang ditetapkan jika populasi terlalu luas, sedangkan terdapat keterbatasan waktu, dana dan tenaga yang dimiliki oleh peneliti, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut.

### 3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2018), sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik dari populasi tersebut. Penelitian ini menggunakan *nonprobability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang lebih dari satu kali kepada setiap unsur ataupun anggota yang dijadikan sampel. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel secara kebetulan, yaitu siapapun yang ditemui oleh peneliti dan cocok akan dijadikan sampel.

Terdapat ketentuan dalam penentuan besar kecilnya jumlah sampel pada penelitian ini. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan pendapat Gay dan Diehl dalam Amirullah (2015) yang menjelaskan bahwa ukuran sampel yang dapat diterima pada jenis penelitian deskriptif adalah dengan menggunakan sampel minimum sebesar 10% dari populasi. Berdasar dari jumlah populasi pada bulan Februari dan Maret 2022 sebanyak 251 pengguna, maka sampel yang digunakan oleh peneliti adalah 20% dari populasi yaitu  $251 \times 20\% = 50,2$  yang selanjutnya dibulatkan menjadi 50 sampel.

### 3.4 Definisi Operasional Variabel

Siyoto dan Sodik (2015) menjelaskan bahwa definisi operasional digunakan peneliti untuk mengetahui ukuran suatu variabel untuk dapat diketahui baik

buruknya pengukuran tersebut dengan membaca definisi operasional suatu penelitian. Hal tersebut karena definisi operasional adalah alat bantu komunikasi antarpelelitian yang memberikan pedoman dalam mengukur variabel. Penelitian ini menggunakan variabel mandiri yaitu kualitas.

Penelitian ini menggunakan indikator kualitas pelayanan dalam perekaman KTP-el di Kantor Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan dengan instrumen pengukuran indikator kualitas menurut Parasuraman dkk. Indikator yang digunakan tersebut merupakan indikator kualitas jasa pelayanan yang terdiri dari bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Sub indikator yang akan diteliti pada penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan perekaman KTP-el sesuai dengan harapan masyarakat.

Tabel 3.1 Operasionalisasi variabel

Jenis Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan	Menurut Parasuraman dkk. dalam Hardiyansyah (2018) kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk pertimbangan umum atau sikap yang berkaitan tentang keunggulan suatu jasa pelayanan.	Bukti Langsung	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lahan parkir yang luas dan rapi</li> <li>2. Kondisi gedung kantor kecamatan</li> <li>3. Kenyamanan ruang tunggu</li> <li>4. Kenyamanan tempat perekaman</li> <li>5. Peralatan perekaman optimal</li> <li>6. Fasilitas ruang tunggu baik</li> <li>7. Kemudahan proses pelayanan</li> <li>8. <i>Smocking area</i> yang memadai</li> <li>9. Ruang ASI yang memadai</li> <li>10. Tempat bermain anak yang memadai</li> <li>11. Penampilan petugas dalam melayani</li> <li>12. Tersedianya toilet yang bersih &amp; nyaman</li> <li>13. Ketersediaan fasilitas khusus yang</li> </ol>	Skala Likert

	memudahkan akses pengguna difabel
Kehandalan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketelitian petugas terhadap dokumen</li> <li>2. Pelayanan sesuai standar SOP</li> <li>3. Kemampuan petugas menggunakan alat bantu</li> </ol>
Daya Tanggap	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas menyapa dan menanyakan kebutuhan</li> <li>2. Petugas merespon semua pertanyaan pengguna layanan</li> <li>3. Petugas melayani dengan cepat</li> <li>4. Ketersediaan petugas untuk membantu pengguna layanan yang kesulitan</li> <li>5. Ketersediaan brosur, papan pengumuman dan pemberitahuan</li> </ol>
Jaminan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memberikan kepastian waktu pelayanan</li> <li>2. Petugas memberikan jaminan kerahasiaan atau keamanan data</li> <li>3. Ketersediaan fasilitas pengaduan, kritik &amp; saran</li> </ol>
Empati	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan</li> <li>2. Petugas bersikap ramah</li> <li>3. Petugas bersikap sopan</li> <li>4. Kemudahan menghubungi petugas</li> </ol>

Sumber: Data diolah peneliti, 2022

Peneliti menambahkan dan mengurangi beberapa item indikator. Alasannya adalah untuk menyesuaikan dengan perkembangan kondisi saat ini dan berdasarkan pada dasar ketentuan alasan-alasan sebagai berikut.

1. Peneliti menambahkan item indikator ketersediaan *smocking area* karena berkenaan dengan bentuk perlindungan kesehatan pada Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan bahwa instansi penyedia

pelayanan publik harus menjadi Kawasan Tanpa Rokok (KTR) karena memenuhi syarat seperti yang tercantum pada Pasal 115. Dasar penyediaan fasilitas *smoking area* merupakan kewajiban yang selanjutnya dilegitimasi dalam Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 57/PUU-IX/2011 tentang Uji Materi Pasal 115 Undang-Undang Kesehatan, yang berisi bahwa setiap ruang publik wajib menyediakan ruang untuk perokok. Oleh karena itu peneliti memasukkan item indikator tersebut untuk menyelaraskan dimensi bukti langsung pada Kantor Kecamatan Gempol dengan perkembangan peraturan yang berlaku di Indonesia.

2. Peneliti menambahkan item indikator ketersediaan ruang ASI karena berkenaan dengan bentuk perlindungan terhadap anak dan perempuan seperti yang tertuang pada Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2012 tentang Pemberian Air Susu Ibu Eksklusif dan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 15 Tahun 2013 tentang Fasilitas Khusus Menyusui dan Memerah Air Susu Ibu. Dasar penyediaan fasilitas ruang laktasi merupakan tanggung jawab yang harus disediakan oleh pemerintah pada tempat kerja dan tempat sarana umum seperti pada Peraturan Pemerintah Nomor 33 Tahun 2012 tentang Pemberian Air Susu Ibu Eksklusif pada Pasal 30 dan 41. Penambahan item indikator ini dimasukkan mengingat pengguna layanan juga masuk dalam kalangan ibu menyusui dan membawa anaknya saat proses pelayanan berlangsung. Penyediaan ruang-ruang pelayanan publik harus responsif gender serta ramah anak. Oleh karena itu peneliti memasukkan item indikator tersebut untuk menyelaraskan dimensi bukti langsung pada Kantor Kecamatan Gempol dengan perkembangan peraturan yang berlaku di Indonesia.
3. Peneliti menambahkan item indikator ketersediaan ruang bermain anak karena berkenaan dengan bentuk hak dan perlindungan terhadap anak seperti yang tercantum pada Pasal 22 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak yang menjelaskan bahwa Pemerintah wajib dan bertanggung jawab memberikan dukungan sarana dan prasarana

dalam penyelenggaraan perlindungan anak. Penambahan item indikator ini dimasukkan mengingat beberapa pengguna layanan mengikut sertakan anaknya dalam pelayanan dan merasa jenuh sehingga menangis, hal tersebut tentu saja mengganggu kenyamanan karena suara bising yang ditimbulkan. Berdasar pada fenomena tersebut, solusi yang mampu diberikan adalah anak perlu disediakan fasilitas ruang bermain agar dapat menikmati pada saat proses pelayanan diberikan. Oleh karena itu peneliti memasukkan item indikator tersebut untuk menyelaraskan dimensi bukti langsung pada Kantor Kecamatan Gempol dengan perkembangan peraturan yang berlaku di Indonesia.

4. Peneliti menambahkan item indikator ketersediaan fasilitas khusus yang memudahkan akses pengguna difabel karena berkenaan dengan bentuk penyamaan hak dalam mengakses pelayanan publik dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia menjelaskan bahwa setiap penyandang disabilitas, lanjut usia, wanita hamil, dan anak-anak berhak untuk mendapatkan kemudahan dan perlakuan khusus. Tempat pelayanan publik wajib memiliki fasilitas yang memudahkan kelompok difabel, contohnya adalah jalur landai/*ramp*/bidang miring sebagai sarana yang memudahkan akses kedalam suatu tempat. Oleh karena itu peneliti memasukkan item indikator tersebut untuk menyelaraskan dimensi bukti langsung pada Kantor Kecamatan Gempol dengan perkembangan peraturan yang berlaku di Indonesia.
5. Peneliti tidak menggunakan indikator jaminan biaya pada dimensi jaminan dikarenakan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 79A menjelaskan bahwa pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya sehingga tidak perlu dipertanyakan kembali. Oleh karena itu peneliti tidak memasukkan item indikator tersebut untuk menyelaraskan dimensi jaminan pada Kantor

Kecamatan Gempol dengan perkembangan peraturan yang berlaku di Indonesia.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah tahapan penting dalam sebuah penelitian. Tujuannya adalah untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk mewujudkan tujuan penelitian. Menurut Siyoto dan Sodik (2015), data berasal dari berbagai sumber yang dihimpun dengan berbagai teknik saat penelitian berlangsung. Data merupakan fakta temuan yang dikumpulkan peneliti dalam memecahkan permasalahan atau menjawab pertanyaan penelitian. Data yang diperoleh tidak dapat digunakan sebelum diolah hingga menjadi informasi. Kurniawan dan Puspitaningtyas (2016) menjelaskan bahwa data yang selesai diproses disebut informasi, data yang baik memiliki syarat yaitu data harus akurat, relevan, dan terbaru. Terdapat beberapa jenis data berdasarkan cara memperolehnya yaitu sumber primer dan sumber sekunder. Sejalan dengan pemenuhan tujuan penelitian ini membutuhkan beberapa metode pengumpulan data meliputi.

#### 3.5.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber pertama. Penelitian ini menggunakan data observasi dan data hasil kuesioner responden pengguna layanan perekaman KTP-el di Kantor Kecamatan Gempol.

##### a. Kuesioner

Sugiyono (2018) menjelaskan bahwa kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan memberikan pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner dinilai efisien bagi peneliti untuk mengetahui secara pasti variabel yang akan diukur dan mengerti harapan responden. Kuesioner terbagi menjadi dua jenis yaitu kuesioner tertutup dan terbuka. Pada penelitian ini jenis kuesioner yang dipilih adalah kuesioner tertutup. Penelitian ini dilakukan secara

kontak langsung dengan responden sehingga akan memperoleh data yang objektif dan cepat.

#### b. Observasi

Observasi adalah bentuk proses teknik pengumpulan data yang mencakup segala aktivitas dari orang dan juga berbagai objek lainnya. Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2018) menyatakan bahwa observasi adalah proses kompleks, yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Observasi dibagi menjadi dua proses yaitu observasi berperan serta dan observasi nonpartisipan. Penelitian ini menggunakan observasi nonpartisipan sehingga peneliti tidak terlibat dan berdiri sebagai pengamat independen. Observasi nonpartisipan dibagi menjadi dua dari segi instrumentasi yaitu terstruktur dan tidak terstruktur. Penelitian ini menggunakan observasi terstruktur yang telah dirancang sistematis dan peneliti mengetahui variabel-variabel yang akan diamati.

#### 3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini menggunakan data dokumentasi, data yang diterbitkan atau data yang digunakan oleh organisasi seperti ulasan masyarakat di media *online*, dokumen laporan, peraturan yang terkait dengan masalah yang diteliti dan dokumen lainnya yang dapat menjadi informasi tambahan dalam penelitian ini.

### **3.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

#### 3.6.1 Uji Validitas

Kurniawan dan Puspitaningtyas (2016) menjelaskan bahwa uji validitas merupakan langkah menguji keabsahan suatu item pertanyaan dalam mengukur variabel yang diteliti. Uji validitas ini digunakan untuk mengetahui tingkat validitas data yang dimiliki dari hasil kuesioner responden. Menurut Silalahi (2018) terdapat empat jenis uji validitas yaitu uji validitas kriteria, uji validitas konstruk, uji validitas rupa, dan uji validitas isi. Penelitian ini masuk dalam kategori uji validitas

konstruk karena penelitian ini mempunyai kriteria yang digunakan untuk mengetahui kuesioner yang digunakan sudah sesuai.

Penelitian ini menggunakan korelasi *product moment pearson's* yaitu dengan mengkorelasikan setiap pernyataan dengan skor total yang selanjutnya hasil pengukuran validitas dilakukan dengan menguji korelasi akan dibandingkan dengan angka kritis taraf signifikansi < 5% dengan rumus menurut Hardiyansyah (2018) sebagai berikut.

$$r_{xy} = \frac{n (\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2) (n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan;

r : koefisien korelasi *product moment*

n : jumlah responden

x : skor pertanyaan

y : skor total dari variabel

### 3.6.2 Uji Reliabilitas

Kurniawan dan Puspitaningtyas (2016) menjelaskan bahwa uji reliabilitas merupakan langkah mengetahui tingkat kepercayaan suatu item pertanyaan dalam mengukur variabel yang diteliti. Instrumen penelitian dapat dikatakan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi apabila hasil uji instrumen menunjukkan hasil yang konsisten.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan alat ukur metode *Alpha Cronbach* yang digunakan untuk penentuan *reliabel* atau tidak. Instrumen penelitian dapat dikatakan *reliabel* dengan menggunakan teknik ini, jika koefisien reliabilitas > 0,6. Perhitungan uji reliabilitas dilakukan dengan teknik *Alpha Cronbach* menurut Hardiyansyah (2018) sebagai berikut.

$$\alpha = \frac{kr}{1 + (k - 1)r}$$

Keterangan:

$\alpha$  : Koefisien reliabilitas

$r$  : Koefisien rata-rata korelasi

$k$  : Jumlah variabel bebas dalam persamaan

Tabel 3.2 Pedoman penentuan tingkat keandalan instrumen ukuran *Alpha Cronbach*

Hasil uji <i>Alpha Cronbach</i>	Derajat Keandalan
< 0,5	Tidak dapat digunakan
0,5 – 0,6	Buruk
0,6 – 0,7	Cukup/dapat diterima
> 0,9	Luar biasa bagus

Sumber: Silalahi, 2015

Menurut Silalahi (2015) tingkat keandalan instrumen ukuran dari hasil uji dengan *Alpha Cronbach* yang ditentukan dengan koefisien reliabilitas dengan nilai variasi dari 0 sampai 1 seperti pada Tabel 3.2. Instrumen ukuran tersebut dapat memberikan indikasi *satisfactory internal consistency reliability* yang berarti layak untuk digunakan sebagai ukuran penelitian jika hasil uji reliabilitas menunjukkan  $\alpha \geq 0,6$  tetapi jika menunjukkan hasil  $< 0,6$  maka memberikan indikasi tidak layak digunakan yaitu *unsatisfactory internal consistency reliability* dalam instrumen penelitian.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Penelitian ini mengukur kualitas pelayanan perekaman KTP-el di Kantor Kecamatan Gempol dengan metode *Service Quality* yang tujuannya adalah untuk mengetahui kepuasan pengguna layanan dengan mencari rata-rata *gap* antara harapan atas kualitas pelayanan dengan yang dirasakan, sehingga pertanyaan yang ada dalam kuesioner berkaitan dengan *expected service* dan *perceived service*. Parasuraman dkk. dalam Hardiyansyah (2018) menjelaskan bahwa dalam mengukur kepuasan pelanggan menggunakan rumus berikut.

$$Q = P - E$$

Keterangan:

$Q$  : *Quality of service* (kualitas pelayanan)

P : *Perceived service* (persepsi pelanggan)

E : *Expected service* (harapan pelanggan pada jasa)

### 3.8 Skala Pengukuran

Skala pengukuran menurut Sugiyono (2018) merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Penggunaan skala pengukuran dalam penelitian ini akan menjadikan nilai variabel yang diukur dengan instrumen penelitian yang digunakan dapat dinyatakan dalam bentuk angka.

Menurut Hardani dkk (2020), skala pengukuran terbagi menjadi empat jenis yaitu skala nominal, skala ordinal, skala interval, dan skala rasio sebagai berikut.

1. Skala nominal merupakan skala yang hanya digunakan untuk mengidentifikasi dan menghitung peristiwa, objek dan subjek untuk pengklasifikasian dalam individu, produk, merek, perusahaan, atau entitas lain dalam suatu kategori.
2. Skala ordinal merupakan skala yang digunakan secara spesifik untuk pemeringkatan dan sebagai penentuan tingkat persepsi konsumen, preferensi, kepuasan, dan sebagainya.
3. Skala interval merupakan skala yang merepresentasikan objek yang diukur.
4. Skala rasio merupakan skala internal yang sifatnya khusus karena memiliki titik nol mutlak.

Perolehan skor harapan dan skor pelayanan yang diterima dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Menurut Sugiyono (2018), skala Likert digunakan untuk mengukur pendapat, sikap dan persepsi orang terhadap suatu fenomena sosial. Variabel yang akan diukur dalam skala Likert akan dijabarkan dalam bentuk indikator variabel. Indikator tersebut digunakan menjadi titik tolak penyusunan berbagai item instrumen dalam bentuk pernyataan atau pertanyaan. Penelitian ini

menggunakan skala Likert dengan empat tingkat. Menurut Hadi (1991), skala Likert dapat dimodifikasi dengan alasan untuk menghilangkan kelemahan yang ada pada skala lima tingkat seperti menghindari jawaban yang bersifat netral yang memiliki makna ganda dalam pemberian keputusan yang tidak diinginkan dalam instrumen kuesioner yang dapat mengurangi informasi data penelitian yang didapat oleh responden. Tingkatan yang ada pada setiap pernyataan terdapat pilihan jawaban yang disusun sebagai berikut.

Tabel 3.3 Skoring item dalam skala Likert

No.	Jawaban	Skor
1.	Sangat setuju	4
2.	Setuju	3
3.	Tidak setuju	2
4.	Sangat tidak setuju	1

Sumber: Peneliti, 2022

Penelitian ini menggunakan skala ordinal karena memiliki tingkatan yang digunakan dalam mengukur kepuasan, kualitas produk dan jasa, loyalitas, dan sebagainya yang cocok dalam penelitian ini dengan instrumen yang digunakan disajikan dengan skala Likert sebagai skala sikap dengan interval 1 sampai dengan 4, yang menjelaskan bahwa skor 1 berarti sangat tidak setuju, skor 2 berarti tidak setuju, skor 3 berarti setuju, dan skor 4 berarti sangat setuju. Berdasar dari konsep *Service Quality* yang digunakan dalam penelitian ini yang menggunakan data persepsi yang dan harapan maka digunakannya skala Likert adalah karena kecocokan dalam mewakili sikap dan memperingkatkan jawaban responden.

Menurut Usman dan Akbar (2020), angka yang merupakan tingkatan 1, 2, 3, dan 4 tersebut hanyalah sebagai label, sehingga ukuran ordinal tidak menjadikan nilai absolut tingkat 1 mendapati makna bahwa 4 x kekuatan angka tingkat 4 atau 4. Selain itu menurut Sugiyono (2013), data angket yang telah didapatkan kemudian diukur dengan rumus berikut.

$$\text{Jumlah skor jawaban} = \frac{\text{Jumlah nilai item}}{\text{Skor ideal item}} \times 100$$

Keterangan:

Jumlah item : jumlah total dari skor jawaban peritem x skor proporsi pilihan

Skor ideal item: skor tertinggi proporsi pilihan x jumlah responden

Menurut Sugiyono (2013), berdasar pada rumus tersebut maka data yang diperoleh dari skala tersebut merupakan data interval. Hal tersebut dikarenakan jumlah skor yang didapatkan dari penelitian terhadap persentase (100%) secara kontinum digambarkan dengan rerata yang didapat.

Hasil dari perhitungan skor jawaban tersebut kemudian dapat dikategorikan kedalam beberapa predikat sebagai berikut.

Tabel 3.4 Indeks keterangan skor

No.	Skor	Keterangan
1.	1 - 25	Sangat Tidak Baik
2.	26 - 50	Tidak Baik
3.	51 - 75	Baik
4.	76 - 100	Sangat Baik

Sumber: Peneliti, 2022

Hasil dari pengukuran *Service Quality* kemudian diinterpretasikan dengan ketentuan sebagai berikut.

1. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan menghasilkan angka positif, menunjukkan kualitas pelayanan yang dirasakan melebihi tingkat pelayanan yang diharapkan. Demikian tingkat kualitas pelayanan terhadap pelanggan dapat dikatakan tinggi.
2. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan diperoleh skor nol, menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan. Demikian tingkat kualitas pelayanan terhadap pelanggan dapat dikatakan baik.
3. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan menghasilkan angka negatif, menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan dirasa kurang dari yang diharapkan. Demikian tingkat kualitas pelayanan terhadap pelanggan dapat dikatakan rendah.

Usaha mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan kualitas pelanggan dapat dilakukan dengan cara menggunakan skor rata-rata yang diperoleh dari hasil perhitungan sehingga dimensi kualitas yang memiliki skor paling tinggi. Skor rata-rata tertinggi tersebut yang secara spesifik merupakan dimensi pelayanan terpenting dan dapat dianggap mampu memberikan tingkat kepuasan yang tinggi pada pelanggan.



## BAB 4

### PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 4.1.1 Profil Kantor Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan

Kantor Kecamatan Gempol merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang ditunjuk untuk melaksanakan tugas yang diberikan oleh Bupati untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi wewenang pemerintah daerah seperti yang dijelaskan pada Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 69 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Pasuruan. Kantor Kecamatan Gempol yang merupakan kepanjangan tangan pemerintah dalam usaha pemberian pelayanan kepada masyarakat memiliki tugas pokok dan fungsi melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan dibidang perekaman KTP-el pada tingkat kecamatan.

Terdapat berbagai jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Kecamatan Gempol merupakan pelimpahan urusan pemerintahan dari Bupati kepada Camat yang ada pada Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 27 Tahun 2006 Pasal 3 yang menjelaskan bahwa terdapat delapan pelimpahan urusan-urusan pemerintahan umum, salah satunya adalah membantu pelayanan dan pencatatan administrasi kependudukan meliputi pelayanan pencatatan nikah, talaq, cerai, rujuk (NTPCR), mutasi penduduk (penduduk mati, lahir, pindah), Kartu Tanda Penduduk, Kartu Susunan Keluarga dan akte kelahiran.

##### a. Lokasi Kantor Kecamatan Gempol



Gambar 4.1 Peta Kecamatan Gempol  
Sumber: Kecamatan Gempol dalam Angka, 2021

Kantor Kecamatan Gempol merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang terletak di tengah kecamatan, tepatnya di jalan Raya Gempol Nomor 1, Kecamatan Gempol, Kabupaten Pasuruan, Jawa Timur.

#### b. Letak Geografi

Luas wilayah Kecamatan Gempol mencakup 64,92 km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk terbanyak di Kabupaten Pasuruan yaitu 129.990 jiwa seperti dalam tabel berikut.

Tabel 4.1 Jumlah penduduk kecamatan di Kabupaten Pasuruan tahun 2020

No.	Kecamatan	Penduduk
1.	Purwodadi	70.015
2.	Tutur	53.743
3.	Puspo	27.722
4.	Tosari	18.799
5.	Lumbang	35.174
6.	Pasrepan	52.396
7.	Kejayan	65.374
8.	Wonorejo	59.864
9.	Purwosari	84.137
10.	Prigen	87.227
11.	Sukorejo	87.477
12.	Pandaan	111.062
13.	Gempol	129.990
14.	Beji	87.022
15.	Bangil	83.307
16.	Rembang	66.711
17.	Kraton	88.525
18.	Pohjentrek	31.296
19.	Gondang Wetan	56.264
20.	Rejoso	46.766
21.	Winongan	44.287
22.	Grati	78.930
23.	Lekok	77.514
24.	Nguling	62.367
Jumlah Penduduk Kabupaten Pasuruan		1.605.969

Sumber: Kecamatan Gempol Dalam Angka 2021

Wilayah kerja yang dipayungi oleh Kecamatan Gempol meliputi 15 desa yaitu Wonosuryo, Sumbersuko, Wonosari, Kepulungan, Randupitu, Ngerong, Jeruk Purut, Karang Rejo, Bulusari, Watukosek, Carat, Kejapanan, Winong, Legok, dan Gempol.

#### c. Batas Wilayah

Kecamatan Gempol di Kabupaten Pasuruan terletak diantara Kecamatan Prigen, Kecamatan Pandaan, Kecamatan Beji, Kabupaten Sidoarjo dan Kabupaten Mojokerto.

- Batas daerah sebelah Utara: Kabupaten Sidoarjo
- Batas daerah sebelah Timur: Kecamatan Beji
- Batas daerah sebelah Barat: Kabupaten Mojokerto

- Batas daerah sebelah Selatan: Kecamatan Prigen dan Pandaan

#### d. Jenis Pelayanan dan Fasilitas Pendukung

Kantor Kecamatan Gempol menyediakan pelayanan perizinan dan nonperizinan sebagai berikut.

Tabel 4.2 Jenis pelayanan di Kantor Kecamatan Gempol

No.	Pelayanan Perizinan	Pelayanan Nonperizinan
1.	Pelayanan Ijin Keramaian	Pelayanan Surat Pengantar Permohonan KK
2.	Pelayanan Permohonan Ijin Pemasangan Reklame	Pelayanan Surat Permohonan Pindah Tempat
3.	Pelayanan Rekomendasi Permohonan IMB	Pelayanan Surat Keterangan Akta Kelahiran
4.	Pelayanan Rekomendasi Permohonan SIUP	Pelayanan Surat Keterangan Akta Kematian
5.	Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Izin Penutupan Jalan	Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
6.	Pelayanan Rekomendasi Izin Keterangan Domisili Usaha	Pelayanan Surat Ahli Waris
7.	Pelayanan penerbitan Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	Pelayanan Permohonan Dispensasi Nikah
8.	Pelayanan Penerbitan Izin Usaha Mikro Modal Max 50 Jt	Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Tidak Mampu
9.	Pelayanan IMB Rumah Sederhana Dengan Luas Tanah Max 150m	Pelayanan Rekomendasi Proposal Untuk Bantuan Sosial
10.	Pelayanan Rekomendasi Surat Tanda Usaha (STDU) PKL	Pelayanan Rekomendasi Surat Keterangan Domisili Usaha
11.		Pelayanan Pembayaran PBB (dibawah Rp.500 Ribu)
12.		Pelayanan Permohonan BPJS Nol Hari
13.		Pelayanan KIA
14.		Pelayanan Perekaman KTP

Sumber: Kantor Kecamatan Gempol, 2022

#### 4.1.2 Visi dan Misi Kantor Kecamatan Gempol

Kecamatan Gempol merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang berusaha untuk mewujudkan visi dan misi Bupati dan Wakil Bupati Pasuruan Terpilih yang kemudian menjadi visi dan misi Pemerintah Kabupaten Pasuruan sesuai dengan tugas dan fungsinya menurut peraturan perundangan yang berlaku.

##### a. Visi

Visi merupakan arah atau kondisi ideal dimasa depan yang ingin dicapai (*clarity of direction*) berdasar pada situasi dan kondisi yang terjadi. Bupati dan Wakil Bupati Terpilih menetapkan visi dan misi pembangunan jangka menengah daerah tahun 2018-2023 dengan visi yaitu terwujudnya Kabupaten Pasuruan yang sejahtera, maslahat, dan berdaya saing.

b. Misi

Sedangkan misi Pemerintah Kabupaten Pasuruan adalah sebagai berikut.

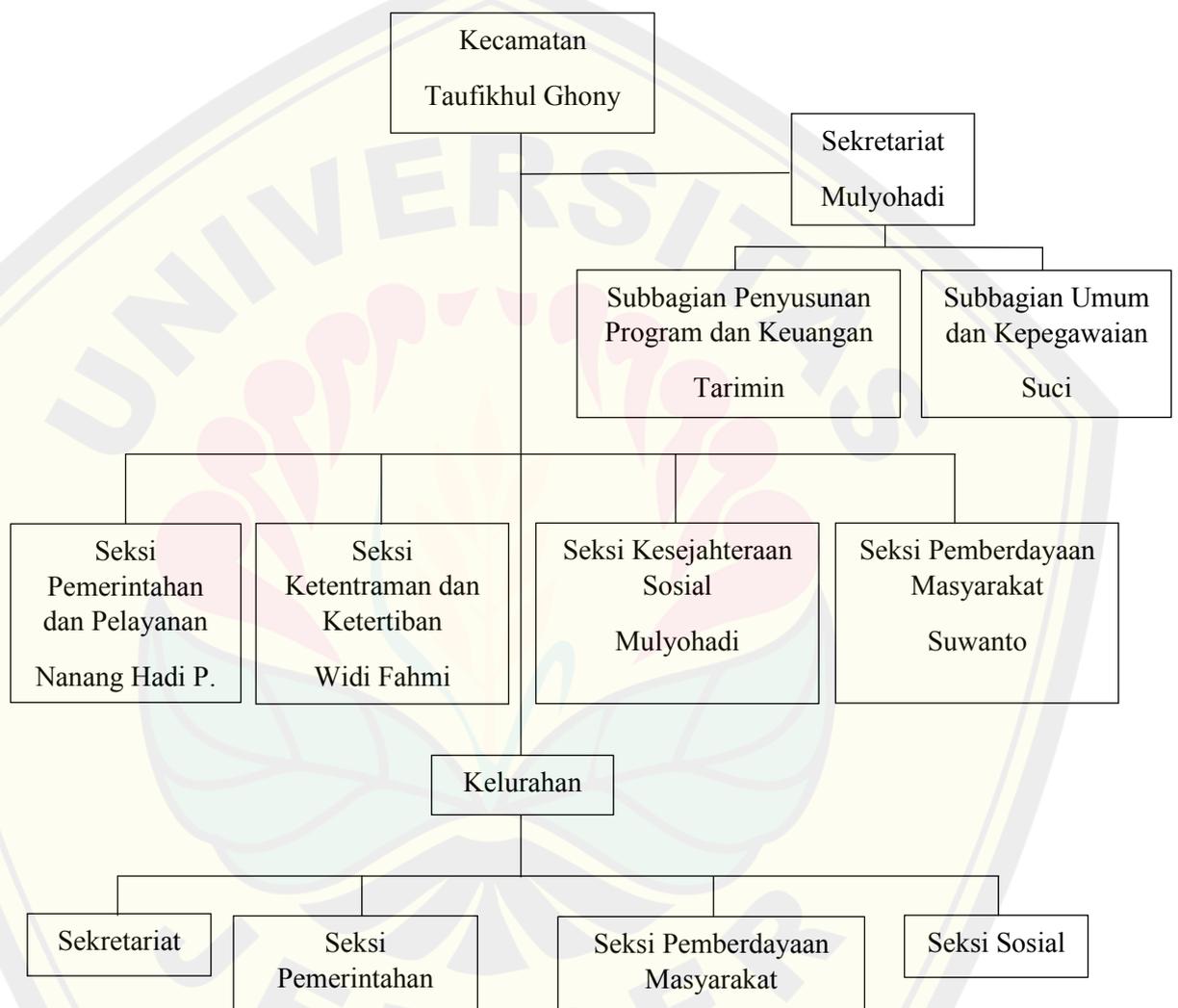
1. Meningkatkan kualitas dan produktivitas sektor-sektor produksi dan produk unggulan melalui penguatan kelembagaan sosial ekonomi desa menuju kesejahteraan masyarakat.
2. Melaksanakan pembangunan berbasis keluarga dengan memanfaatkan modal sosial berbasis religiusitas dan budaya, guna mewujudkan kohesi sosial dan penyediaan pelayanan dasar, terutama pelayanan kesehatan dan permukiman.
3. Memanfaatkan segenap potensi sumberdaya alam secara berkelanjutan sebagai bentuk konservasi lingkungan.
4. Memperkuat dan memperluas reformasi birokrasi yang mendukung tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik yang inovatif, bersih, efektif, akuntabel, dan demokratis berbasis teknologi informasi.
5. Meningkatkan nilai tambah ekonomi berbasis masyarakat dengan cara mempermudah aspek legal dan pembiayaan dalam rangka percepatan pembangunan daerah.
6. Meningkatkan kualitas infrastruktur daerah untuk penguatan konektivitas dan aksesibilitas masyarakat dalam rangka peningkatan daya saing daerah.
7. Meningkatkan kualitas pendidikan dan menjamin integrasi pendidikan formal dan nonformal sebagai wujud afirmasi pendidikan karakter.

Misi Pemerintah Kabupaten Pasuruan yang bersentuhan langsung pada tugas dan wewenang Kecamatan Gempol adalah misi keempat, sehingga Kecamatan

Gempol akan berusaha untuk memperkuat dan memperluas reformasi birokrasi yang mendukung tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik yang inovatif, bersih, efektif, akuntabel dan demokratis berbasis teknologi informasi.

#### 4.1.3 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Gempol

Struktur organisasi Kecamatan Gempol berdasarkan Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 69 Tahun 2016.



Gambar 4.2 Struktur organisasi Kantor Kecamatan Gempol

Sumber: Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 69 Tahun 2016

#### 4.1.4 Personalia

Rincian pegawai yang berada di Kantor Kecamatan Gempol dengan tugas melayani pelayanan perekaman KTP-el rincian sebagai berikut.

Tabel 4.3 Data petugas pelayanan perekaman KTP-el Kantor Kecamatan Gempol

No.	Jabatan	Eselon	Pendidikan	Jumlah
1.	Staf Administrasi	THL	S1	1
2.	Staf Perekaman KTP-el	THL	S1	1
3.	Staf Pengambilan KTP-el	PNS	.	1

Sumber: Kantor Kecamatan Gempol, 2022

#### 4.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Kecamatan Gempol

##### a. Tugas dan Fungsi Kantor Kecamatan Gempol

Pelaksanaan tugas oleh Kecamatan memiliki fungsi yang dijelaskan pada Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 69 Tahun 2016 Pasal 4 Ayat 3 sebagai berikut.

1. Perumusan kebijakan urusan pemerintahan umum.
2. Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat.
3. Pengkoordinasian upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum.
4. Pengkoordinasian penerapan dan penegakan peraturan daerah dan peraturan bupati.
5. Pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum.
6. Pengkoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah di tingkat kecamatan.
7. Pelaksanaan pembina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan desa atau sebutan lain dan/atau kelurahan.
8. Pelaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja pemerintahan daerah kabupaten yang ada di kecamatan.
9. Pelaksanaan fungsi-fungsi lain yang diberikan oleh Bupati.

##### b. Tugas Pokok dan Fungsi Pegawai

1. Staf administrasi memiliki tugas untuk melakukan input data berkas akte kelahiran dan kartu keluarga pengunjung yang akan melakukan perekaman KTP-el.
2. Staf perekaman memiliki tugas untuk melakukan pengambilan data tubuh seperti iris mata, sidik jari, foto wajah, dan tanda tangan.
3. Staf pengambilan KTP-el memiliki tugas memegang KTP-el yang sudah jadi dan siap untuk diambil oleh pengguna yang KTP-elnya sudah jadi.

#### 4.2 Gambaran Proses Pembuatan KTP-el

Pembuatan dimaknai sebagai suatu proses kegiatan menciptakan sesuatu. Pembuatan KTP-el bagi seluruh masyarakat proses wajib yang dilalui dalam mendapatkan kartu tanda penduduk. Proses pembuatan tersebut meliputi beberapa tahapan pada Gambar 1.1 sebelumnya sebagai berikut.



Sumber: Kantor Kecamatan Gempol, 2022

#### 4.3 Gambaran Umum Proses Pelayanan Perekaman KTP-el

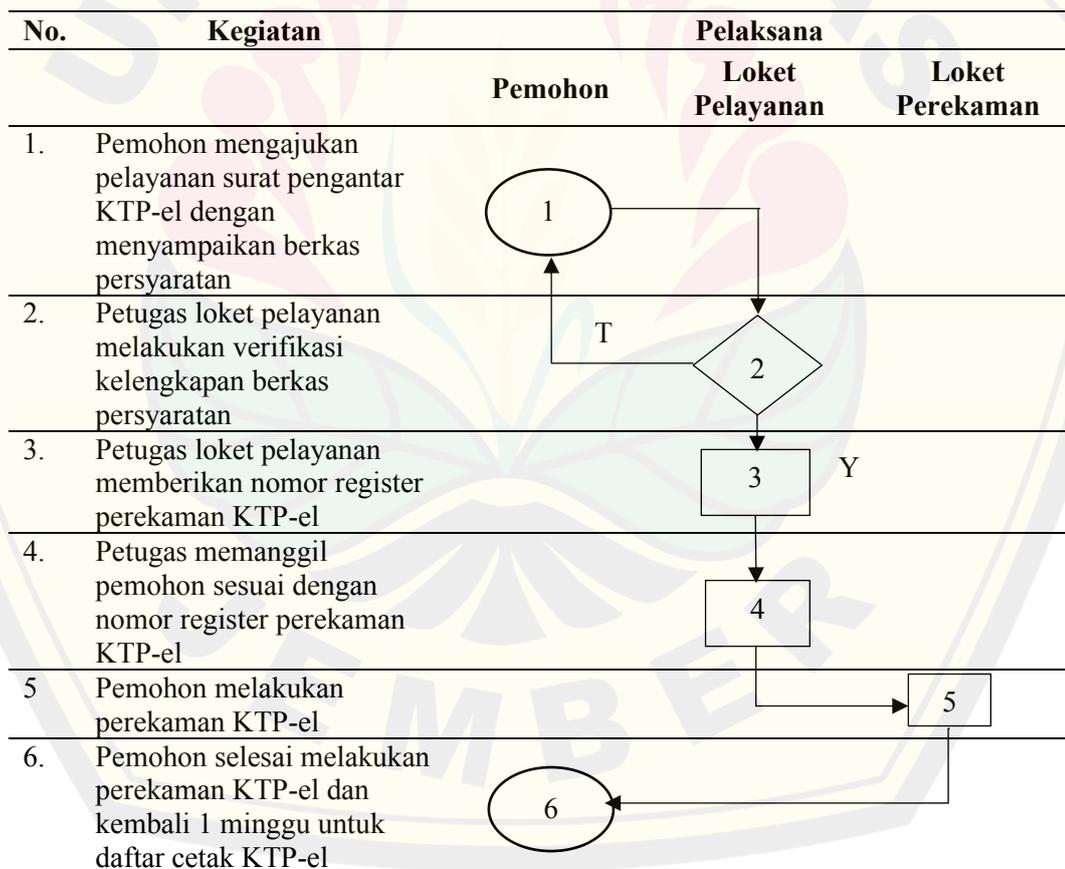
##### 4.3.1 Persyaratan Perekaman KTP-el

1. Syarat Pokok

- a. Warga Negara Indonesia
- b. Telah berusia 17 tahun
- 2. Syarat Pelengkap Perekaman KTP-el
  - a. Fotocopy Kartu Keluarga (KK)
  - b. Akta kelahiran (jika diperlukan)
  - c. Stopmap biru
  - d. Pengguna layanan yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan yang tidak menggunakan kerudung diwajibkan menggunakan pakaian yang memiliki kerah.

4.3.2 Proses Pelayanan Perekaman KTP-el

Tabel 4.4 Alur pelayanan perekaman KTP-el di Kantor Kecamatan Gempol



Sumber: Kantor Kecamatan Gempol, 2022

#### 4.3.3 Jam Pelayanan

Terdapat jam pelayanan kepengurusan perekaman KTP-el di Kantor Kecamatan Gempol sebagai berikut.

Senin-Jumat : 08.00 - 11.00 WIB

#### 4.3.4 Fasilitas Pelayanan Perekaman KTP-el

1. Ruang tunggu pelayanan
2. Ruang perekaman KTP-el
3. 2 unit komputer
4. 1 unit printer
5. Meja dan bangku petugas pelayanan
6. Kursi untuk pengguna layanan perekaman KTP-el
7. Kamera
8. Komputer perekaman data
9. Alat pemindai iris mata
10. Alat perekam sidik jari
11. Alat perekam citra tanda tangan

### **4.4 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

#### 4.4.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji validitas dari kuesioner dari penelitian ini. Perhitungan uji validitas pada penelitian ini menggunakan program SPSS 22. Penelitian ini menggunakan 2 kuesioner sebagai alat ukur, yaitu harapan dan persepsi yang masing-masing memiliki 28 item pernyataan. Selanjutnya item-item tersebut dapat dikatakan valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Hasil uji validitas penelitian ini direkapitulasi sebagai pada tabel berikut.

Tabel 4.5 Rekapitulasi hasil uji validitas

No.	Harapan	$r_{Hitung}$	$r_{Tabel}$	Validitas	Persepsi	$r_{Hitung}$	$r_{Tabel}$	Validitas
1.	HT1	0,546	0,2732	Valid	PT1	0,442	0,2732	Valid
2.	HT2	0,512	0,2732	Valid	PT2	0,466	0,2732	Valid
3.	HT3	0,495	0,2732	Valid	PT3	0,731	0,2732	Valid
4.	HT4	0,762	0,2732	Valid	PT4	0,764	0,2732	Valid
5.	HT5	0,602	0,2732	Valid	PT5	0,567	0,2732	Valid
6.	HT6	0,735	0,2732	Valid	PT6	0,613	0,2732	Valid
7.	HT7	0,566	0,2732	Valid	PT7	0,638	0,2732	Valid
8.	HT8	0,709	0,2732	Valid	PT8	0,413	0,2732	Valid
9.	HT9	0,643	0,2732	Valid	PT9	0,533	0,2732	Valid
10.	HT10	0,331	0,2732	Valid	PT10	0,574	0,2732	Valid
11.	HT11	0,501	0,2732	Valid	PT11	0,672	0,2732	Valid
12.	HT12	0,720	0,2732	Valid	PT12	0,638	0,2732	Valid
13.	HT13	0,483	0,2732	Valid	PT13	0,391	0,2732	Valid
14.	HR1	0,531	0,2732	Valid	PR1	0,816	0,2732	Valid
15.	HR2	0,817	0,2732	Valid	PR2	0,765	0,2732	Valid
16.	HR3	0,623	0,2732	Valid	PR3	0,767	0,2732	Valid
17.	HRN1	0,713	0,2732	Valid	PRN1	0,649	0,2732	Valid
18.	HRN2	0,712	0,2732	Valid	PRN2	0,651	0,2732	Valid
19.	HRN3	0,624	0,2732	Valid	PRN3	0,606	0,2732	Valid
20.	HRN4	0,654	0,2732	Valid	PRN4	0,748	0,2732	Valid
21.	HRN5	0,698	0,2732	Valid	HRN5	0,319	0,2732	Valid
22.	HA1	0,800	0,2732	Valid	PA1	0,680	0,2732	Valid
23.	HA2	0,781	0,2732	Valid	PA2	0,401	0,2732	Valid
24.	HA3	0,322	0,2732	Valid	PA3	0,647	0,2732	Valid
25.	HE1	0,786	0,2732	Valid	PE1	0,865	0,2732	Valid
26.	HE2	0,761	0,2732	Valid	PE2	0,833	0,2732	Valid
27.	HE3	0,655	0,2732	Valid	PE3	0,848	0,2732	Valid
28.	HE4	0,567	0,2732	Valid	PE4	0,449	0,2732	Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS 22

Berdasar pada Tabel 4.5 di atas menjelaskan bahwa dengan tingkat signifikansi sebesar 5% ditentukan nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,2732 dengan jumlah responden sebanyak 50 orang. Penelitian ini menunjukkan bahwa hasil uji korelasi *product moment pearson's* menunjukkan angka  $r_{hitung}$  melebihi  $r_{tabel}$  sehingga instrumen penelitian ini dapat dikatakan valid dan dapat digunakan sebagai alat pengumpul data.

#### 4.4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji keterpercayaan dan ketepatan dari kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini. Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS 22. Penelitian ini menggunakan 2 kuesioner sebagai alat ukur, yaitu harapan dan persepsi yang masing-masing

memiliki 28 item pernyataan. Selanjutnya item-item tersebut dapat dikatakan reliabel jika nilai alpha ( $\alpha$ )  $\geq 0,6$ . Hasil uji reliabilitas penelitian ini direkapitulasi sebagai pada tabel berikut.

Tabel 4.6 Rekapitulasi hasil uji reliabilitas

Item	Variabel Penelitian	Cronbach's Alpha Item Detected	Standart Reliability	Keterangan
Harapan	Kualitas	0,898	0,6	Reliabel
Persepsi	Kualitas	0,704	0,6	Reliabel

Sumber: Data diolah dengan SPSS 22

Berdasar pada Tabel 4.6 di atas menjelaskan bahwa hasil uji yang telah dilakukan dengan teknik reliabilitas dengan *Alpha Cronbach* pada uji butir pernyataan persepsi pengguna layanan didapatkan angka reliabilitas harapan sebesar 0,898 dan angka reliabilitas persepsi sebesar 0,704 karena angka hitung lebih besar dari koefisien reliabilitas 0,6 maka perhitungan ini dapat dikatakan reliabel dan dapat diterima.

## 4.5 Analisis Data Kualitas Pelayanan Perekaman KTP-el

### 4.5.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan elemen penting dalam penelitian, hal tersebut dikarenakan agar sumber informasi pada penelitian dapat tertuju dengan tepat dan sesuai dengan harapan. Karakteristik responden pada penelitian ini digambarkan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pendidikan dari pengguna layanan perekaman KTP-el di Kantor Kecamatan Gempol.

Penelitian ini menggunakan perhitungan *Service Quality* yang dilihat dari model konseptualnya terdapat harapan pengguna layanan terhadap jasa layanan yang akan diterima. Harapan-harapan dari pengguna layanan muncul sebagai akibat dari adanya kebutuhan pribadi, informasi yang didapat dari lingkungan, dan pengalaman di masa lalu. Karakteristik setiap pengguna layanan pada aspek kebutuhan pribadi muncul atas adanya kebutuhan yang dibutuhkan oleh pengguna

sehingga diperlukan kepekaan terhadap pelayanan yang diberikan dan dari hal tersebut pengguna layanan memiliki harapan atas pelayanan yang akan diterima. Contohnya pengguna layanan yang membawa anaknya yang masih bayi ke Kantor Kecamatan sehingga ketika sedang antre dan ketika anak ingin ASI maka ibu menyusui membutuhkan tempat khusus untuk menyusui sebagai bentuk perlindungan.

Aspek informasi yang didapat dari lingkungan (komunikasi dari mulut ke mulut) juga menciptakan harapan terhadap pelayanan yang akan diterima. Informasi yang didapatkan mengenai pelayanan di tempat pelayanan yang dituju. Informasi tersebut didapatkan dari mulut ke mulut karena berasal dari cerita dan pengalaman-pengalaman yang beredar mengenai pelayanan yang diterima. Contohnya pengguna layanan mendengar pengalaman dari pengguna layanan sebelumnya bahwa pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait sangat baik akan memberikan harapan yang tinggi atas kualitas pelayanan yang akan didapatkan, ataupun sebaliknya.

Aspek pengalaman di masa lalu muncul karena pengguna layanan memiliki pengalaman sebelumnya atas pelayanan publik di instansi lain yang kemungkinan lebih baik ataupun sebaliknya, sehingga pengguna layanan memiliki preferensi atas harapan standar pelayanan yang lebih baik.

#### a. Jenis kelamin

Tabel 4.7 Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-laki	26	52%
2.	Perempuan	24	48%
	Jumlah	50	100%

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan pada Tabel 4.7 di atas, hasil penelitian diketahui bahwa pembuat KTP-el sebanyak dengan jenis kelamin laki laki sebanyak 26 (52%) orang sedangkan perempuan sebanyak 24 orang (48%).

#### b. Umur

Tabel 4.8 Deskripsi responden berdasarkan umur

No.	Umur	Jumlah	Persentase (%)
1.	17-27 tahun	48	96%
2.	28-37 tahun	0	0%
3.	38-47 tahun	2	4%
	Jumlah	50	100%

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan pada Tabel 4.8 di atas, hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar usia responden yang membuat KTP-el berusia 17 hingga 27 tahun sebanyak 48 orang (96%) dan usia 37 hingga 47 tahun sebanyak 2 orang (4%).

#### c. Tingkat pendidikan

Tabel 4.9 Deskripsi responden berdasarkan tingkat pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1.	SMP	4	8%
2.	SMA Sederajat	45	90%
3.	Perguruan Tinggi	1	2%
	Jumlah	50	100%

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan pada Tabel 4.9 di atas, hasil penelitian diketahui bahwa pendidikan responden yang membuat KTP-el yang pendidikan SMP sebanyak 4 orang (8%), dan pendidikan SMA sederajat sebanyak 45 orang (90%) sedangkan berpendidikan tinggi sebanyak 1 orang (2%).

Berdasar dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini karakteristik responden dominan berusia baru menginjak 17 tahun dan tingkat pendidikan terakhir adalah SMA. Pada rentang usia menginjak 17 tahun, umumnya pengguna layanan merupakan pengalaman pertama kali merasakan pelayanan pemerintahan sehingga memiliki tingkat harapan yang tidak sangat tinggi. Selain itu tingkat pendidikan dari pengguna layanan juga mempengaruhi karena memiliki informasi dan referensi yang berbeda antartingkat pendidikan.

#### 4.5.2 Harapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan Perekaman KTP-el

##### 1. Dimensi Bukti Langsung (*Tangible*)

Tabel 4.10 Deskripsi harapan responden (n=50) terhadap dimensi bukti langsung

No.	Item Pernyataan	Proporsi Pilihan				Total	Skor
		STS 1	TS 2	S 3	SS 4		
HT1	Saya mengharapkan Kantor Kecamatan Gempol memiliki lahan parkir yang luas dan rapi	0 0%	0 0%	23 46%	27 54%	50 100%	88,5
HT2	Saya mengharapkan kondisi bangunan gedung kecamatan yang sehat, luas, dan memadai	0 0%	0 0%	17 34%	33 66%	50 100%	91,5
HT3	Saya mengharapkan Kantor Kecamatan Gempol memiliki ruang tunggu yang sejuk, luas, dan nyaman	0 0%	1 2%	28 56%	21 42%	50 100%	85
HT4	Saya mengharapkan Kantor Kecamatan Gempol memiliki ruang perekaman KTP-el yang sejuk, luas, dan nyaman	0 0%	0 0%	25 50%	25 50%	50 100%	87,5
HT5	Saya mengharapkan peralatan perekaman KTP-el lengkap dan berfungsi dengan baik. (komputer, kursi, meja, peralatan perekaman, dsb.)	0 0%	0 0%	19 38%	31 62%	50 100%	90,5
HT6	Saya mengharapkan tersedia fasilitas ruang tunggu yang lengkap dan berfungsi baik. (kursi, pengeras suara, TV, AC, dsb)	0 0%	0 0%	24 48%	26 52%	50 100%	88
HT7	Saya mengharapkan kemudahan dalam proses pelayanan perekaman KTP-el	0 0%	0 0%	11 22%	39 78%	50 100%	94,5
HT8	Saya mengharapkan terdapat area khusus merokok ( <i>smocking area</i> ) yang memadai	0 0%	0 0%	23 46%	27 54%	50 100%	88,5
HT9	Saya mengharapkan terdapat ruang menyusui (ASI) yang memadai	0 0%	0 0%	25 50%	25 50%	50 100%	87,5
HT10	Saya mengharapkan terdapat tempat bermain anak yang memadai	0 0%	0 0%	21 42%	29 58%	50 100%	89,5

HT11	Saya mengharapkan tersedia toilet yang bersih, nyaman, dan wangi	0 0%	0 0%	11 22%	39 78%	50 100%	94,5
HT12	Saya mengharapkan petugas pelayanan perekaman KTP-el berseragam rapi	0 0%	1 2%	26 52%	23 46%	50 100%	86
HT13	Saya mengharapkan tersedia fasilitas khusus yang memudahkan akses pengguna difabel	0 0%	0 0%	14 28%	36 72%	50 100%	93
Skor rata-rata							89,57

Sumber: Data primer, 2022

Berdasarkan 4.10 diatas menjelaskan bahwa harapan pemohon perekaman KTP-el dari dimensi bukti langsung menunjukkan keadaan jawaban responden yang bervariasi. Terdapat lima indikator yang setiap indikatornya diberi skor 1 sampai 4. Angka 1 untuk skor terendah dan angka 4 untuk skor tertinggi.

Indikator pertama dengan pernyataan “Saya mengharapkan Kantor Kecamatan Gempol memiliki lahan parkir yang luas dan rapi” dari 50 responden tidak terdapat yang memberikan jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju, sebanyak 23 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 27 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor harapan kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 88,5.

Indikator kedua dengan pernyataan “Saya mengharapkan kondisi bangunan gedung kecamatan yang sehat, luas, dan memadai” dari 50 responden tidak terdapat yang memberikan jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju, sebanyak 17 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 33 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor harapan kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 91,5.

Indikator ketiga dengan pernyataan “Saya mengharapkan Kantor Kecamatan Gempol memiliki ruang tunggu yang sejuk, luas, dan nyaman” dari 50 responden tidak terdapat jawaban sangat tidak setuju, sebanyak 1 responden memberikan jawaban tidak setuju, sebanyak 28 responden memberikan jawaban setuju, dan

sebanyak 21 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor harapan kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 85.

Indikator keempat dengan pernyataan “Saya mengharapkan Kantor Kecamatan Gempol memiliki ruang perekaman KTP-el yang sejuk, luas, dan nyaman” dari 50 responden tidak terdapat jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju, sebanyak 25 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 25 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor harapan kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 87,5.

Indikator kelima dengan pernyataan “Saya mengharapkan peralatan perekaman KTP-el lengkap dan berfungsi dengan baik. (komputer, kursi, meja, peralatan perekaman, dsb.)” dari 50 responden tidak terdapat jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju, sebanyak 19 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 31 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor harapan kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 90,5.

Indikator keenam dengan pernyataan “Saya mengharapkan tersedia fasilitas ruang tunggu yang lengkap dan berfungsi baik. (kursi, pengeras suara, TV, AC, dsb)” dari 50 responden tidak terdapat pendapat pengguna layanan yang memberikan jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju, sebanyak 24 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 26 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor harapan kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 88.

Indikator ketujuh dengan pernyataan “Saya mengharapkan kemudahan dalam proses pelayanan perekaman KTP-el” dari 50 responden tidak terdapat jawaban sangat tidak setuju, sebanyak 11 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 39 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor harapan kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 94,5.

Indikator kedelapan dengan pernyataan “Saya mengharapkan terdapat area khusus merokok (*smocking area*) yang memadai” dari 50 responden tidak terdapat jawaban sangat tidak setuju, sebanyak 23 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 27 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor harapan kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 88,5.

Indikator kesembilan dengan pernyataan “Saya mengharapkan terdapat ruang menyusui (ASI) yang memadai” dari 50 responden tidak terdapat jawaban sangat tidak setuju, sebanyak 25 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 25 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor harapan kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 87,5.

Indikator kesepuluh dengan pernyataan “Saya mengharapkan terdapat tempat bermain anak yang memadai” dari 50 responden tidak terdapat jawaban sangat tidak setuju, sebanyak 21 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 29 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor harapan kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 89,5.

Indikator kesebelas dengan pernyataan “Saya mengharapkan tersedia toilet yang bersih, nyaman, dan wangi” dari 50 responden tidak terdapat jawaban sangat tidak setuju, sebanyak 11 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 39 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor harapan kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 94,5.

Indikator kedua belas dengan pernyataan “Saya mengharapkan petugas pelayanan perekaman KTP-el berseragam rapi” dari 50 responden tidak terdapat jawaban sangat tidak setuju, sebanyak 1 responden memberikan jawaban tidak setuju, sebanyak 26 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 23 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor harapan kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 86.

Indikator ketiga belas dengan pernyataan “Saya mengharapkan tersedia fasilitas khusus yang memudahkan akses pengguna difabel” dari 50 responden tidak

terdapat jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju, sebanyak 14 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 36 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor harapan kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 93.

Sedangkan skor harapan dimensi bukti langsung tergolong kategori sangat baik, hal ini terlihat dari skor rata-rata indikator dari dimensi bukti langsung dengan skor 89,57.

## 2. Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Tabel 4.11 Deskripsi harapan responden (n=50) terhadap dimensi kehandalan

No.	Item Pernyataan	Proporsi Pilihan				Total	Skor
		STS 1	TS 2	S 3	SS 4		
HR1	Saya mengharapkan petugas pelayanan teliti dalam memproses dokumen pembuatan KTP-el	0 0%	0 0%	10 20%	40 80%	50 100%	95
HR2	Saya mengharapkan pelayanan berjalan sesuai dengan standar pelayanan (SOP) yang berlaku	0 0%	0 0%	22 44%	28 56%	50 100%	89
HR3	Saya mengharapkan petugas cepat/mahir dalam menggunakan peralatan seperti komputer agar pelayanan lebih cepat	0 0%	0 0%	15 30%	35 70%	50 100%	92,5
Skor rata-rata						92,16	

Sumber: Data primer, 2022

Berdasarkan 4.11 di atas menjelaskan bahwa harapan pemohon perekaman KTP-el dari dimensi kehandalan menunjukkan keadaan jawaban responden yang bervariasi. Terdapat tiga indikator yang setiap indikatornya diberi skor 1 sampai 4. Angka 1 untuk skor terendah dan angka 4 untuk skor tertinggi.

Indikator pertama dengan pernyataan “Saya mengharapkan petugas pelayanan teliti dalam memproses dokumen pembuatan KTP-el” dari 50 responden

tidak terdapat jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju, sebanyak 10 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 40 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor harapan kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 95.

Indikator kedua dengan pernyataan “Saya mengharapkan pelayanan berjalan sesuai dengan standar pelayanan (SOP) yang berlaku” dari 50 responden tidak terdapat jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju, sebanyak 22 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 28 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor harapan kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 89.

Indikator ketiga dengan pernyataan “Saya mengharapkan petugas cepat/mahir dalam menggunakan peralatan seperti komputer agar pelayanan lebih cepat” dari 50 responden tidak terdapat jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju, sebanyak 15 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 35 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor harapan kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 92,5.

Sedangkan skor harapan dimensi kehandalan tergolong kategori sangat baik, hal ini terlihat dari skor rata-rata indikator dari dimensi kehandalan dengan skor 92,16.

### 3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tabel 4.12 Deskripsi harapan responden (n=50) terhadap dimensi daya tanggap

No.	Item Pernyataan	Proporsi Pilihan				Total	Skor
		STS 1	TS 2	S 3	SS 4		
HRN1	Saya mengharapkan petugas menyapa dan menanyakan kebutuhan saya	0 0%	3 6%	27 54%	20 40%	50 100%	83,5
HRN2	Saya mengharapkan petugas merespon semua pertanyaan saya	0 0%	0 0%	16 32%	34 68%	50 100%	92

HRN3	Saya mengharapkan petugas melayani proses perekaman KTP-el dengan cepat	0 0%	0 0%	11 22%	39 78%	50 100%	94,5
HRN4	Saya mengharapkan petugas bersedia membantu saya saat mengalami kesulitan dalam proses pelayanan perekaman KTP-el	0 0%	0 0%	11 22%	39 78%	50 100%	94,5
HRN5	Saya mengharapkan ketersediaan brosur, papan pengumuman dan pemberitahuan	0 0%	0 0%	29 58%	21 42%	50 100%	85,5
Skor rata-rata							90

Sumber: Data primer, 2022

Berdasarkan 4.12 di atas menjelaskan bahwa harapan pemohon perekaman KTP-el dari dimensi daya tanggap menunjukkan keadaan jawaban responden yang bervariasi. Terdapat tiga indikator yang setiap indikatornya diberi skor 1 sampai 4. Angka 1 untuk skor terendah dan angka 4 untuk skor tertinggi.

Indikator pertama dengan pernyataan “Saya mengharapkan petugas menyapa dan menanyakan kebutuhan saya” dari 50 responden tidak terdapat jawaban sangat tidak setuju, sebanyak 3 responden memberikan jawaban tidak setuju, sebanyak 27 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 20 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor harapan kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 83,5.

Indikator kedua dengan pernyataan “Saya mengharapkan petugas merespon semua pertanyaan saya” dari 50 responden tidak terdapat jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju, sebanyak 16 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 34 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor harapan kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 92.

Indikator ketiga dengan pernyataan “Saya mengharapkan petugas melayani proses perekaman KTP-el dengan cepat” dari 50 responden tidak terdapat jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju, sebanyak 11 responden memberikan jawaban

setuju, dan sebanyak 39 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor harapan kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 94,5.

Indikator keempat dengan pernyataan “Saya mengharapkan petugas bersedia membantu saya saat mengalami kesulitan dalam proses pelayanan perekaman KTP-el?” dari 50 responden tidak terdapat jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju, sebanyak 11 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 39 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor harapan kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 94,5.

Indikator kelima dengan pernyataan “Saya mengharapkan ketersediaan brosur, papan pengumuman dan pemberitahuan” dari 50 responden tidak terdapat jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju, sebanyak 29 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 21 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor harapan kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 85,5.

Sedangkan skor harapan dimensi daya tanggap tergolong kategori sangat baik, hal ini terlihat dari skor rata-rata indikator dari dimensi daya tanggap dengan skor 90.

#### 4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Tabel 4.13 Deskripsi harapan responden (n=50) terhadap dimensi jaminan

No.	Item Pernyataan	Proporsi Pilihan				Total	Skor
		STS 1	TS 2	S 3	SS 4		
HA1	Saya mengharapkan petugas memberikan kepastian waktu dalam menyelesaikan pembuatan KTP-el	0 0%	0 0%	18 36%	32 64%	50 100%	91
HA2	Saya mengharapkan petugas memberikan jaminan atas kemungkinan hilangnya berkas	0 0%	0 0%	25 50%	25 50%	50 100%	87,5

HA3	Saya mengharapkan tersedianya fasilitas pengaduan, kritik dan saran. ( <i>offline &amp; online</i> )	0 0%	0 0%	5 10%	45 90%	50 100%	97,5
Skor rata-rata							92

Sumber: Data primer, 2022

Berdasarkan 4.13 di atas menjelaskan bahwa harapan pemohon perekaman KTP-el dari dimensi jaminan menunjukkan keadaan jawaban responden yang bervariasi. Terdapat dua indikator yang setiap indikatornya diberi skor 1 sampai 4. Angka 1 untuk skor terendah dan angka 4 untuk skor tertinggi.

Indikator pertama dengan pernyataan “Saya mengharapkan petugas memberikan kepastian waktu dalam menyelesaikan pembuatan KTP-el” dari 50 responden tidak terdapat jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju, sebanyak 18 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 32 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor persepsi kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 91.

Indikator kedua dengan pernyataan “Saya mengharapkan petugas memberikan jaminan kerahasiaan atau keamanan data” dari 50 responden tidak terdapat jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju, sebanyak 25 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 25 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor harapan kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 87,5.

Indikator ketiga dengan pernyataan “Saya mengharapkan tersedianya fasilitas pengaduan, kritik dan saran. (*offline & online*)” dari 50 responden tidak terdapat jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju, sebanyak 5 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 45 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor harapan kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 97,5.

Sedangkan skor harapan dimensi jaminan tergolong kategori sangat baik, hal ini terlihat dari skor rata-rata indikator dari dimensi jaminan dengan skor 92.

5. Dimensi Empati (*Empathy*)

Tabel 4.14 Deskripsi harapan responden (n=50) terhadap dimensi empati

No.	Item Pernyataan	Proporsi Pilihan				Total	Skor
		STS 1	TS 2	S 3	SS 4		
HE1	Saya mengharapkan petugas tidak membedakan (diskriminatif) dalam memberikan pelayanan	1 2%	2 4%	12 24%	35 70%	50 100%	90,5
HE2	Saya mengharapkan petugas ramah dalam melayani	0 0%	0 0%	10 20%	40 80%	50 100%	95
HE3	Saya mengharapkan petugas sopan dalam melayani	0 0%	0 0%	10 20%	40 80%	50 100%	95
HE4	Saya mengharapkan kemudahan untuk menghubungi petugas selama proses pelayanan	0 0%	0 0%	25 50%	25 50%	50 100%	87,5
Skor rata-rata							92

Sumber: Data primer, 2022

Berdasarkan 4.14 di atas menjelaskan bahwa harapan pemohon perekaman KTP-el dari dimensi empati menunjukkan keadaan jawaban responden yang bervariasi. Terdapat empat indikator yang setiap indikatornya diberi skor 1 sampai 4. Angka 1 untuk skor terendah dan angka 4 untuk skor tertinggi.

Indikator pertama dengan pernyataan “Saya mengharapkan petugas tidak membedakan (diskriminatif) dalam memberikan pelayanan” dari 50 responden terdapat 1 responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju, sebanyak 2 responden memberikan jawaban tidak setuju, sebanyak 12 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 35 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor harapan kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 90,5.

Indikator kedua dengan pernyataan “Saya mengharapkan petugas ramah dalam melayani” dari 50 responden tidak terdapat responden memberikan jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju, sebanyak 10 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 40 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar

dari skor harapan kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 95.

Indikator ketiga dengan pernyataan “Saya mengharapkan petugas sopan dalam melayani” dari 50 responden tidak terdapat jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju, sebanyak 10 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 40 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor harapan kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 95.

Indikator keempat dengan pernyataan “Saya mengharapkan kemudahan untuk menghubungi petugas selama proses pelayanan” dari 50 responden tidak terdapat jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju, sebanyak 25 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 25 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor harapan kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 87,5.

Sedangkan skor harapan dimensi empati tergolong kategori sangat baik, hal ini terlihat dari skor rata-rata indikator dari dimensi empati dengan skor 92.

Tabel 4.15 Tabel rekapitulasi harapan pengguna layanan perekaman KTP-el

No.	Dimensi	Skor	Tingkat Kualitas
	<b>Dimensi Bukti Langsung</b>	<b>89,57</b>	<b>Sangat Baik</b>
	1. Lahan parkir yang luas dan rapi	88,5	Sangat Baik
	2. Kondisi gedung kantor kecamatan	91,5	Sangat Baik
	3. Kenyamanan ruang tunggu	85	Sangat Baik
	4. Kenyamanan tempat perekaman	87,5	Sangat Baik
	5. Peralatan perekaman yang lengkap dan berfungsi	90,5	Sangat Baik
1.	6. Sarana pelayanan yang lengkap	88	Sangat Baik
	7. Kemudahan proses pelayanan	94,5	Sangat Baik
	8. <i>Smocking area</i> yang memadai	88,5	Sangat Baik
	9. Ruang ASI yang memadai	87,5	Sangat Baik
	10. Tempat bermain anak yang memadai	89,5	Sangat Baik
	11. Tersedianya toilet yang bersih & nyaman	94,5	Sangat Baik
	12. Penampilan petugas dalam melayani	86	Sangat Baik
	13. Tersedia fasilitas khusus difabel	93	Sangat Baik
	<b>Dimensi Kehandalan</b>	<b>92,16</b>	<b>Sangat Baik</b>
2.	1. Ketelitian petugas terhadap dokumen	95	Sangat Baik
	2. Pelayanan sesuai standar SOP	89	Sangat Baik
	3. Kemampuan petugas menggunakan alat bantu	92,5	Sangat Baik
	<b>Dimensi Daya Tanggap</b>	<b>90</b>	<b>Sangat Baik</b>
	1. Petugas menyapa dan menanyakan kebutuhan	83,5	Sangat Baik
	2. Petugas merespon semua pertanyaan pengguna layanan	92	Sangat Baik
3.	3. Petugas melayani dengan cepat	94,5	Sangat Baik
	4. Kesiediaan petugas untuk membantu pengguna layanan yang kesulitan	94,5	Sangat Baik
	5. Ketersediaan brosur, papan pengumuman dan pemberitahuan	85,5	Sangat Baik
	<b>Dimensi Jaminan</b>	<b>92</b>	<b>Sangat Baik</b>
	1. Petugas memberikan kepastian waktu pelayanan	91	Sangat Baik
4.	2. Petugas memberikan jaminan kerahasiaan atau keamanan data	87,5	Sangat Baik
	3. Ketersediaan fasilitas pengaduan, kritik & saran	97,5	Sangat Baik
	<b>Dimensi Empati</b>	<b>92</b>	<b>Sangat Baik</b>
	1. Petugas tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan	90,5	Sangat Baik
5.	2. Petugas bersikap ramah	95	Sangat Baik
	3. Petugas bersikap sopan	95	Sangat Baik
	4. Kemudahan menghubungi petugas	87,5	Sangat Baik
	<b>Harapan Terhadap Kualitas Pelayanan</b>	<b>91,14</b>	<b>Sangat Baik</b>

Sumber: Data primer, 2022

Tabel 4.15 di atas menjelaskan bahwa dari keseluruhan dimensi kualitas pelayanan perekaman KTP-el di Kantor Kecamatan Gempol yang diharapkan pengguna layanan rata-rata masuk kedalam kategori sangat baik dengan skor 91,14.

Rata-rata indikator dimensi bukti langsung (*tangible*) termasuk sangat baik dengan skor 89,57, rata-rata indikator dimensi kehandalan (*reliability*) termasuk sangat baik dengan skor 92,16. Sedangkan rata-rata indikator dimensi daya tanggap (*responsiveness*) termasuk sangat baik dengan skor 90, rata-rata indikator jaminan (*assurance*) termasuk sangat baik dengan skor 92, dan rata-rata indikator dimensi empati (*empathy*) termasuk sangat baik dengan skor 92.

#### 4.5.3 Persepsi responden terhadap kualitas pelayanan perekaman KTP-el

##### 1. Dimensi Bukti Langsung (*Tangible*)

Tabel 4.16 Deskripsi persepsi responden (n=50) terhadap dimensi bukti langsung

No.	Item Pernyataan	Proporsi Pilihan				Total	Skor
		STS 1	TS 2	S 3	SS 4		
PT1	Kantor Kecamatan Gempol tersedia lahan parkir yang luas dan rapi	1 2%	4 8%	9 18%	36 72%	50 100%	90
PT2	Kondisi gedung Kecamatan Gempol sehat, luas, dan memadai	1 2%	3 6%	35 70%	11 22%	50 100%	78
PT3	Kantor Kecamatan Gempol memiliki ruang tunggu yang sejuk, luas, dan nyaman	1 2%	13 26%	27 54%	9 18%	50 100%	72
PT4	Kantor Kecamatan Gempol memiliki ruang perekaman KTP-el yang sejuk, luas, dan nyaman	0 0%	21 42%	23 46%	6 12%	50 100%	67,5
PT5	Tersedianya peralatan perekaman KTP-el yang lengkap dan berfungsi dengan baik. (komputer, kursi, meja, peralatan perekaman, dsb.)	0 0%	0 0%	25 50%	25 50%	50 100%	87,5
PT6	Tersedianya fasilitas ruang tunggu yang lengkap dan berfungsi baik. (kursi, pengeras suara, TV, AC, dsb)	0 0%	3 6%	34 68%	13 26%	50 100%	80

PT7	Mudah dalam proses pelayanan perekaman KTP-el	0 0%	1 2%	37 74%	12 24%	50 100%	80,5
PT8	Terdapat area khusus merokok ( <i>smocking area</i> ) yang memadai	12 24%	32 64%	4 8%	2 4%	50 100%	48
PT9	Terdapat ruang menyusui (ASI) yang memadai	7 14%	43 86%	0 0%	0 0%	50 100%	46,5
PT10	Terdapat tempat bermain anak yang memadai	1 2%	2 4%	20 40%	28 56%	50 100%	88,5
PT11	Tersedia toilet yang bersih, nyaman, dan wangi	2 4%	2 4%	11 22%	35 70%	50 100%	89,5
PT12	Petugas pelayanan perekaman KTP-el berseragam rapi	1 2%	2 4%	37 74%	12 24%	50 100%	82
PT13	Tersedia fasilitas khusus yang memudahkan akses pengguna difabel	3 6%	3 6%	10 20%	34 68%	50 100%	87,5
Skor rata-rata							76,7

Sumber: Data primer, 2022

Berdasarkan 4.16 diatas menjelaskan bahwa persepsi pemohon perekaman KTP-el dari dimensi bukti langsung menunjukkan keadaan jawaban responden yang bervariasi. Terdapat lima indikator yang setiap indikatornya diberi skor 1 sampai 4. Angka 1 untuk skor terendah dan angka 4 untuk skor tertinggi.

Indikator pertama dengan pernyataan “Kantor Kecamatan Gempol tersedia lahan parkir yang luas dan rapi” dari 50 responden terdapat 1 responden memberikan jawaban sangat tidak setuju, sebanyak 4 memberikan jawaban tidak setuju, sebanyak 9 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 36 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor persepsi kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 90.

Indikator kedua dengan pernyataan “Kondisi gedung Kecamatan Gempol sehat, luas, dan memadai” dari 50 responden terdapat 1 responden memberikan jawaban sangat tidak setuju, sebanyak 3 memberikan jawaban tidak setuju, sebanyak 35 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 11 responden

memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor persepsi kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 78.

Indikator ketiga dengan pernyataan “Kantor Kecamatan Gempol memiliki ruang tunggu yang sejuk, luas, dan nyaman” dari 50 responden terdapat 1 responden memberikan jawaban sangat tidak setuju, sebanyak 13 memberikan jawaban tidak setuju, sebanyak 27 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 9 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor persepsi kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong baik dengan skor 72.

Indikator keempat dengan pernyataan “Kantor Kecamatan Gempol memiliki ruang perekaman KTP-el yang sejuk, luas, dan nyaman” dari 50 responden tidak terdapat responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju, sebanyak 21 responden memberikan jawaban tidak setuju, sebanyak 23 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 6 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor persepsi kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong baik dengan skor 67,5.

Indikator kelima dengan pernyataan “Tersedia peralatan perekaman KTP-el yang lengkap dan berfungsi dengan baik (komputer, kursi, meja, peralatan perekaman, dsb.)” dari 50 responden terdapat responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju, sebanyak 25 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 25 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor persepsi kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 87,5.

Indikator keenam dengan pernyataan “Tersedia fasilitas ruang tunggu yang lengkap dan berfungsi baik (kursi, pengeras suara, TV, AC, dsb)” dari 50 responden tidak terdapat responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju, sebanyak 3 responden memberikan jawaban tidak setuju, sebanyak 34 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 13 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor persepsi kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 80.

Indikator ketujuh dengan pernyataan “Mudah dalam proses pelayanan perekaman KTP-el” dari 50 responden tidak terdapat responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju, sebanyak 1 responden memberikan jawaban tidak setuju, sebanyak 37 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 12 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor persepsi kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 80,5.

Indikator kedelapan dengan pernyataan “Terdapat area khusus merokok (*smocking area*) yang memadai” dari 50 responden terdapat 12 responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju, sebanyak 32 responden memberikan jawaban tidak setuju, sebanyak 4 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 2 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor persepsi kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong tidak baik dengan skor 48.

Indikator kesembilan dengan pernyataan “Terdapat ruang menyusui (ASI) yang memadai” dari 50 responden terdapat 7 responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju, sebanyak 43 responden memberikan jawaban tidak setuju, dan tidak terdapat responden yang memberikan jawaban setuju dan sangat setuju. Berdasar dari skor persepsi kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong tidak baik dengan skor 46,5.

Indikator kesepuluh dengan pernyataan “Terdapat tempat bermain anak yang memadai” dari 50 responden terdapat 1 responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju, sebanyak 2 responden memberikan jawaban tidak setuju, sebanyak 20 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 28 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor persepsi kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 88,5.

Indikator kesebelas dengan pernyataan “Tersedia toilet yang bersih, nyaman, dan wangi” dari 50 responden terdapat 2 responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju, sebanyak 2 responden memberikan jawaban tidak setuju, sebanyak 11 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 35 responden

memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor persepsi kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 89,5.

Indikator kedua belas dengan pernyataan “Petugas pelayanan perekaman KTP-el berseragam rapi” dari 50 responden terdapat 1 responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju, sebanyak 2 responden memberikan jawaban tidak setuju, sebanyak 37 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 12 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor persepsi kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 82.

Indikator ketiga belas dengan pernyataan “Tersedia fasilitas khusus yang memudahkan akses pengguna difabel” dari 50 responden terdapat 3 responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju, sebanyak 3 responden memberikan jawaban tidak setuju, sebanyak 10 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 34 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor persepsi kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 87,5.

Sedangkan skor persepsi dimensi bukti langsung tergolong kategori sangat baik, hal ini terlihat dari skor rata-rata indikator dari dimensi bukti langsung dengan skor 76,7.

## 2. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Tabel 4.17 Deskripsi persepsi responden (n=50) terhadap dimensi keandalan

No.	Item Pernyataan	Proporsi Pilihan				Total	Skor
		STS 1	TS 2	S 3	SS 4		
PR1	Petugas pelayanan teliti dalam memproses dokumen pembuatan KTP-el	0 0%	1 2%	26 52%	23 46%	50 100%	86
	Pelayanan berjalan sesuai dengan standar pelayanan (SOP) yang berlaku	0 0%	3 6%	33 66%	14 28%	50 100%	80,5

PR3	Petugas cepat/mahir dalam menggunakan peralatan seperti komputer agar pelayanan lebih cepat	0 0%	0 0%	26 52%	24 48%	50 100%	87
Skor rata-rata							84,5

Sumber: Data primer, 2022

Berdasarkan 4.17 di atas menjelaskan bahwa persepsi pemohon perekaman KTP-el dari dimensi kehandalan menunjukkan keadaan jawaban responden yang bervariasi. Terdapat tiga indikator yang setiap indikatornya diberi skor 1 sampai 4. Angka 1 untuk skor terendah dan angka 4 untuk skor tertinggi.

Indikator pertama dengan pernyataan “Petugas pelayanan teliti dalam memproses dokumen pembuatan KTP-el” dari 50 responden tidak terdapat jawaban sangat tidak setuju, sebanyak 1 responden memberikan jawaban kurang setuju, sebanyak 26 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 23 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor persepsi kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 86.

Indikator kedua dengan pernyataan “Pelayanan berjalan sesuai dengan standar pelayanan (SOP) yang berlaku” dari 50 responden tidak terdapat jawaban sangat tidak setuju, sebanyak 3 responden memberikan jawaban tidak setuju, sebanyak 33 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 14 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor persepsi kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 80,5.

Indikator ketiga dengan pernyataan “Petugas cepat/mahir dalam menggunakan peralatan seperti komputer agar pelayanan lebih cepat” dari 50 responden tidak terdapat jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju, sebanyak 26 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 24 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor persepsi kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 87.

Sedangkan skor persepsi dimensi kehandalan tergolong kategori baik, hal ini terlihat dari skor rata-rata indikator dari dimensi kehandalan dengan skor 84,5.

4. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tabel 4.18 Deskripsi persepsi responden (n=50) terhadap dimensi daya tanggap

No.	Item Pernyataan	Proporsi Pilihan				Total	Skor
		STS 1	TS 2	S 3	SS 4		
PRN1	Petugas menyapa dan menanyakan kebutuhan saya	0 0%	13 26%	26 52%	11 22%	50 100%	74
PRN2	Petugas merespon semua pertanyaan saya	0 0%	1 2%	22 44%	27 54%	50 100%	88
PRN3	Petugas melayani proses perekaman KTP-el dengan cepat	0 0%	1 2%	30 60%	19 38%	50 100%	84
PRN4	Petugas bersedia membantu saya saat mengalami kesulitan dalam proses pelayanan perekaman KTP-el	0 0%	0 0%	29 58%	21 42%	50 100%	85,5
PRN5	Tersedia brosur, papan pengumuman dan pemberitahuan yang memadai	15 30%	29 58%	4 8%	2 4%	50 100%	46,5
Skor rata-rata							75,6

Sumber: Data primer, 2022

Berdasarkan 4.18 di atas menjelaskan bahwa persepsi pemohon perekaman KTP-el dari dimensi daya tanggap menunjukkan keadaan jawaban responden yang bervariasi. Terdapat tiga indikator yang setiap indikatornya diberi skor 1 sampai 4. Angka 1 untuk skor terendah dan angka 4 untuk skor tertinggi.

Indikator pertama dengan pernyataan “Petugas menyapa dan menanyakan kebutuhan saya” dari 50 responden tidak terdapat jawaban sangat tidak setuju, sebanyak 13 responden memberikan jawaban tidak setuju, sebanyak 26 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 11 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor persepsi kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong baik dengan skor 74.

Indikator kedua dengan pernyataan “Petugas merespon semua pertanyaan saya” dari 50 responden tidak terdapat responden memberikan jawaban sangat tidak

setuju, sebanyak 1 responden menjawab tidak setuju, sebanyak 22 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 27 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor persepsi kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 88.

Indikator ketiga dengan pernyataan “Petugas melayani proses perekaman KTP-el dengan cepat” dari 50 responden tidak terdapat responden memberikan jawaban sangat tidak setuju, sebanyak 1 responden menjawab tidak setuju, sebanyak 30 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 19 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor persepsi kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 84.

Indikator keempat dengan pernyataan “Petugas bersedia membantu saya saat mengalami kesulitan dalam proses pelayanan perekaman KTP-el” dari 50 responden tidak terdapat pendapat responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju, sebanyak 29 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 21 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor persepsi kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 85,5.

Indikator kelima dengan pernyataan “Tersedia brosur, papan pengumuman dan pemberitahuan yang memadai” dari 50 responden terdapat 15 responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju, sebanyak 29 responden memberikan jawaban tidak setuju, sebanyak 4 responden memberikan jawaban setuju dan sebanyak 2 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor persepsi kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong tidak baik dengan skor 46,5

Sedangkan skor persepsi dimensi daya tanggap tergolong kategori baik, hal ini terlihat dari skor rata-rata indikator dari dimensi daya tanggap dengan skor 75,6.

#### 4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Tabel 4.19 Deskripsi persepsi responden (n=50) terhadap dimensi jaminan

No.	Item Pernyataan	Proporsi Pilihan				Total	Skor
		STS 1	TS 2	S 3	SS 4		
PA1	Petugas memberikan kepastian waktu dalam menyelesaikan pembuatan KTP-el	0 0%	8 16%	29 58%	13 26%	50 100%	77,5
PA2	Petugas memberikan jaminan atas kemungkinan hilangnya berkas	0 0%	1 2%	29 58%	20 40%	50 100%	84,5
PA3	Tersedia fasilitas pengaduan, kritik dan saran yang memadai ( <i>offline &amp; online</i> )	1 2%	5 10%	28 56%	16 32%	50 100%	79,5
Skor rata-rata						80,5	

Sumber: Data primer, 2022

Berdasarkan 4.19 di atas menjelaskan bahwa persepsi pemohon perekaman KTP-el dari dimensi jaminan menunjukkan keadaan jawaban responden yang bervariasi. Terdapat dua indikator yang setiap indikatornya diberi skor 1 sampai 4. Angka 1 untuk skor terendah dan angka 4 untuk skor tertinggi.

Indikator pertama dengan pernyataan “Petugas memberikan kepastian waktu dalam menyelesaikan pembuatan KTP-el” dari 50 responden tidak terdapat responden memberikan jawaban sangat tidak setuju, sebanyak 8 responden memberikan jawaban tidak setuju, sebanyak 29 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 13 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor persepsi kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 77,5.

Indikator kedua dengan pernyataan “Petugas memberikan jaminan kerahasiaan atau keamanan data” dari 50 responden tidak terdapat responden memberikan jawaban sangat tidak setuju, sebanyak 1 responden memberikan jawaban tidak setuju, sebanyak 29 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 20 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor persepsi kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 84,5.

Indikator ketiga dengan pernyataan “Tersedia fasilitas pengaduan, kritik dan saran yang memadai (*offline/online*)” dari 50 responden terdapat 1 responden memberikan jawaban sangat tidak setuju, sebanyak 5 responden memberikan jawaban tidak setuju, sebanyak 28 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 16 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor persepsi kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 79,5.

Sedangkan skor persepsi dimensi jaminan tergolong kategori sangat baik, hal ini terlihat dari skor rata-rata indikator dari dimensi jaminan dengan skor 80,5.

#### 5. Dimensi Empati (*Empathy*)

Tabel 4.20 Deskripsi persepsi responden (n=50) terhadap dimensi empati

No.	Item Pernyataan	Proporsi Pilihan				Total	Skor
		STS 1	TS 2	S 3	SS 4		
PE1	Petugas tidak membedakan (diskriminatif) dalam memberikan pelayanan	0 0%	0 0%	30 60%	20 40%	50 100%	85
PE2	Petugas ramah dalam melayani?	0 0%	0 0%	28 56%	22 44%	50 100%	86
PE3	Petugas sopan dalam melayani?	0 0%	0 0%	29 58%	21 42%	50 100%	85,5
PE4	Mudah untuk menghubungi petugas selama proses pelayanan	0 0%	5 10%	33 66%	12 24%	50 100%	78,5
Skor rata-rata							83,75

Sumber: Data primer, 2022

Berdasarkan 4.20 di atas menjelaskan bahwa persepsi pemohon perekaman KTP-el dari dimensi empati menunjukkan keadaan jawaban responden yang bervariasi. Terdapat empat indikator yang setiap indikatornya diberi skor 1 sampai 4. Angka 1 untuk skor terendah dan angka 4 untuk skor tertinggi.

Indikator pertama dengan pernyataan “Petugas tidak membedakan (diskriminatif) dalam memberikan pelayanan” dari 50 responden tidak terdapat

pendapat pengguna layanan yang memberikan jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju, sebanyak 30 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 20 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor persepsi kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 85.

Indikator kedua dengan pernyataan “Petugas ramah dalam melayani” dari 50 responden tidak terdapat responden memberikan jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju, sebanyak 28 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 22 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor persepsi kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 86.

Indikator ketiga dengan pernyataan “Petugas sopan dalam melayani” dari 50 responden tidak terdapat responden memberikan jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju, sebanyak 29 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 21 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor persepsi kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 85,5.

Indikator keempat dengan pernyataan “Mudah untuk menghubungi petugas selama proses pelayanan” dari 50 responden tidak terdapat pendapat pengguna layanan yang memberikan jawaban sangat tidak setuju, sebanyak 5 responden memberikan jawaban tidak setuju, sebanyak 33 responden memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 12 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasar dari skor persepsi kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 78,5.

Sedangkan skor persepsi dimensi empati tergolong kategori sangat baik, hal ini terlihat dari skor rata-rata indikator dari dimensi empati dengan skor 83,75.

Tabel 4.21 Tabel rekapitulasi persepsi pengguna layanan perekaman KTP-el

No.	Dimensi	Skor	Tingkat Kualitas
	<b>Dimensi Bukti Langsung</b>	<b>76,7</b>	<b>Sangat Baik</b>
	1. Lahan parkir yang luas dan rapi	90	Sangat Baik
	2. Kondisi gedung kantor kecamatan	78	Sangat Baik
	3. Kenyamanan ruang tunggu	72	Baik
	4. Kenyamanan tempat perekaman	67,5	Baik
	5. Peralatan perekaman yang lengkap dan berfungsi	87,5	Sangat Baik
1.	6. Sarana pelayanan yang lengkap	80	Sangat Baik
	7. Kemudahan proses pelayanan	80,5	Sangat Baik
	8. <i>Smocking area</i> yang memadai	48	Tidak Baik
	9. Ruang ASI yang memadai	46,5	Tidak Baik
	10. Tempat bermain anak yang memadai	88,5	Sangat Baik
	11. Tersedianya toilet yang bersih & nyaman	89,5	Sangat Baik
	12. Penampilan petugas dalam melayani	82	Sangat Baik
	13. Tersedia fasilitas khusus difabel	87,5	Sangat Baik
	<b>Dimensi Kehandalan</b>	<b>84,5</b>	<b>Sangat Baik</b>
2.	1. Ketelitian petugas terhadap dokumen	86	Sangat Baik
	2. Pelayanan sesuai standar SOP	80,5	Sangat Baik
	3. Kemampuan petugas menggunakan alat bantu	87	Sangat Baik
	<b>Dimensi Daya Tanggap</b>	<b>75,6</b>	<b>Baik</b>
	1. Petugas menyapa dan menanyakan kebutuhan	74	Baik
	2. Petugas merespon semua pertanyaan pengguna layanan	88	Sangat Baik
3.	3. Petugas melayani dengan cepat	84	Sangat Baik
	4. Ketersediaan petugas untuk membantu pengguna layanan yang kesulitan	85,5	Sangat Baik
	5. Ketersediaan brosur, papan pengumuman dan pemberitahuan	46,5	Tidak Baik
	<b>Dimensi Jaminan</b>	<b>80,5</b>	<b>Sangat Baik</b>
	1. Petugas memberikan kepastian waktu pelayanan	77,5	Sangat Baik
4.	2. Petugas memberikan jaminan kerahasiaan atau keamanan data	86	Sangat Baik
	3. Ketersediaan fasilitas pengaduan, kritik & saran	79,5	Sangat Baik
	<b>Dimensi Empati</b>	<b>83,75</b>	<b>Sangat Baik</b>
	1. Petugas tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan	85	Sangat Baik
5.	2. Petugas bersikap ramah	86	Sangat Baik
	3. Petugas bersikap sopan	85,5	Sangat Baik
	4. Kemudahan menghubungi petugas	78,5	Sangat Baik
	<b>Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan</b>	<b>80,21</b>	<b>Sangat Baik</b>

Sumber: Data primer, 2022

Tabel 4.21 di atas menjelaskan bahwa dari keseluruhan dimensi kualitas pelayanan perekaman KTP-el di Kantor Kecamatan Gempol yang dirasakan

pengguna layanan rata-rata masuk kedalam kategori sangat baik dengan skor 80,21. Rata-rata indikator dimensi bukti langsung (*tangible*) termasuk baik dengan skor 71,85, rata-rata indikator dimensi kehandalan (*reliability*) termasuk baik dengan skor 84,5. Sedangkan rata-rata indikator dimensi daya tanggap (*responsiveness*) termasuk sangat baik dengan skor 75,6, rata-rata indikator jaminan (*assurance*) termasuk sangat baik dengan skor 80,5, dan rata-rata indikator dimensi empati (*empathy*) termasuk sangat baik dengan skor 83,75.

#### 4.6 Analisis Data

Tingkat kualitas pelayanan perekaman KTP-el di Kantor Kecamatan Gempol dapat diketahui dengan melakukan analisis pada data primer dengan metode *Service Quality*, yaitu dengan mengurangi skor persepsi pengguna layanan dengan harapan pengguna layanan yang kemudian akan didapatkan hasil skor *Service Quality*. Hasil rekapitulasi perhitungan *Service Quality* untuk tingkat kualitas pelayanan perekaman KTP-el di Kantor Kecamatan Gempol ditunjukkan dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 4.22 Rekapitulasi perhitungan *Service Quality*

No.	Dimensi	Skor			Tingkat Kualitas
		Harapan	Persepsi	ServQual	
1.	Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> )	89,57	76,7	-12,87	Tidak Baik
2.	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	92,16	84,5	-7,66	Tidak Baik
3.	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	90	75,6	-14,4	Tidak Baik
4.	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	92	80,5	-11,5	Tidak Baik
5.	Empati ( <i>Empathy</i> )	92	83,75	-8,25	Tidak Baik
Skor rata-rata tingkat kualitas pelayanan		91,14	80,21	-10,93	Tidak Baik

Sumber: Data diolah peneliti, 2022

Berdasar pada Tabel 4.22 di atas, terlihat tidak terdapat angka *Service Quality* positif, semua dimensi kualitas pelayanan memperoleh angka *Service Quality*

*Quality* negatif. Dimensi bukti langsung (*tangible*) mendapat skor *Service Quality* -12,87 yang menjelaskan bahwa tingkat kualitas pelayanan perekaman KTP-el di Kantor Kecamatan Gempol pada dimensi ini dikatakan tidak baik, dimensi kehandalan (*reliability*) mendapat skor *Service Quality* -7,66 yang menjelaskan bahwa tingkat kualitas pelayanan pada dimensi ini dikatakan tidak baik, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) mendapat skor *Service Quality* -14,4 yang menjelaskan bahwa tingkat kualitas pelayanan pada dimensi ini dikatakan tidak baik, dimensi jaminan (*assurance*) mendapat skor *Service Quality* -11,5 yang menjelaskan bahwa tingkat kualitas pelayanan pada dimensi ini dikatakan tidak baik, dan dimensi empati (*empathy*) mendapat skor *Service Quality* -8,25 yang menjelaskan bahwa tingkat kualitas pelayanan pada dimensi ini dikatakan tidak baik.

Berdasarkan hasil rekapitulasi perhitungan *Service Quality* di atas, terlihat bahwa kualitas pelayanan dengan nilai *Service Quality* -10,93 yang menjelaskan bahwa tingkat kualitas pelayanan perekaman KTP-el di Kantor Kecamatan Gempol termasuk dalam kategori tidak baik atau belum memenuhi harapan yang diinginkan oleh masyarakat pengguna layanan perekaman KTP-el. Berdasar dari hasil analisis data penelitian tersebut peneliti menyatakan bahwa tingkat kualitas pelayanan perekaman KTP-el di Kantor Kecamatan Gempol secara umum “tidak baik” dengan nilai *Service Quality* negatif.

#### **4.7 Interpretasi Hasil**

Berdasarkan nilai skor yang telah diperoleh dari metode *Service Quality* yang berasal dari lima dimensi kualitas pelayanan serta perolehan rata-rata nilai *Service Quality* untuk kualitas pelayanan memperoleh nilai angka negatif, yaitu -10,93 yang mengartikan bahwa harapan pengguna layanan dengan yang dirasakan pengguna layanan belum tercapai sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan perekaman KTP-el Kantor Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan tidak baik, yang diinterpretasikan sebagai berikut.

##### **4.7.1 Dimensi bukti langsung (*tangible*)**

Berdasar dari perhitungan dimensi bukti langsung ini didapatkan nilai *Service Quality* -12,87 yang diinterpretasikan bahwa kualitas pelayanan dari dimensi bukti langsung dikategorikan kualitasnya tidak baik atau negatif. Perhitungan selisih antara skor harapan dan persepsi menghasilkan nilai negatif sehingga persepsi atas tingkat pelayanan yang dirasakan lebih rendah dibandingkan tingkat pelayanan yang diharapkan, oleh karena itu tingkat pelayanan masuk dalam kategori tidak baik. Hal tersebut dipahami karena yang menjadi harapan pemohon mengenai kualitas pelayanan perekaman KTP-el di Kantor Kecamatan Gempol belum memenuhi harapan pengguna layanan.

Berdasar dari hasil penelitian peneliti dan jawaban responden mengenai kenyamanan ruang tunggu, ruang perekaman dan toilet, kemudahan akses pelayanan, dan kerapian petugas, sarana dan prasarana penunjang seperti komputer, pengeras suara, dsb, keberadaan *smocking area* yang memadai, terdapat responden (pengguna layanan) yang merasa kurang sehingga mempersepsikan tidak memadai.

Ditinjau dari pada kondisi ruangan seperti yang ada pada Gambar 1.2 pada bab 1 bahwa kenyamanan ruang pelayanan dinilai tidak memadai karena ruangan tersebut memiliki plafon yang jebol sehingga pengguna layanan merasa tidak nyaman, selain itu ruang perekaman dinilai terlalu kecil sehingga sempit serta tata ruang didalamnya tidak tertata rapi karena banyak berkas yang diletakkan dilantai sehingga meminimalisir gerak dalam ruangan tersebut. Ruang tunggu pelayanan dirasa kurang memadai karena AC pendingin ruangan mati sehingga terasa panas, serta kursi tunggu bagian belakang dinilai tidak nyaman karena goyang-goyang ketika diduduki. Serta Kantor Kecamatan Gempol tidak memiliki area khusus merokok yang memadai sehingga beberapa pengguna layanan merokok di depan ruang pelayanan, tapi karena pintu masuk selalu terbuka maka asap rokok mengganggu pengguna layanan serta tidak adanya ruang laktasi yang memadai.

#### 4.7.2 Dimensi kehandalan (*reliability*)

Berdasar dari perhitungan dimensi kehandalan ini didapatkan nilai *Service Quality* -7,66 yang diinterpretasikan bahwa kualitas pelayanan dari dimensi

kehandalan dikategorikan kualitasnya tidak baik atau negatif. Perhitungan selisih antara skor harapan dan persepsi menghasilkan nilai negatif sehingga persepsi atas tingkat pelayanan yang dirasakan lebih rendah dibandingkan tingkat pelayanan yang diharapkan, oleh karena itu tingkat pelayanan masuk dalam kategori tidak baik. Hal tersebut dipahami karena yang menjadi harapan pemohon mengenai kualitas pelayanan perekaman KTP-el di Kantor Kecamatan Gempol belum memenuhi harapan pengguna layanan seperti halnya mengenai waktu pelayanan yang dijanjikan tidak sesuai dengan standar operasional prosedur yang ditetapkan sehingga pengguna layanan lama dalam mengantre yang berasal dari teknis.

#### 4.7.3 Dimensi daya tanggap (*responsiveness*)

Berdasar dari perhitungan dimensi daya tanggap ini didapatkan nilai *Service Quality* -14,4 yang diinterpretasikan bahwa kualitas pelayanan dari dimensi daya tanggap dikategorikan kualitasnya tidak baik atau negatif. Perhitungan selisih antara skor harapan dan persepsi menghasilkan nilai negatif sehingga persepsi atas tingkat pelayanan yang dirasakan lebih rendah dibandingkan tingkat pelayanan yang diharapkan, oleh karena itu tingkat pelayanan masuk dalam kategori tidak baik. Hal tersebut dipahami karena yang menjadi harapan pemohon mengenai kualitas pelayanan perekaman KTP-el di Kantor Kecamatan Gempol belum memenuhi harapan pengguna layanan seperti tidak adanya papan informasi/pengumuman/pemberitahuan dan brosur mengenai pelayanan sehingga seringkali pengguna layanan kebingungan mengenai beberapa informasi seputar alur pelayanan dan persyaratan pelayanan.

#### 4.7.4 Dimensi jaminan (*assurance*)

Berdasar dari perhitungan dimensi jaminan ini didapat nilai *Service Quality* -11,5 yang diinterpretasikan bahwa kualitas pelayanan dari dimensi jaminan dikategorikan kualitasnya tidak baik atau negatif. Perhitungan selisih antara skor harapan dan persepsi menghasilkan nilai negatif sehingga persepsi atas tingkat pelayanan yang dirasakan lebih rendah dibandingkan tingkat pelayanan yang diharapkan, oleh karena itu tingkat pelayanan masuk dalam kategori tidak baik. Hal

tersebut dipahami karena yang menjadi harapan pemohon mengenai kualitas pelayanan perekaman KTP-el di Kantor Kecamatan Gempol belum memenuhi harapan pengguna layanan seperti kepastian waktu mengenai selesainya KTP-el terbit. Staf pelayanan perekaman KTP-el menjelaskan bahwa pihak kecamatan tidak bisa secara pasti memberikan kepastian waktu tersebut dikarenakan pihak yang melakukan pencetakan KTP-el yang berwenang adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan, sehingga untuk memberikan kepastian waktu harus mengetahui ketersediaan blangko dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan.

#### 4.7.5 Dimensi empati (*empathy*)

Berdasar dari perhitungan dimensi jaminan ini mendapatkan nilai *Service Quality* -8,25 yang diinterpretasikan bahwa kualitas pelayanan dari dimensi jaminan dikategorikan kualitasnya tidak baik atau negatif. Perhitungan selisih antara skor harapan dan persepsi menghasilkan nilai negatif sehingga persepsi atas tingkat pelayanan yang dirasakan lebih rendah dibandingkan tingkat pelayanan yang diharapkan, oleh karena itu tingkat pelayanan masuk dalam kategori tidak baik. Hal tersebut dipahami karena yang menjadi harapan pemohon mengenai kualitas pelayanan perekaman KTP-el di Kantor Kecamatan Gempol belum memenuhi harapan pengguna layanan seperti ketika pengguna layanan datang ke tempat pelayanan merasa kebingungan dan petugas tidak secara langsung menanyakan kebutuhan pengguna layanan.

## BAB 5

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan peneliti di Kantor Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan mengenai kualitas pelayanan perekaman KTP-el dengan menggunakan metode *Service Quality* dengan lima dimensi pada 50 responden sebagai berikut.

Hasil metode *Service Quality* pada dimensi bukti langsung (*tangible*) yaitu memperoleh hasil skor -12,87 yang diinterpretasikan bahwa kualitas pelayanan dari dimensi bukti langsung dikategorikan kualitasnya rendah karena berdasar dari hasil penelitian peneliti dan jawaban responden menjelaskan bahwa kenyamanan ruang tunggu, ruang perekaman, toilet, kemudahan akses pelayanan, kerapian petugas, peralatan penunjang seperti komputer, pengeras suara, kursi tunggu, AC, kesediaan *smocking area*, ruang ASI, dan atap plafon yang jebol masih dirasa kurang dari harapan dari responden atas persepsi sehingga mendapatkan skor negatif.

Hasil metode *Service Quality* pada dimensi kehandalan (*reliability*) memperoleh hasil skor sebesar -7,66 yang diinterpretasikan bahwa kualitas pelayanan dari dimensi bukti langsung dikategorikan kualitasnya rendah karena berdasar dari hasil penelitian peneliti menjelaskan bahwa lamanya waktu pelayanan yang dijanjikan tidak sesuai dengan standar operasional prosedur sehingga pengguna layanan lama menunggu untuk dilayani karena adanya masalah teknis. Hal tersebut tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan terhadap pelayanan yang cepat dan sesuai sehingga mendapatkan skor negatif.

Hasil metode *Service Quality* pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) memperoleh hasil skor sebesar -14,4 yang diinterpretasikan bahwa kualitas pelayanan dari dimensi bukti langsung dikategorikan kualitasnya rendah karena berdasar dari hasil penelitian peneliti menjelaskan bahwa tidak adanya papan

informasi mengenai pelayanan sehingga menyebabkan pengguna layanan merasa bingung tentang alur pelayanan dan persyaratan pelayanan. Harapan dari pengguna layanan mengenai pelayanan yang jelas, informatif, dan aktual tidak didapatkan pada pelayanan ini sehingga mendapatkan skor negatif.

Hasil metode *Service Quality* pada dimensi jaminan (*assurance*) memperoleh hasil skor sebesar -11,5 yang diinterpretasikan bahwa kualitas pelayanan dari dimensi bukti langsung dikategorikan kualitasnya rendah karena berdasar dari hasil penelitian peneliti dan jawaban responden menjelaskan bahwa pengguna layanan memiliki harapan tinggi atas pelayanan yang diberikan akan memberikan kejelasan kepastian waktu terbitnya KTP-el namun masih perlu menunggu informasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan sehingga tidak ada kepastian waktu yang menyebabkan skor negatif.

Hasil metode *Service Quality* pada dimensi empati (*empathy*) memperoleh hasil skor sebesar -8,25 yang diinterpretasikan bahwa kualitas pelayanan dari dimensi bukti langsung dikategorikan kualitasnya rendah karena berdasar dari hasil penelitian peneliti menjelaskan bahwa pengguna layanan berharap saat datang di tempat pelayanan akan disapa dan ditanyai mengenai kebutuhan pelayanannya, namun petugas tidak menanyai kebutuhannya sehingga pengguna layanan merasa bingung sehingga skor perhitungan menghasilkan negatif.

Akumulasi hasil perhitungan tersebut menghasilkan skor *Service Quality* sebesar -10,93 yang menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan dirasa kurang dari yang diharapkan, sehingga kualitas pelayanan perekaman KTP-el di Kantor Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan tergolong rendah.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas dan yang ditemukan peneliti pada saat di lapangan, maka penelitian berusaha untuk memberikan kontribusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama pelayanan perekaman KTP-el di Kantor Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan, oleh sebab itu peneliti dapat memberikan

saran dari dimensi yang memiliki nilai terendah dan memiliki kepentingan mendesak yang dapat diperbaiki segera sebagai berikut.

1. Meningkatkan daya tanggap maka usaha yang dapat dilakukan adalah dengan menyediakan papan pengumuman/pemberitahuan dan brosur mengenai informasi pelayanan sehingga pengguna layanan mendapatkan informasi dengan mudah.
2. Meningkatkan bukti langsung maka usaha yang dapat dilakukan adalah dengan memperbaiki plafon yang jebol karena menciptakan kekhawatiran runtuh, menyediakan almari arsip sehingga lembaran dokumen yang menumpuk tidak dibiarkan di lantai sehingga tidak membatasi gerak aktivitas di dalam ruang perekaman. Selain itu agar ruang tunggu tidak lagi panas maka AC pendingin ruangan untuk di servis agar dapat bekerja dengan baik, serta kursi ruang tunggu dilakukan penggantian dan pengecekan secara berkala.
3. Meningkatkan jaminan maka usaha yang dapat dilakukan adalah dengan terhubung dengan informasi mengenai kepastian lama waktu untuk menunggu terbitnya KTP-el dan selalu aktif mendapatkan informasi seputar kesediaan blangko oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan.
4. Meningkatkan empati maka usaha yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan sapaan terhadap pengguna layanan dan menanyakan kebutuhannya agar tidak membuat pengguna layanan menjadi merasa tidak diacuhkan.
5. Meningkatkan kehandalan maka usaha yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan pelayanan sesuai dengan estimasi lama waktu tunggu pada standar operasional prosedur dan melakukan pengecekan berkala mengenai server sistem perekaman sehingga meminimalisir lamanya menunggu kepastian akan dilayani.

## DAFTAR PUSTAKA

**Buku**

- Fakrulloh, Z., Wismulyani, E. (2019). *Menuju Masyarakat Tertib Administrasi Kependudukan*. Klaten: Cempaka Putih.
- FISIP UNEJ. (2020). *Buku Pedoman Penyusunan Skripsi*. Jember: UPT Percetakan & Penerbitan Universitas Jember.
- Hadi, Sutrisno. (1991). *Analisis Butir untuk Instrumen Angket, Tes, dan Skala Nilai*. Yogyakarta: FP Universitas Gajah Mada.
- Hardani, dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Rajawali Pers.
- Ibrahim, Amin. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Kurniawan, A., Puspitaningtyas, Z. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ma'ruf Abdullah. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Muhammad. (2019). *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. Aceh: Unimal Press.
- Mukarom, Z., Laksana., M. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mulyadi, Deddy. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Neuman, W. (2017). *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: Indeks Permata Puri Media.
- Sellang, Kamaruddin. (2016). *Administrasi dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Ombak.
- Silalahi, Ulber. (2015). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: Refika Aditama.
- Silalahi, Ulber. (2018). *Metodologi Analisis Data dan Interpretasi Hasil untuk Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- UNEJ. (2016). *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember*. Jember: Jember University Press.
- Usman, H., dan Akbar, P. (2020). *Pengantar Statistika Edisi Ketiga*.
- Yusuf, A. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2011). *Pedoman Umum KORMONEV Pelaksanaan Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi*. Jakarta: Koordinasi, Monitoring dan Evaluasi (KORMONEV) NASIONAL.

### **Peraturan**

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2012 tentang Pemberian Air Susu Ibu Eksklusif
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
- Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Ombudsman RI. (2017). Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No. 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI.
- Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 27 Tahun 2006 tentang Pelimpahan Urusan Pemerintahan Dari Bupati Kepada Camat.
- Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 69 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan.
- Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 57/PUU-IX/2011 tentang Uji Materi Pasal 115 Undang-Undang Kesehatan
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 15 Tahun 2013 tentang Fasilitas Khusus Menyusui dan Memerah Air Susu Ibu

### **Artikel Jurnal**

Sinollah., Masruro. (2019). *Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual – Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen*. Jurnal Dialektika Vol. 4, No. 1.

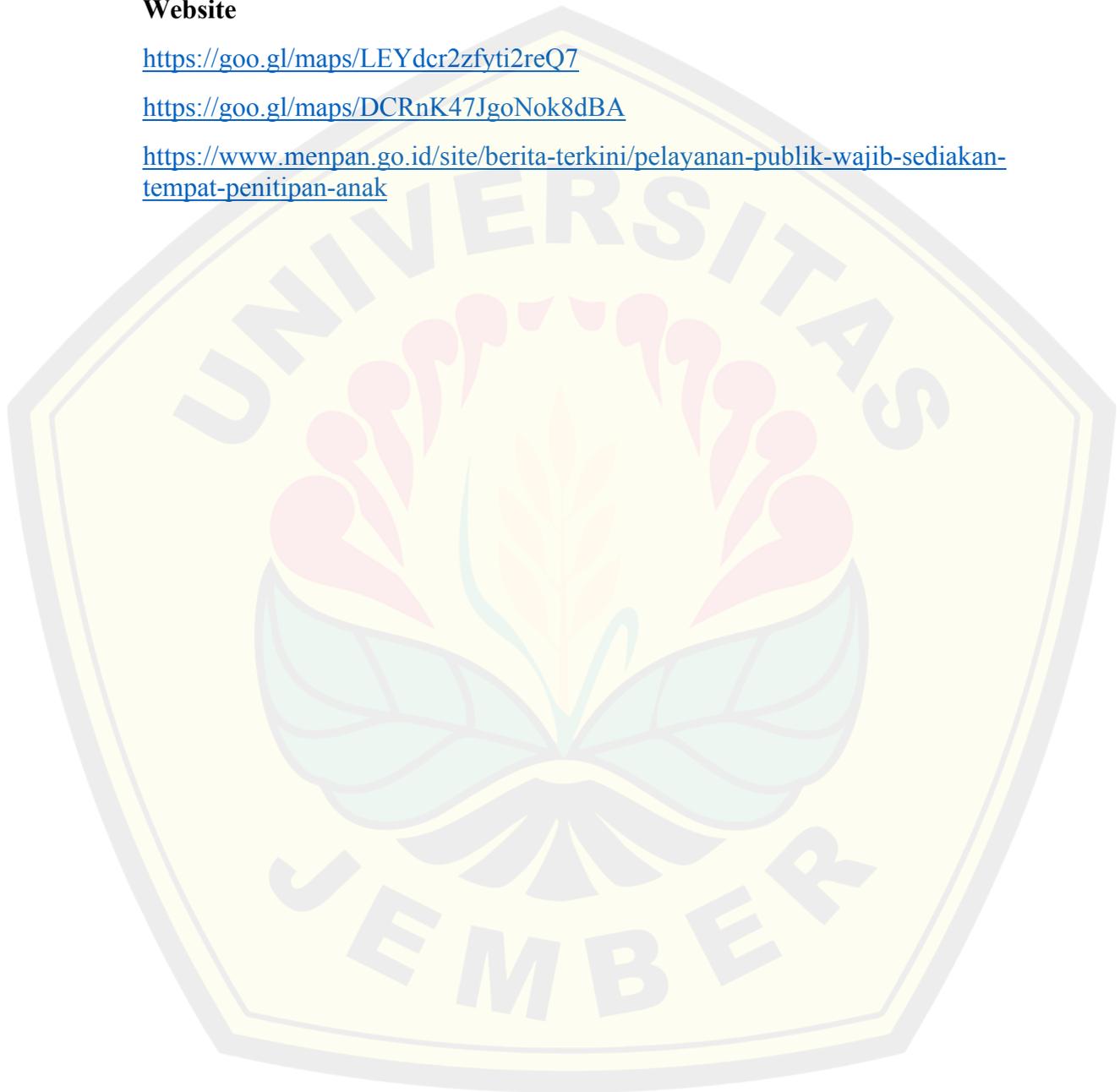
Natalis, Tri. (2015). *Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Pada Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang*. Jurnal S-1 Ilmu Pemerintahan Vol. 4 No. 3.

**Website**

<https://goo.gl/maps/LEYdcr2zfyti2reQ7>

<https://goo.gl/maps/DCRnK47JgoNok8dBA>

<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/pelayanan-publik-wajib-sediakan-tempat-penitipan-anak>



## KUESIONER PENELITIAN

### **Judul Penelitian: Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan**

Kepada  
Yth. Sdr/Sdri  
Di tempat

Dengan hormat,

Kuesioner ini ditujukan untuk membantu pengumpulan data primer penelitian guna penyusunan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan” yang merupakan salah satu syarat bagi peneliti untuk dapat menyelesaikan studi pada Program S1 Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Jember.

Untuk itu saya mohon bantuan Saudara/i untuk bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini dengan sebenar-benarnya. Peneliti berjanji akan menjaga kerahasiaan jawaban Saudara/i dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis.

Atas perhatian dan ketersediaannya, peneliti mengucapkan banyak terimakasih.

Hormat saya,

Yolanda Sukma Dewi  
NIM 180910201048

No. Responden

**KUALITAS PELAYANAN PEREKAMAN KARTU TANDA PENDUDUK  
ELEKTRONIK DI KANTOR KECAMATAN GEMPOL KABUPATEN  
PASURUAN**

**I. Identitas Responden**

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : 1) Laki-laki 2) Perempuan (**Coret yang tidak perlu**)
3. Usia :
4. Pendidikan :

**II. Petunjuk Pengisian**

1. Pengisian kuesioner ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan perekaman KTP-el, dan pendapat atau jawaban saudara akan dirahasiakan oleh peneliti.
2. Bacalah dengan teliti setiap pernyataan dan seluruh kemungkinan jawabannya.
3. Isilah tanda checklist (√) pada kolom sesuai jawaban saudara.
4. Peneliti mengharapkan seluruh pernyataan dapat dijawab dan tidak ada yang terlewatkan.

**III. Keterangan Jawaban**

1. Setiap skor pernyataan terdiri dari skor persepsi dan skor harapan hanya diisi dengan satu jawaban saja.
2. Setiap pernyataan mempunyai 4 alternatif jawaban, meliputi:
  - SS : Sangat Setuju
  - S : Setuju
  - TS : Tidak Setuju
  - STS : Sangat Tidak Setuju

## DAFTAR PERNYATAAN HARAPAN

### 1. Dimensi Bukti Langsung (*Tangible*)

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
HT1	Saya mengharapkan Kantor Kecamatan Gempol memiliki lahan parkir yang luas dan rapi				
HT2	Saya mengharapkan kondisi bangunan gedung kecamatan yang sehat, luas, dan memadai				
HT3	Saya mengharapkan Kantor Kecamatan Gempol memiliki ruang tunggu yang sejuk, luas, dan nyaman				
HT4	Saya mengharapkan Kantor Kecamatan Gempol memiliki ruang perekaman KTP-el yang sejuk, luas, dan nyaman				
HT5	Saya mengharapkan peralatan perekaman KTP-el lengkap dan berfungsi dengan baik. (komputer, kursi, meja, peralatan perekaman, dsb.)				
HT6	Saya mengharapkan tersedia fasilitas ruang tunggu yang lengkap dan berfungsi baik. (kursi, pengeras suara, TV, AC, dsb)				
HT7	Saya mengharapkan kemudahan dalam proses pelayanan perekaman KTP-el				
HT8	Saya mengharapkan terdapat area khusus merokok ( <i>smocking area</i> ) yang memadai				
HT9	Saya mengharapkan terdapat ruang menyusui (ASI) yang memadai				
HT10	Saya mengharapkan terdapat tempat bermain anak yang memadai				
HT11	Saya mengharapkan tersedia toilet yang bersih, nyaman, dan wangi				
HT12	Saya mengharapkan petugas pelayanan perekaman KTP-el berseragam rapi				
HT13	Saya mengharapkan tersedia fasilitas khusus yang memudahkan akses pengguna difabel				

### 2. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
HR1.	Saya mengharapkan petugas pelayanan teliti dalam memproses dokumen pembuatan KTP-el				

HR2.	Saya mengharapkan pelayanan berjalan sesuai dengan standar pelayanan (SOP) yang berlaku				
HR3.	Saya mengharapkan petugas cepat/mahir dalam menggunakan peralatan seperti komputer agar pelayanan lebih cepat				

### 3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
HRN1.	Saya mengharapkan petugas menyapa dan menanyakan kebutuhan saya				
HRN2.	Saya mengharapkan petugas merespon semua pertanyaan saya				
HRN3.	Saya mengharapkan petugas melayani proses perekaman KTP-el dengan cepat				
HRN4.	Saya mengharapkan petugas bersedia membantu saya saat mengalami kesulitan dalam proses pelayanan perekaman KTP-el				
HRN5.	Saya mengharapkan ketersediaan brosur, papan pengumuman dan pemberitahuan				

### 4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
HA1.	Saya mengharapkan petugas memberikan kepastian waktu dalam menyelesaikan pembuatan KTP-el				
HA2.	Saya mengharapkan petugas memberikan jaminan atas kemungkinan hilangnya berkas				
HA3.	Saya mengharapkan tersedianya fasilitas pengaduan, kritik dan saran. ( <i>offline &amp; online</i> )				

### 5. Dimensi Empati (*Empathy*)

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
HE1.	Saya mengharapkan petugas tidak membedakan (diskriminatif) dalam memberikan pelayanan				
HE2.	Saya mengharapkan petugas ramah dalam melayani				

HE3.	Saya mengharapkan petugas sopan dalam melayani				
HE4.	Saya mengharapkan kemudahan untuk menghubungi petugas selama proses pelayanan				



### DAFTAR PERNYATAAN PERSEPSI

#### 1. Dimensi Bukti Langsung (*Tangible*)

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
PT1.	Kantor Kecamatan Gempol tersedia lahan parkir yang luas dan rapi				
PT2.	Kondisi gedung Kecamatan Gempol sehat, luas, dan memadai				
PT3.	Kantor Kecamatan Gempol memiliki ruang tunggu yang sejuk, luas, dan nyaman				
PT4.	Kantor Kecamatan Gempol memiliki ruang perekaman KTP-el yang sejuk, luas, dan nyaman				
PT5.	Tersedianya peralatan perekaman KTP-el yang lengkap dan berfungsi dengan baik. (komputer, kursi, meja, peralatan perekaman, dsb.)				
PT6.	Tersedianya fasilitas ruang tunggu yang lengkap dan berfungsi baik. (kursi, pengeras suara, TV, AC, dsb)				
PT7.	Mudah dalam proses pelayanan perekaman KTP-el				
PT8.	Terdapat area khusus merokok ( <i>smocking area</i> ) yang memadai				
PT9.	Terdapat ruang menyusui (ASI) yang memadai				
PT10.	Terdapat tempat bermain anak yang memadai				
PT11.	Tersedia toilet yang bersih, nyaman, dan wangi				
PT12.	Petugas pelayanan perekaman KTP-el berseragam rapi				
PT13.	Tersedia fasilitas khusus yang memudahkan akses pengguna difabel				

#### 2. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
PR1.	Petugas pelayanan teliti dalam memproses dokumen pembuatan KTP-el				
PR2.	Pelayanan berjalan sesuai dengan standar pelayanan (SOP) yang berlaku				
PR3.	Petugas cepat/mahir dalam menggunakan peralatan seperti komputer agar pelayanan lebih cepat				

**3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
PRN1.	Petugas menyapa dan menanyakan kebutuhan saya				
PRN2.	Petugas merespon semua pertanyaan saya				
PRN3.	Petugas melayani proses perekaman KTP-el dengan cepat				
PRN4.	Petugas bersedia membantu saya saat mengalami kesulitan dalam proses pelayanan perekaman KTP-el				
PRN5.	Tersedia brosur, papan pengumuman dan pemberitahuan yang memadai				

**4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)**

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
PA1.	Petugas memberikan kepastian waktu dalam menyelesaikan pembuatan KTP-el				
PA2.	Petugas memberikan jaminan atas kemungkinan hilangnya berkas				
PA3.	Tersedia fasilitas pengaduan, kritik dan saran yang memadai ( <i>offline &amp; online</i> )				

**5. Dimensi Empati (*Empathy*)**

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
PE1.	Petugas tidak membedakan (diskriminatif) dalam memberikan pelayanan				
PE2.	Petugas ramah dalam melayani?				
PE3.	Petugas sopan dalam melayani?				
PE4.	Mudah untuk menghubungi petugas selama proses pelayanan				

## DIGITAL REPOSITORY UNIVERSITAS JEMBER

**Lampiran Tabel distribusi jawaban harapan responden**

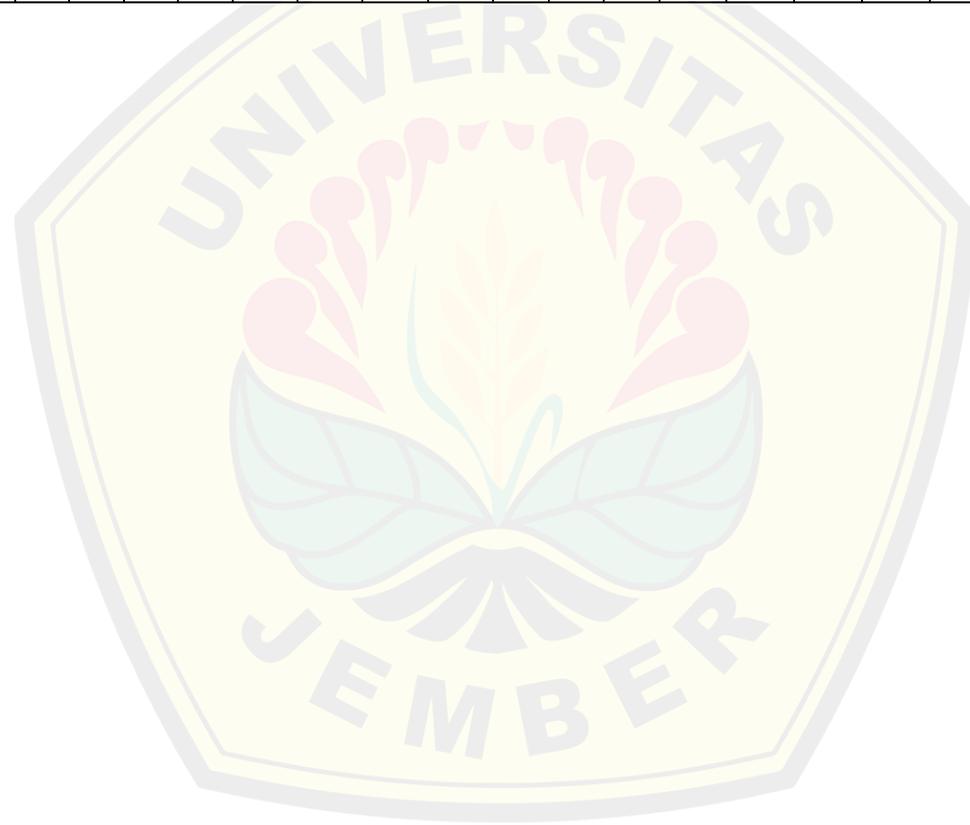
No. Res p	T 1	T 2	T 3	T 4	T 5	T 6	T 7	T 8	T 9	T1 0	T1 1	T1 2	T1 3	R 1	R 2	R 3	Rn 1	Rn 2	Rn 3	Rn 4	Rn 5	A 1	A 2	A 3	E 1	E 2	E 3	E 4
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4
6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
7	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
10	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
14	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3
16	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
17	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4
19	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3
20	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4

## DIGITAL REPOSITORY UNIVERSITAS JEMBER

22	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
23	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	1	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
25	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
26	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4
27	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
28	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	1	4	4	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
33	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
34	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4
37	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
38	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3
40	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
44	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
45	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
46	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4

## DIGITAL REPOSITORY UNIVERSITAS JEMBER

<b>47</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
<b>48</b>	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
<b>49</b>	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4
<b>50</b>	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4



## DIGITAL REPOSITORY UNIVERSITAS JEMBER

**Lampiran Tabel distribusi jawaban persepsi responden**

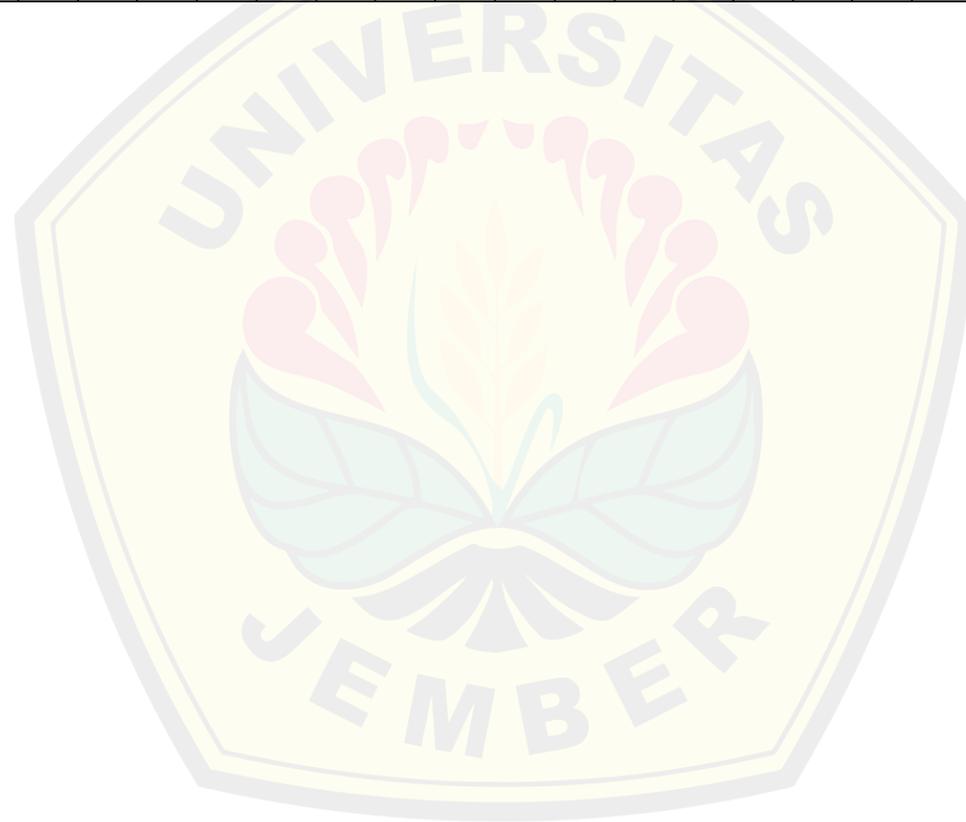
No · Re sp	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T1 0	T1 1	T1 2	T1 3	R1	R2	R3	Rn 1	Rn 2	Rn 3	Rn 4	Rn 5	A1	A2	A3	E1	E2	E3	E4
1	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	3
2	4	3	3	3	4	3	3	2	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
3	4	3	4	4	3	4	4	1	1	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3
4	3	3	3	2	4	3	3	2	2	4	4	3	4	3	2	4	2	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4
5	3	3	3	2	4	3	3	4	2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	1	4	3	3	3	3	3	3
6	3	3	2	3	4	4	2	2	2	3	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3
7	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
8	4	4	2	3	3	3	4	2	2	3	1	4	4	4	3	3	4	4	3	4	1	3	3	3	3	4	4	3
9	2	3	4	3	3	3	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	3
10	4	4	3	3	3	3	3	1	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	1	3	3	3	4	4	4	4
11	4	4	3	4	3	4	3	2	2	4	1	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3
12	4	4	4	3	3	3	4	2	1	2	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	1	3	3	3	4	4	4	3
13	4	2	3	2	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3
14	4	3	2	3	4	2	3	1	2	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	2
15	4	3	3	3	3	4	3	3	1	3	3	3	4	2	3	3	2	3	4	3	1	3	4	4	3	3	3	3
16	3	3	2	2	4	3	3	2	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3
17	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	2	2	4	2	3	3	3	4
18	4	4	3	2	3	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	1	2	4	1	4	3	3	3
19	3	1	2	2	4	3	3	2	2	4	4	3	2	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4
20	3	3	2	2	4	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3

## DIGITAL REPOSITORY UNIVERSITAS JEMBER

22	4	3	3	3	4	4	4	1	2	4	2	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4
23	4	3	3	2	3	3	3	2	2	4	4	3	1	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3
24	4	3	3	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3
25	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2
26	3	3	3	3	4	3	3	1	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3
27	2	2	1	2	4	2	3	2	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	1	4	4	3	3	3	3	3
28	4	3	3	3	4	3	3	1	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4
29	4	3	4	4	3	4	4	2	1	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3
30	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	2	4	4	4	3
31	4	3	4	4	3	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3
32	4	3	3	3	3	3	3	2	1	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3	3	3	4
33	4	3	2	3	4	3	3	2	2	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	2	4	3	3	4	4	4	3
34	4	3	2	2	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3
35	4	3	3	3	3	4	3	2	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	1	3	3	3	4	4	4	4
36	2	3	3	2	4	3	3	1	2	4	4	3	1	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3
37	1	3	2	2	4	3	3	2	2	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	2
38	4	4	2	2	3	3	3	2	1	4	4	3	4	3	3	3	2	4	2	3	2	2	4	3	4	4	3	3
39	4	3	2	2	3	3	3	1	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3
40	4	3	3	2	4	3	3	2	2	3	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3
41	2	3	4	3	3	4	4	2	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3
42	4	4	4	3	3	4	3	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4
43	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	4	4	4	3
44	4	4	3	2	4	3	3	1	2	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3
45	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3
46	4	4	3	2	4	3	3	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3

## DIGITAL REPOSITORY UNIVERSITAS JEMBER

<b>47</b>	4	2	3	2	4	3	4	1	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2
<b>48</b>	4	4	3	3	3	3	4	2	2	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4
<b>49</b>	4	3	2	2	4	3	3	2	2	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3
<b>50</b>	4	3	4	4	3	4	3	1	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4



## Lampiran Tabel perhitungan uji validitas harapan

		Htotal1
HT1	Pearson Correlation	.549**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
HT2	Pearson Correlation	.467**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
HT3	Pearson Correlation	.785**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
HT4	Pearson Correlation	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
HT5	Pearson Correlation	.567**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
HT6	Pearson Correlation	.665**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
HT7	Pearson Correlation	.532**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
HT8	Pearson Correlation	.413**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
HT9	Pearson Correlation	.533**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
HT10	Pearson Correlation	.574*
	Sig. (2-tailed)	.019
	N	50
HT11	Pearson Correlation	.501**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
HT12	Pearson Correlation	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
HT13	Pearson Correlation	.483**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
Htotal1	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	50

\*\*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

		HTOTAL2
HR1	Pearson Correlation	.531**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
HR2	Pearson Correlation	.817**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
HR3	Pearson Correlation	.623**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
HTOTAL2	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	50

\*\*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

		HTOTAL3
HRN1	Pearson Correlation	.713**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
HRN2	Pearson Correlation	.712**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
HRN3	Pearson Correlation	.624**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
HRN4	Pearson Correlation	.654**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
HRN5	Pearson Correlation	.698**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
HTOTAL3	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	50

\*\*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

		HTOTAL4
HA1	Pearson Correlation	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
HA2	Pearson Correlation	.781**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
HA3	Pearson Correlation	.322*
	Sig. (2-tailed)	.023
	N	50
HTOTAL4	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	50

\*\*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

		HTOTAL5
HE1	Pearson Correlation	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
HE2	Pearson Correlation	.761**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
HE3	Pearson Correlation	.655**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
HE4	Pearson Correlation	.567**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
HTOTAL5	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	50

\*\*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

## Lampiran Tabel perhitungan uji validitas persepsi

		Ptotal1
PT1	Pearson Correlation	.442**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
PT2	Pearson Correlation	.466**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	50
PT3	Pearson Correlation	.731**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
PT4	Pearson Correlation	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
PT5	Pearson Correlation	.567**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
PT6	Pearson Correlation	.613**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
PT7	Pearson Correlation	.638**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
PT8	Pearson Correlation	.413**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
PT9	Pearson Correlation	.533**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	50
PT10	Pearson Correlation	.574**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
PT11	Pearson Correlation	.672**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
PT12	Pearson Correlation	.638**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
PT13	Pearson Correlation	.391**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	50
Ptotal1	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	50

\*\*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

		TOTAL2
PR1	Pearson Correlation	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
PR2	Pearson Correlation	.765**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
PR3	Pearson Correlation	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
PTOTAL2	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	50

\*\*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

		PTOTAL3
PRN1	Pearson Correlation	.649**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
PRN2	Pearson Correlation	.651**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
PRN3	Pearson Correlation	.606**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
PRN4	Pearson Correlation	.748**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
PRN5	Pearson Correlation	.319*
	Sig. (2-tailed)	.024
	N	50
PTOTAL3	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	50

\*\*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

		PTOTAL4
PA1	Pearson Correlation	.680**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
PA2	Pearson Correlation	.401**
	Sig. (2-tailed)	.004
	N	50
PA3	Pearson Correlation	.647**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
PTOTAL4	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	50

\*\*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

		PTOTAL5
PE1	Pearson Correlation	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
PE2	Pearson Correlation	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
PE3	Pearson Correlation	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
PE4	Pearson Correlation	.449**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	50
PTOTAL5	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	50

\*\*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

## Lampiran Tabel uji reliabilitas harapan

## Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	50	100.0

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

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	28

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Cronbach's Alpha if Item Deleted
HT1	97.98	.895
HT2	97.86	.895
HT3	98.12	.898
HT4	98.02	.891
HT5	97.90	.894
HT6	98.00	.891
HT7	97.74	.895
HT8	97.98	.890
HT9	98.02	.893
HT10	97.94	.900
HT11	97.74	.893
HT12	98.08	.891
HT13	97.80	.897
HR1	97.72	.897
HR2	97.96	.891
HR3	97.82	.896
HRN1	98.18	.895
HRN2	97.84	.892
HRN3	97.74	.893
HRN4	97.74	.892
HRN5	98.10	.896
HA1	97.88	.894
HA2	98.02	.893
HA3	97.62	.900
HE1	97.92	.897
HE2	97.72	.896
HE3	97.72	.895
HE4	97.88	.894

## Lampiran Tabel uji reliabilitas persepsi

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	50	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.704	28

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PT1	84.56	.724
PT2	85.04	.705
PT3	85.28	.671
PT4	85.46	.670
PT5	84.64	.762
PT6	84.96	.679
PT7	84.94	.687
PT8	86.24	.714
PT9	86.30	.711
PT10	84.64	.722
PT11	84.58	.743
PT12	84.94	.687
PT13	84.66	.724
PR1	84.72	.678
PR2	84.94	.671
PR3	84.68	.685
PRN1	85.20	.669
PRN2	84.64	.684
PRN3	84.80	.683
PRN4	84.74	.674
PRN5	86.30	.715
PA1	85.06	.666
PA2	84.78	.710
PA3	84.98	.706
PE1	84.76	.672
PE2	84.72	.676
PE3	84.74	.670
PE4	85.02	.700

Lampiran r Tabel Koefisien *Product Moment Pearson's*

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

### Lampiran menghitung skor jawaban harapan

#### 1. Dimensi Bukti Langsung

Item pernyataan \ Proporsi Pilihan	Jumlah Nilai Item = Skor jawaban peritem x skor proporsi pilihan	Jumlah skor = $\frac{\text{Jumlah nilai item}}{\text{skor ideal item}} \times 100$
HT1	177	$\frac{177}{4(50)} \times 100 = 88,5$
HT2	183	$\frac{183}{4(50)} \times 100 = 91,5$
HT3	170	$\frac{170}{4(50)} \times 100 = 85$
HT4	175	$\frac{175}{4(50)} \times 100 = 87,5$
HT5	181	$\frac{181}{4(50)} \times 100 = 90,5$
HT6	176	$\frac{176}{4(50)} \times 100 = 88$
HT7	189	$\frac{189}{4(50)} \times 100 = 94,5$
HT8	177	$\frac{177}{4(50)} \times 100 = 88,5$
HT9	175	$\frac{175}{4(50)} \times 100 = 87,5$
HT10	179	$\frac{179}{4(50)} \times 100 = 89,5$
HT11	189	$\frac{189}{4(50)} \times 100 = 94,5$
HT12	172	$\frac{172}{4(50)} \times 100 = 86$
HT13	186	$\frac{186}{4(50)} \times 100 = 93$

#### 2. Dimensi Kehandalan

Item Pernyataan \ Proporsi Pilihan	Jumlah Nilai Item = Skor jawaban peritem x skor proporsi pilihan	Jumlah skor = $\frac{\text{Jumlah nilai item}}{\text{skor ideal item}} \times 100$
HR1	190	$\frac{190}{4(50)} \times 100 = 95$
HR2	178	$\frac{178}{4(50)} \times 100 = 89$
HR3	185	$\frac{185}{4(50)} \times 100 = 92,5$

## 3. Dimensi Daya Tanggap

Item Pernyataan \ Proporsi Pilihan	Jumlah Nilai Item = Skor jawaban peritem x skor proporsi pilihan	Jumlah skor = $\frac{\text{Jumlah nilai item}}{\text{skor ideal item}} \times 100$
HRN1	167	$\frac{167}{4(50)} \times 100 = 83,5$
HRN2	184	$\frac{184}{4(50)} \times 100 = 92$
HRN3	189	$\frac{189}{4(50)} \times 100 = 94,5$
HRN4	189	$\frac{189}{4(50)} \times 100 = 94,5$
HRN5	171	$\frac{171}{4(50)} \times 100 = 85,5$

## 4. Dimensi Jaminan

Item Pernyataan \ Proporsi Pilihan	Jumlah Nilai Item = Skor jawaban peritem x skor proporsi pilihan	Jumlah skor = $\frac{\text{Jumlah nilai item}}{\text{skor ideal item}} \times 100$
HA1	182	$\frac{182}{4(50)} \times 100 = 91$
HA2	175	$\frac{175}{4(50)} \times 100 = 87,5$
HA3	195	$\frac{195}{4(50)} \times 100 = 97,5$

## 5. Dimensi Empati

Item Pernyataan \ Proporsi Pilihan	Jumlah Nilai Item = Skor jawaban peritem x skor proporsi pilihan	Jumlah skor = $\frac{\text{Jumlah nilai item}}{\text{skor ideal item}} \times 100$
HE1	181	$\frac{181}{4(50)} \times 100 = 90,5$
HE2	190	$\frac{190}{4(50)} \times 100 = 95$
HE3	190	$\frac{190}{4(50)} \times 100 = 95$
HE4	175	$\frac{175}{4(50)} \times 100 = 87,5$

### Lampiran menghitung skor jawaban persepsi

#### 1. Dimensi Bukti Langsung

Item Pernyataan \ Proporsi Pilihan	Jumlah Nilai Item = Skor jawaban peritem x skor proporsi pilihan	Jumlah skor = $\frac{\text{Jumlah nilai item}}{\text{skor ideal item}} \times 100$
PT1	180	$\frac{180}{4(50)} \times 100 = 90$
PT2	156	$\frac{156}{4(50)} \times 100 = 78$
PT3	144	$\frac{144}{4(50)} \times 100 = 72$
PT4	135	$\frac{135}{4(50)} \times 100 = 67,5$
PT5	175	$\frac{175}{4(50)} \times 100 = 87,5$
PT6	160	$\frac{160}{4(50)} \times 100 = 80$
PT7	161	$\frac{161}{4(50)} \times 100 = 80,5$
PT8	96	$\frac{96}{4(50)} \times 100 = 48$
PT9	93	$\frac{93}{4(50)} \times 100 = 46,5$
PT10	177	$\frac{177}{4(50)} \times 100 = 88,5$
PT11	179	$\frac{179}{4(50)} \times 100 = 89,5$
PT12	164	$\frac{164}{4(50)} \times 100 = 82$
PT13	175	$\frac{175}{4(50)} \times 100 = 87,5$

#### 2. Dimensi Kehandalan

Item Pernyataan \ Proporsi Pilihan	Jumlah Nilai Item = Skor jawaban peritem x skor proporsi pilihan	Jumlah skor = $\frac{\text{Jumlah nilai item}}{\text{skor ideal item}} \times 100$
PR1	172	$\frac{172}{4(50)} \times 100 = 86$
PR2	161	$\frac{161}{4(50)} \times 100 = 80,5$
PR3	174	$\frac{174}{4(50)} \times 100 = 87$

## 3. Dimensi Daya Tanggap

Item Pernyataan \ Proporsi Pilihan	Jumlah Nilai Item = Skor jawaban peritem x skor proporsi pilihan	Jumlah skor = $\frac{\text{Jumlah nilai item}}{\text{skor ideal item}} \times 100$
PRN1	148	$\frac{148}{4(50)} \times 100 = 74$
PRN2	176	$\frac{176}{4(50)} \times 100 = 88$
PRN3	168	$\frac{168}{4(50)} \times 100 = 84$
PRN4	171	$\frac{171}{4(50)} \times 100 = 85,5$
PRN5	93	$\frac{93}{4(50)} \times 100 = 46,5$

## 4. Dimensi Jaminan

Item Pernyataan \ Proporsi Pilihan	Jumlah Nilai Item = Skor jawaban peritem x skor proporsi pilihan	Jumlah skor = $\frac{\text{Jumlah nilai item}}{\text{skor ideal item}} \times 100$
PA1	155	$\frac{155}{4(50)} \times 100 = 77,5$
PA2	169	$\frac{169}{4(50)} \times 100 = 84,5$
PA3	159	$\frac{159}{4(50)} \times 100 = 79,5$

## 5. Dimensi Empati

Item Pernyataan \ Proporsi Pilihan	Jumlah Nilai Item = Skor jawaban peritem x skor proporsi pilihan	Jumlah skor = $\frac{\text{Jumlah nilai item}}{\text{skor ideal item}} \times 100$
PE1	170	$\frac{170}{4(50)} \times 100 = 85$
PE2	172	$\frac{172}{4(50)} \times 100 = 86$
PE3	171	$\frac{171}{4(50)} \times 100 = 85,5$
PE4	157	$\frac{157}{4(50)} \times 100 = 78,5$

**Lampiran tabel Surat Edaran MENPAN RI No. SE/10/M.PAN/7/2005  
tentang Daftar Prioritas Utama Pelayanan Publik**

No.	Sektor	Jenis layanan
1.	Layanan Administrasi Kependudukan	1. KTP 2. Akte Kelahiran 3. Catatan Sipil 4. Akte Kematian 5. Akte Nikah/Ceraai 6. Kartu Keluarga
2.	Layanan Kepolisian	1. STNK DAN BPKB 2. Surat Izin Mengemudi (SIM) 3. Penyelesaian Laporan Pengaduan Masyarakat
3.	Layanan Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi	1. SIUP, SITU, Tanda Daftar Perusahaan 2. Metrologi/Tera 3. Pengujian Hasil Industri 4. Kredit Usaha
4.	Layanan Cukai dan Pajak	1. Bea Masuk 2. Cukai 3. NPWP 4. Pelayanan Pembayaran Pajak
5.	Layanan Kesehatan	1. Rumah Sakit 2. Puskesmas 3. Posyandu
6.	Layanan Imigrasi	1. Pengurusan Paspor 2. Pengurusan Keimigrasian lainnya
7.	Layanan Perhubungan	1. Izin Usaha Angkutan Darat/Laut/Udara 2. Pelayanan Bandara/Pelabuhan/Stasiun/Terminal Bis 3. Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor
8.	Layanan Ketenagakerjaan	1. Kartu Kuning (Pencari Kerja) 2. Informasi Kesempatan Kerja 3. Penempatan Tenaga Kerja 4. Pelayanan TKI di Bandara dan Pelabuhan Laut
9.	Layanan Pertanahan dan Pemukiman	1. Pengurusan Sertifikat Tanah 2. Pengurusan Pengalihan atas Tanah 3. IMB 4. Izin Lokasi Industri/Perdagangan 5. HO 6. AMDAL
10.	Layanan Pendidikan	1. Pendidikan Dasar 2. Pendidikan Menengah 3. Pendidikan lainnya
11.	Layanan Penanaman Modal	1. Izin PMA 2. Izin PMDN 3. Informasi Potensi Investasi

Sumber: Pedoman Umum KORMONEV Pelaksanaan Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi, 2011

## Lampiran Surat izin penelitian oleh LP2M Universitas Jember



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
Jl. Kalimantan 37 Jember, Telp (0331) 337818, 339385 Fax (0331) 337818  
Laman : [lp2m.unej.ac.id](http://lp2m.unej.ac.id) - Email : [lp2m@unej.ac.id](mailto:lp2m@unej.ac.id)

Nomor : 0908 /UN25.3.1/LT/2022  
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian Mahasiswa

14 Februari 2022

Yth. Kepala  
Badan Kesatuan Bangsa dan Politik  
Kabupaten Pasuruan  
Di  
Pasuruan

Memperhatikan surat dari Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember nomor 863/UN25.1.2/PG/2022 tanggal 7 Februari 2022 perihal Permohonan Ijin Penelitian,

Nama : Yolanda Sukma Dewi  
NIM : 180910201048  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Negara  
Alamat : Jl. Kejapanan RT/RW 3/23 Gempol-Pasuruan  
Judul Penelitian : "Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik di Kantor Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan"  
Lokasi Penelitian : Kantor Kecamatan Gempol-Kab. Pasuruan  
Pelaksanaan : Bulan Februari-April 2022

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.

a.n. Ketua  
Sekretaris II  
  
Dr. Eendi Setyawan, S.H., M.H.  
NIP. 197202171998021001

Tembusan Yth.  
1. Camat Gempol;  
2. Dekan FISIP Universitas Jember;  
3. Mahasiswa ybs;  
4. Arsip.

## Lampiran Surat izin observasi penelitian oleh Bakesbangpol Kab. Pasuruan



PEMERINTAH KABUPATEN PASURUAN  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
 Jl. Panglima Sudirman No. 54 Telp. (0343) 424162 Fax. (0343) 411553  
 Email : bakesbangpol@pasurungkab.go.id

**REKOMENDASI MAGANG/SURVEY/PENELITIAN**  
 NO. 072 / 27 / 424.104/SUR/RES/2022

Dasar

1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 316), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 168).
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 7 Tahun 2014 tentang Perubahan atas peraturan Menteri Dalam Negeri No. 64 Tahun 2011.
3. Surat dari Universitas Jember, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Tanggal 12 Januari 2022 Nomor : 316/UN25.1.2/SP/2022. Perihal Permohonan Ijin Konsultasi Penelitian, atas nama :

YOLANDA SUKMA DEWI

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Pemerintah Kabupaten Pasuruan, memberikan Rekomendasi Kepada :

Nama : YOLANDA SUKMA DEWI  
 NIM : 180910201048  
 Alamat : Penanggungan RT.003 RW.023 Desa Kejapanan Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan  
 Pekerjaan/Jabatan : Mahasiswa  
 Instansi/Organisasi : Universitas Jember  
 Kebangsaan : Indonesia  
 Judul Penelitian : "KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK DI KANTOR KECAMATAN GEMPOL, KABUPATEN PASURUAN"

Tujuan : Konsultasi Penelitian  
 Bidang Penelitian : Administrasi Negara  
 penanggung Jawab : YOLANDA SUKMA DEWI  
 Anggota/Peserta : 1. -  
 2. -  
 3. -  
 4. -  
 5. -  
 6. -  
 7. -  
 8. -  
 9. -

Waktu Penelitian : 1 (satu) Bulan TMT Surat dikeluarkan

Lokasi Penelitian : Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan

Kewajiban Peserta

1. Berkewajiban menghormati dan mentaati Peraturan dan tata tertib di daerah setempat/lokasi penelitian/survey/kegiatan;
2. Pelaksanaan penelitian agar tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan keamanan dan ketertiban di daerah/lokasi setempat;
3. Berkewajiban melaporkan hasil penelitian dan sejenisnya kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Pemerintah Kabupaten Pasuruan dalam kesempatan pertama.

Pasuruan, 17 Januari 2022  
 Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik  
 Kabupaten Pasuruan  
 Kepala Bidang Kesatuan Bangsa

BAKHUAR P BACHRI, SH, MM  
 Benata Tingkat I  
 NIP. 19741203 200701 1 008

**TEMBUSAN :**  
 Yth.

1. Sdr. Camat Gempol Kabupaten Pasuruan;
2. Arsip.
3. -
4. -
5. -
6. -
7. -
8. -
9. -
10. -

## Lampiran Surat izin penelitian oleh Bakesbangpol Kabupaten Pasuruan



PEMERINTAH KABUPATEN PASURUAN  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
 Jl. Panglima Sudirman No. 54 Telp. (0343) 424162 Fax. (0343) 411553  
 Email : bakesbangpol@pasuruankab.go.id

**REKOMENDASI MAGANG/SURVEY/PENELITIAN**  
 NO. 072 / 57 /424.104/SUR/RES/2022

## Dasar

1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 316), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 168).
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 7 Tahun 2014 tentang Perubahan atas peraturan Menteri Dalam Negeri No. 64 Tahun 2011.
3. Surat dari Universitas Jember, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Tanggal 14 Februari 2022 Nomor : 0908/UN25.3.1/LT/2022. Perihal Permohonan Ijin Penelitian, atas nama :

YOLANDA SUKMA DEWI

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Pemerintah Kabupaten Pasuruan, memberikan Rekomendasi Kepada :

Nama : YOLANDA SUKMA DEWI  
 NIM : 180910201048  
 Alamat : Penanggung RT.003 RW.023 Desa Kejapanan Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan  
 Pekerjaan/Jabatan : Mahasiswa  
 Instansi/Organisasi : Universitas Jember  
 Kebangsaan : Indonesia  
 Judul Penelitian : "KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK DI KANTOR KECAMATAN GEMPOL, KABUPATEN PASURUAN"

Tujuan : Penelitian  
 Bidang Penelitian : Administrasi Negara  
 penanggung Jawab : YOLANDA SUKMA DEWI  
 Anggota/Peserta :  
 1. -  
 2. -  
 3. -  
 4. -  
 5. -  
 6. -  
 7. -  
 8. -  
 9. -

Waktu Penelitian : Februari - April 2022

Lokasi Penelitian : Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan

Kewajiban Peserta

1. Berkewajiban menghormati dan mentaati Peraturan dan tata tertib di daerah setempat/lokasi penelitian/survey/kegiatan;
2. Pelaksanaan penelitian agar tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan keamanan dan ketertiban di daerah/lokasi setempat;
3. Berkewajiban melaporkan hasil penelitian dan sejenisnya kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Pemerintah Kabupaten Pasuruan dalam kesempatan pertama.

Pasuruan, 15 Februari 2022  
 An. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik  
 Kabupaten Pasuruan  
 Kepala Bidang Iwas yang Eksosbud dan Agama  
  
**RAHMAT MULYONO, S.Sos, MM**  
 Pembina  
 NIP. 19730416 199303 1 006

**TEMBUSAN :**

Yth.

1. Sdr. Camat Gempol Kabupaten Pasuruan;
2. Arsip.
3. -
4. -
5. -
6. -
7. -
8. -
9. -
10. -

## Lampiran Surat izin penelitian oleh FISIP Universitas Jember



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
**UNIVERSITAS JEMBER**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
Jl. Kalimantan – Kampus Tegalboto Jember 68121  
Telp. (0331) 335586, 331342 Fax. (0331) 335586

Nomor : 316/UN25.1.2/SP/2022  
Lampiran : Satu eksemplar  
Perihal : Permohonan Izin Konsultasi Penelitian

12 Januari 2022

Yth. Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik  
Kabupaten Pasuruan  
Jl. Panglima Sudirman No. 54, Purworejo,  
Kec. Purworejo, Kota Pasuruan Jawa Timur

Diberitahukan dengan hormat bahwa mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang akan menyelesaikan studinya, diwajibkan untuk menyelesaikan Skripsi. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon Saudara memperkenankan mahasiswa kami :

Nama : Yolanda Sukma Dewi  
NIM : 180910201048  
Jurusan/ Program Studi : Ilmu Administrasi/ Ilmu Administrasi Negara

Untuk melaksanakan Konsultasi penelitian awal di Kepala Baskesbangpol Kabupaten Pasuruan, adapun data dan informasi digunakan untuk penelitian awal skripsi dengan judul : Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik Di Kantor Kecamatan Gempol, Kabupaten Pasuruan. Bersama ini kami lampirkan Proposal Penelitian Awal.

Atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih.



Wakil Dekan I  
Dr. Zarah Puspitaningtyas,  
S.Sos, SE, QIA, QGIA, QWP  
MIP 197902202002122001

Lampiran surat telah melaksanakan penelitian di Kantor Kecamatan Gempol



**PEMERINTAH KABUPATEN PASURUAN  
KECAMATAN GEMPOL**

Email : gempol kecamatan@gmail.com  
Jalan Raya Gempol 01 Telp. ( 0343 ) 852002 Kode pos 67155

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN

Nomor : 420/249/424.303/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini Pemerintah Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	: Yolanda Sukma Dewi
NIM	: 180910201048
Program Study	: Ilmu Administrasi Negara
Fakultas	: Ilmu Sosial & Ilmu Politik
Waktu Penelitian	: 21 Februari s/d 28 April 2022
Tempat Penelitian	: Kantor Kecamatan Gempol

Yang mana nama tersebut di atas telah selesai melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Gempol dengan judul "Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik di Kantor Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan" mulai tanggal 21 Februari s/d 28 April 2022.

Demikian surat keterangan ini kami berikan kepada yang bersangkutan untuk dapat digunakan seperlunya.

a.n CAMAT GEMPOL

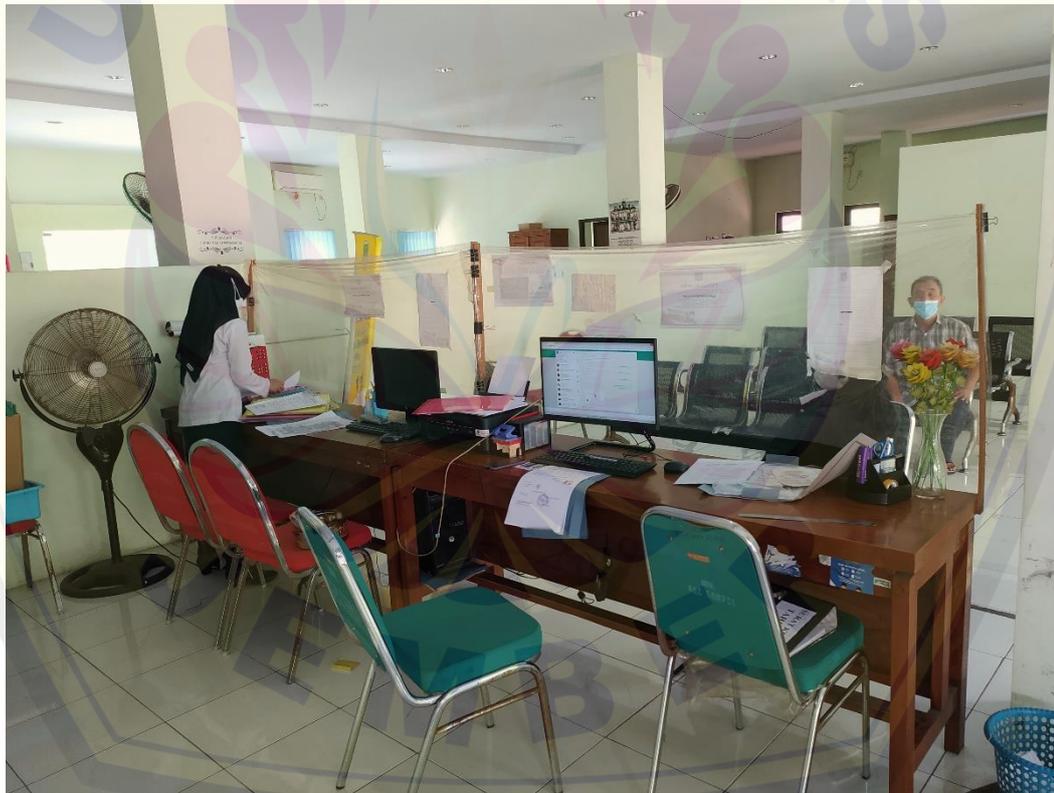


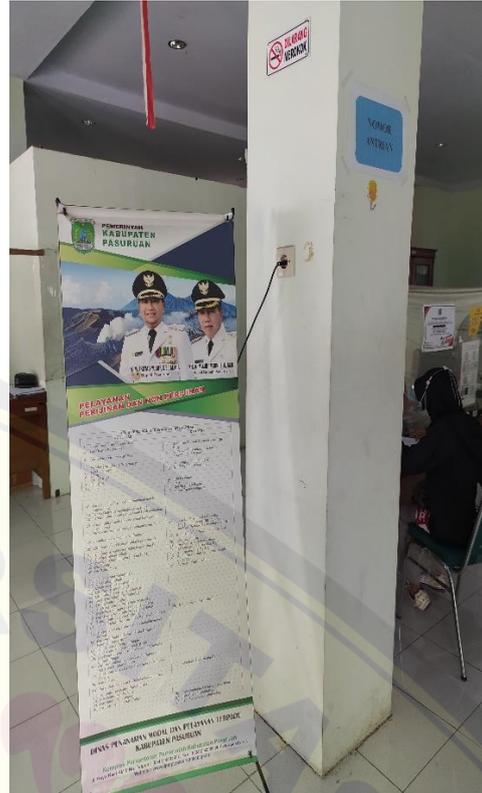
Lampiran dokumentasi pengisian kuesioner oleh responden



Lampiran Dokumentasi ruang pelayanan lokasi penelitian



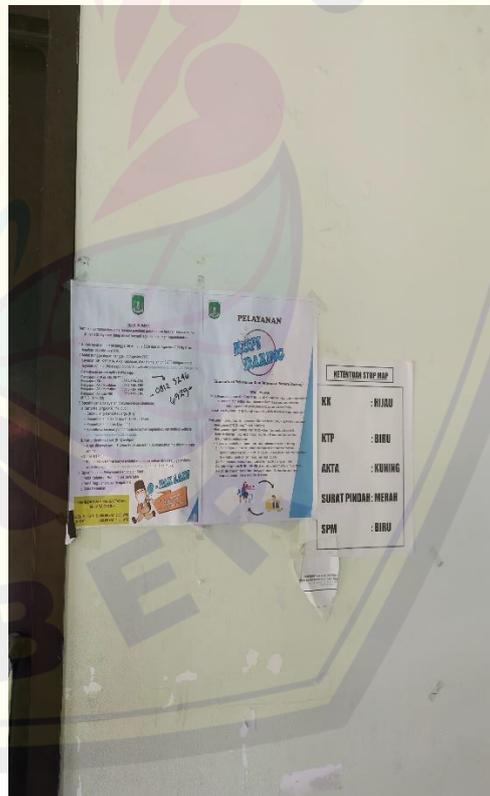




**PELAYANAN PERIJINAN DAN NON PERIJINAN**

**JENIS PERIZINAN BERUSAHA YG DITERBITKAN**

Melalui OSS	DPMTSP
1. Nomor Induk Berusaha (NIB)	3. Surat Izin Praktek Dokter Hewan (SIP-Drh)
2. Izin Usaha Peternakan	5. Surat Izin Pelayanan Jasa Medik Veteriner (SIPZ-MV)
4. Surat Izin Veteriner (SIVET)	8. Izin Lingkungan (dambang)
6. Pendaftaran Usaha Peternakan	10. Izin TPS B3 (Lembang)
7. Izin Lingkungan	14. Izin Reklame
9. SPPL	15. IMB
11. Izin TPS-B3	16. Sertifikat Lahan Pungsi
12. Izin PIAL	17. Sewa Tanah Pangan
13. IUJK	
18. Tanda Daftar Kapal Perikanan untuk nelayan kecil	
19. Tanda Daftar pembudidayaan ikan Kecil	
20. Tanda daftar usaha pengolahan hasil perikanan	
21. Tanda daftar usaha pengemasan bagi petambak garam kecil	
22. Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga	23. Surat Izin Praktek Ahli Teknologi Laboratorium Medik (SIP-ATLM)
24. Sertifikat Higien Sanitasi Pangan	25. Surat Izin Praktek Elektromedik (SIP-PE)
26. Izin Mendirikan Rumah Sakit type C dan D	27. Surat Pendaftaran Persewa Transmisi
28. Izin Operasional Rumah Sakit type C dan D	29. Izin UKL/UKP Gijih
30. Izin Operasional Klinik	31. Izin Operasional Prosesmes
32. Izin Operasional Laboratorium Klinis	33. Izin Operasional Transmisi Darah
34. Izin Apotik	35. Izin Operasional Pusat Control
36. Izin Toko Obat	37. Surat Izin Praktek Apoteker Terapan (SIP-AT)
38. Izin Toko Alat Kesehatan	39. Surat Izin Digital (SID)
40. Izin Usaha Industri	
41. Izin Kawasan Industri	
42. Izin Pertambangan Industri	
43. Izin pertambangan Karbonat Industri	
44. Surat Izin Usaha Perdagangan	
45. Tanda Daftar Gudang	
46. Izin Surat Istimak Peternakan Warasaha	
47. Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang	
48. Izin Usaha Angkutan orang dan barang	
49. Tanda daftar Usaha Peternakan	50. Nomor ISKA Kesehatan (*)
51. Izin Mendirikan Program atau Satuan Pendidikan	
52. Izin penyelenggaraan satuan pendidikan non formal	
53. Izin Penanaman/Perubahan Program Kegiatan pada CBRK	
54. Izin Koperasi Sempurna	
55. Izin Usaha Mikro dan Kecil (UMK)	
56. Izin Pertokoan Koperasi Cabang Pembantu	
57. Izin Usaha Mikro dan Kecil Cabang Pembantu Koperasi dan/atau Persewa	
58. Izin Mendirikan Kantor Koperasi Sempurna	
59. Izin Lahan	60. Izin Usaha Jasa Ruang Daerah
61. Izin Usaha Jasa Ruang Daerah	
62. Izin Usaha Jasa Ruang Daerah	
63. Izin Usaha Jasa Ruang Daerah	
64. Izin Usaha Jasa Ruang Daerah	
65. Izin Usaha Jasa Ruang Daerah	
66. Izin Usaha Jasa Ruang Daerah	
67. Izin Usaha Jasa Ruang Daerah	
68. Izin Usaha Jasa Ruang Daerah	
69. Izin Usaha Jasa Ruang Daerah	
70. Izin Usaha Jasa Ruang Daerah	
71. Izin Usaha Jasa Ruang Daerah	
72. Izin Usaha Jasa Ruang Daerah	
73. Izin Usaha Jasa Ruang Daerah	
74. Izin Usaha Jasa Ruang Daerah	
75. Izin Usaha Jasa Ruang Daerah	
76. Izin Usaha Jasa Ruang Daerah	
77. Izin Usaha Jasa Ruang Daerah	
78. Izin Usaha Jasa Ruang Daerah	
79. Izin Usaha Jasa Ruang Daerah	
80. Izin Usaha Jasa Ruang Daerah	
81. Izin Usaha Jasa Ruang Daerah	
82. Izin Usaha Jasa Ruang Daerah	
83. Izin Usaha Jasa Ruang Daerah	
84. Izin Usaha Jasa Ruang Daerah	
85. Izin Usaha Jasa Ruang Daerah	
86. Izin Usaha Jasa Ruang Daerah	
87. Izin Usaha Jasa Ruang Daerah	
88. Izin Usaha Jasa Ruang Daerah	
89. Izin Usaha Jasa Ruang Daerah	
90. Izin Usaha Jasa Ruang Daerah	
91. Izin Usaha Jasa Ruang Daerah	
92. Izin Usaha Jasa Ruang Daerah	
93. Izin Usaha Jasa Ruang Daerah	
94. Izin Usaha Jasa Ruang Daerah	
95. Izin Usaha Jasa Ruang Daerah	
96. Izin Usaha Jasa Ruang Daerah	
97. Izin Usaha Jasa Ruang Daerah	
98. Izin Usaha Jasa Ruang Daerah	
99. Izin Usaha Jasa Ruang Daerah	
100. Izin Usaha Jasa Ruang Daerah	



**Lampiran Dokumentasi peralatan perekaman data KTP-el**



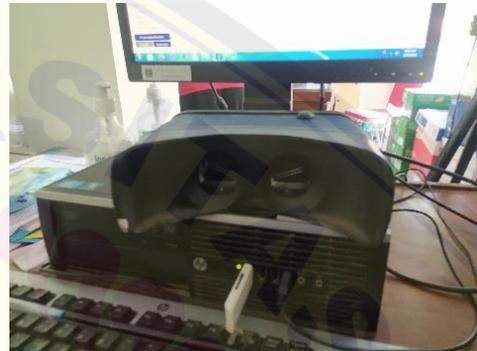
Kamera pemotret identitas wajah dalam KTP-el



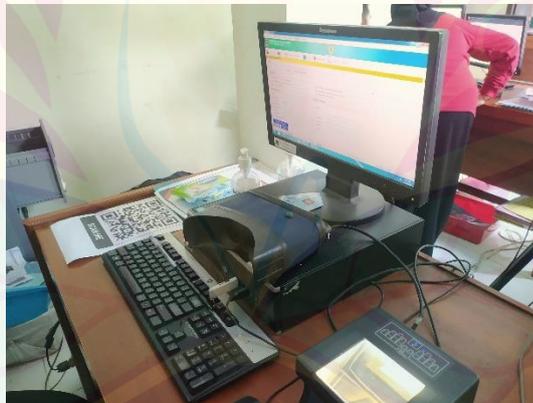
Alat pemindai sidik jari dalam KTP-el



Alat pemindai tanda tangan dalam KTP-el



Alat pemindai iris mata dalam KTP-el



Komputer alat bantu perekaman KTP-el