



**PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN KARTU
KELUARGA PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL DENGAN GALERI PELAYANAN *MALL*
ROXY SQUARE KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Oleh

Silvyatus Sofyah

NIM 150910201018

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

2020



**PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN KARTU
KELUARGA PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL DENGAN GALERI PELAYANAN MALL
ROXY SQUARE KABUPATEN JEMBER**

*Comparison of The Quality of Family Card Services at The Office of
Demography and Civil Record with The Gallery Service at Roxy
Square Mall in Jember Regency*

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

Silvyatus Sofyah

NIM 150910201018

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

2020

PERSEMBAHAN

Dengan penuh syukur, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Ibu Sutiyani dan Bapak Kusnadi. Terima kasih atas kasih sayang, perjuangan, motivasi, dan segala pengorbanan serta doa-doa yang selalu menyertai langkahku;
2. Adikku tersayang, Arifatul Muvidah yang selalu menyemangatiku dan mendoakanku;
3. Guru-guruku sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi; dan
4. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.

(terjemahan Surat *Al- Insyirah* ayat 6)¹

Jika kamu tidak dapat terbang maka berlailah, jika kamu tidak dapat berlari maka berjalanlah, jika kamu tidak dapat berjalan maka merangkaklah. Namun apapun yang kamu lakukan harus tetap bergerak maju.²

¹ Departemen Agama Republik Indonesia. 2010. *Al Quran*. Semarang: CV Karya Putra Utama.

² https://jagokata.com/kata-bijak/dari-martin_luther_king.html

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

nama : Silvyatus Sofyah

NIM : 150910201018

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Perbandingan Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Galeri Pelayanan *Mall Roxy Square* Kabupaten Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. 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 mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 23 Maret 2020

Yang menyatakan,

Silvyatus Sofyah

NIM 150910201018

SKRIPSI

PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN KARTU KELUARGA PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DENGAN GALERI PELAYANAN *MALL ROXY SQUARE* KABUPATEN JEMBER

Oleh

Silvyatus Sofyah

150910201018

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Rachmat Hidayat S.Sos, MPA., Ph.D

Dosen Pembimbing Anggota : Dr. Sutomo, M.Si

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Perbandingan Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Galeri Pelayanan *Mall Roxy Square* Kabupaten Jember” karya Silvyatus Sofyah telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Senin, 11 Mei 2020

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua,

Pembimbing Utama,

Drs. Abdul Kholiq Azhari, M.Si
NIP 195607261989021001

Rachmat Hidayat S.Sos, MPA., Ph.D
NIP 198103222005011001

Pembimbing Anggota,

Anggota I,

Dr. Sutomo, M.Si
NIP 196503121991031003

Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si
NIP 195805101987022001

Mengesahkan
Penjabat Dekan,

Prof. Dr. Hadi Prayitno, M.Kes
NIP 196106081988021001

RINGKASAN

Perbandingan Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Galeri Pelayanan *Mall Roxy Square* Kabupaten Jember; Silvyatus Sofyah; 150910201018; 2020; 131 halaman; Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan pemenuhan kebutuhan setiap warga negara dan penduduk yang dapat berupa barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Meskipun didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang sama, penyelenggaraan pelayanan publik di setiap daerah tentu berbeda. Adanya perbedaan tersebut memunculkan ruang perbandingan yang dapat dilihat dari tiga segi yaitu segi kronologis, segi institusi, dan segi silang budaya. Pelayanan publik yang diberikan harus berkualitas, namun faktanya di Indonesia masih belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat. Hal tersebut dibuktikan dengan tingginya jumlah laporan maladministrasi terkait pelayanan publik, salah satunya adalah pelayanan administrasi kependudukan.

Guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember (Dispendukcapil) melakukan pelayanan jemput bola yang salah satunya berupa ngantor di *mall* yaitu Galeri Pelayanan *Mall Roxy Square*. Kantor dispendukcapil dan galeri pelayanan merupakan dua unit pelayanan yang bersifat sejajar, namun dalam penyelenggaraan pelayanannya terdapat perbedaan mekanisme. Situasi dan lingkungan pelayanan antara kedua unit pelayanan tersebut juga berbeda. Selain itu dari beberapa pendapat masyarakat yang pernah menerima pelayanan KK baik di kantor dispendukcapil maupun di galeri pelayanan, pelayanan KK di galeri pelayanan dianggap lebih bagus dari pada di kantor dispendukcapil. Dengan demikian peneliti tertarik untuk mengkaji hal tersebut dengan tujuan untuk mendeskripsikan tingkat kualitas pelayanan KK pada Kantor Dispendukcapil dan Galeri pelayanan. Selain itu juga membandingkan kualitas pelayanan KK antara

kedua unit pelayanan tersebut. Peneliti memilih pelayanan KK dengan didasari beberapa alasan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sifat komparatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh individu yang menerima pelayanan KK baik di kantor Dispendukcapil maupun Galeri Pelayanan. Sampel ditentukan dengan teknik *accidental sampling* dan berjumlah 99 responden pada masing-masing unit pelayanan. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, kuesioner, dokumentasi, dan studi pustaka. Data yang diperoleh menggunakan kuesioner diuji dengan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas menggunakan teknik korelasi *product moment*, sementara uji reliabilitas diuji menggunakan teknik *alpha*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis *Servqual* dengan membandingkan skor persepsi dan skor harapan, selanjutnya dilakukan perbandingan kualitas pelayanan KK antara kedua unit pelayanan tersebut.

Berdasarkan analisis *Servqual*, diperoleh skor persepsi 4,34 dan skor harapan 4,41 sehingga menghasilkan skor *Servqual* pada Kantor Dispendukcapil senilai -0,07. Dari 99 responden, terdapat 1 responden yang merasa puas, 96 responden merasa cukup puas, dan 2 responden merasa tidak puas dengan pelayanan KK di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Jember. Sedangkan skor *Servqual* pada Galeri Pelayanan sebesar 0,14 dengan skor persepsi 4,62 dan skor harapan 4,48. Dari 99 responden, terdapat 10 responden yang merasa puas, 86 responden merasa cukup puas, dan 3 responden merasa tidak puas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan KK di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Jember tidak berkualitas, dengan kata lain berada pada tingkat kualitas pelayanan yang tidak baik. Sedangkan pelayanan KK di Galeri Pelayanan *Mall Roxy Square* tergolong berkualitas dan berada pada tingkat kualitas pelayanan yang baik. Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui pula bahwa pelayanan KK di Galeri Pelayanan lebih berkualitas dibandingkan pelayanan KK di Kantor Dispendukcapil.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Perbandingan Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Galeri Pelayanan *Mall Roxy Square* Kabupaten Jember”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hadi Prayitno, M.Kes selaku Penjabat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Akhmad Toha, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Dr. Sutomo, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember sekaligus Dosen Pembimbing Anggota yang telah memberi arahan, dukungan, dan nasihat dalam penyusunan skripsi ini;
4. Drs. Agus Suharsono, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik;
5. Rachmat Hidayat S.Sos, MPA., Ph.D selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberi dukungan, arahan, dan sabar dalam membimbing penulis untuk menyusun skripsi ini;
6. Tim Penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk menguji sehingga menyempurnakan skripsi ini;
7. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang telah memberikan ilmu pengetahuan beserta segenap karyawan yang telah membantu penulis selama masa kuliah;
8. Dra. Ani Setyaningsih selaku Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember yang telah membantu selama penulis melakukan penelitian;

9. Ahmad Supriyadi yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi untuk tidak mudah menyerah;
10. Devi Ratna Sari, sahabat terbaik yang selalu memberikan semangat dan selalu ada di saat suka maupun duka;
11. Turis Madura Squad yang telah memberikan bantuan, semangat, dan warna-warni keindahan semasa kuliah yaitu: Elliya, Ratih, Rinjani, Dewi, dan Indah; dan
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 23 Maret 2020

Penulis

Silvyatus Sofyah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Perbandingan Kualitas Pelayanan	13
2.2 Pelayanan Publik	17
2.2.1 Konsep Pelayanan Publik	18
2.2.2 Jenis Pelayanan Publik	19
2.2.3 Pola Pelayanan Publik	20
2.3 Kualitas Pelayanan Publik	22
2.3.1 Konsep Kualitas Pelayanan Publik	22
2.3.2 Model Gap	23
2.3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	26
2.4 Penelitian Terdahulu	28

BAB 3. METODE PENELITIAN	30
3.1 Tipe Penelitian	30
3.2 Penentuan Lokasi dan Waktu Penelitian	31
3.3 Definisi Operasional Variabel	31
3.4 Penentuan Populasi dan Sampel	33
3.4.1 Penentuan Populasi.....	33
3.4.2 Penentuan Sampel.....	34
3.4.2.1 Jumlah Sampel.....	34
3.4.2.2 Teknik Penarikan Sampel.....	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data	35
3.5.1 Observasi	35
3.5.2 Wawancara	36
3.5.3 Kuesioner.....	36
3.5.4 Dokumentasi.....	36
3.5.5 Studi Pustaka	37
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	37
3.6.1 Uji Validitas.....	37
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	38
3.7 Metode Analisis Data.....	39
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	41
4.1.1 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	41
4.1.2 Gambaran Umum Pelayanan KK di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.....	44
4.1.3 Profil Galeri Pelayanan <i>Mall Roxy Square</i>	45
4.1.4 Gambaran Umum Pelayanan KK di Galeri Pelayanan <i>Mall Roxy Square</i>	46
4.1.5 Syarat Pembuatan KK	47
4.1.6 SOP Pelayanan KK pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	48

4.2 Deskripsi Responden	48
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	49
4.3.1 Uji Validitas	49
4.3.2 Uji Reliabilitas	51
4.4 Analisis Data	52
4.4.1 Harapan Responden terkait Pelayanan KK di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	52
4.4.2 Persepsi Responden terkait Pelayanan KK di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	53
4.4.3 Harapan Responden terkait Pelayanan KK di Galeri Pelayanan <i>Mall Roxy Square</i>	54
4.4.4 Persepsi Responden terkait Pelayanan KK di Galeri Pelayanan <i>Mall Roxy Square</i>	55
4.5 Analisis <i>Servqual</i>	56
4.6 Interpretasi Hasil	66
BAB 5. PENUTUP	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	81

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jadwal pembagian nomor antrean pelayanan di Galeri Pelayanan <i>Mall Roxy Square</i>	7
Tabel 1.2 Perbedaan jadwal pelayanan antara di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dengan di Galeri Pelayanan <i>Mall Roxy Square</i>	8
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	28
Tabel 3.1 Jadwal penelitian selama tiga bulan pada tahun 2019	31
Tabel 3.2 Definisi operasional variabel	32
Tabel 3.3 Rekapitulasi jumlah penerima layanan KK selama tiga bulan	33
Tabel 4.1 Antrean pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	44
Tabel 4.2 Antrean pelayanan di Galeri Pelayanan <i>Mall Roxy Square</i>	46
Tabel 4.3 Perbandingan jumlah responden pada kedua lokasi penelitian berdasarkan jenis kelamin	49
Tabel 4.4 Usia responden pada kedua lokasi penelitian	49
Tabel 4.5 Hasil perhitungan uji validitas kuesioner pada Kantor Dispendukcapil Kabupaten Jember	50
Tabel 4.6 Hasil perhitungan uji validitas kuesioner pada Galeri Pelayanan <i>Mall Roxy Square</i>	51
Tabel 4.7 Hasil perhitungan uji reliabilitas kuesioner pada Kantor Dispendukcapil Kabupaten Jember dan Galeri Pelayanan <i>Mall Roxy Square</i>	52
Tabel 4.8 Skor harapan responden terkait pelayanan KK di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Jember	53
Tabel 4.9 Skor persepsi responden terkait pelayanan KK di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Jember	54
Tabel 4.10 Skor harapan responden terkait pelayanan KK di Galeri Pelayanan <i>Mall Roxy Square</i>	55

Tabel 4.11	Skor persepsi responden terkait pelayanan KK di Galeri Pelayanan <i>Mall Roxy Square</i>	56
Tabel 4.12	Rekapitulasi <i>Servqual</i> pelayanan KK di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	58
Tabel 4.13	Rekapitulasi <i>Servqual</i> pelayanan KK di Galeri Pelayanan <i>Mall Roxy Square</i>	60
Tabel 4.14	Perbandingan Rekapitulasi <i>Servqual</i> pelayanan KK antara di kantor dispenduk dengan di galeri pelayanan	61
Tabel 4.15	Daftar item yang perlu disejajarkan antara Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dengan Galeri Pelayanan <i>Mall Roxy Square</i>	62
Tabel 4.16	Rank skor <i>Servqual</i> per item dan dimensi pada Kantor Dispendukcapil Kabupaten Jember dan Galeri Pelayanan <i>Mall Roxy Square</i>	63

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik substansi laporan atas maladministrasi dalam pelayanan publik.....	3
Gambar 1.2 Jadwal Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember ngantor di desa pada Oktober 2018.....	4
Gambar 1.3 Diagram jumlah pemohon layanan di Kantor Ddispendukcapil Kabupaten Jember dan di Galeri Pelayanan pada 18 Agustus 2018-08 Januari 2019.....	6
Gambar 2.1 Unsur dasar sistem.....	15
Gambar 2.2 Model konseptual <i>Servqual</i>	24
Gambar 4.1 Bagan struktur organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	43
Gambar 4.2 SOP Pelayanan KK pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	48
Gambar 4.3 Grafik Perbandingan Skor per Item pada Dimensi Bukti Fisik antara di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Jember dengan di Galeri Pelayanan <i>Mall Roxy Square</i>	66
Gambar 4.4 Grafik Perbandingan Skor per Item pada Dimensi Keandalan antara di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Jember dengan di Galeri Pelayanan <i>Mall Roxy Square</i>	69
Gambar 4.5 Grafik Perbandingan Skor per Item pada Dimensi Daya Tanggap antara di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Jember dengan di Galeri Pelayanan <i>Mall Roxy Square</i>	71
Gambar 4.6 Grafik Perbandingan Skor per Item pada Dimensi Jaminan antara di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Jember dengan di Galeri Pelayanan <i>Mall Roxy Square</i>	72
Gambar 4.7 Grafik Perbandingan Skor per Item pada Dimensi Empati antara di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Jember dengan di Galeri Pelayanan <i>Mall Roxy Square</i>	74

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Tabulasi Data dan Perhitungan Skor Harapan Responden di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Jember	81
Lampiran 2. Tabulasi Data dan Perhitungan Skor Persepsi Responden di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Jember	86
Lampiran 3. Tabulasi Data dan Perhitungan Skor Harapan Responden di Galeri Pelayanan <i>Mall Roxy Square</i>	91
Lampiran 4. Tabulasi Data dan Perhitungan Skor Persepsi Responden di Galeri Pelayanan <i>Mall Roxy Square</i>	96
Lampiran 5. Tingkat Kepuasan Masing-masing Responden di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Jember	101
Lampiran 6. Tingkat Kepuasan Masing-masing Responden di Galeri Pelayanan <i>Mall Roxy Square</i>	103
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Harapan Responden di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Jember Menggunakan SPSS 22	105
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Persepsi Responden di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Jember Menggunakan SPSS 22	109
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Harapan Responden di Galeri Pelayanan <i>Mall Roxy Square</i> Menggunakan SPSS 22	113
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Persepsi Responden di Galeri Pelayanan <i>Mall Roxy Square</i> Menggunakan SPSS 22	117
Lampiran 11. Kuesioner Penelitian	121
Lampiran 12. Dokumentasi	124
Lampiran 13. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	126
Lampiran 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan	127

Lampiran 15.	Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 02 Tahun 2011 tentang Administrasi Kependudukan	128
Lampiran 16.	Surat Ijin Penelitian dari Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Jember	129
Lampiran 17.	Surat Ijin Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Jember	130
Lampiran 18.	Surat Ijin Penelitian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	131

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia selain sebagai makhluk individu juga sebagai makhluk sosial, sehingga untuk memenuhi kebutuhan maupun keinginannya pasti membutuhkan orang lain. Salah satu hal yang dibutuhkan dari orang lain berupa pelayanan. Sinambela (2010:3) menyatakan bahwa pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Begitupula dengan pelayanan publik yang merupakan hal penting. Tanpa adanya pelayanan publik masyarakat akan kesulitan untuk memenuhi kebutuhan yang sudah tidak mampu dipenuhi oleh masyarakat maupun pasar. Adanya pelayanan publik dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan publik guna mencapai tujuan negara sebagaimana diamanatkan dalam UUD RI Tahun 1945, yaitu:

1. melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia;
2. memajukan kesejahteraan umum;
3. mencerdaskan kehidupan bangsa; dan
4. ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Pasal 1 poin 1 dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa:

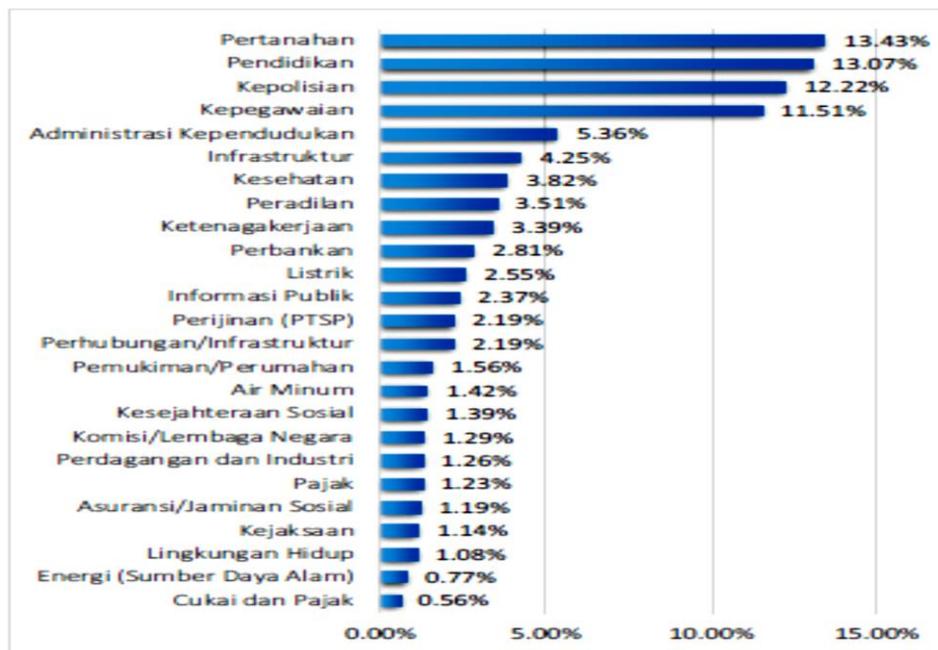
Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan hal tersebut terdapat beberapa unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu penyelenggara pelayanan, penerima pelayanan, kegiatan melayani, peraturan perundang-undangan, dan produk layanan. Dalam pelayanan publik terdapat interaksi antara warga negara sebagai penerima pelayanan dan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Keduanya sama-sama memiliki hak dan kewajiban,

oleh sebab itu dibutuhkan prosedur dan peraturan perundang-undangan untuk dapat menciptakan kejelasan dan kepastian.

Meskipun pelayanan publik diatur dengan peraturan perundang-undangan yang sama yaitu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik di tiap daerah menjadi berbeda. Kadarwati (2014) menyatakan bahwa dengan munculnya perbedaan maka akan menimbulkan ruang perbandingan yang dapat dilihat dari tiga segi yaitu segi kronologis, segi institusi, dan segi silang budaya. Meskipun demikian, pelayanan publik yang diselenggarakan harus tetap berkualitas atau merupakan pelayanan yang prima sehingga mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat. Rahmayanty (2010) menyatakan bahwa pelayanan prima adalah suatu pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan. Dengan demikian suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas jika pelayanan yang diberikan melampaui harapan masyarakat.

Faktanya pelayanan publik yang diberikan masih belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat. Hal tersebut ditunjukkan dengan tingginya jumlah laporan tindakan maladministrasi dalam pelayanan publik. Salah satu contohnya yaitu pada pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia. Lihat Gambar 1.1. Pada gambar tersebut laporan terkait maladministrasi pelayanan administrasi kependudukan menempati posisi kelima teratas dengan persentase sebesar 5,36%. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingginya laporan maladministrasi berkaitan dengan keluhan masyarakat akibat pelayanan yang diberikan masih lebih rendah dibandingkan yang diharapkan. Terkait masalah pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan, di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Jember telah terjadi kasus Operasi Tangkap Tangan (OTT) terhadap Kepala Dispendukcapil Kabupaten Jember. Kasus tersebut terjadi karena lamanya menunggu antrean sehingga memunculkan praktik pungutan liar yang akhirnya menimbulkan pelayanan diskriminatif. (diakses melalui <https://regional.kompas.com/read/2018/11/02/12373081/terjaring-ott-pungli-kadispenduk-jember-ditetapkan-tersangka> pada 25 November 2018).



Gambar 1.1 Grafik substansi laporan atas maladministrasi dalam pelayanan publik (Sumber: Laporan Tahunan 2017 Ombudsman RI)

Salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan adalah dengan melakukan pelayanan terintegrasi dan/atau jemput bola sebagaimana telah ditentukan dalam pasal 2 ayat (2) Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan yang berbunyi, “Peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan melalui layanan terintegrasi dan/atau jemput bola”. Pelayanan jemput bola adalah pelayanan yang dilakukan dengan cara mendatangi warga negara sebagai pihak penerima pelayanan. Dengan adanya pelayanan jemput bola, masyarakat yang terkendala akses untuk mengurus keperluan administrasi kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat memanfaatkannya dengan sebaik mungkin.

Sebelum Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 dibuat, ternyata Pemerintah Daerah Kabupaten Jember telah memiliki Peraturan Daerah Nomor 02 Tahun 2011 tentang Administrasi Kependudukan yang di dalamnya juga memuat ketentuan tentang pelayanan jemput bola. Pada pasal 68 ayat (9) dinyatakan, “Dalam kondisi tertentu, Dinas

dapat melakukan upaya langsung melalui pendaftaran jemput bola dalam rangka pemutakhiran dan validasi data kependudukan ataupun pelayanan masyarakat”. Berdasarkan hal tersebut jelas bahwa Peraturan Daerah Nomor 02 Tahun 2011 tidak bertentangan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018, hanya saja peraturan daerah tersebut masih belum diperbarui. Sehubungan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, maka Dispendukcapil Kabupaten Jember melakukan dua model penyelenggaraan pelayanan yaitu model konservatif dan model alternatif. Model konservatif dilakukan dengan menyelenggarakan pelayanan seperti pada lazimnya yaitu di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, sementara model alternatif dilakukan dengan menyelenggarakan pelayanan jemput bola berupa ngantor di desa, *On The Spot (OTS)* di alun-alun kota, dan ngantor di *mall*. Kewenangan untuk memunculkan beragam alternatif pelayanan tersebut merupakan wujud adanya desentralisasi, seperti hasil studi Cheema dan Rondinelli dalam Hidayat (2017) bahwa,

“...in diverse units of government, local autonomy in a decentralized mode of government (DMG) is more likely to produce a diversity of policy responses. It is offering an option for the local government for producing and opportunities of local development that is attached to the needs of the locals.”

Ngantor di desa merupakan pelayanan jemput bola yang dilakukan dengan cara turun ke desa-desa. Hal tersebut dilakukan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan supaya tidak perlu jauh-jauh datang ke Kantor Dispendukcapil Kabupaten Jember. Jadwal ngantor di desa dapat dilihat pada Gambar 1.2. Jadwal ngantor di desa tersebut tidak diselenggarakan secara teratur di tiap desa.

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN JEMBER http://dispendukcapil.jemberkab.go.id		JADWAL NGANTOR DI DESA OKTOBER 2018	
KEC. MUMBULSARI		KEC. MAYANG	
Selasa, 02/10	LENGKONG	Selasa, 02/10	MRAWAN
Rabu, 03/10	KAWANGREJO	Rabu, 03/10	MAYANG
Kamis, 04/10	TAMANSARI	Kamis, 04/10	SEPUTIH
Senin, 08/10	MUMBULSARI	Senin, 08/10	TEGALWARU
Selasa, 09/10	SUCU	Selasa, 09/10	TEGALREJO
Rabu, 10/10	LAMPEJI	Rabu, 10/10	SUMBERKEJAYAN
Kamis, 11/10	KARANGKEDAWUNG	Kamis, 11/10	SIDOMUKTI
KEC. KENCONG		KEC. SUKORAMBI	
Selasa, 16/10	CAKRU	Selasa, 16/10	JUBUNG
Rabu, 17/10	PASEBAN	Rabu, 17/10	DUKUHMECEK
Kamis, 18/10	KRATON	Kamis, 18/10	SUKORAMBI
Selasa, 23/10	KENCONG	Selasa, 23/10	KARANGPRING
Rabu, 24/10	WONOREJO	Rabu, 24/10	KLUNCKUNG
		KEC. KALIWATES	
		Kamis, 25/10	KALIWATES
		Selasa, 30/10	MANGLI
		Rabu, 31/10	SEMPUSARI
		KEC. PATRANG	
		Kamis, 25/10	GEBANG
		Selasa, 30/10	BANJARSENGON
		Rabu, 31/10	JUMERTO
SEGALA TINDAKAN PUNGUTAN LARIPUNGLO DALAM BENTUK SURUP AKAN DI LAPORKAN KE TIM GABUNG PUNGLO KABUPATEN JEMBER			
GRATIS !!! TIDAK DIPUNGUT BIAYA		BAIK TUJUANNYA BERSAR HUKUMNYA BETUL CARANYA	

Gambar 1.2 Jadwal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember ngantor di desa pada Oktober 2018 (Sumber: <http://dispendukcapil.jemberkab.go.id/dispenduk-jember-ngantor-di-desa-berikut-jadwal-bulan-oktober-2018/> pada 15 Oktober 2018)

Pelayanan *On The Spot* diselenggarakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Jember berlokasi di Alun-Alun Kota Jember tepatnya di depan Kantor Pemerintah Kabupaten Jember dengan menggunakan mobil dinas milik Dispendukcapil Kabupaten Jember. Pelayanan tersebut diselenggarakan setiap hari minggu pagi bersamaan dengan *Car Free Day (CFD)*. Yhoni Restian selaku Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dispendukcapil Kabupaten Jember menyampaikan bahwa pelayanan *On The Spot* yang diselenggarakan di Alun-alun kota berlangsung mulai pukul 06.00 WIB hingga pukul 12.00 WIB. (Diakses melalui <http://dispendukcapil.jemberkab.go.id/ngurus-admindukcapil-sambil-cfd-besok-di-alun-alun-jember/> pada 3 Juli 2019).

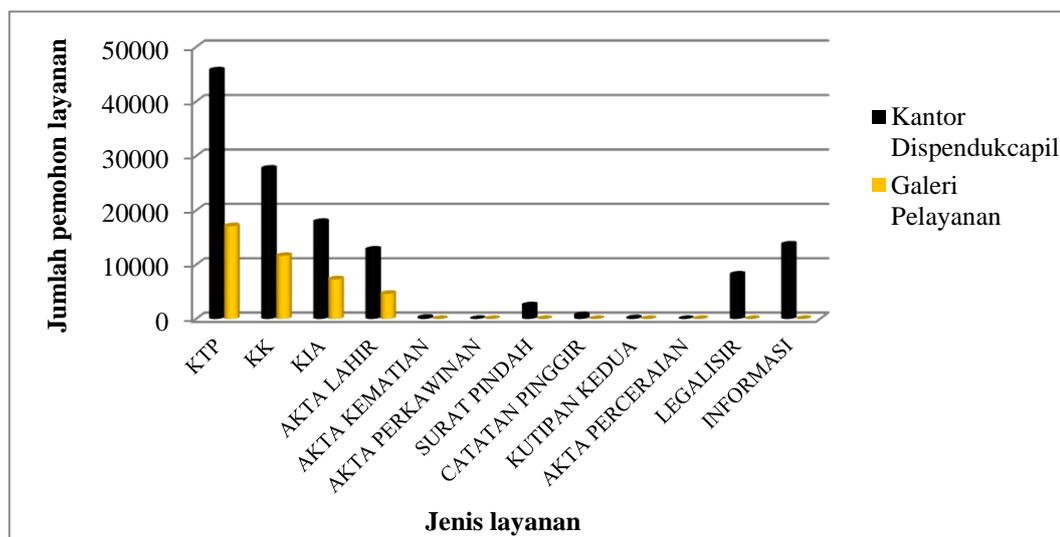
Sementara itu, ngantor di *mall* merupakan pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan di *Mall Roxy Square* dan diberi nama Galeri Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Dalam penelitian ini, nama galeri pelayanan tersebut diringkas menjadi Galeri Pelayanan *Mall Roxy Square*. Galeri pelayanan tersebut dibuka sejak akhir tahun 2017. Dibandingkan dengan jenis pelayanan jemput bola lainnya yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Jember, secara objektif masyarakat lebih tertarik untuk mengurus dokumen kependudukan di galeri pelayanan karena sembari mengurus dokumen kependudukan masyarakat dapat memanfaatkan *Mall Roxy Square*.

Berdasarkan model penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Jember, maka dalam penelitian ini dilakukan perbandingan kualitas pelayanan administrasi kependudukan antara model konservatif dengan model alternatif khususnya ngantor di *mall* dalam bentuk galeri pelayanan. Galeri pelayanan dan kantor dispendukcapil tergolong sejajar ditinjau dari beberapa aspek yaitu:

- a. pegawai yang melayani sama-sama merupakan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang berasal dari Dispendukcapil Kabupaten Jember;
- b. Waktu pelayanan sama-sama jelas dan pasti.

- c. Peralatan yang digunakan sama;
- d. Pertanggungjawaban yang sama; dan
- e. Produk yang sama.

Selanjutnya perbandingan kualitas pelayanan administrasi kependudukan difokuskan pada pelayanan Kartu Keluarga (KK). Pada pasal 1 poin 4 dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan dinyatakan bahwa Kartu Keluarga (KK) adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga. Layanan KK dijadikan sebagai objek dalam penelitian ini dilatarbelakangi oleh dua alasan. Pertama karena jumlah pemohon layanan KK yang tergolong besar dibandingkan dengan jenis layanan yang lain. Hal tersebut didasarkan pada data terakhir yang peneliti peroleh terkait jumlah pemohon layanan baik di kantor dispendukcapil maupun di galeri pelayanan. Jumlah pemohon layanan KK terhitung dari 18 Agustus 2018 hingga 08 Januari 2019. Lihat Gambar 1.3.



Gambar 1.3 Diagram jumlah pemohon layanan di Kantor Dspendukcapil Kabupaten Jember dan di Galeri Pelayanan pada 18 Agustus 2018- 08 Januari 2019 (Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, diolah oleh peneliti pada tahun 2019)

Berdasarkan diagram tersebut, dapat diketahui bahwa jumlah pemohon layanan KK baik di kantor dispendukcapil maupun di galeri pelayanan sama-sama menempati posisi kedua terbesar dari seluruh layanan pada masing-masing unit pelayanan. Jumlah pemohon layanan KK pada kantor dispendukcapil mencapai 27699 orang, dan pada galeri pelayanan mencapai 11620 orang. Dengan jumlah pemohon layanan yang besar, diharapkan dapat memberi gambaran yang lebih menyeluruh terkait tingkat kualitas pelayanan pada masing-masing unit pelayanan tersebut.

Alasan kedua yaitu karena KK merupakan dokumen kependudukan yang sangat penting, bahkan menjadi dokumen dasar dalam pembuatan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil lainnya. Fungsi utama KK adalah sebagai salah satu syarat penting pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Fungsi lain dari KK adalah sebagai salah satu syarat pembuatan akta kelahiran, pendaftaran anak masuk sekolah, dan berbagai urusan perbankan.

Meskipun didasarkan pada peraturan yang sama yaitu UU no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, peraturan menteri dalam negeri 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan, dan peraturan daerah kabupaten jember no 2 tahun 2011 tentang administrasi kependudukan, terdapat perbedaan mekanisme pelayanan antara di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Jember dengan di Galeri Pelayanan *Mall Roxy Square*. Perbedaan pertama berkaitan dengan pemberlakuan antrean. Pemberlakuan antrean di galeri pelayanan didasarkan pada waktu atau dengan kata lain menggunakan sistim kuota. Jadwal pembagian nomor antrean tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Jadwal pembagian nomor antrean pelayanan di Galeri Pelayanan *Mall Roxy Square*

No	Jam	Keterangan
1	10.00	awal buka
2	13.00	setelah jam istirahat makan siang
3	15.00	sore hari
4	19.00	malam hari

Sumber: <http://dispendukcapil.jemberkab.go.id/menunggu-antrian-tidak-pakai-lama-ketahui-jam-antrian-di-gallery-layanan-dispendukcapil-di-roxy/> (diakses pada 25 September 2018)

Diaturinya pembagian nomor antrean lebih memberi kepastian waktu pada masyarakat dalam menunggu. Selain itu juga dapat mengurangi membeludaknya masyarakat yang masih tidak tahu kapan mereka akan dilayani. Pembagian nomor antrean tersebut bersifat kondisional. Jika jumlah pemohon layanan sedikit maka tidak perlu mengambil nomor antrean. Pemohon layanan dapat langsung masuk pada loket sesuai keperluan mereka. Berbeda dengan hal tersebut, pemberlakuan antrean di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Jember menggunakan sistim tampung. Artinya setiap hari tidak ada pembatasan dalam menerima jumlah pemohon layanan sehingga kurang memberikan kepastian waktu dalam menunggu. Hal tersebut menimbulkan antrean panjang dan ruang tunggu menjadi penuh serta tidak menutup kemungkinan terdapat pemohon layanan yang terpaksa kembali keesokan harinya meskipun sudah lama mengantre.

Perbedaan kedua terletak pada waktu pelayanan yang meliputi hari buka dan jam pelayanan. Lihat Tabel 1.2.

Tabel 1.2 Perbedaan jadwal pelayanan antara di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dengan di Galeri Pelayanan *Mall Roxy Square*

No	Unit Pelayanan	Hari	Jam Pelayanan	Jumlah Jam Pelayanan
1	Kantor Dispendukcapil	Senin-Kamis	08.00-12.00 WIB	8 Jam
			13.00-17.00 WIB	
		Jumat	08.00-11.00 WIB	4 Jam
			13.00-14.00 WIB	
		Sabtu	08.00-12.00 WIB	4 Jam
Minggu	Libur	-		
2	Galeri Pelayanan	Setiap hari	10.00-12.00 WIB	9 Jam
			13.00-17.30 WIB	
			18.30-21.00 WIB	

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dan Galeri Pelayanan *Mall Roxy Square* (diolah oleh peneliti pada tahun 2018)

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dikatakan bahwa rata-rata jumlah jam pelayanan di kantor dispendukcapil adalah 6,6 jam/hari. Sementara di galeri pelayanan rata-rata 9 jam/hari. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa jumlah

jam pelayanan di galeri pelayanan lebih lama dibandingkan dengan jumlah jam pelayanan di kantor dispendukcapil.

Perbedaan ketiga berkaitan dengan situasi dan lingkungan. Kantor Dispendukcapil Kabupaten Jember berlokasi di lingkungan pusat perkotaan, sementara galeri pelayanan berlokasi di lingkungan pusat perbelanjaan. Dengan perbedaan lingkungan tersebut tentunya situasi pelayanannya pun berbeda. Masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan (KK) di galeri pelayanan dapat memanfaatkan *Mall Roxy Square* untuk berbelanja maupun menikmati wahana permainan guna mengisi waktu sembari menunggu nomor urut antrean dipanggil sehingga dapat mengurangi rasa jenuh. Berbeda dengan di galeri pelayanan, masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan (KK) di kantor dispendukcapil hanya terfokus untuk menunggu urutan antrean dipanggil.

Perbedaan keempat didasarkan pada persepsi masyarakat yang pernah mengurus keperluan KK baik di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Jember maupun di Galeri Pelayanan *Mall Roxy Square*. Suprobo, warga Kecamatan Sumberjambe yang mengurus KK di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Jember menyatakan bahwa ia berangkat dini hari menuju Kantor Dispendukcapil Kabupaten Jember dengan tujuan menghindari antrean panjang untuk mengurus administrasi kependudukan. Selain itu Alfian, warga Kecamatan Ledokombo menyatakan bahwa ia berangkat pukul 05.00 WIB dari rumahnya menuju Kantor Dispendukcapil Kabupaten Jember, namun saat tiba di sana ternyata sudah ramai warga yang mengantre untuk mendapatkan nomor antrean sebelum gerbang kantor instansi setempat dibuka oleh petugas. (Diakses melalui <https://m.antaranews.com/berita/774048/potret-buram-pelayanan-adminduk-jember> pada 25 Desember 2018). Berdasarkan dua persepsi masyarakat tersebut, dapat dikatakan bahwa masalah utama yang terjadi di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Jember adalah antrean yang panjang. Berbeda dengan persepsi masyarakat yang pernah mengurus KK di galeri pelayanan, mereka memberikan komentar yang positif terkait pelayanan yang diterima. Nurhayati, warga Kecamatan Tanggul yang mengurus revisi KK (tambah anggota) menyatakan bahwa untuk mengurus keperluan tersebut tergolong mudah dan menunggu

antrean tidak terlalu lama. Selain itu Sundari, warga Kecamatan Panti yang mengurus revisi KK (revisi nama) di galeri pelayanan mengungkapkan, “Ya lebih enak ngurus disini, petugasnya baik, saya senang. 5 menit diloket sudah langsung jadi”. (Diakses melalui <http://dispendukcapil.jemberkab.go.id/sundari-petugasnya-baik-saya-senang-di-loket-5-menit-langsung-jadi/> pada 4 Juli 2019).

Berdasarkan uraian tersebut dapat dikatakan bahwa kantor dispendukcapil dan galeri pelayanan merupakan dua unit pelayanan yang bersifat sejajar, namun dalam penyelenggaraan pelayanannya terdapat perbedaan mekanisme. Selain itu dari beberapa pendapat masyarakat yang pernah menerima pelayanan KK baik di kantor dispendukcapil maupun di galeri pelayanan, pelayanan KK di galeri pelayanan dianggap lebih bagus dari pada di kantor dispendukcapil. Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui perbandingan kualitas pelayanan KK antara kedua unit pelayanan tersebut. Perbandingan berarti ada upaya untuk mensejajarkan dengan cara menarik segi persamaan maupun perbedaan sehingga diketahui penyebab terjadinya ketimpangan. Dengan dilakukannya perbandingan kualitas pelayanan diharapkan kedua unit pelayanan tersebut sama-sama dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Dengan demikian fokus penelitian ini adalah membandingkan kualitas pelayanan KK antara di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dengan di Galeri Pelayanan *Mall Roxy Square*.

1.2 Rumusan Masalah

Sugiyono (2008:32) menyatakan bahwa masalah dapat diartikan sebagai penyimpangan antara yang seharusnya dengan apa yang benar-benar terjadi, antara teori dengan praktek, antara aturan dengan pelaksanaan, antara rencana dengan pelaksanaan. Seharusnya pelayanan KK pada dua unit pelayanan tersebut sama-sama melebihi harapan masyarakat sebab disamping keduanya merupakan satu instansi, juga merupakan instansi publik yang bertugas melayani publik dengan berkualitas. Namun faktanya terdapat perbedaan mekanisme pelayanan yang tentunya juga berimplikasi pada perbedaan kualitas pelayanan. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dapat dirumuskan rumusan masalah, yaitu

bagaimana tingkat kualitas pelayanan KK antara Kantor Dispendukcapil Kabupaten Jember dan Galeri Pelayanan *Mall Roxy Square*?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dilakukan, yaitu:

1. mendeskripsikan tingkat kualitas pelayanan KK di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Jember dan di Galeri Pelayanan *Mall Roxy Square*; dan
2. membandingkan kualitas pelayanan KK antara di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Jember dengan di Galeri Pelayanan *Mall Roxy Square*.

1.4 Manfaat Penelitian

Menurut Bungin (2008:91) manfaat penelitian terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis. Berdasarkan pengertian tersebut, maka dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

1. Manfaat teoritis, yaitu memberikan kontribusi ilmiah terhadap pengembangan Ilmu Administrasi Negara.
2. Manfaat praktis, yaitu memberikan masukan kepada *stakeholder* terkait peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan terutama pelayanan KK.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka berkaitan dengan teori yang digunakan dalam penelitian dan relevan dengan fenomena yang dikaji dalam penelitian. Sugiyono (2008:54) menyatakan bahwa teori adalah alur logika atau penalaran yang merupakan seperangkat konsep, definisi, dan proposisi yang disusun secara sistematis. Oleh karena itu secara umum teori memiliki tiga fungsi yaitu untuk menjelaskan (*explanation*), meramalkan (*prediction*), mengendalikan (*control*) suatu gejala. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa teori sangat penting dalam penelitian. Seperti yang dinyatakan oleh Bungin (2008:25) bahwa teori amat penting dalam penelitian kuantitatif sebab perannya sangat dominan dalam penelitian tersebut. Dengan teori maka dapat menuntun peneliti untuk menemukan masalah penelitian, menemukan hipotesis, menemukan konsep-konsep, menemukan metodologi, dan menemukan alat-alat analisis data.

Fokus penelitian ini adalah membandingkan kualitas pelayanan KK antara di Kantor Dispendukcapil dengan di Galeri Pelayanan. Oleh karena itu peneliti menggunakan teori *Servqual* (kualitas pelayanan) untuk menjelaskan kualitas pelayanan pada masing-masing unit pelayanan tersebut; meramalkan sejauh mana perbedaan kualitas pelayanan yang terjadi; dan mengendalikan supaya pelayanan pada setiap unit pelayanan sama-sama berkualitas. Selain itu, penggunaan teori *Servqual* juga dikarenakan variabel penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Konsep mengenai perbandingan administrasi negara juga digunakan dalam penelitian ini sebagai dasar untuk mendudukan kajian penelitian ini dalam ilmu administrasi negara. Konsep-konsep mengenai perbandingan administrasi negara dibutuhkan untuk menjelaskan alasan beserta pentingnya dilakukan suatu perbandingan.

Teori dan konsep tersebut relevan digunakan dalam penelitian ini karena sesuai dengan fokus bidang keilmuan yang dipelajari oleh peneliti yaitu manajemen publik. Pembahasan terkait kualitas pelayanan adalah bagian dari manajemen pelayanan publik yaitu pada tahap *controlling* pelayanan supaya

berkualitas. Selain itu, teori dan konsep tersebut juga sesuai dengan fenomena yang dibahas dalam penelitian ini. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka berikut penjabaran secara detail terkait teori dan konsep yang digunakan dalam penelitian ini.

2.1 Perbandingan Kualitas Pelayanan

Menurut Kadarwati (2014:1.7) perbandingan administrasi negara mengandung makna menjajarkan serta menarik persamaan maupun perbedaan dari gejala, fenomena, maupun sasaran. Inti dari perbandingan adalah suatu upaya untuk mensejajarkan. Dalam hal ini yang disejajarkan adalah kualitas pelayanan. Pada dasarnya belum ada teori yang secara spesifik menjelaskan tentang perbandingan kualitas pelayanan, oleh karena itu dalam penelitian ini penjelasan mengenai perbandingan kualitas pelayanan merujuk pada teori perbandingan administrasi negara.

Seiring berjalannya waktu, muncul paradigma-paradigma baru sebagai bentuk pembaruan dari administrasi negara. Paradigma tersebut meliputi OPA (*Old Public Administration*), NPA (*New Public Administration*), NPM (*New Public Management*), dan NPS (*New Public Service*). Penyelenggaraan administrasi negara antarnegara, antardaerah, bahkan antarorganisasi publik nampak berbeda. Adanya perbedaan tersebut memunculkan studi baru tentang perbandingan administrasi negara. Kadarwati (2014:1.10-1.14) mengemukakan bahwa munculnya studi tentang perbandingan administrasi negara didorong oleh dua kebutuhan, yaitu kebutuhan praktis dan kebutuhan teoritis.

1. Kebutuhan Praktis

Bantuan berupa pengalaman teknis terkait administrasi negara maju yang diberikan pada negara yang sedang berkembang oleh PBB, Amerika Serikat, dan Eropa ternyata memberikan hasil yang kurang efektif. Hal yang diterapkan di negara maju dan berhasil ternyata gagal untuk diterapkan di negara yang sedang berkembang. Oleh karena itu, lahirlah studi perbandingan administrasi negara guna mengetahui penyebab perbedaan efektivitas berbagai pelaksanaan sehingga bantuan-bantuan teknis tersebut dapat mencapai hasil yang diharapkan. Sama

halnya dengan fenomena yang terjadi dalam penelitian ini. Kejanggalan yang terjadi adalah ketika satu instansi menyelenggarakan pelayanan publik di dua tempat yang berbeda dan pelayanan di kantor cabang terkesan lebih baik daripada di kantor pusat. Perbandingan dilakukan guna mengetahui sumber terjadinya kejanggalan tersebut. Hasil dari perbandingan dapat digunakan sebagai masukan dalam upaya pembenahan, sehingga masing-masing unit penyelenggara layanan sama-sama dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

2. Kebutuhan Teoritis

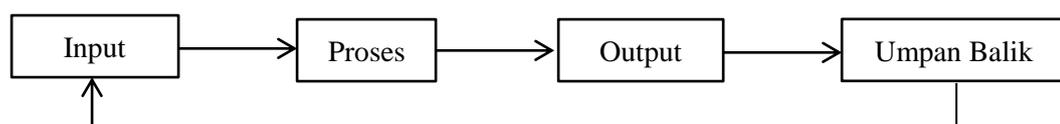
Pada mulanya administrasi negara dianggap sebagai suatu ilmu yang bersifat individualistik karena terikat dengan budaya barat sehingga hanya dapat berjalan secara efektif di negara barat tersebut. Padahal untuk dapat diakui sebagai ilmu, administrasi negara harus memenuhi beberapa syarat salah satunya bersifat universal yaitu berlaku secara umum tanpa batasan waktu dan ruang. Dengan demikian menyebabkan keraguan terhadap administrasi negara sebagai ilmu karena tidak memenuhi salah satu syarat untuk dapat dikatakan sebagai ilmu yaitu asas universalistik.

Namun pada tahun 1947, Robert E. Dahl menyatakan bahwa, “... *No long as the Study Public Administration is not comparative Claimed for ‘a sciences of Public administration ‘sound rather hallow’*” (“selama studi tentang Administrasi Negara tidak bersifat perbandingan, tuntutan akan adanya ‘suatu ilmu Administrasi Negara’ kedengarannya agak tidak riil”). Dengan pernyataan tersebut dan beberapa kontribusi lainnya akhirnya membuat studi perbandingan dalam bidang administrasi negara diakui. Sejak tahun 1947 tersebut kemudian dipandang sebagai tahun lahirnya Administrasi Negara Perbandingan.

Menurut Kadarwati (2014:1.5) ruang lingkup pembahasan perbandingan administrasi negara adalah sistem administrasi negara dengan berbagai hal berkenaan pemikiran, masalah serta segala institusi yang terdapat di dalamnya. Pendapat tersebut memberi pemahaman bahwa yang diperbandingkan dari administrasi negara adalah sistem administrasi negara. Karyana, dkk. (2017:1.1) mendefinisikan sistem sebagai sekelompok komponen yang terdiri dari manusia dan/atau bukan manusia (*non-human*) yang diorganisasi dan diatur sedemikian

rupa sehingga komponen-komponen yang membentuk sistem tersebut dapat bertindak sebagai satu kesatuan dalam mencapai tujuan, sasaran bersama atau hasil akhir. Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan rangkaian unsur-unsur yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan tertentu. Dengan adanya keterkaitan tersebut menyebabkan apabila terdapat salah satu unsur yang bermasalah maka akan berimbas pada unsur-unsur lain dalam sistem tersebut. Lebih lanjut Karyana, dkk. (2017:1.77) mengutip dari Lembaga Administrasi Negara (LAN) yang menyatakan bahwa Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia dapat dirumuskan sebagai keseluruhan tatanan organisasi dan proses manajemen dalam penyelenggaraan negara dan pembangunan bangsa guna mewujudkan cita-cita dan tujuan bernegara sesuai dengan nilai-nilai kebangsaan dan perjuangan yang diamanatkan konstitusi negara. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sistem administrasi negara adalah suatu sistem yang dirancang untuk menyelenggarakan berbagai urusan negara guna mencapai tujuan negara berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Ahdiyana (2010) menyatakan bahwa sebagai suatu sistem maka Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia terdiri dari berbagai subsistem seperti sistem manajemen, sistem kepemimpinan, sistem birokrasi, sistem pelayanan, dan sistem keuangan. Dalam penelitian ini yang akan dibahas adalah sistem pelayanan. Sesuai dengan definisi sistem bahwa sistem mencakup sekelompok komponen yang terdiri dari manusia dan/atau bukan manusia, maka secara sederhana sistem pelayanan terdiri dari input, proses, output, dan umpan balik. Lihat Gambar 2.1.



Gambar 2.1 Unsur dasar sistem

Berdasarkan gambar tersebut, dapat dikatakan bahwa input berkaitan dengan masukan-masukan sebagai bahan untuk melayani masyarakat. Penelitian

ini terkait pelayanan KK maka inputnya adalah segala hal yang dibutuhkan dapat berupa persyaratan untuk memperoleh layanan, SDM, prosedur, SOP, dll. Kemudian input tersebut diproses untuk menghasilkan keluaran. Selanjutnya keluaran tersebut berupa KK. Dengan output tersebut tentu akan memunculkan tanggapan dari penerima layanan terkait kualitas pelayanan yang telah diterima. Tanggapan tersebut dapat digunakan sebagai bahan koreksi terhadap pelayanan yang belum maksimal. Berdasarkan fokus dalam penelitian ini maka letak perbandingan yang dilakukan oleh peneliti adalah pada sistem pelayanan yaitu pelayanan publik terkait kualitas pelayanan.

Menurut Kadarwati (2014:1.5) perbandingan administrasi negara dapat dilihat dari tiga segi, yaitu:

1. Kronologis (*chronological*)

Dari segi kronologis, perbandingan dilakukan dengan membandingkan sistem administrasi negara pada lingkungan kebudayaan yang sama namun pada waktu yang berbeda. Contohnya sistem administrasi negara Indonesia pada zaman Hindia Belanda dengan zaman Republik Indonesia.

2. Institusi (*Institutional*)

Dari segi institutional, perbandingan dilakukan dengan membandingkan sistem administrasi negara pada lingkungan kebudayaan yang sama namun pada institusi yang berbeda. Contohnya sistem administrasi sipil dengan sistem administrasi militer di negara Indonesia.

3. Silang kebudayaan

Dari segi silang kebudayaan, perbandingan dilakukan dengan membandingkan sistem administrasi negara pada negara yang berbeda dengan lingkungan kebudayaan yang berbeda pula. Contohnya sistem administrasi negara Thailand dengan administrasi negara Indonesia.

Dalam penelitian ini, perbandingan ditinjau dari segi institusi karena berkaitan dengan perbandingan kualitas pelayanan pada satu institusi yang terbagi menjadi dua unit pelayanan yaitu kantor dispendukcapil dan galeri pelayanan. Keduanya memiliki lingkungan kebudayaan yang sama karena masih berada dalam satu negara. Dua unit pelayanan tersebut menjadi berbeda satu sama lain

karena kantor dispendukcapil berlokasi di tempat yang hanya terikat dengan pihak pemerintah daerah, sementara galeri pelayanan berlokasi di pusat perbelanjaan sehingga memunculkan adanya keterikatan tidak hanya dengan pemerintah daerah namun juga dengan pihak *mall* selaku penyedia area pelayanan. Dengan adanya keterikatan tersebut, maka unit pelayanan perlu menyesuaikan dengan lingkungan. Hal tersebut menyebabkan adanya perbedaan mekanisme antara kedua unit pelayanan tersebut. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kantor dispendukcapil dan galeri pelayanan merupakan unit pelayanan yang berbeda namun memiliki lingkungan kebudayaan yang sama.

Administrasi negara mulai memandang pelayanan publik penting pada saat memasuki era NPS. Hal tersebut ditandai dengan peran pemerintah yang sebelumnya *steering* berubah menjadi *servicing*. Namun dalam penyelenggaraannya terdapat perbedaan baik antarnegara, antardaerah, bahkan antarorganisasi publik. sehingga memunculkan ruang untuk melakukan perbandingan. Perbandingan kualitas pelayanan merupakan suatu upaya untuk mensejajarkan kualitas pelayanan antara unit pelayanan yang satu dengan yang lainnya karena terdapat ketimpangan sehingga diharapkan sama-sama mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Adapun manfaat yang dapat diperoleh yaitu dapat menemukan persamaan maupun perbedaan dalam sistem pelayanan dan mengetahui faktor penyebab kegagalan maupun keberhasilan sehingga dapat digunakan untuk menentukan perubahan-perubahan yang harus dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan orientasi organisasi publik, oleh sebab itu pelayanan publik menjadi tugas utama Aparatur Sipil Negara (ASN). Hal tersebut dikarenakan selain sebagai abdi negara, ASN juga sebagai abdi masyarakat. Dengan demikian menunjukkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat penting guna mencapai tujuan negara.

2.2.1 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik terdiri dari dua istilah yaitu pelayanan dan publik. Sehingga untuk dapat mendefinisikan pelayanan publik harus memahami makna kedua istilah tersebut. Istilah pelayanan berasal dari kata *service*. Menurut Tjiptono (2008:1) secara sederhana istilah *service* dapat diartikan sebagai melakukan sesuatu bagi orang lain. Lebih lengkapnya Sinambela (2010) mengutip pendapat Kotler bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Pelayanan yang diberikan diharapkan dapat memberi kepuasan bagi penerima layanan.

Mulyadi, dkk. (2016:36) mengutip pendapat Kotler dan Keller terkait empat karakteristik pelayanan yaitu:

1. *intangibility* (tidak berwujud), yaitu pelayanan tidak dapat dilihat, dirasa, didengar, ataupun dicium sebelum dibeli atau dikonsumsi oleh pengguna.
2. *inseparability* (tidak terpisahkan), yaitu kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari pemberi layanan, baik perorangan maupun organisasi serta perangkat mesin atau teknologi.
3. *variability* (bervariasi), yaitu pelayanan sangat beraneka ragam, tergantung pada siapa yang memberikan, kapan, dimana, dan kepada siapa pelayanan diberikan.
4. *perishability* (dapat dimusnahkan), yaitu pelayanan tidak dapat disimpan sehingga pada dasarnya pelayanan dikonsumsi pada saat itu juga.

Beralih pada konsep publik, Sinambela (2010) mengutip pendapat Inu, dkk. bahwa publik berarti sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa publik berarti manusia yang hidup dalam suatu wilayah tertentu dengan kebudayaan dan cita-cita yang sama atau dengan kata lain publik adalah umum, masyarakat, atau

negara. Sementara itu Mulyadi, dkk. (2016:34) mendefinisikan publik berdasarkan perspektif penyedia layanan yaitu pelanggan yang harus dilayani atau warga masyarakat yang harus dilayani. Berdasarkan definisi tersebut, terdapat dua perbedaan memposisikan penerima layanan yaitu sebagai pelanggan (*customers*) dan warga masyarakat (*citizen*). Bagi organisasi *private* yang orientasinya adalah profit, akan memposisikan penerima layanan sebagai *customers*. Artinya, pelayanan hanya akan diberikan kepada mereka yang mau membayar. Sementara organisasi publik harus memposisikan penerima layanan sebagai *citizen* yang memiliki kesamaan hak dan kewajiban untuk memperoleh pelayanan.

Berdasarkan konsep pelayanan dan publik, maka dapat ditarik benang merah mengenai konsep pelayanan publik. Sinambela (2010) mendefinisikan pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Lebih lengkapnya dalam pasal 1 poin 1 UU nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tercantum:

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.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan publik atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif dengan didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik yang diberikan harus mampu menciptakan kepuasan bagi penerima layanan.

2.2.2 Jenis Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tercantum tiga jenis pelayanan publik yaitu barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. Seiring berjalannya waktu, jenis pelayanan publik telah mengalami perkembangan. Mulyadi, dkk. (2016) menyatakan bahwa dilihat dari jenis produk

layanan yang diberikan, pelayanan publik dapat diklasifikasikan dalam empat jenis, yaitu:

1. pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik;
2. pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik;
3. pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik; dan
4. pelayanan regulatif yaitu pelayanan melalui penegakan hukum dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.

Fokus penelitian ini adalah pada pelayanan administratif. Pada pasal 5 ayat (7) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tercantum bahwa pelayanan administratif mencakup:

- a. tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara; dan
- b. tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Berdasarkan hal tersebut, jenis tindakan administratif yang sesuai dengan penelitian ini adalah tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan yaitu pelayanan *e-KTP*.

2.2.3 Pola Pelayanan Publik

Semua pelayanan yang diselenggarakan diupayakan memiliki kualitas yang tinggi sehingga dapat memberi kepuasan bagi penerima layanan. Untuk dapat memberi pelayanan dengan kualitas yang tinggi, maka para penyelenggara layanan melakukan berbagai macam pola pelayanan yang dianggap mampu memberi kepuasan bagi penerimanya. Istianto (2011) menyebutkan bahwa dalam

penyelenggaraan pelayanan umum terdapat beberapa pola sesuai dengan Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003, yaitu:

1. pola pelayanan fungsional, yaitu pola pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya;
2. pola terpusat, yaitu pola pelayanan publik yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan;
3. pola terpadu, yaitu meliputi terpadu satu atap dan terpadu satu pintu. Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Sementara pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu; dan
4. pola gugus tugas, yaitu petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Selain itu, Rahmayanty (2010) juga menyatakan bahwa terdapat beberapa pola dalam memberikan pelayanan yaitu sebagai berikut.

1. Toko pola pelayanan OSS (one stop shopping) dan ATOZ (a-to-z).
2. Gedung property pola pelayanan OSB (one stop building).
3. Pola OSS (one stop service) atau 24 hours one stop, seperti pendaftaran NPWP Kantor Pajak Bumi dan Bangunan via website (www.pajak.go.id).
4. Pola jemput bola, contohnya Mobil Keliling Polisi Kota Bandung menyelenggarakan pelayanan perpanjangan SIM di beberapa ruas strategis seperti di depan Bandung Super Mall.
5. SAMSAT (Satuan Melayani Satu Atap), contohnya SAMSAT untuk melayani perpanjangan dan pembuatan BPKB, bea balik nama kendaraan dan STNK.

Dari berbagai macam pola pelayanan, tidak semua pola cocok untuk diterapkan dalam pelayanan publik. Hal tersebut disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan. Sesuai dengan fokus penelitian, maka pola pelayanan publik yang sesuai dengan fenomena penelitian ini adalah pola pelayanan jemput bola yang

salah satunya diselenggarakan di Galeri Pelayanan *Mall Roxy Square*, terutama terkait pelayanan KK.

2.3 Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan yang berkualitas tidak hanya dibutuhkan oleh penerima layanan dari organisasi swasta karena telah ada transaksi pembayaran untuk mendapatkan pelayanan, namun juga dibutuhkan oleh para penerima layanan dari organisasi publik. Sering dijumpai bahwa untuk mendapatkan pelayanan dari organisasi publik tidak membutuhkan biaya, tetapi hal tersebut lantas tidak menjadikan pelayanan yang diberikan jauh dari harapan masyarakat mengingat bahwa para penyelenggara layanan selain sebagai abdi negara juga sebagai abdi masyarakat. Selain itu, orientasi dari administrasi negara adalah pelayanan publik yang tentunya berkualitas.

2.3.1 Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Sinambela (2010) menyatakan bahwa secara strategis kualitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Pengertian tersebut ditinjau dari ranah organisasi privat sebab pihak yang mendapatkan pelayanan dianggap sebagai *customers* (pelanggan). Sementara dalam ranah organisasi publik pihak yang menerima dianggap sebagai warga negara yang memiliki kesamaan hak dan kewajiban. Namun dari pengertian tersebut baik dari segi organisasi *private* maupun organisasi publik, kualitas dapat dimaknai sebagai segala sesuatu yang diberikan harus mampu memenuhi kebutuhan maupun keinginan para penerima layanan.

Tjiptono dan Chandra (2016:114) menyatakan bahwa konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kesempurnaan atau kebaikan sebuah produk/jasa, yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk/jasa dengan

pesyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pada dasarnya penilaian penerima layanan terhadap kualitas layanan yang diterima berbeda satu sama lain dan tergantung pada kebutuhan dan keinginan masing-masing. Hal tersebut dipertegas lagi oleh Tjiptono dan Chandra (2016:115) dengan mengutip pendapat Goetsch & Davis yang menyatakan, “Kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Kondisi dinamis dalam hal ini berarti tuntutan masyarakat terkait kualitas pelayanan selalu berubah-ubah atau mengalami perkembangan.

Merujuk pada teori Parasuraman, dkk. mengenai kualitas pelayanan, Istianto (2011) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik menunjuk pada seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atau masyarakat atas layanan yang diterima. Terdapat dua unsur utama dalam kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan/ *Expected Service* (E) dengan pelayanan yang diterima atau dipersepsikan/ *Perceived Service* (P). Rumus untuk menghitung skor Servqual sebagai berikut (Tjiptono dan Chandra, 2016:159).

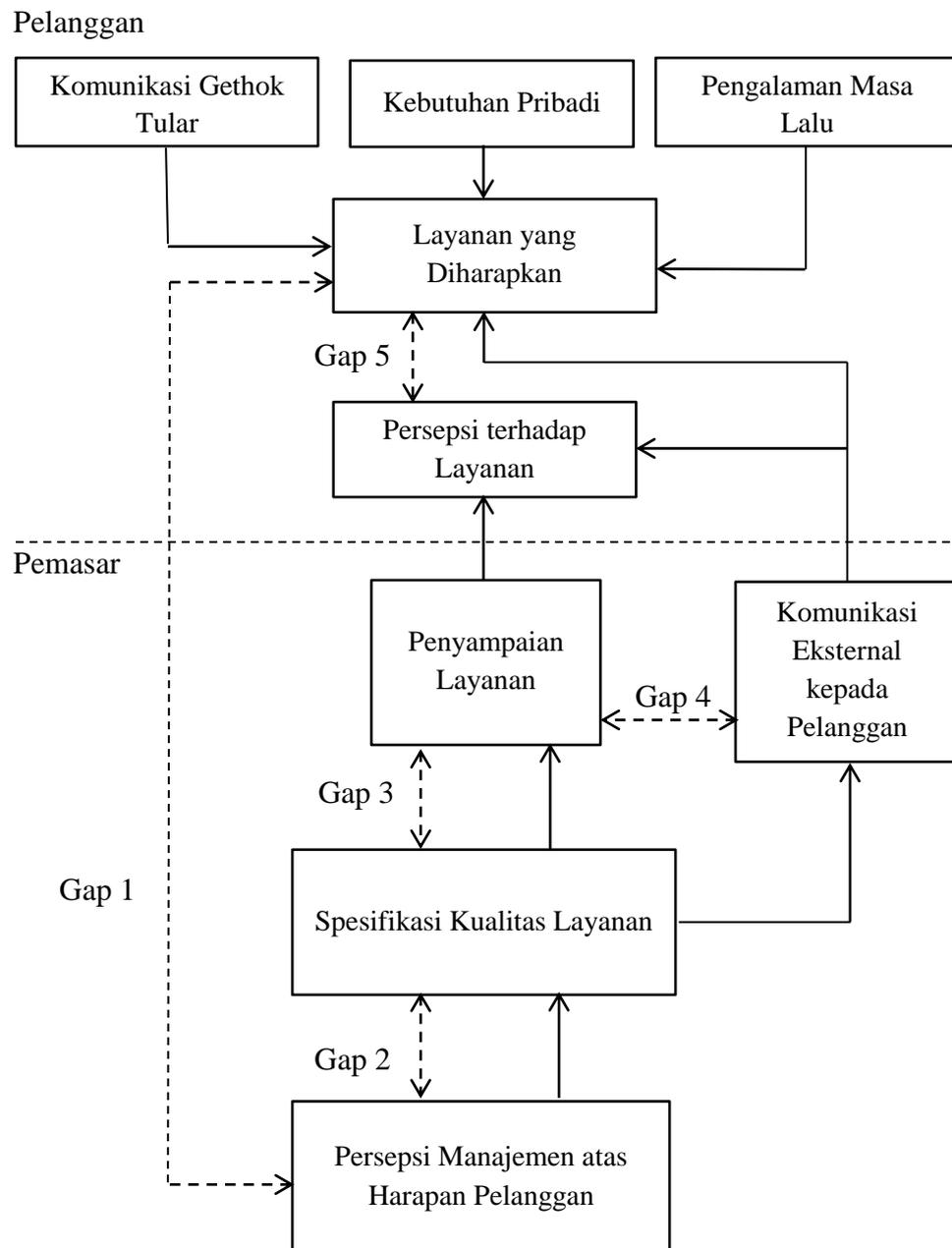
$$\text{Skor Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Pelayanan publik yang diberikan oleh tiap-tiap instansi publik tentu menghasilkan kualitas yang berbeda sebab tuntutan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan tentu berbeda pula. Meskipun demikian, pelayanan yang diberikan harus tetap memiliki kualitas yang tinggi. Seperti yang dinyatakan oleh Sinambela (2010:8) bahwa aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi pada kepuasan penerima layanan secara total. Bahkan kepuasan penerima layanan yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan.

2.3.2 Model Gap

Banyak upaya yang dapat dilakukan untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Namun tidak dapat dipungkiri pula bahwa untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sering kali mengalami *miss understanding* yang

menyebabkan timbulnya kesenjangan (gap). Tjiptono dan Chandra (2016:150) menggunakan teori Parasuraman, dkk. untuk menjelaskan gap yang terjadi dalam kualitas pelayanan. Lihat Gambar 2.2.



Gambar 2.2 Model konseptual *Servqual* (Sumber: Tjiptono, 2008)

Gap 1 yaitu gap antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen (*knowledge gap*). Pihak manajemen mempersiapkan ekspektasi pelanggan

terhadap kualitas jasa secara tidak akurat. Beberapa kemungkinan penyebabnya antara lain: informasi yang didapatkan dari riset pasar dan analisis permintaan kurang akurat; interpretasi yang kurang akurat atas informasi mengenai ekspektasi pelanggan; tidak adanya analisis permintaan; buruknya atau tiadanya aliran informasi keatas (*upward information*) dari staf kontak pelanggan ke pihak manajemen; dan terlalu banyak jenjang manajerial yang menghambat atau mengubah informasi yang disampaikan dari staf kontak pelanggan ke pihak manajemen.

Gap 2 yaitu gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (*standards gap*). Spesifikasi kualitas jasa tidak konsisten dengan persepsi manajemen terhadap ekspektasi kualitas. Penyebabnya antara lain: tidak adanya standar kinerja yang jelas; kesalahan perencanaan atau prosedur perencanaan yang tidak memadai; manajemen perencanaan yang buruk; kurangnya penetapan tujuan yang jelas dalam organisasi; kurangnya dukungan dan komitmen manajemen puncak terhadap perencanaan kualitas jasa; kekurangan sumber daya; dan situasi permintaan berlebihan.

Gap 3 yaitu gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*delivery gap*). Spesifikasi kualitas tidak terpenuhi oleh kinerja dalam proses produksi dan penyampaian jasa. Sejumlah penyebabnya antara lain: spesifikasi kualitas terlalu rumit dan/atau terlalu kaku; para karyawan tidak menyetujui spesifikasi tersebut dan karenanya tidak memenuhinya; spesifikasi tidak sejalan dengan budaya korporat yang ada; manajemen operasi jasa yang buruk; kurang memadainya aktivitas internal marketing; serta teknologi dan sistem yang ada tidak memfasilitasi kinerja sesuai dengan spesifikasi.

Gap 4 yaitu gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*communication gap*). Janji-janji yang disampaikan melalui aktivitas komunikasi pemasaran tidak konsisten dengan jasa yang disampaikan kepada para pelanggan. Hal ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya: perencanaan komunikasi pemasaran tidak terintegrasi dengan operasi jasa; kurangnya koordinasi antara aktivitas pemasaran eksternal dan operasi jasa; organisasi gagal memenuhi spesifikasi yang ditetapkannya sementara kampanye komunikasi

pemasaran sesuai dengan spesifikasi tersebut; dan kecenderungan untuk melakukan “*over-promise, under-deliver*”.

Gap 5 yaitu gap antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan (*service gap*). Jasa yang dipersepsikan tidak konsisten dengan jasa yang diharapkan. Gap ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja/prestasi perusahaan berdasarkan kriteria yang berbeda, atau bisa juga mereka keliru menginterpretasikan kualitas jasa bersangkutan. Gap ini bisa menimbulkan sejumlah konsekuensi negatif seperti: kualitas buruk (*negatively confirmed quality*); komunikasi gethok tular yang negatif; dampak negatif terhadap citra korporat atau citra lokal; dan kehilangan pelanggan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa gap yang sesuai dengan fokus penelitian ini adalah gap 5.

2.3.3 Dimensi Kualitas pelayanan

Dengan menggunakan Teori Parasuraman, dkk. Tjiptono dan Chandra (2016:137) menyatakan bahwa terdapat beberapa dimensi kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut.

1. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
2. Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
4. Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

5. Empati (*empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

2.4 Penelitian Terdahulu

Disajikan 3 penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini. Lihat Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu

No	Peneliti/ Instansi/ Tahun	Judul Penelitian/ Pendekatan	Rumusan Masalah	Kesimpulan
1	Pritta Rosalina Destrianti/ Universitas Jember/ 2011	Studi Komparasi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kasus Pemekaran Wilayah Kecamatan Mayangan dan Kanigaran, Kota Probolinggo/ Kuantitatif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah ada perbedaan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat Mayangan dan masyarakat Kanigaran? 2. Apakah ada perbedaan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat Mayangan, antara sebelum dan sesudah dimekarkannya kecamatan Mayangan menjadi kecamatan Mayangan dan kecamatan Kanigaran? 3. Apakah ada perbedaan kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat kecamatan Kanigaran, antara sebelum dan setelah dimekarkannya kecamatan Mayangan menjadi kecamatan Kanigaran? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada dampak signifikan dari adanya pemekaran wilayah kecamatan terhadap kualitas pelayanan di kota Probolinggo. 2. Terdapat dampak signifikan dari adanya pemekaran wilayah kecamatan terhadap kualitas pelayanan di kota Probolinggo, khususnya bagi masyarakat yang pernah menerima layanan sedikitnya 2x layanan di kecamatan Mayangan lama (sebelum pemekaran) dan pernah menerima layanan sedikitnya 2x layanan di kecamatan Mayangan baru (setelah pemekaran). 3. Ada dampak signifikan dari adanya pemekaran wilayah kecamatan terhadap kualitas pelayanan di kota Probolinggo, khususnya bagi masyarakat yang pernah menerima layanan sedikitnya 2x layanan di Mayangan lama (sebelum pemekaran) dan pernah menerima layanan sedikitnya 2x layanan di kecamatan Mayangan baru (kecamatan Kanigaran).
2	Novita Endriani/	Perbedaan kualitas pelayanan antara	Bagaimana perbedaan kualitas pelayanan antara puskesmas yang	Terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara puskesmas yang menerapkan <i>citizen's charter</i>

Universitas Jember/ 2013	Puskesmas Kepanjenkidul yang menerapkan <i>citizen's charter</i> dengan Puskesmas Kademangan yang tidak menerapkan <i>citizen's charter</i> (Studi Perbandingan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kepanjenkidul dan Puskesmas Kademangan)/ Kuantitatif	menerapkan <i>citizen's charter</i> yaitu Puskesmas Kepanjenkidul dengan puskesmas yang tidak menerapkan <i>citizen's charter</i> yaitu Puskesmas Kademangan?	yaitu Puskesmas Kepanjenkidul dengan puskesmas yang tidak menerapkan <i>citizen's charter</i> yaitu Puskesmas Kademangan.
3 Dewi Puspita Sari/ Universitas Jember/ 2008	Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (Ktp) di Badan Kependudukan, Keluarga Berencana Dan Catatan Sipil Kabupaten Jember/ Kuantitatif	Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan KTP di Badan Kependudukan, KB dan Catatan Sipil Kabupaten Jember?	Kualitas pelayanan pembuatan KTP di Bapenduk, KB dan Capil Kabupaten Jember tergolong tidak baik.

Persamaan ketiga studi terdahulu tersebut dengan penelitian ini adalah menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dan variabel dalam penelitian yaitu kualitas pelayanan. Perbedaannya mencakup waktu dan lokasi penelitian serta fokus penelitian.

- a) Studi no. 1 berfokus pada dampak pemekaran wilayah terhadap kualitas pelayanan. Analisis data yang digunakan yaitu tes Chi Square dan tes Mc Nemar.
- b) Studi no. 2 berfokus pada perbedaan kualitas pelayanan antara puskesmas yang menerapkan *Citizen's Charter* dengan yang tidak menerapkan. Tujuan penelitian sebatas untuk mengetahui perbedaan kualitas pelayanan. Berbeda dengan penelitian ini yang tidak hanya sebatas itu tetapi juga membandingkan kualitas pelayanan guna mensejajarkan kualitas pelayanan.

BAB 3. METODE PENELITIAN

Fokus penelitian ini adalah perbandingan kualitas pelayanan KK antara Kantor Dispendukcapil dengan Galeri Pelayanan. Diperlukan suatu metode penelitian untuk dapat mendeskripsikan topik tersebut. “Metode penelitian pada dasarnya merupakan *cara ilmiah* untuk mendapatkan *data* dengan *tujuan* dan *kegunaan* tertentu” (Sugiyono, 2008:2). Dengan kata lain, metode penelitian merupakan cara yang dilakukan dengan mendasarkan pada ciri-ciri keilmuan seperti rasional, empiris, dan sistematis untuk memperoleh data yang valid dengan tujuan menemukan, membuktikan, atau mengembangkan data yang diperoleh guna memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah. Oleh karena itu, metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Tipe Penelitian.
2. Penentuan Lokasi dan Waktu Penelitian.
3. Definisi Operasional Variabel.
4. Penentuan Populasi dan Sampel.
5. Teknik Pengumpulan Data.
6. Uji Validitas dan Realibilitas.
7. Metode Analisis Data.

3.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sifat komparatif. Sugiyono (2008) menyatakan bahwa penelitian dengan sifat komparatif berarti membandingkan keberadaan satu variabel atau lebih pada dua atau lebih sampel yang berbeda, atau pada waktu yang berbeda. Perbandingan dalam penelitian ini mencakup perbandingan satu variabel pada dua sampel yang berbeda. Nazir (2009:58) menyatakan bahwa penelitian komparatif adalah sejenis penelitian deskriptif yang ingin mencari jawaban secara mendasar tentang sebab-akibat, dengan menganalisis faktor-faktor penyebab terjadinya ataupun munculnya suatu fenomena tertentu. Peneliti hanya berpegang pada penampilan variabel sebagaimana adanya, tanpa kesempatan mengatur kondisi ataupun

mengadakan manipulasi terhadap beberapa variabel (Nazir, 2009:59). Analisis dilakukan secara deksriptif dan hasilnya digunakan untuk melakukan perbandingan.

3.2 Penentuan Lokasi dan Waktu Penelitian

Terdapat dua lokasi penelitian dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember yang berlokasi di Jl. Jawa No.18, Tegal Boto Lor, Sumpersari, Kabupaten Jember.
2. Galeri Pelayanan *Mall Roxy Square* yang berlokasi di Jl. Hayam Wuruk No.50-58, Gerdu, Sempusari, Kaliwates, Kabupaten Jember.

Alasan penelitian ini dilakukan di kedua lokasi tersebut karena pertama, kedua lokasi tersebut jarang menjadi objek penelitian secara bersamaan. Kedua, fenomena yang terjadi di kedua lokasi tersebut merupakan bagian dari fokus studi yang dipelajari oleh peneliti. Ketiga, Dispendukcapil sering menjadi sorotan publik terkait pelayanannya. Terkait waktu penelitian dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Jadwal penelitian selama tiga bulan pada tahun 2019

No	Kegiatan	Bulan											
		September				Oktober				November			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Mengurus surat ijin penelitian di LP2M UNEJ	■											
2	Mengurus surat ijin di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik		■	■									
3	Mengurus ijin penelitian di Dispendukcapil Kab. Jember			■	■	■							
4	Penyebaran kuesioner kepada responden di Galeri Pelayanan						■	■	■	■			
5	Penyebaran kuesioner kepada responden di Kantor Dispendukcapil									■	■		
6	Observasi						■	■	■	■			
7	Dokumentasi						■	■	■	■			
8	Pengolahan dan analisis data											■	■

3.3 Definisi Operasional Variabel

Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Berdasarkan teori Parasuraman, dkk. yang dikutip oleh Tjiptono dan Chandra (2016:137), terdapat

lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Menurut Bungin (2008:60), agar variabel dapat diukur maka variabel harus dijelaskan ke dalam konsep operasional variabel. Berikut definisi operasional variabel kualitas pelayanan. Lihat Tabel 3.2.

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel

No	Dimensi	Definisi Operasional
1	<i>Tangibles</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Adanya tempat parkir yang memadai dari sisi ruang dan keamanan. - Ketersediaan fasilitas yang menunjang pelayanan, seperti kursi tunggu, AC, TV, dan toilet. - Kebersihan ruang pelayanan. - Konsistensi pemberlakuan antrean. - Kesiapsiagaan pegawai di lokasi pelayanan sesuai dengan jadwal pelayanan. - Kerapian dan kedisiplinan penampilan pegawai.
2	<i>Reliability</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan SOP yang berlaku. - Kemampuan pegawai untuk melayani dengan tepat. - Ketelitian pegawai dalam memproses dokumen kependudukan. - Keterampilan dan keahlian pegawai dalam melayani.
3	<i>Responsiveness</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Kesiediaan pegawai untuk membantu pemohon layanan yang kesulitan dalam mengurus dokumen kependudukan. - Respon unit pelayanan terhadap harapan pemohon layanan terkait waktu buka pelayanan. - Kesigapan pegawai dalam memberi alternatif solusi atas permasalahan yang dialami pemohon layanan. - Pegawai melayani dengan cepat.
4	<i>Assurance</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Penyelesaian dokumen KK sesuai dengan maklumat yang diberikan. - Kepastian waktu tunggu antrian. - Dokumen-dokumen dijamin keamanannya (tidak hilang). - Informasi yang diberikan oleh pegawai dapat dipercaya. - Pegawai memiliki keahlian yang sesuai dengan posisi yang diduduki.
5	<i>Empathy</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Kesiediaan pegawai untuk membimbing pemohon layanan jika diminta. - Pegawai memberikan perhatian personal kepada pemohon layanan, misalnya menanyakan kabar, dll. - Pegawai memperlakukan semua pemohon layanan secara baik dan adil. - Kesigapan unit pelayanan dalam mengantisipasi perubahan karena adanya ketidaknormalan situasi.

3.4 Penentuan Populasi dan Sampel

Dalam suatu penelitian khususnya penelitian dengan pendekatan kuantitatif harus menentukan populasi dan sampel untuk membatasi jumlah pihak yang dapat memberikan data yang dibutuhkan dalam penelitian.

3.4.1 Penentuan Populasi

Morissan (2016) mengutip pendapat Gravetter dan Wallnau yang mendefinisikan populasi sebagai seluruh individu yang hendak diteliti. Dalam penelitian ini yang dimaksud populasi adalah seluruh individu yang menerima pelayanan KK baik di kantor dispendukcapil maupun di galeri pelayanan. Menurut Zuriah (2009:118) terdapat dua macam populasi berdasarkan jumlah individu yang merupakan himpunan di dalam populasi, yaitu terhingga (*finit*) dan tak terhingga (*infinit*). Dinamakan *finit* jika terdapat jumlah individu tertentu yang tetap di dalam populasi, sedangkan jumlah individu yang tidak tetap disebut *infinit*. Populasi dalam penelitian ini termasuk jenis populasi tak terhingga (*infinit*) karena jumlah penerima layanan KK pada dua unit pelayanan tersebut dalam hitungan hari selalu berubah (tidak tetap).

Populasi *infinit* memberikan keterbatasan pada peneliti untuk menentukan jumlah populasi secara pasti yang berimbas pada penentuan besaran sampel. Oleh karena itu, peneliti menggunakan data terakhir yang peneliti peroleh terkait jumlah penerima layanan KK selama tiga bulan sebagai dasar menentukan besar sampel. Lihat Tabel 3.3.

Tabel 3.3 Rekapitulasi jumlah penerima layanan KK selama tiga bulan (08 Oktober 2018-08 Januari 2019)

No	Bulan	Dispenduk Kab. Jember	Galeri Pelayanan <i>Mall Roxy Square</i>
1	8 Oktober-8 November 2018	7666	3013
2	9 November-8 Desember 2018	6740	2600
3	9 Desember-8 Januari 2018	4467	1887
	Total	18873	7500

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember (diolah oleh peneliti pada 2019)

3.4.2 Penentuan Sampel

Morissan (2016) menyatakan, “Sampel adalah sejumlah individu yang dipilih dari populasi, dan dimaksudkan untuk mewakili populasi”. Untuk menentukan sampel diperlukan suatu teknik sehingga sampel yang dipilih benar-benar mewakili karakteristik dari populasi secara keseluruhan. Selain itu juga perlu menentukan jumlah sampel yang akan digunakan.

3.4.2.1 Jumlah Sampel

Jumlah sampel yang akan digunakan untuk memperoleh data dihitung dengan Rumus Slovin sebagai berikut (Bungin, 2008:105).

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

Keterangan:

n= jumlah sampel yang dicari

N= jumlah populasi

d= nilai presisi 90% (a=0,1); 95% (a=0,05);
atau 99% (a=0,01).

Pada penelitian ini peneliti menggunakan nilai presisi sebesar 90% (a=0,1) karena jumlah populasi tergolong banyak. Bungin (2008:104) menyatakan bahwa presisi tergantung pada tenaga, biaya, dan waktu. Hal tersebut mengandung makna bahwa untuk mencapai derajat presisi yang tinggi maka peneliti harus mengeluarkan banyak tenaga, biaya, maupun waktu untuk melayani sampel yang besar. Jika tenaga, waktu, dan biaya terbatas maka tidaklah mungkin dapat mengambil sampel dalam jumlah besar sehingga presisi harus rendah. Selain karena jumlah populasi yang tergolong besar, peneliti juga melakukan antisipasi dengan cara menekan jumlah sampel karena pelayanan yang sudah mulai dilakukan secara desentralisasi kembali.

Berdasarkan Rumus Slovin, maka dapat dihitung jumlah sampel pada dispendukcapil sebagai berikut.

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

$$n = \frac{18873}{18873(0,1)^2 + 1}$$

n = 99,47 dibulatkan menjadi 99.

Sedangkan penghitungan jumlah sampel pada galeri pelayanan adalah sebagai berikut.

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

$$n = \frac{7500}{7500(0,1)^2 + 1}$$

$n = 98,68$ dibulatkan menjadi 99.

3.4.2.2 Teknik Penarikan Sampel

Pada umumnya penelitian kuantitatif menggunakan teknik sampling probabilitas, namun Morissan (2016:40) menyatakan bahwa jika teknik penarikan sampel probabilitas tidak memungkinkan untuk dilakukan, maka peneliti dapat menggunakan teknik sampel non probabilitas. Kendala dalam teknik probabilitas yang menyebabkan kemungkinan tidak dapat digunakan dapat berupa tidak tersedianya daftar nama seluruh anggota populasi atau tidak tersedia cara untuk menghubungi sampel terpilih. Oleh sebab itu, penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*. Menurut Morissan (2016), *accidental sampling* merupakan kumpulan individu, elemen, atau peristiwa yang sudah langsung tersedia, dan dapat langsung digunakan untuk penelitian. Sampel dalam penelitian ini adalah sejumlah individu yang diambil dari populasi dengan kriteria sudah menerima nomor antrean pelayanan dokumen KK dan sedang mengantre di ruang antrean.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data yaitu sebagai berikut.

3.5.1 Observasi

Observasi atau pengamatan yang digunakan oleh peneliti adalah observasi langsung. Menurut Bungin (2008:134) observasi langsung merupakan pengamatan yang dilakukan secara langsung pada objek yang diobservasikan, dalam arti bahwa pengamatan tidak menggunakan “media transparan”. Dengan

kata lain peneliti secara langsung melihat atau mengamati apa yang terjadi pada objek penelitian. Peneliti menggunakan teknik observasi untuk mengamati proses pelayanan KK beserta situasi dan lingkungannya di galeri pelayanan dan di kantor dispendukcapil.

3.5.2 Wawancara

Menurut Sugiyono (2008:137) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka maupun menggunakan media lain. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur secara tatap muka. Peneliti melakukan wawancara pada 09 Januari 2019 dengan Yhoni Restian selaku Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dispendukcapil Kabupaten Jember terkait pembatasan nomor antrean di Galeri Pelayanan *Mall Roxy Square*.

3.5.3 Kuesioner

Bungin (2008) mendefinisikan kuesioner atau angket sebagai suatu rangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian diberikan untuk diisi oleh responden. Setelah diisi maka dikembalikan kepada peneliti. Kuesioner yang digunakan oleh peneliti disusun menggunakan skala *likert*. Terdiri dari tiga bagian yaitu:

- a. tujuan dan petunjuk pengisian;
- b. identitas responden; dan
- c. pertanyaan tentang objek penelitian yang ditunjukkan pada responden.

3.5.4 Dokumentasi

Bungin (2008) menyatakan bahwa metode dokumenter merupakan metode yang digunakan untuk menelusuri data historis. Data tersebut dapat berupa surat-surat, catatan harian, kenang-kenangan, laporan, dan sebagainya. Teknik

dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh data jumlah penerima layanan, data terkait profil lokasi penelitian, dan dokumentasi kegiatan penelitian.

3.5.5 Studi Pustaka

Peneliti melakukan studi pustaka untuk mengumpulkan teori-teori pendukung, variabel dan indikator mengenai kualitas pelayanan melalui jurnal dan buku. Selain itu, beberapa informasi mengenai pelayanan KK diperoleh dari situs web.

3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Suatu instrumen penelitian harus memenuhi syarat untuk dapat digunakan mengukur apa yang hendak diteliti oleh peneliti. Syarat tersebut meliputi uji validitas dan uji reliabilitas.

3.6.1 Uji Validitas

“Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.”, (Sugiyono, 2008:121). Widoyoko (2016:141) juga menyatakan bahwa instrumen dikatakan valid jika instrumen tersebut dapat dengan tepat mengukur apa yang hendak diukur. Dengan kata lain valid berarti alat ukur yang digunakan harus cocok atau sesuai digunakan untuk mengukur variabel yang hendak diukur. Misalkan meteran digunakan untuk mengukur panjang bukan berat. Untuk mengukur valid atau tidaknya instrumen yang digunakan, maka dalam penelitian ini digunakan teknik korelasi *product moment*. Berikut rumus perhitungannya (Widoyoko, 2016:147).

$$r_{xy} = \frac{N\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\}\{N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

Keterangan : r_{xy} = koefisien korelasi *product moment* X = skor butir
N = jumlah responden Y = skor total

Apabila r_{xy} lebih besar atau sama dengan 0,3 ($r_{xy} \geq 0,3$), nomor butir tersebut dapat dikatakan valid. Sebaliknya apabila r_{xy} lebih kecil dari 0,3 ($r_{xy} < 0,3$), nomor butir tersebut dikatakan tidak valid.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Widoyoko (2016:157) menyatakan bahwa suatu instrumen dapat dikatakan reliabel jika memberikan hasil yang tetap atau ajeg (konsisten) apabila diteskan berkali-kali. Sugiyono (2008:122) juga menyatakan bahwa reliabilitas suatu instrumen dapat dicapai jika instrumen tersebut digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama dan menghasilkan data yang sama. Suatu instrumen yang reliabel belum tentu valid, misalnya suatu meteran yang putus ujungnya ketika digunakan untuk mengukur panjang akan menghasilkan data yang sama, namun instrumen tersebut tidak valid sebab rusak. Oleh sebab itu, uji reliabilitas dan validitas sangat penting untuk dilakukan sehingga hasil penelitian yang diperoleh menjadi valid dan reliabel. Untuk mengukur reliabilitas instrumen, maka peneliti menggunakan teknik *alpha*. Suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik *alpha* jika koefisien reliabilitas (r_{11}) $\geq 0,7$ (Widoyoko, 2016:165). Adapun tahap perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan teknik *alpha* yaitu sebagai berikut.

- a. Menentukan nilai varians setiap butir pertanyaan.

$$\sigma_b^2 = \frac{\sum X_b^2 - \frac{(\sum X_b)^2}{N}}{N}$$

- b. Menentukan nilai varians total.

$$\sigma_t^2 = \frac{\sum X_t^2 - \frac{(\sum X_t)^2}{N}}{N}$$

- c. Menentukan reliabilitas instrumen.

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

r_{11} = koefisien reliabilitas instrumen	$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butir
k = banyaknya butir pertanyaan	σ_t^2 = varians total
X = skor total	N = jumlah responden.

3.7 Metode Analisis Data

Metode analisis data merupakan suatu kegiatan yang dilakukan setelah data dari sumber data terkumpul. Sugiyono (2008) menyatakan bahwa kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, dan melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik perhitungan *Servqual*.

Tjiptono (2008:120) menyatakan bahwa pengukuran kualitas layanan dalam model *Servqual* didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur ekspektasi dan persepsi penerima layanan. Jenis skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Sugiyono (2008:93) menyatakan bahwa skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial yang selanjutnya fenomena tersebut ditetapkan secara spesifik yang disebut dengan variabel. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel yang selanjutnya dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen. Jawaban dari setiap item instrumen memiliki gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban tersebut diberi skor yaitu sebagai berikut.

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

Menurut Tjiptono (2008:120) model perhitungan *Servqual* mencakup perhitungan perbedaan diantara nilai yang diberikan para penerima layanan untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan ekspektasi dan persepsi. Berikut rumus untuk menghitung kualitas pelayanan.

$$\text{Skor } \textit{Servqual} = \text{Skor Persepsi (P)} - \text{Skor Ekspektasi (E)}$$

Berdasarkan persamaan tersebut, terdapat ketentuan sebagai berikut:

- a. jika $E > P$, kualitas yang diterima lebih kecil dibandingkan kepuasan dan akan membawa pada kualitas tidak bisa diterima secara total. Dengan kata lain, jika skor yang diperoleh dari hasil membandingkan skor persepsi dengan skor ekspektasi berbentuk negatif, maka pelayanan tersebut tidak berkualitas;
- b. jika $E = P$, kualitas yang diterima memuaskan. Dengan kata lain jika skor yang diperoleh dari hasil membandingkan skor persepsi dengan skor ekspektasi sama dengan nol maka pelayanan yang diterima sama dengan pelayanan yang diharapkan.
- c. Jika $E < P$, kualitas yang diterima lebih dari yang diharapkan dan akan membawa pada kualitas ideal. Dengan kata lain jika skor yang diperoleh dari hasil membandingkan skor persepsi dengan skor ekspektasi berbentuk positif, maka pelayanan tersebut berkualitas.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2016:159) pada prinsipnya data yang diperoleh melalui instrumen *Servqual* dapat dipakai untuk menghitung skor gap kualitas layanan pada berbagai level secara rinci:

1. *item-by-item analysis*;
2. *dimension-by-dimension analysis*; dan
3. perhitungan ukuran tunggal kualitas layanan atau gap *Servqual*.

Mengingat fokus penelitian ini adalah perbandingan kualitas pelayanan, maka setelah memperoleh skor tunggal kualitas pelayanan pada dua lokasi tersebut selanjutnya akan dilakukan perbandingan. Hal tersebut dilakukan dengan cara mengidentifikasi item-item yang dianggap menjadi faktor penyebab terjadinya ketimpangan.

BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini membahas tentang perbandingan kualitas pelayanan KK pada Kantor Dispendukcapil dengan Galeri Pelayanan *Mall Roxy Square* di Kabupaten Jember. Jumlah sampel sebanyak 99 responden pada masing-masing unit pelayanan. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis Servqual. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Pelayanan KK di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember memperoleh skor Servqual -0.07 yang menunjukkan bahwa pelayanan tersebut tidak berkualitas. Dengan demikian, tingkat kualitas pelayanan KK tersebut tergolong dalam kualitas yang tidak baik.
2. Pelayanan KK di Galeri Pelayanan *Mall Roxy Square* memperoleh skor Servqual sebesar 0.14 yang menunjukkan bahwa pelayanan tersebut berkualitas. Dengan demikian tingkat kualitas pelayanan KK tersebut tergolong dalam kualitas yang baik.
3. Pelayanan KK di Galeri Pelayanan *Mall Roxy Square* lebih berkualitas dari pada pelayanan KK di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.
4. Dimensi paling menonjol yang menyebabkan pelayanan KK di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Jember tidak berkualitas adalah dimensi bukti fisik dengan skor -0.16 , sedangkan dimensi paling menonjol yang menyebabkan pelayanan KK di Galeri Pelayanan *Mall Roxy Square* berkualitas adalah dimensi empati dengan skor 0.20 . Selain itu, terdapat tiga item yang menonjol sebagai penyebab terjadinya perbedaan kualitas pelayanan KK antara di kantor dispendukcapil dengan galeri pelayanan yaitu konsistensi pemberlakuan antrean (Q4) dengan selisih skor 0.93 , kepastian waktu tunggu antrean (Q16) dengan selisih skor 0.78 , dan kecepatan pegawai dalam melayani (Q14) dengan selisih skor 0.72 .

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan adalah perlu adanya saling koreksi pada masing-masing unit pelayanan terkait pelayanan yang diberikan. Terutama untuk pelayanan di kantor dispendukcapil yang masih tergolong tidak berkualitas dapat mempelajari kembali penyelenggaraan pelayanan di galeri pelayanan yang memungkinkan untuk diterapkan di kantor dispendukcapil, mengingat kualitas pelayanan KK di galeri pelayanan sudah tergolong berkualitas. Dengan demikian kualitas pelayanan KK pada kedua unit pelayanan tersebut sama-sama berkualitas. Adapun keterbatasan penelitian ini adalah kurangnya deskripsi responden terkait pendidikan. Hal tersebut berhubungan dengan tingkat pemahaman responden terkait akses terhadap waktu pelayanan terutama di galeri pelayanan. Deskripsi pendidikan responden penting untuk menyempurnakan kajian dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Bungin, M. Burhan. 2008. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Kadarwati, Tri. 2014. *Perbandingan Administrasi Negara*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Karyana, Ayi. dkk. 2017. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Morissan. 2016. *Statistik Sosial*. Jakarta: Kencana.
- Mulyadi, dkk. 2016. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Nazir, Moh. 2009. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Widoyoko, S. Eko Putro. 2016. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Zuriah, Nurul. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan: Teori-Aplikasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Buku Terbitan Lembaga

Ombudsman Republik Indonesia. 2018. *Laporan Tahunan 2017 Ombudsman Republik Indonesia*. Cetakan Pertama. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.

Universitas Jember. 2016. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: UPT Penerbitan Universitas Jember.

Internet

<http://dispendukcapil.jemberkab.go.id/dispending-jember-ngantor-di-desa-berikut-jadwal-bulan-oktober-2018/> diakses pada 15 Oktober 2018.

<http://dispendukcapil.jemberkab.go.id/menunggu-antrian-tidak-pakai-lama-ketahui-jam-antrian-di-gallery-layanan-dispendukcapil-di-roxy/> diakses pada 25 September 2018.

<http://dispendukcapil.jemberkab.go.id/ngurus-admindukcapil-sambil-cfd-besok-di-alun-alun-jember/> diakses pada 3 Juli 2019.

<http://dispendukcapil.jemberkab.go.id/sundari-petugasnya-baik-saya-senang-di-loket-5-menit-langsung-jadi/> diakses pada 4 Juli 2019.

<https://m.antaranews.com/berita/774048/potret-buram-pelayanan-adminduk-jember> diakses pada 25 Desember 2018.

<https://regional.kompas.com/read/2018/11/02/12373081/terjaring-ott-pungli-kadispenduk-jember-ditetapkan-tersangka> diakses pada 25 November 2018.

Jurnal

Ahdiyana, Marita. 2010. *Diktat Sistem Administrasi Negara Indonesia*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta. [http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/pendidikan/marita-ahdiyana-sip-
msi/diktat-sistem-administrasi-negara-indonesia.pdf](http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/pendidikan/marita-ahdiyana-sip-
msi/diktat-sistem-administrasi-negara-indonesia.pdf) [28 Januari 2019].

Hidayat, R. 2017. *Political Devolution: Lessons From a Decentralized Mode of Government in Indonesia*. *SAGE Open*, 7(1). doi: <https://doi.org/10.1177/2158244016686812>.

Peraturan Perundang-undangan

Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 02 Tahun 2011. *Administrasi Kependudukan*. 4 Mei 2011. Lembaran Daerah Kabupaten Jember Tahun 2011 Nomor 2. Jember.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018. *Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan*. 10 April 2018. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 498. Jakarta.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Surabaya: Putra Bahari.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. *Pelayanan Publik*. 18 Juli 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta.

Lampiran 1. Tabulasi Data dan Perhitungan Skor Harapan Responden di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Jember

No	BUKTI FISIK						KEHANDALAN				DAYA TANGGAP				JAMINAN					EMPATI				Σ	MODUS	MEAN
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23			
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	100	4	4.35
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00
3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5	4.78
4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	105	5	4.57
5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94	4	4.09
6	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93	4	4.04
7	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	100	4	4.35
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00
9	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	104	5	4.52
10	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	104	5	4.52
11	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	106	5	4.61
12	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	103	4	4.48
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00
14	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	104	5	4.52
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00
17	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	90	4	3.91
18	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	109	5	4.74

19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00	
20	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5	4.78	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00	
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00	
23	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109	5	4.74	
24	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	100	4	4.35	
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	114	5	4.96
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00	
27	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	108	5	4.70	
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00	
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	94	4	4.09	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00	
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	114	5	4.96
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	114	5	4.96
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	91	4	3.96
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	113	5	4.91	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00	
37	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	110	5	4.78	
38	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	111	5	4.83	
39	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	105	5	4.57	
40	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	105	5	4.57	
41	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	104	5	4.52	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00	

43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	93	4	4.04	
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00	
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	91	4	3.96
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	114	5	4.96
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00	
49	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	2	4	4	100	4	4.35
50	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	96	4	4.17	
51	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	95	4	4.13	
52	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	97	4	4.22	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	94	4	4.09	
54	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	97	4	4.22	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	91	4	3.96
56	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	103	4	4.48
57	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	95	4	4.13	
58	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	103	4	4.48
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	91	4	3.96
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00	
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00	
64	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	104	5	4.52
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00	
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00	

67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	91	4	3.96
70	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	96	4	4.17	
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00	
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00	
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	91	4	3.96
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00	
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	113	5	4.91
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	91	4	3.96
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00	
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00	
83	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	101	4	4.39
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00	
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00	
86	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93	4	4.04	
87	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	102	4	4.43	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00	
89	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	105	5	4.57
90	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	105	5	4.57

91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	106	5	4.61
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	91	4	3.96
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103	4	4.48
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	114	5	4.96
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	91	4	3.96

Σ PER ITEM	443	431	426	445	428	427	447	454	453	435	434	430	431	455	436	441	450	443	429	428	405	442	431	
MODUS PER ITEM	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
MEAN PER ITEM	4.47	4.35	4.30	4.49	4.32	4.31	4.52	4.59	4.58	4.39	4.38	4.34	4.35	4.60	4.40	4.45	4.55	4.47	4.33	4.32	4.09	4.46	4.35	
Σ PER DIMENSI	2600						1789					1750				2199					1706			
MODUS PER DIMENSI	4						5					4				4					4			
MEAN PER DIMENSI	4.38						4.52					4.42				4.44					4.31			
Σ TOTAL	10044																							
MODUS TOTAL	4																							
MEAN TOTAL	4.41																							

Lampiran 2. Tabulasi Data dan Perhitungan Skor Persepsi Responden di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Jember

No	BUKTI FISIK						KEHANDALAN				DAYA TANGGAP				JAMINAN					EMPATI				Σ	MODUS	MEAN
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23			
1	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	104	5	4.52
2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	89	4	3.87
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00
4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	2	5	5	4	4	3	4	4	90	4	3.91
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	89	4	3.87
6	4	4	4	2	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	2	5	5	4	4	3	4	4	94	4	4.09
7	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	94	4	4.09
8	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	2	5	5	4	4	3	4	4	89	4	3.87
9	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	94	4	4.09
10	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	3	4	4	92	4	4.00
11	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	107	5	4.65
12	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	93	4	4.04
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00
14	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	3	5	4	95	4	4.13
15	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	103	5	4.48
16	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	87	4	3.78
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	89	4	3.87
18	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	107	5	4.65
19	3	3	4	3	4	4	5	5	3	4	4	5	4	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	95	5	4.13
20	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	111	5	4.83

21	4	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	5	4	3	4	3	5	5	4	4	3	4	5	95	4	4.13
22	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	104	5	4.52
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00
24	4	4	4	3	4	5	5	5	3	4	5	5	4	3	4	3	5	5	5	5	4	4	4	97	4	4.22
25	5	5	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	4	5	5	105	5	4.57
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00
27	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	3	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	95	4	4.13
28	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	104	5	4.52
29	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	113	5	4.91
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	91	4	3.96
31	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	89	4	3.87
32	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	109	5	4.74
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	114	5	4.96
34	4	5	5	2	4	4	5	5	3	4	4	4	5	3	4	3	5	5	4	4	3	5	5	95	4	4.13
35	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	106	5	4.61
36	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	105	5	4.57
37	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	111	5	4.83
38	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	109	5	4.74
39	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	96	4	4.17
40	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	101	4	4.39
41	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	103	4	4.48
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	91	4	3.96
43	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	106	5	4.61
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00

45	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	109	5	4.74
46	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	111	5	4.83
47	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	103	5	4.48
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	91	4	3.96
50	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	95	4	4.13
51	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93	4	4.04
52	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	95	4	4.13
53	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	95	4	4.13
54	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	98	4	4.26
55	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	4	4.17
56	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	97	4	4.22
57	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	97	4	4.22
58	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	99	4	4.30
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00
60	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	94	4	4.09
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00
62	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	107	5	4.65
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00
64	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	102	4	4.43
65	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5	4.78
66	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	109	5	4.74	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00
68	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	102	4	4.43

69	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	104	5	4.52	
70	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	94	4	4.09	
71	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	109	5	4.74
72	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	110	5	4.78
73	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	97	4	4.22	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00	
75	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	109	5	4.74
76	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	98	4	4.26	
77	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	96	4	4.17	
78	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	87	4	3.78
79	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	91	4	3.96	
80	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	106	5	4.61
81	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	110	5	4.78
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00	
83	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	99	4	4.30	
84	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	110	5	4.78
85	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	111	5	4.83	
86	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	109	5	4.74	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	100	4	4.35	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00	
89	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	111	5	4.83
90	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	109	5	4.74
91	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	105	5	4.57	
92	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	112	5	4.87

93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	3	3.00
94	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	108	5	4.70
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00
96	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	107	5	4.65
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00
98	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	108	5	4.70
99	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	85	4	3.70

Σ PER ITEM	412	434	432	366	430	432	427	467	426	445	442	445	437	398	434	379	469	463	440	437	388	447	440	
MODUS PER ITEM	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	
MEAN PER ITEM	4.16	4.38	4.36	3.70	4.34	4.36	4.31	4.72	4.30	4.49	4.46	4.49	4.41	4.02	4.38	3.83	4.74	4.68	4.44	4.41	3.92	4.52	4.44	
Σ PER DIMENSI	2506						1765				1722				2185				1712					
MODUS PER DIMENSI	4						5				4				5				4					
MEAN PER DIMENSI	4.22						4.46				4.35				4.41				4.32					
Σ TOTAL	9890																							
MODUS TOTAL	4																							
MEAN TOTAL	4.34																							

Lampiran 3. Tabulasi Data dan Perhitungan Skor Harapan Responden di Galeri Pelayanan *Mall Roxy Square*

No	BUKTI FISIK						KEHANDALAN				DAYA TANGGAP				JAMINAN					EMPATI				Σ	MODUS	MEAN	
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23				
1	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	101	4	4.39	
2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	113	5	4.91
3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	101	4	4.39	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00	
5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	4	4.17	
6	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	5	4	103	5	4.48	
7	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	2	4	4	102	5	4.43	
8	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	107	5	4.65	
9	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	107	5	4.65	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00	
11	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	100	4	4.35	
12	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	113	5	4.91	
13	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	110	5	4.78	
14	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	97	4	4.22	
15	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	101	4	4.39	
16	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	103	5	4.48	
17	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	5	4	99	4	4.30	
18	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87	4	3.78	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00	

20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00
21	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	104	5	4.52	
22	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	100	4	4.35	
23	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	94	4	4.09		
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00		
25	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	103	5	4.48	
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00		
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00		
28	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	106	5	4.61		
29	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	109	5	4.74		
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00		
31	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	92	4	4.00		
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	91	4	3.96		
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	112	5	4.87		
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00		
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	91	4	3.96			
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	93	4	4.04		
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	113	5	4.91		
38	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5	4	104	5	4.52	
39	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5	4	105	5	4.57	
40	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	108	5	4.70		
41	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97	4	4.22		
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00		
43	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	108	5	4.70	

44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	113	5	4.91
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	113	5	4.91
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	113	5	4.91
47	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	113	5	4.91	
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	113	5	4.91	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	93	4	4.04	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00	
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	114	5	4.96	
53	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93	4	4.04	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	91	4	3.96	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	91	4	3.96	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00	
59	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	112	5	4.87	
60	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98	4	4.26	
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00	
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00	
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00	
64	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	112	5	4.87		
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00	
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00	
67	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	106	5	4.61	

68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	114	5	4.96
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	113	5	4.91
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	114	5	4.96
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00
80	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93	4	4.04
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	114	5	4.96
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	114	5	4.96
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	114	5	4.96
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00

92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	113	5	4.91
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	92	4	4.00
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	91	4	3.96
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	91	4	3.96
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	113	5	4.91
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00

Σ PER ITEM	448	446	445	450	445	441	451	450	453	443	449	438	444	454	443	448	452	442	440	438	385	449	438	
MODUS PER ITEM	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	
MEAN PER ITEM	4.53	4.51	4.49	4.55	4.49	4.45	4.56	4.55	4.58	4.47	4.54	4.42	4.48	4.59	4.47	4.53	4.57	4.46	4.44	4.42	3.89	4.54	4.42	
Σ PER DIMENSI	2675						1797				1785				2225				1710					
MODUS PER DIMENSI	5						5				5				4				4					
MEAN PER DIMENSI	4.50						4.54				4.51				4.49				4.32					
Σ TOTAL	10192																							
MODUS TOTAL	5																							
MEAN TOTAL	4.48																							

Lampiran 4. Tabulasi Data dan Perhitungan Skor Persepsi Responden di Galeri Pelayanan *Mall Roxy Square*

No	BUKTI FISIK						KEHANDALAN				DAYA TANGGAP				JAMINAN					EMPATI				Σ	MODUS	MEAN
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23			
1	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	107	5	4.65
2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	114	5	4.96
3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	108	5	4.70
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00
5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	97	4	4.22
6	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	96	4	4.17
7	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	82	4	3.57
8	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	103	4	4.48
9	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5	4	107	5	4.65
10	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	112	5	4.87
11	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	103	4	4.48
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102	4	4.43
13	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	96	4	4.17
14	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	103	4	4.48
15	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	100	4	4.35
16	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	108	5	4.70
17	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	100	4	4.35
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00

21	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	103	4	4.48	
22	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	99	4	4.30
23	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89	4	3.87
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00
25	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	105	5	4.57
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00
27	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	106	5	4.61
28	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	108	5	4.70
29	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	105	5	4.57
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	114	5	4.96
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	113	5	4.91
32	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	109	5	4.74
33	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	111	5	4.83
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00
35	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	108	5	4.70
36	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	95	4	4.13
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	114	5	4.96
38	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	107	5	4.65
39	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	108	5	4.70
40	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	109	5	4.74
41	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94	4	4.09
42	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	111	5	4.83
43	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	110	5	4.78
44	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	113	5	4.91

45	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	112	5	4.87
46	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	112	5	4.87
47	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	113	5	4.91
48	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	108	5	4.70
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00
51	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	105	5	4.57
52	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	106	5	4.61
53	5	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	105	5	4.57
54	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	109	5	4.74
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00
56	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	109	5	4.74
57	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	113	5	4.91
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	113	5	4.91
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00
61	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	112	5	4.87
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00
63	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	111	5	4.83	
64	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	113	5	4.91	
65	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	114	5	4.96	
66	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	111	5	4.83	
67	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	111	5	4.83	
68	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	107	5	4.65

69	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	112	5	4.87
70	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	92	4	4.00
71	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	110	5	4.78
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00
73	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	109	5	4.74
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00
75	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	107	5	4.65	
76	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	111	5	4.83
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00
78	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91	4	3.96
79	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	113	5	4.91
80	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93	4	4.04
81	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91	4	3.96
82	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93	4	4.04
83	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	114	5	4.96
84	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	96	4	4.17
85	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	113	5	4.91
86	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	112	5	4.87
87	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	114	5	4.96
88	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	106	5	4.61	
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00
90	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	113	5	4.91
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	5	5.00
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	114	5	4.96

93	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	113	5	4.91
94	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	112	5	4.87
95	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	113	5	4.91
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	114	5	4.96
97	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	90	4	3.91
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	114	5	4.96
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4.00

Σ PER ITEM	472	437	433	464	452	453	467	471	466	448	465	465	463	468	451	464	472	467	445	454	414	465	458			
MODUS PER ITEM	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5			
MEAN PER ITEM	4.77	4.41	4.37	4.69	4.57	4.58	4.72	4.76	4.71	4.53	4.70	4.70	4.68	4.73	4.56	4.69	4.77	4.72	4.49	4.59	4.18	4.70	4.63			
Σ PER DIMENSI	2711						1852				1861				2299				1791							
MODUS PER DIMENSI	5						5				5				5				5							
MEAN PER DIMENSI	4.56						4.68				4.70				4.64				4.52							
Σ TOTAL	10514																									
MODUS TOTAL	5																									
MEAN TOTAL	4.62																									

Lampiran 5. Tingkat Kepuasan Masing-masing Responden di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Jember

NO RESPONDEN	MEAN		P-E	KETERANGAN	NO RESPONDEN	MEAN		P-E	KETERANGAN	NO RESPONDEN	MEAN		P-E	KETERANGAN
	P	E				P	E				P	E		
1	4.52	4.35	0.17	CUKUP PUAS	34	4.13	3.96	0.17	CUKUP PUAS	67	4.00	4.00	0.00	CUKUP PUAS
2	3.87	4.00	-0.13	CUKUP PUAS	35	4.61	4.91	-0.30	CUKUP PUAS	68	4.43	4.00	0.43	CUKUP PUAS
3	4.00	4.78	-0.78	CUKUP PUAS	36	4.57	4.00	0.57	CUKUP PUAS	69	4.52	3.96	0.56	CUKUP PUAS
4	3.91	4.57	-0.66	CUKUP PUAS	37	4.83	4.78	0.05	CUKUP PUAS	70	4.09	4.17	-0.08	CUKUP PUAS
5	3.87	4.09	-0.22	CUKUP PUAS	38	4.74	4.83	-0.09	CUKUP PUAS	71	4.74	5.00	-0.26	CUKUP PUAS
6	4.09	4.04	0.05	CUKUP PUAS	39	4.17	4.57	-0.40	CUKUP PUAS	72	4.78	5.00	-0.22	CUKUP PUAS
7	4.09	4.35	-0.26	CUKUP PUAS	40	4.39	4.57	-0.18	CUKUP PUAS	73	4.22	4.00	0.22	CUKUP PUAS
8	3.87	4.00	-0.13	CUKUP PUAS	41	4.48	4.52	-0.04	CUKUP PUAS	74	4.00	4.00	0.00	CUKUP PUAS
9	4.09	4.52	-0.43	CUKUP PUAS	42	3.96	4.00	-0.04	CUKUP PUAS	75	4.74	5.00	-0.26	CUKUP PUAS
10	4.00	4.52	-0.52	CUKUP PUAS	43	4.61	4.04	0.57	CUKUP PUAS	76	4.26	3.96	0.30	CUKUP PUAS
11	4.65	4.61	0.04	CUKUP PUAS	44	5.00	5.00	0.00	CUKUP PUAS	77	4.17	4.00	0.17	CUKUP PUAS
12	4.04	4.48	-0.44	CUKUP PUAS	45	4.74	5.00	-0.26	CUKUP PUAS	78	3.78	4.00	-0.22	CUKUP PUAS
13	5.00	5.00	0.00	CUKUP PUAS	46	4.83	3.96	0.87	PUAS	79	3.96	4.91	-0.95	TIDAK PUAS
14	4.13	4.52	-0.39	CUKUP PUAS	47	4.48	4.96	-0.48	CUKUP PUAS	80	4.61	3.96	0.65	CUKUP PUAS
15	4.48	4.00	0.48	CUKUP PUAS	48	4.00	4.00	0.00	CUKUP PUAS	81	4.78	5.00	-0.22	CUKUP PUAS
16	3.78	4.00	-0.22	CUKUP PUAS	49	3.96	4.35	-0.39	CUKUP PUAS	82	5.00	5.00	0.00	CUKUP PUAS
17	3.87	3.91	-0.04	CUKUP PUAS	50	4.13	4.17	-0.04	CUKUP PUAS	83	4.30	4.39	-0.09	CUKUP PUAS
18	4.65	4.74	-0.09	CUKUP PUAS	51	4.04	4.13	-0.09	CUKUP PUAS	84	4.78	5.00	-0.22	CUKUP PUAS
19	4.13	4.00	0.13	CUKUP PUAS	52	4.13	4.22	-0.09	CUKUP PUAS	85	4.83	5.00	-0.17	CUKUP PUAS

20	4.83	4.78	0.05	CUKUP PUAS	53	4.13	4.09	0.04	CUKUP PUAS	86	4.74	4.04	0.70	CUKUP PUAS
21	4.13	4.00	0.13	CUKUP PUAS	54	4.26	4.22	0.04	CUKUP PUAS	87	4.35	4.43	-0.08	CUKUP PUAS
22	4.52	5.00	-0.48	CUKUP PUAS	55	4.17	3.96	0.21	CUKUP PUAS	88	4.00	4.00	0.00	CUKUP PUAS
23	5.00	4.74	0.26	CUKUP PUAS	56	4.22	4.48	-0.26	CUKUP PUAS	89	4.83	4.57	0.26	CUKUP PUAS
24	4.22	4.35	-0.13	CUKUP PUAS	57	4.22	4.13	0.09	CUKUP PUAS	90	4.74	4.57	0.17	CUKUP PUAS
25	4.57	4.96	-0.39	CUKUP PUAS	58	4.30	4.48	-0.18	CUKUP PUAS	91	4.57	4.61	-0.04	CUKUP PUAS
26	4.00	4.00	0.00	CUKUP PUAS	59	4.00	3.96	0.04	CUKUP PUAS	92	4.87	5.00	-0.13	CUKUP PUAS
27	4.13	4.70	-0.57	CUKUP PUAS	60	4.09	4.00	0.09	CUKUP PUAS	93	3.00	4.00	-1.00	TIDAK PUAS
28	4.52	5.00	-0.48	CUKUP PUAS	61	4.00	4.00	0.00	CUKUP PUAS	94	4.70	5.00	-0.30	CUKUP PUAS
29	4.91	5.00	-0.09	CUKUP PUAS	62	4.65	5.00	-0.35	CUKUP PUAS	95	4.00	4.00	0.00	CUKUP PUAS
30	3.96	4.09	-0.13	CUKUP PUAS	63	4.00	4.00	0.00	CUKUP PUAS	96	4.65	3.96	0.69	CUKUP PUAS
31	3.87	4.00	-0.13	CUKUP PUAS	64	4.43	4.52	-0.09	CUKUP PUAS	97	4.00	4.48	-0.48	CUKUP PUAS
32	4.74	4.96	-0.22	CUKUP PUAS	65	4.78	4.00	0.78	CUKUP PUAS	98	4.70	4.96	-0.26	CUKUP PUAS
33	4.96	4.96	0.00	CUKUP PUAS	66	4.74	5.00	-0.26	CUKUP PUAS	99	3.70	3.96	-0.26	CUKUP PUAS

Lampiran 6. Tingkat Kepuasan Masing-masing Responden di Galeri Pelayanan *Mall Roxy Square*

NO RESPONDEN	MEAN		P-E	KETERANGAN	NO RESPONDEN	MEAN		P-E	KETERANGAN	NO RESPONDEN	MEAN		P-E	KETERANGAN
	P	E				P	E				P	E		
1	4.65	4.39	0.26	CUKUP PUAS	34	5.00	5.00	0.00	CUKUP PUAS	67	4.83	4.61	0.22	CUKUP PUAS
2	4.96	4.91	0.05	CUKUP PUAS	35	4.70	3.96	0.74	CUKUP PUAS	68	4.65	4.00	0.65	CUKUP PUAS
3	4.70	4.39	0.31	CUKUP PUAS	36	4.13	4.04	0.09	CUKUP PUAS	69	4.87	4.96	-0.09	CUKUP PUAS
4	5.00	5.00	0.00	CUKUP PUAS	37	4.96	4.91	0.05	CUKUP PUAS	70	4.00	5.00	-1.00	TIDAK PUAS
5	4.22	4.17	0.05	CUKUP PUAS	38	4.65	4.52	0.13	CUKUP PUAS	71	4.78	4.00	0.78	CUKUP PUAS
6	4.17	4.48	-0.31	CUKUP PUAS	39	4.70	4.57	0.13	CUKUP PUAS	72	5.00	5.00	0.00	CUKUP PUAS
7	3.57	4.43	-0.86	TIDAK PUAS	40	4.74	4.70	0.04	CUKUP PUAS	73	4.74	4.00	0.74	CUKUP PUAS
8	4.48	4.65	-0.17	CUKUP PUAS	41	4.09	4.22	-0.13	CUKUP PUAS	74	5.00	4.91	0.09	CUKUP PUAS
9	4.65	4.65	0.00	CUKUP PUAS	42	4.83	5.00	-0.17	CUKUP PUAS	75	4.65	4.00	0.65	CUKUP PUAS
10	4.87	5.00	-0.13	CUKUP PUAS	43	4.78	4.70	0.08	CUKUP PUAS	76	4.83	4.96	-0.13	CUKUP PUAS
11	4.48	4.35	0.13	CUKUP PUAS	44	4.91	4.91	0.00	CUKUP PUAS	77	4.00	4.00	0.00	CUKUP PUAS
12	4.43	4.91	-0.48	CUKUP PUAS	45	4.87	4.91	-0.04	CUKUP PUAS	78	3.96	4.00	-0.04	CUKUP PUAS
13	4.17	4.78	-0.61	CUKUP PUAS	46	4.87	4.91	-0.04	CUKUP PUAS	79	4.91	5.00	-0.09	CUKUP PUAS
14	4.48	4.22	0.26	CUKUP PUAS	47	4.91	4.91	0.00	CUKUP PUAS	80	4.04	4.04	0.00	CUKUP PUAS
15	4.35	4.39	-0.04	CUKUP PUAS	48	4.70	4.91	-0.21	CUKUP PUAS	81	3.96	4.00	-0.04	CUKUP PUAS
16	4.70	4.48	0.22	CUKUP PUAS	49	4.00	4.00	0.00	CUKUP PUAS	82	4.04	4.00	0.04	CUKUP PUAS
17	4.35	4.30	0.05	CUKUP PUAS	50	4.00	4.04	-0.04	CUKUP PUAS	83	4.96	4.00	0.96	PUAS
18	4.00	3.78	0.22	CUKUP PUAS	51	4.57	4.00	0.57	CUKUP PUAS	84	4.17	5.00	-0.83	TIDAK PUAS
19	4.00	4.00	0.00	CUKUP PUAS	52	4.61	4.96	-0.35	CUKUP PUAS	85	4.91	4.00	0.91	PUAS

20	4.00	4.00	0.00	CUKUP PUAS	53	4.57	4.04	0.53	CUKUP PUAS	86	4.87	4.00	0.87	PUAS
21	4.48	4.52	-0.04	CUKUP PUAS	54	4.74	4.00	0.74	CUKUP PUAS	87	4.96	4.96	0.00	CUKUP PUAS
22	4.30	4.35	-0.05	CUKUP PUAS	55	4.00	3.96	0.04	CUKUP PUAS	88	4.61	4.00	0.61	CUKUP PUAS
23	3.87	4.09	-0.22	CUKUP PUAS	56	4.74	4.00	0.74	CUKUP PUAS	89	5.00	4.96	0.04	CUKUP PUAS
24	5.00	5.00	0.00	CUKUP PUAS	57	4.91	3.96	0.95	PUAS	90	4.91	4.96	-0.05	CUKUP PUAS
25	4.57	4.48	0.09	CUKUP PUAS	58	5.00	4.00	1.00	PUAS	91	5.00	5.00	0.00	CUKUP PUAS
26	5.00	5.00	0.00	CUKUP PUAS	59	4.91	4.87	0.04	CUKUP PUAS	92	4.96	4.00	0.96	PUAS
27	4.61	4.00	0.61	CUKUP PUAS	60	5.00	4.26	0.74	CUKUP PUAS	93	4.91	4.91	0.00	CUKUP PUAS
28	4.70	4.61	0.09	CUKUP PUAS	61	4.87	5.00	-0.13	CUKUP PUAS	94	4.87	4.00	0.87	PUAS
29	4.57	4.74	-0.17	CUKUP PUAS	62	5.00	5.00	0.00	CUKUP PUAS	95	4.91	4.00	0.91	PUAS
30	4.96	5.00	-0.04	CUKUP PUAS	63	4.83	5.00	-0.17	CUKUP PUAS	96	4.96	3.96	1.00	PUAS
31	4.91	4.00	0.91	PUAS	64	4.91	4.87	0.04	CUKUP PUAS	97	3.91	3.96	-0.05	CUKUP PUAS
32	4.74	3.96	0.78	CUKUP PUAS	65	4.96	5.00	-0.04	CUKUP PUAS	98	4.96	4.91	0.05	CUKUP PUAS
33	4.83	4.87	-0.04	CUKUP PUAS	66	4.83	5.00	-0.17	CUKUP PUAS	99	4.00	4.00	0.00	CUKUP PUAS

Lampiran 7. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Harapan Responden di Kantor Dpendukcapil Kabupaten Jember Menggunakan SPSS 22

Correlations

		Correlations						
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	ST1
Q1	Pearson Correlation	1	.736**	.650**	.758**	.597**	.579**	.821**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Q2	Pearson Correlation	.736**	1	.846**	.747**	.844**	.731**	.926**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Q3	Pearson Correlation	.650**	.846**	1	.666**	.860**	.882**	.922**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Q4	Pearson Correlation	.758**	.747**	.666**	1	.698**	.595**	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Q5	Pearson Correlation	.597**	.844**	.860**	.698**	1	.837**	.910**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Q6	Pearson Correlation	.579**	.731**	.882**	.595**	.837**	1	.869**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
ST1	Pearson Correlation	.821**	.926**	.922**	.848**	.910**	.869**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99

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

Correlations

		Q7	Q8	Q9	Q10	ST2
Q7	Pearson Correlation	1	.867**	.844**	.741**	.936**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99
Q8	Pearson Correlation	.867**	1	.979**	.678**	.956**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99
Q9	Pearson Correlation	.844**	.979**	1	.692**	.953**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99
Q10	Pearson Correlation	.741**	.678**	.692**	1	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99
ST2	Pearson Correlation	.936**	.956**	.953**	.843**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99

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

Correlations

		Q11	Q12	Q13	Q14	ST3
Q11	Pearson Correlation	1	.829**	.856**	.608**	.926**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99
Q12	Pearson Correlation	.829**	1	.852**	.552**	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99
Q13	Pearson Correlation	.856**	.852**	1	.625**	.938**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99
Q14	Pearson Correlation	.608**	.552**	.625**	1	.784**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99
ST3	Pearson Correlation	.926**	.908**	.938**	.784**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99

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

Correlations

		Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	ST4
Q15	Pearson Correlation	1	.819**	.752**	.866**	.684**	.924**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99
Q16	Pearson Correlation	.819**	1	.833**	.879**	.602**	.929**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99
Q17	Pearson Correlation	.752**	.833**	1	.787**	.559**	.883**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99
Q18	Pearson Correlation	.866**	.879**	.787**	1	.658**	.941**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99
Q19	Pearson Correlation	.684**	.602**	.559**	.658**	1	.781**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99	99
ST4	Pearson Correlation	.924**	.929**	.883**	.941**	.781**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99

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

Correlations

		Q20	Q21	Q22	Q23	ST5
Q20	Pearson Correlation	1	.499**	.612**	.799**	.829**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99
Q21	Pearson Correlation	.499**	1	.584**	.609**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99
Q22	Pearson Correlation	.612**	.584**	1	.751**	.854**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99
Q23	Pearson Correlation	.799**	.609**	.751**	1	.910**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99
ST5	Pearson Correlation	.829**	.823**	.854**	.910**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99

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

Reliability**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	99	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	99	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.978	23

Lampiran 8. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Persepsi Responden di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Jember Menggunakan SPSS 22

Correlations

		Correlations						
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	ST1
Q1	Pearson Correlation	1	.487**	.484**	.351**	.503**	.484**	.691**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Q2	Pearson Correlation	.487**	1	.811**	.271**	.734**	.696**	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.007	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Q3	Pearson Correlation	.484**	.811**	1	.266**	.838**	.799**	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.008	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Q4	Pearson Correlation	.351**	.271**	.266**	1	.372**	.326**	.588**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.008		.000	.001	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Q5	Pearson Correlation	.503**	.734**	.838**	.372**	1	.960**	.912**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Q6	Pearson Correlation	.484**	.696**	.799**	.326**	.960**	1	.881**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000		.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
ST1	Pearson Correlation	.691**	.827**	.865**	.588**	.912**	.881**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99

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

Correlations

		Q7	Q8	Q9	Q10	ST2
Q7	Pearson Correlation	1	.439**	.018	.283**	.572**
	Sig. (2-tailed)		.000	.859	.004	.000
	N	99	99	99	99	99
Q8	Pearson Correlation	.439**	1	.382**	.611**	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99
Q9	Pearson Correlation	.018	.382**	1	.488**	.698**
	Sig. (2-tailed)	.859	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99
Q10	Pearson Correlation	.283**	.611**	.488**	1	.816**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99
ST2	Pearson Correlation	.572**	.813**	.698**	.816**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99

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

Correlations

		Q11	Q12	Q13	Q14	ST3
Q11	Pearson Correlation	1	.833**	.812**	.474**	.919**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99
Q12	Pearson Correlation	.833**	1	.801**	.377**	.883**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99
Q13	Pearson Correlation	.812**	.801**	1	.361**	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99
Q14	Pearson Correlation	.474**	.377**	.361**	1	.684**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99
ST3	Pearson Correlation	.919**	.883**	.875**	.684**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99

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

Correlations

		Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	ST4
Q15	Pearson Correlation	1	.324**	.539**	.539**	.636**	.814**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99
Q16	Pearson Correlation	.324**	1	.113	-.014	.302**	.536**
	Sig. (2-tailed)	.001		.265	.888	.002	.000
	N	99	99	99	99	99	99
Q17	Pearson Correlation	.539**	.113	1	.841**	.573**	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000	.265		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99
Q18	Pearson Correlation	.539**	-.014	.841**	1	.584**	.750**
	Sig. (2-tailed)	.000	.888	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99
Q19	Pearson Correlation	.636**	.302**	.573**	.584**	1	.824**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99	99
ST4	Pearson Correlation	.814**	.536**	.787**	.750**	.824**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99

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

Correlations

		Q20	Q21	Q22	Q23	ST5
Q20	Pearson Correlation	1	.466**	.754**	.792**	.890**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99
Q21	Pearson Correlation	.466**	1	.488**	.401**	.713**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99
Q22	Pearson Correlation	.754**	.488**	1	.765**	.890**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99
Q23	Pearson Correlation	.792**	.401**	.765**	1	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99
ST5	Pearson Correlation	.890**	.713**	.890**	.873**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	99	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	99	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.953	23

Lampiran 9. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Harapan Responden di
Galeri Pelayanan *Mall Roxy Square* Menggunakan SPSS 22

Correlations

		Correlations						
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	ST1
Q1	Pearson Correlation	1	.758**	.627**	.715**	.617**	.584**	.813**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Q2	Pearson Correlation	.758**	1	.807**	.754**	.778**	.701**	.909**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Q3	Pearson Correlation	.627**	.807**	1	.857**	.752**	.718**	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Q4	Pearson Correlation	.715**	.754**	.857**	1	.737**	.674**	.904**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Q5	Pearson Correlation	.617**	.778**	.752**	.737**	1	.800**	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Q6	Pearson Correlation	.584**	.701**	.718**	.674**	.800**	1	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
ST1	Pearson Correlation	.813**	.909**	.908**	.904**	.887**	.847**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99

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

Correlations

		Q7	Q8	Q9	Q10	ST2
Q7	Pearson Correlation	1	.898**	.795**	.688**	.934**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99
Q8	Pearson Correlation	.898**	1	.817**	.746**	.956**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99
Q9	Pearson Correlation	.795**	.817**	1	.611**	.890**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99
Q10	Pearson Correlation	.688**	.746**	.611**	1	.842**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99
ST2	Pearson Correlation	.934**	.956**	.890**	.842**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99

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

Correlations

		Q11	Q12	Q13	Q14	ST3
Q11	Pearson Correlation	1	.716**	.904**	.820**	.946**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99
Q12	Pearson Correlation	.716**	1	.755**	.646**	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99
Q13	Pearson Correlation	.904**	.755**	1	.734**	.934**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99
Q14	Pearson Correlation	.820**	.646**	.734**	1	.878**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99
ST3	Pearson Correlation	.946**	.867**	.934**	.878**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99

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

Correlations

		Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	ST4
Q15	Pearson Correlation	1	.782**	.792**	.737**	.819**	.913**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99
Q16	Pearson Correlation	.782**	1	.881**	.845**	.647**	.918**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99
Q17	Pearson Correlation	.792**	.881**	1	.816**	.702**	.926**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99
Q18	Pearson Correlation	.737**	.845**	.816**	1	.716**	.909**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99
Q19	Pearson Correlation	.819**	.647**	.702**	.716**	1	.858**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99	99
ST4	Pearson Correlation	.913**	.918**	.926**	.909**	.858**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99

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

Correlations

		Q20	Q21	Q22	Q23	ST5
Q20	Pearson Correlation	1	.290**	.690**	.683**	.810**
	Sig. (2-tailed)		.004	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99
Q21	Pearson Correlation	.290**	1	.249*	.358**	.677**
	Sig. (2-tailed)	.004		.013	.000	.000
	N	99	99	99	99	99
Q22	Pearson Correlation	.690**	.249*	1	.759**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000	.013		.000	.000
	N	99	99	99	99	99
Q23	Pearson Correlation	.683**	.358**	.759**	1	.855**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99
ST5	Pearson Correlation	.810**	.677**	.812**	.855**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99

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

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

Reliability Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	99	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	99	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.978	23

Lampiran 10. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Persepsi Responden
di Galeri Pelayanan *Mall Roxy Square* Menggunakan SPSS 22

Correlations

		Correlations						
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	ST1
Q1	Pearson Correlation	1	.378**	.178	.674**	.464**	.350**	.676**
	Sig. (2-tailed)		.000	.078	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Q2	Pearson Correlation	.378**	1	.370**	.537**	.416**	.352**	.725**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Q3	Pearson Correlation	.178	.370**	1	.222*	.408**	.410**	.590**
	Sig. (2-tailed)	.078	.000		.027	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Q4	Pearson Correlation	.674**	.537**	.222*	1	.580**	.461**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.027		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Q5	Pearson Correlation	.464**	.416**	.408**	.580**	1	.743**	.824**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Q6	Pearson Correlation	.350**	.352**	.410**	.461**	.743**	1	.755**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
ST1	Pearson Correlation	.676**	.725**	.590**	.795**	.824**	.755**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99

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

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

Correlations

		Q7	Q8	Q9	Q10	ST2
Q7	Pearson Correlation	1	.805**	.696**	.549**	.882**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99
Q8	Pearson Correlation	.805**	1	.749**	.586**	.910**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99
Q9	Pearson Correlation	.696**	.749**	1	.499**	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99
Q10	Pearson Correlation	.549**	.586**	.499**	1	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99
ST2	Pearson Correlation	.882**	.910**	.856**	.782**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99

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

Correlations

		Q11	Q12	Q13	Q14	ST3
Q11	Pearson Correlation	1	.738**	.872**	.800**	.934**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99
Q12	Pearson Correlation	.738**	1	.786**	.755**	.898**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99
Q13	Pearson Correlation	.872**	.786**	1	.719**	.926**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99
Q14	Pearson Correlation	.800**	.755**	.719**	1	.895**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99
ST3	Pearson Correlation	.934**	.898**	.926**	.895**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99

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

Correlations

		Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	ST4
Q15	Pearson Correlation	1	.536**	.615**	.567**	.656**	.825**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99
Q16	Pearson Correlation	.536**	1	.660**	.688**	.392**	.784**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99
Q17	Pearson Correlation	.615**	.660**	1	.876**	.524**	.876**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99
Q18	Pearson Correlation	.567**	.688**	.876**	1	.555**	.881**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99
Q19	Pearson Correlation	.656**	.392**	.524**	.555**	1	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99	99
ST4	Pearson Correlation	.825**	.784**	.876**	.881**	.772**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99

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

Correlations

		Q20	Q21	Q22	Q23	ST5
Q20	Pearson Correlation	1	.321**	.754**	.679**	.866**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99
Q21	Pearson Correlation	.321**	1	.273**	.391**	.638**
	Sig. (2-tailed)	.001		.006	.000	.000
	N	99	99	99	99	99
Q22	Pearson Correlation	.754**	.273**	1	.626**	.825**
	Sig. (2-tailed)	.000	.006		.000	.000
	N	99	99	99	99	99
Q23	Pearson Correlation	.679**	.391**	.626**	1	.846**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99
ST5	Pearson Correlation	.866**	.638**	.825**	.846**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	99	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	99	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.965	23

Lampiran 11. Kuesioner penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Bersama ini saya Silvyatus Sofyah mahasiswi Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP UNEJ memohon kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner terkait kualitas pelayanan KK di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Tujuan penyebaran kuesioner ini untuk memperoleh data penelitian dalam rangka penulisan tugas akhir. Segala informasi yang Anda berikan akan dijaga kerahasiannya dan merupakan bantuan yang sangat berarti bagi saya untuk menyelesaikan penelitian ini. Atas bantuan dan perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Mohon diisi dengan tanda ($\sqrt{\quad}$) pada opsi yang tersedia sesuai dengan pendapat Anda.

Keterangan: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS).

Nama :
Jenis Kelamin :
Umur :
No. Telepon :

KUESIONER PENELITIAN

Bersama ini saya Silvyatus Sofyah mahasiswi Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP UNEJ memohon kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner terkait kualitas pelayanan KK di Galeri Pelayanan *Mall Roxy Square*. Tujuan penyebaran kuesioner ini untuk memperoleh data penelitian dalam rangka penulisan tugas akhir. Segala informasi yang Anda berikan akan dijaga kerahasiannya dan merupakan bantuan yang sangat berarti bagi saya untuk menyelesaikan penelitian ini. Atas bantuan dan perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Mohon diisi dengan tanda ($\sqrt{\quad}$) pada opsi yang tersedia sesuai dengan pendapat Anda.

Keterangan: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS).

Nama :
Jenis Kelamin :
Umur :
No. Telepon :

A. HARAPAN terhadap kualitas pelayanan KK

Dimensi	No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Bukti Fisik	1	Seharusnya ada tempat parkir yang memadai dari sisi ruang dan keamanan.					
	2	Seharusnya tersedia beberapa fasilitas yang menunjang pelayanan, seperti kursi tunggu, AC, TV, dan toilet.					
	3	Seharusnya ruang pelayanan bersih.					
	4	Seharusnya pemberlakuan antrean bersifat konsisten (tidak mudah diselundup).					
	5	Seharusnya pegawai siap siaga di lokasi pelayanan sesuai dengan jadwal pelayanan.					
	6	Pegawai seharusnya berpenampilan rapi dan disiplin.					
Kehandalan	7	Pelayanan yang diberikan seharusnya sesuai dengan SOP yang berlaku.					
	8	Pegawai seharusnya mampu melayani dengan tepat.					
	9	Pegawai seharusnya teliti dalam memproses dokumen kependudukan.					
	10	Pegawai seharusnya memiliki keterampilan dan keahlian dalam melayani.					
Daya Tanggap	11	Pegawai seharusnya bersedia membantu pemohon layanan yang kesulitan dalam mengurus dokumen kependudukan.					
	12	Unit pelayanan seharusnya merespon harapan pemohon layanan terkait waktu buka pelayanan.					
	13	Pegawai seharusnya sigap dalam memberi alternatif solusi atas permasalahan yang dialami pemohon layanan.					
	14	Pegawai seharusnya melayani dengan cepat.					
Jaminan	15	Penyelesaian dokumen KK seharusnya sesuai dengan maklumat yang diberikan.					
	16	Waktu tunggu antrean seharusnya mengandung unsur kepastian.					
	17	Dokumen-dokumen seharusnya dijamin keamanannya (tidak hilang).					
	18	Informasi yang diberikan oleh pegawai seharusnya dapat dipercaya.					
	19	Pegawai seharusnya memiliki keahlian yang sesuai dengan posisi yang diduduki.					
Empati	20	Pegawai seharusnya bersedia jika diminta untuk membimbing pemohon layanan.					
	21	Pegawai seharusnya memberikan perhatian personal kepada pemohon layanan, misalnya menanyakan kabar, dll.					
	22	Pegawai seharusnya memperlakukan semua pemohon layanan secara baik dan adil.					
	23	Unit pelayanan seharusnya sigap dalam mengantisipasi perubahan karena adanya ketidaknormalan situasi, misalnya terdapat peralatan yang tidak berfungsi.					

B. PERSEPSI terhadap kualitas pelayanan KK

Dimensi	No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Bukti Fisik	1	Tempat parkir yang ada tergolong memadai baik dari sisi ruang maupun keamanan.					
	2	Tersedia beberapa fasilitas yang menunjang pelayanan, seperti kursi tunggu, AC, TV, dan toilet.					
	3	Ruang pelayanan bersih.					
	4	Pemberlakuan antrean bersifat konsisten (tidak mudah diselundup)..					
	5	Pegawai siap siaga di lokasi pelayanan sesuai dengan jadwal pelayanan.					
	6	Pegawai berpenampilan rapi dan disiplin.					
Kehandalan	7	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP yang berlaku.					
	8	Pegawai mampu melayani dengan tepat.					
	9	Pegawai teliti dalam memproses dokumen kependudukan.					
	10	Pegawai memiliki keterampilan dan keahlian dalam melayani.					
Daya Tanggap	11	Pegawai bersedia membantu pemohon layanan yang kesulitan dalam mengurus dokumen kependudukan.					
	12	Unit pelayanan merespon harapan pemohon layanan terkait waktu buka pelayanan.					
	13	Pegawai sigap dalam memberi alternatif solusi atas permasalahan yang dialami pemohon layanan.					
	14	Pegawai melayani dengan cepat.					
Jaminan	15	Penyelesaian dokumen KK sesuai dengan maklumat yang diberikan.					
	16	Waktu tunggu antrean mengandung unsur kepastian.					
	17	Dokumen-dokumen dijamin keamanannya (tidak hilang).					
	18	Informasi yang diberikan oleh pegawai dapat dipercaya.					
	19	Pegawai memiliki keahlian yang sesuai dengan posisi yang diduduki.					
Empati	20	Pegawai bersedia jika diminta untuk membimbing pemohon layanan.					
	21	Pegawai memberikan perhatian personal kepada pemohon layanan, misalnya menanyakan kabar, dll.					
	22	Pegawai memperlakukan semua pemohon layanan secara baik dan adil.					
	23	Unit pelayanan sigap dalam mengantisipasi perubahan karena adanya ketidaknormalan situasi, misalnya terdapat peralatan yang tidak berfungsi.					

Lampiran 12. Dokumentasi



(a)



(b)



(c)



(d)



(e)

Gambar Galeri Pelayanan *Mall Roxy Square* (a), peresmian galeri pelayanan (b), loket pelayanan KK (c), pengisian kuesioner di loket pelayanan KK oleh responden (d), dan pengisian kuesioner di luar ruang pelayanan oleh responden (e)



(f)



(g)



(h)

Gambar antrean duduk di Kantor Dispendukcapil (a), ruang pelayanan di Kantor Dispendukcapil (g), dan pengisian kuesioner oleh responden di Kantor Dispendukcapil (h)

Lampiran 13. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 3 -

5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005 tentang Pengesahan *International Covenant on Civil and Political Rights* (Kovenan Internasional tentang Hak-Hak Sipil dan Politik) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 119, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4558);
6. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA
dan
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : UNDANG-UNDANG TENTANG PELAYANAN PUBLIK.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan:

- (1) 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.

Lampiran 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19
Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi
Kependudukan

-3-

2018, No.498

Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

2. Penduduk adalah Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang bertempat tinggal di Indonesia.
3. Dokumen Kependudukan adalah Dokumen Resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
4. Kartu Keluarga yang selanjutnya disingkat KK, adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga.
5. Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang selanjutnya disebut KTP-el, adalah identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pasal 2

- (1) Peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.
- (2) Peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan melalui layanan terintegrasi dan/atau jemput bola.
- (3) Layanan terintegrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dalam bentuk paket layanan paling sedikit:
 - a. Akta Kelahiran, KK dan Kartu Identitas Anak;
 - b. Akta Kematian, KK dan KTP-el dengan status cerai mati;
dan
 - c. Akta Perkawinan, KK dan KTP-el dengan perubahan status perkawinan.

Lampiran 15. Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 02 Tahun 2011 tentang
Administrasi Kependudukan

- 29 -

- (3) Pemblayaan jaringan komunikasi data dari Desa ke Kecamatan, dari Kecamatan ke Kabupaten dan dari Kabupaten ke Propinsi dan Pusat menjadi beban Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

BAB VII
PERLINDUNGAN DATA PRIBADI PENDUDUK

Pasal 67

- (1) Data Pribadi Penduduk yang harus dijaga dan dilindungi kerahasiaannya oleh Dinas sesuai ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.
- (2) Data Pribadi Penduduk yang harus dijaga dan dilindungi kerahasiaannya disimpan dalam database pada data center, memuat : Nomor KK, NIK, tanggal/bulan/tahun lahir, keterangan tentang kecacatan fisik dan/atau mental, NIK Ibu kandung, NIK ayah, dan beberapa Isi Catatan Peristiwa Penting.
- (3) Untuk memperoleh data pribadi penduduk, Pengguna harus memiliki Ijin dari Bupati sesuai dengan lingkup data yang diperlukan.

BAB VIII
PENGELOLAAN DAN PUBLIKASI DATA

Pasal 68

- (1) Pembinaan, pengawasan dan pengesahan atas penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dilaksanakan oleh Dinas.
- (2) Kepala Desa/Lurah menyusun laporan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil serta menyampaikan hasilnya kepada Camat secara reguler setiap minggu.
- (3) Rekapitulasi laporan dari Desa/Lurah diteruskan oleh Camat kepada Dinas pada minggu ke-tiga setiap bulan melalui jaringan elektronik yang on-line.
- (4) Dinas melaporkan data kependudukan kepada Bupati secara reguler sesuai dengan kebutuhan.
- (5) Laporan Data kependudukan kepada Menteri Dalam Negeri dilaksanakan secara on-line melalui Pemerintah Provinsi Jawa Timur.
- (6) Untuk melaksanakan pengelolaan data serta pelaporan, diberikan Insentif setiap bulan yang besarnya diatur dengan Peraturan Bupati.
- (7) Pengelolaan dan Publikasi Data hanya dilaksanakan di Dinas oleh Pejabat yang ditunjuk oleh Kepala Dinas dan dilaksanakan melalui sistem SIAD.
- (8) Pengembangan pengelolaan data kependudukan untuk kebutuhan pembangunan di bidang-bidang terkait dapat dilaksanakan dengan berpedoman pada ketentuan yang berlaku dan diatur dengan Peraturan Bupati.
- (9) Dalam kondisi tertentu, Dinas dapat melakukan upaya langsung melalui pendaftaran jemput bola dalam rangka pemutakhiran dan validasi data kependudukan ataupun pelayanan masyarakat.

BAB IX
KERJASAMA DENGAN BADAN HUKUM

Pasal 69

- (1) Dalam hal untuk meningkatkan efisiensi pembangunan, meningkatkan mutu pelayanan publik, pengelolaan dan pembangunan data base kependudukan, Pemerintah Kabupaten dapat melaksanakan kerjasama dengan Badan Hukum.
- (2) Kerjasama dengan Badan Hukum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan azas saling menguntungkan, transparan, efisiensi dan efektifitas serta akuntabilitas.
- (3) Bentuk kerjasama dengan badan hukum dilaksanakan dengan berpedoman pada perundang-undangan.
- (4) Segala biaya yang timbul dari kerjasama dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, dan/atau dari pihak ketiga dan sumber-

Lampiran 16. Surat Ijin Penelitian dari Lembaga Penelitian dan Pengabdian
Kepada Masyarakat Universitas Jember



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

Nomor : 3648 /UN25.3.1/LT/2019 4 September 2019
Perihal : Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian

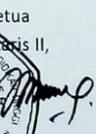
Yth. **Kepala**
Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik
Kabupaten Jember
Di
Jember

Memperhatikan surat dari Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember nomor 3170/UN25.1.2/LT/2019 tanggal 30 Agustus 2019 perihal Permohonan Ijin Penelitian,

Nama : Silvyatus Sofyah
NIM : 150910201018
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Alamat : Ds. Klungkung, Sukorambi-Jember
Judul Penelitian : "Perbandingan Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga Antara Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember Dengan Di Galeri Pelayanan *Mall Roxy Square*"
Lokasi Penelitian : 1. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab. Jember
2. Galeri Pelayanan *Mall Roxy Square* Jember
Lama Penelitian : 3 Bulan (9 September-30 November 2019)

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

Demikian atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih.



Dr. Susanto, M.Pd.
 NIP. 196306161988021001

Tembusan Yth.
1. Kepala Dispendukcapil Kab. Jember;
2. Pimpinan Galery Mall Roxy Square Jember;
3. Dekan FISIP Universitas Jember;
4. Mahasiswa ybs;
5. Arsip.




CERTIFICATE NO : QMS/173

Lampiran 17. Surat Ijin Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kabupaten Jember

 **PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN JEMBER**
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jalan Letjen S Parman No. 89 ☎ 337853 Jember

Kepada
Yth. Sdr. Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kab. Jember
di -
J E M B E R

SURAT REKOMENDASI
Nomor : 072/2286/415/2019

Tentang
PENELITIAN

Dasar : 1. Permendagri RI Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Permendagri RI Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi penelitian
2. Peraturan Bupati Jember No. 46 Tahun 2014 tentang Pedoman Penerbitan Surat Rekomendasi Penelitian Kabupaten Jember

Memperhatikan : Surat Ketua LP2M Universitas Jember tanggal 04 September 2019 Nomor : 3648/UN25.3.1/LT/2019 perihal Permohonan Penelitian

MEREKOMENDASIKAN

Nama / NIM. : Silvyatus Sofyah / 150910201018
Instansi : Prodi Adm. Negara FISIP Universitas Jember
Alamat : Ds. Klungkung, Sukorambi - Jember
Keperluan : Mengadakan penelitian dengan judul : "Perbandingan Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga Antara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember Dengan di Galeri Pelayanan Mall Roxy Square"
Lokasi : • Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember
• Galeri Pelayanan Mall Roxy Square Jember
Waktu Kegiatan : September s/d Nopember 2019

Apabila tidak bertentangan dengan kewenangan dan ketentuan yang berlaku, diharapkan Saudara memberi bantuan tempat dan atau data seperlunya untuk kegiatan dimaksud.

1. Kegiatan dimaksud benar-benar untuk kepentingan Pendidikan
2. Tidak dibenarkan melakukan aktivitas politik
3. Apabila situasi dan kondisi wilayah tidak memungkinkan akan dilakukan penghentian kegiatan.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Ditetapkan di : Jember
Tanggal : 18-09-2019
An. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN JEMBER
Kad. Kajian Strategis dan Politis


CHIMAD DAHAR F. S.Sos
Pejabat
NIP. 196504191996021001

Tembusan :
Yth. Sdr. : 1. Ketua LP2M Universitas Jember;
2. Yang Bersangkutan.

Lampiran 18. Surat Ijin Penelitian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Jember


PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 Jl. JAWA. No. 18 Telp. 0331 - 334496 Fax. 0331 - 337484 JEMBER 68121
 Website : www.dispenduk.jemberkab.go.id

SURAT KETERANGAN
 Nomor : 470/216g /35.09.320/2019

Yang bertanda tangan dibawah ini :

N a m a : DARYANTO, SE, M. Si
 N I P : 19670503 199901.1.002
 Pangkat/Gol. : Pembina Tk. I / IV-B
 Jabatan : Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
 Kabupaten Jember

Menerangkan dengan sebenarnya, bahwa :

N a m a : SILVYATUS SOFYAH
 N I M : 150910201018
 fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Universitas : Jember

Bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian untuk penyusunan skripsi dengan judul “Perbandingan Kualitas Pelayanan KK Antara di Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kab. Jember dengan Gallery Roxy Mall Square Jember” mulai bulan September sampai dengan November 2019.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 26 Desember 2019
 An. Kepala Dinas Kependudukan
 Dan Pencatatan Sipil Kab. Jember
 Sekretaris


DARYANTO, SE, M. Si
 Pembina Tk. I
 NIP. 19670503 199901.1.002