

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA
PENDUDUK (KTP) DI BADAN KEPENDUDUKAN, KELUARGA
BERENCANA DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN JEMBER**

*(THE ANALYSIS OF QUALITY SERVICE OF THE IDENTITY CARD (KTP)
MAKING IN BADAN KEPENDUDUKAN, KELUARGA
BERENCANA DAN CATATAN SIPIL
JEMBER REGENCY)*

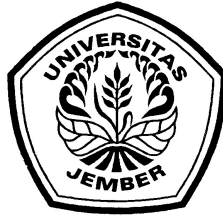
SKRIPSI

OLEH :

DEWI PUSPITA SARI
NIM. 030910201131

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

2008



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA
PENDUDUK (KTP) DI BADAN KEPENDUDUKAN, KELUARGA
BERENCANA DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN JEMBER**

***(THE ANALYSIS OF QUALITY SERVICE OF IDENTITY CARD (KTP)
MAKING IN BADAN KEPENDUDUKAN, KELUARGA
BERENCANA DAN CATATAN SIPIL
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 Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Oleh

**DEWI PUSPITA SARI
NIM. 030910201131**

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

2008

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku, Ayahanda Gatot Sumardi dan Ibunda Tutik Wahyuningsih tercinta yang selalu mendoakan, membimbing dan memberikan kasih sayang serta motivasi dari mulai kecil hingga sekarang ini;
2. Saudara-saudaraku tercinta, Mbakku Ika Puspitasari, adik perempuanku Triyas Fitri Ana dan Adik laki-lakiku Catur Sumardi yang selalu memberikan keceriaan, kebahagiaan, dukungan, motivasi, nasehat dan kasih sayang sehingga memberikan semangat bagiku untuk mengerjakan tugas akhir ini;
3. Guru-guruku yang terhormat sejak SD sampai PT yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran serta pandangan akan hidup ini;
4. Almamater tercinta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTTO:

*Memuaskan Pelanggan adalah pertahanan paling baik
melawan persaingan*)*

*) Millind M. Lele dan Jagdish N. Sheth dalam Drs. Boediono, M. Si. 2003.
Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Dewi Puspita Sari

NIM : 030910201131

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul: *Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Badan Kependudukan, Keluarga Berencana dan Catatan Sipil Kabupaten Jember* adalah benar-benar adalah hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta 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 adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini benar.

Jember, Maret 2008

Yang menyatakan,

Dewi Puspita Sari

NIM. 030910201131

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA
PENDUDUK (KTP) DI BADAN KEPENDUDUKAN, KELUARGA
BERENCANA DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN JEMBER**

*(THE ANALYSIS OF QUALITY SERVICE OF IDENTITY CARD
MAKING IN BADAN KEPENDUDUKAN, KELUARGA
BERENCANA DAN CATATAN SIPIL
JEMBER REGENCY)*

SKRIPSI

OLEH :

**DEWI PUSPITA SARI
030910201131**

Pembimbing:

Dosen Pembimbing I : Dra. Hj. Anastasia Murdyastuti, M.Si

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

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul : Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Badan Kependudukan, Keluarga Berencana dan Catatan Sipil Kabupaten Jember telah di uji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 05 Februari 2008

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim penguji,

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Anwar, M. Si
NIP: 131 759 528

Dra. Hj. Anastasia M, M. Si
NIP: 132 658 011

Anggota:

- 1) Drs. Agus Suharsono, M. Si ()
NIP. 131 862 838
- 2) Drs. A. Kholiq Azhari, M.Si ()
NIP. 131 832 305
- 3) Dra. Nasikah Hadi ()
NIP. 130 676 289

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Jember,

Dr. H. Uung Nasdia, B.S.W, M.S
NIP: 130 674 836

RINGKASAN

Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Badan Kependudukan, Keluarga Berencana dan Catatan Sipil Kabupaten Jember : Dewi nPuspita Sari, 030910201131; 2008; 113 halaman; Program Studi Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Jember.

Seiring dengan adanya otonomi daerah menuntut setiap daerah untuk dapat mengembangkan daerahnya sendiri tanpa lagi harus bergantung kepada pemerintah pusat sehingga pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memberikan pelayanan publik secara berkesinambungan, sesuai dengan tuntutan agar kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut tertera dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pada kenyataannya upaya pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan peran pemerintah sebagai pembuat kebijakan agar terwujud sebuah birokrasi yang sesuai dengan harapan masyarakat yaitu birokrasi yang tidak berpihak kepada siapapun dalam penyelenggaraan administrasi dan pemerintahan, namun ternyata dalam prakteknya banyak mengalami hambatan dengan banyaknya keluhan dari masyarakat akan pelayanan yang diberikan birokrasi.

Keluhan tersebut terjadi pada salah satu pelayanan yaitu pelayanan pembuatan KTP di Badan Kependudukan, Keluarga Berencana dan Catatan Sipil Kabupaten Jember. Pada saat jumlah pemohon KTP mengalami peningkatan meskipun Bapenduk, Kb dan Capil Kabupaten Jember telah mengadakan pembuatan KTP secara masaal pada bulan Sertember-Desember 2006 seperti pada jumlah pemohon KTP periode Januari sampai dengan September 2007 yang mencapai 42.284 orang. Maka permasalahan yang muncul pada pembuatan KTP secara reguler adalah ketika jumlah pemohon mencapai angka yang tinggi, pelayanan yang diberikan dirasa tidak maksimal. Hal tersebut ditunjukkan denga adanya waktu penyelesaian yang melebihi

standar yang telah ditentukan serta munculnya biaya tambahan dalam pembuatan KTP. Hal ini yang menjadi fenomena menarik yang perlu dibahas oleh penulis.

Adapun tujuan penelitian ini adalah Untuk menganalisis kualitas pelayanan pembuatan KTP di Badan Kependudukan, KB dan Catatan Sipil Kabupaten Jember.

Penelitian di Bapenduk, KB dan Capil dilakukan mulai tanggal 05 September – 05 Oktober 2007. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif dengan menggunakan data kuantitatif. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 orang responden dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi.

Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah *service quality* yakni untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan. Pengukuran tingkat kualitas pelayanan dalam model ini didasarkan pada beberapa item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Kesenjangan antara persepsi dan harapan tersebut dilihat berdasarkan lima dimensi kualitas yang langsung dapat dinilai oleh pelanggannya yaitu: Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Empati (*Empathy*) dan Jaminan (*Assurance*).

Adapun hasil penelitian yang diperoleh melalui hasil perhitungan menggunakan model Servqual diketahui bahwa Kualitas pelayanan pembuatan KTP di Bpenduk, KB dan Capil Kabupaten Jember dengan skor -1,7 berarti tidak berkualitas yang dapat dikategorikan ke dalam tingkat kualitas pelayanan yang tidak baik yang artinya kualitas pelayanan yang ada di Bapenduk, KB dan Capil Kabupaten Jember khususnya untuk pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) tidak dapat dipenuhi/tidak sesuai dengan apa yang dirasakan/dipersepsikan oleh pelanggan/pemohon.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan .

SUMMARY

The Analysis Of Quality Service of Identity Card (KTP) making in Badan Kependudukan, Keluarga Berencana dan Catatn Sipil Jember Regency : Dewi Puspita Sari, 030910201131; 2008; 111 page; Program The Study of State Administration, Administrative Science Majors, Faculty of Social Science And Politics (FISIP) of University Jember.

Along with existence of area autonomy claim each;every area to can to develop its own area without again have to based on the governmental central government so that as public service organizer give the public service chronically, as according to demand of public service quality can be improved. Strive the make-up of the public service quality as described in Ministerial Decrees of Utilization of State Aparatus No 63/KEP/M.PAN/7/2003, about Public Guidance of Public Service Management. At strive the service gift to society with the governmental role as policy maker of existed a bureaucracy matching with society expectation that is bureaucracy which nonalignment to whoever in management of administration and governance, but in the reality in practice nya a lot of experiencing of resistance with many sigh from service society will given by bureaucracy.

The sigh became of one of service that is service of making KTP in Badan Kependudukan, Keluarga Berencana dan Catatn Sipil of Jember Regency. At the time of amount of applicant KTP experience of the improvement though Bapenduk, KB dan Capil of Jember Regency have performed making KTP by massal at month;month September-Desember 2006 like amount of applicant of KTP of January period up to September 2007 tired 42.284 people. Hence problems which emerge making KTP by reguler when applicant amount reach the high number, service given to be felt is not maximal. The mentioned shown of existence of solution time exceeding standard which have been determined and also surcharger appearance in making KTP. This Matter becoming phenomenon draw which require to be studied by writer.

As for this research target is to the analysis quality service identity card KTP making in Badan Kependudukan, KB dan Catatan Sipil of Jember Regency.

Research in Bapenduk, KB dan Capil done from date 05 September - 05 October 2007. Approach used in this research is descriptive approach by using quantitative data. Sum up the sampel used as much 100 responder people by using technique of accidental sampling. Method of data collecting used is observation, interview the, kuesioner and documentation.

Research method weared in this research is service quality namely to measure the storey;level of service quality. Measurement mount the service quality in this model is relied on by some item designed to measure the expectation and customer perception. Difference between the expectation and perception seen pursuant to five appreciable direct quality dimension by its customer that is: Direct Evidence (Tangibles), Reliability (Reliability), Energy listen carefully (Responsiveness), Empathy (Empathy) And Guarantee (Assurance).

As for research result obtained trough calculation result use the model Servqual known that by the Quality service of identity card (KTP) making in Bapenduk, KB dan Capil of Jember Regency with the score - 1,7 meaning not with quality which can be categorized into bad service quality storey;level which its meaning is service quality of exist in Bapenduk, KB And Capil of Jember Regency specially for the service making of identity card (KTP) cannot be fulfilled / disagree with what perception by customer.

Keyword: Service Quality .

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Badan Kependudukan, KB dan Catatan Sipil Kabupaten Jember”**.

Karya tulis ilmiah ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Penulis juga menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, karena itu dalam kesempatan ini sudah menjadi kewajiban moral bagi penulis untuk menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Ung Nasdia B.Sw, MS, selaku Dekan FISIP Universitas Jember;
2. Drs. Sutrisno, M,Si, selaku ketua jurusan ilmu administrasi FISIP Universitas Jember;
3. Drs. Agus Suharsono, M.Si, selaku ketua program studi ilmu administrasi FISIP Universitas Jember serta selaku dosen pembimbing II;
4. Dra. Hj. Anastasia Murdyastuti, M.Si selaku dosen pembimbing I skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran, dan perhatiannya dalam penyelesaian skripsi ini;
5. Dra. Inti Wasiati, MM selaku dosen pembimbing akademik;
6. Seluruh dosen-dosen program studi administrasi negara, FISIP Universitas Jember yang bersedia mentransfer ilmunya;
7. Kepala Badan Kependudukan, KB dan Catatan Sipil Kabupaten Jember beserta seluruh stafnya yang telah memberikan izin dan kerja samanya selama penelitian kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian
8. Teman-Teman seperjuangan AN'03 yang tak bisa ku sebutkan satu persatu karena kalian semua bagian terindah dalam senandung persahabatan ini

9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, terima kasih untuk kalian semua.

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

Jember, Maret 2008

Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|-------------------------------------|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | iii |
| HALAMAN MOTTO | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | v |
| HALAMAN PEMBIMBINGAN | vi |
| HALAMAN PENGESAHAN | vii |
| RINGKASAN | viii |
| KATA PENGANTAR | x |
| DAFTAR ISI | xii |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR BAGAN..... | xix |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xx |
| BAB 1. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 16 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 17 |
| 1.4 Kegunaan Penelitian | 17 |
| BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA..... | 19 |
| 2.1 Landasan Teori..... | 19 |
| 2.2 Konsep Pelayanan | 23 |
| 2.3 Konsep Kualitas Pelayanan..... | 26 |
| 2.4 Pembagian Barang dan Jasa..... | 29 |
| 2.5 Konsep Kepuasan Pelanggan | 31 |
| 2.6 Model ServQual | 33 |
| 2.7 Hasil Penelitian Terdahulu..... | 38 |

| | |
|---|-----------|
| BAB 3. METODE PENELITIAN..... | 40 |
| 3.1 Tipe Penelitian | 40 |
| 3.2 Penentuan Tempat dan Waktu Penelitian | 41 |
| 3.2.1 Tempat Penelitian..... | 41 |
| 3.2.2 Waktu Penelitian | 41 |
| 3.3 Penentuan Populasi dan Sampel..... | 41 |
| 3.3.1 Penentuan Populasi | 41 |
| 3.3.2 Penentuan Sampel | 41 |
| 3.4 Definisi Operasional..... | 43 |
| 3.5 Sumber Data..... | 45 |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data..... | 45 |
| 3.6 Metode Analisa Data..... | 47 |
| BAB 4. HASIL DAN ANALIS DATA..... | 51 |
| 4.1 Deskripsi Daerah Penelitian..... | 51 |
| 4.1.1 Profil..... | 51 |
| 4.1.2 Visi, Misi, sasaran dan Kebijakan Badan Kependudukan, KB dan Catatan Sipil Kabupaten Jember..... | 52 |
| 4.2 Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Badan Kependudukan, KB dan Catatan Sipil Kabupaten Jember | 53 |
| 4.3 Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Kependudukan, KB dan Catatan Sipil Kabupaten Jember | 55 |
| 4.3.1 Susunan Organisasi | 55 |
| 4.3.2 Tata Kerja..... | 63 |
| 4.4 Jenis Pelayanan di Badan Kependudukan, KB dan Catatan Sipil Kabupaten Jember | 63 |
| 4.5 Struktur Organisasi Badan Kependudukan, KB dan Catatan Sipil Kabupaten Jember | 69 |
| 4.6 Keadaan Pegawai di Badan Kependudukan, KB dan Catatan Sipil Kabupaten Jember..... | 70 |

| | |
|--|------------|
| BAB 5. PEMBAHASAN..... | 73 |
| 5.1 Analisis Data..... | 73 |
| 5.1.1 Harapan Pemohon KTP terhadap pelayanan yang diberikan..... | 87 |
| 5.1.2 Persepsi Pemohon KTP terhadap pelayanan yang diberikan..... | 101 |
| 5.2 Analisis ServQual (<i>Service Quality</i>)..... | 103 |
| BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN..... | 110 |
| 6.1 Kesimpulan..... | 110 |
| 6.2 Saran..... | 111 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 113 |
| LAMPIRAN..... | 115 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 1.1 Daftar Prioritas Pelayanan Publik..... | 7 |
| Tabel 1.2 Target dan Realisasi Program tahun 2006..... | 11 |
| Tabel 1.3 Jumlah pemohon Penerbitan KTP di Bapenduk Kabupaten Jember..... | 13 |
| Tabel 4.1 Komposisi Pegawai Bapenduk Kabupaten Jember berdasarkan Bidangnya..... | 70 |
| Tabel 4.2 Komposisi Pegawai Bapenduk Kabupaten Jember berdasarkan Tingkat pendidikan..... | 70 |
| Tabel 4.3 Komposisi Pegawai Bapenduk Kabupaten Jember berdasarkan Golongan kepangkatan..... | 71 |
| Tabel 4.4 Komposisi Pegawai Bapenduk Kabupaten Jember berdasarkan Masa kerja..... | 71 |
| Tabel 4.5 Komposisi Pegawai Bapenduk Kabupaten Jember berdasar Diklat..... | 71 |
| Tabel 4.6 Komposisi Pegawai Bapenduk Kabupaten Jember berdasarkan Absensi..... | 72 |
| Tabel 5.1 Deskripsi kondisi sarana dan prasarana gedung menurut harapan Responden (n=100)..... | 73 |
| Tabel 5.2 Deskripsi kondisi fasilitas penunjang menurut harapan responden (n=100)..... | 74 |
| Tabel 5.3 Deskripsi kondisi penampilan petugas menurut harapan responden (n=100)..... | 75 |
| Tabel 5.4 Deskripsi kondisi Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) menurut Harapan responden (n=100)..... | 76 |
| Tabel 5.5 Deskripsi konsistensi kinerja menurut harapan responden (n=100)..... | 77 |

| | |
|--|----|
| Tabel 4.12 Deskripsi Sifat dapat dipercaya menurut harapan responden (n = 30)..... | 81 |
| Tabel 4.13 Deskripsi Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) menurut harapan responden (n = 30) | 81 |
| Tabel 4.14 Deskripsi Ketersediaan dan kesiapan pelayanan menurut harapan responden (n = 30) | 82 |
| Tabel 4.15 Deskripsi Kemampuan dalam memberikan informasi menurut harapan responden (n = 30)..... | 83 |
| Tabel 4.16 Deskripsi Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) menurut harapan responden (n = 30)..... | 84 |
| Tabel 4.17 Deskripsi Kesopanan petugas menurut harapan responden (n = 30)..... | 85 |
| Tabel 4.18 Deskripsi Pemahaman dan pengetahuan petugas menurut harapan responden (n = 30) | 85 |
| Tabel 4.19 Deskripsi Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) menurut harapan responden (n = 30) | 86 |
| Tabel 4.20 Deskripsi Akses terhadap petugas layanan menurut harapan responden (n =30) | 87 |
| Tabel 4.21 Dripsi Perhatian petugas dalam memberikan menurut harpan responden (n =30) | 88 |
| Tabel 4.22 Deskripsi Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>) menurut harapan responden (n =30) | 88 |
| Tabel 4.23 Harapan Pemohon Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Antar Kerja Atau Kartu Pencari Kerja (AK 1) Pada Disnakertrans Kabupaten Pamekasan | 89 |
| Tabel 4.24 Deskripsi kondisi sarana dan prasarana gedung menurut persepsi responden (n = 30) | 90 |
| Tabel 4.25 Deskripsi kondisi fasilitas penunjang menurut persepsi responden (n = 30)..... | 91 |

| | |
|---|-----|
| Tabel 4.26 Deskripsi Penampilan petugas menurut persepsi responden (n = 30)..... | 91 |
| Tabel 4.27 Deskripsi Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>) menurut persepsi responden (n = 30) | 92 |
| Tabel 4.28 Deskripsi kondisi Konsistensi kinerja menurut persepsi responden (n = 30)..... | 93 |
| Tabel 4.29 Deskripsi kondisi Sifat dapat dipercaya menurut persepsi responden(n = 30) | 94 |
| Tabel 4.30 Deskripsi dimensi Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) menurut persepsi responden (n = 30) | 94 |
| Tabel 4.31 Deskripsi Ketersediaan dan kesiapan pelayanan menurut persepsi responden (n = 30) | 95 |
| Tabel 4.32 Deskripsi Kemampuan dalam memberikan informasi menurut persepsi responden (n = 30) | 96 |
| Tabel 4.33 Deskripsi kondisi Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) menurut persepsi responden (n = 30)..... | 97 |
| Tabel 4.34 Deskripsi Kesopanan petugas menurut harapan responden (n = 30)..... | 98 |
| Tabel 4.35 Deskripsi Pemahaman dan pengetahuan petugas menurut persepsi responden (n =30) | 99 |
| Tabel 4.36 Deskripsi Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) menurut persepsi responden (n =30) | 99 |
| Tabel 4.37 Deskripsi Akses terhadap petugas layanan menurut persepsi responden (n = 30) | 101 |
| Tabel 4.38 Deskripsi Perhatian petugas dalam memberikan pelayanan menurut persepsi responden (n = 30)..... | 101 |
| Tabel 4.39 Deskripsi Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>) menurut persepsi responden(n = 30) | 102 |
| Tabel 4.40 Persepsi Pemohon Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Antar | |

| | |
|--|-----|
| Kerja Atau Kartu Pencari Kerja (AK 1) Pada Disnakertrans Kabupaten Pamekasan | 103 |
| Tabel 4.41 Rekapitulasi perhitungan ServQual untuk kualitas pelayanan pembuatan Kartu Pencari Kerja Atau Kartu Antar Kerja (AK 1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pamekasan..... | 104 |
| Tabel 5.1 Interpretasi Hasil Analisis ServQual 5 (lima) dimensi Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja atau Kartu Antar Kerja (AK 1) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pamekasan..... | 107 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| I. Pelayanan sebagai proses..... | 23 |
| II. Konsep Kepuasan Pelanggan..... | 32 |
| III. Model <i>Service Quality</i> | 33 |
| IV. Model kesenjangan antara harapan pelanggan dengan kualitas Pelayanan..... | 37 |
| V. Prosedur pelayanan Catatan Sipil..... | 66 |
| VI. Prosedur pelayanan Administrasi Kependudukan..... | 68 |
| VII. Struktur organisasi Bapenduk Kabupaten Jember..... | 69 |

DAFTAR LAMPIRAN

- A. Surat permohonan ijin melaksanakan penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember;
- B. Surat ijin penelitian dari Lembaga penelitian Universitas Jember;
- C. Surat ijin penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa Kabupaten Jember;
- D. Surat keterangan telah selesai melakukan penelitian dari Badan Kependudukan, KB dan Catatan Sipil Kabupaten Jember;
- E. Kuesioner penelitian;
- F. Jenis-jenis pelayanan penerbitan dokumen hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil Badan Kependudukan, KB dan Catatan Sipil Kabupaten Jember;
- G. Peraturan Daerah Kabupaten Jember no.16 Tahun 2006 tentang penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil Kabupaten Jember.

