



**KINERJA UNIT PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
TINGKAT KECAMATAN DI KABUPATEN JEMBER  
(TAHUN 2015-2016)**

*Performance of Population Administration Service Unit at District Level in  
Jember Regency  
(2015-2016)*

**SKRIPSI**

Oleh

**ARISANDI BISMO B.I.  
NIM: 110910201018**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**2018**

**SKRIPSI INI TIDAK BOLEH DIKUTIP**



**KINERJA UNIT PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
TINGKAT KECAMATAN DI KABUPATEN JEMBER  
(TAHUN 2015-2016)**

**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

**ARISANDI BISMO B.I.  
NIM: 110910201018**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**2018**

**SKRIPSI INI TIDAK BOLEH DIKUTIP**

## PERSEMBAHAN

Atas rahmat dan karunia Allah SWT, dengan rasa tulus dan rendah hati, penulis mempersembahkan skripsi ini untuk:

1. Ayahanda Alm. Ir. Boedi Santoso, MP yang selama hidup sampai akhir hayat senantiasa melantunkan doa, restu dan motivasi yang begitu luar biasa kepada penulis;
2. Ibunda tersayang Marie Kisworini, kakakku Arya Bagus, serta adikku Arbi Bahtiar yang menjadi motivasi penulis untuk menjadi sukses sehingga dapat memberikan pendidikan terbaik untuknya;
3. Semua guru-guruku, mulai dari SD Negeri Jember Lor 2, SMP Negeri 12 Jember, SMA Negeri 3 Jember dan Universitas Jember. Terima kasih telah memberikan berbagai ilmu pengetahuan dan pembelajaran hidup yang sangat berharga;
4. Almaterku Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
5. Bagi semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, yang telah memberikan bantuan baik moril dan materiil. Terima kasih atas segalanya, semoga Allah SWT memberikan balasan kebaikan.

## MOTTO

“Janganlah bertanya mengenai apa yang bisa dilakukan oleh negara untuk anda,  
tetapi apa yang bisa anda lakukan untuk negara anda”

(John F. Kennedy, Presiden Amerika Serikat 1960-1963)<sup>1</sup>

Nabi Muhammad SAW bersabda, “Orang beriman itu bersikap ramah dan tidak  
ada kebaikan bagi seorang yang tidak bersikap ramah. Dan sebaik-baik manusia  
adalah orang yang paling bermanfaat bagi manusia.”

(HR. Thabrani dan Daruquthni)<sup>2</sup>

“Tahu bahwa kita tahu apa yang kita ketahui dan tahu bahwa kita tidak tahu apa  
yang tidak kita ketahui, itulah pengetahuan sejati.”

(Copernicus (1473–1543), pakar astronomi Polandia)<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup>diambil dari [http://id.wikiquote.org/wiki/John\\_F.\\_Kennedy](http://id.wikiquote.org/wiki/John_F._Kennedy)

<sup>2</sup>diambil dari <http://cahayawahyu.wordpress.com>

<sup>3</sup><http://ibenxs.wordpress.com/>

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arisandi Bismo B.I.

NIM : 110910201018

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Kinerja Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan Tingkat Kecamatan di Kabupaten Jember (Tahun 2015-2016)” adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

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

Jember, 27 Desember 2018

Yang menyatakan,

Arisandi Bismo B.I.

NIM: 110910201018

**SKRIPSI**

**KINERJA UNIT PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
TINGKAT KECAMATAN DI KABUPATEN JEMBER  
(TAHUN 2015-2016)**

Oleh

ARISANDI BISMO B.I.

NIM: 110910201018

Pembimbing

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

Dosen Pembimbing Anggota : M. Hadi Makmur, S.sos, M.AP

**PENGESAHAN**

Skripsi berjudul “Kinerja Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan Tingkat Kecamatan di Kabupaten Jember (Tahun 2015-2016)” karya Arisandi Bismo B.I. telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : Kamis, 27 Desember 2018

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua

Drs. A. Kholiq Azhari, M.Si  
NIP 195607261989021001

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota

Drs. Agus Suharsono, M.Si  
NIP 196308141989031023

Anggota I

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

Anggota II

Drs. Supranoto, M.Si., Ph.D  
NIP 196102131988021001

Mengesahkan

Dr. Sutomo, M.Si  
NIP 196503121991031003

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember,

Dr. Ardiyanto, M.Si  
NIP 195808101987021002



## RINGKASAN

**Kinerja unit pelayanan administrasi kependudukan tingkat kecamatan di Kabupaten Jember(Tahun 2015-2016);** Arisandi Bismo B.I; 110910201018; 2018; 58 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Permasalahan yang dihadapi birokrasi saat ini semakin kompleks. Bukan hanya mengenai kualitas dan kompetensi, tetapi tuntutan masyarakat akan pelayanan juga semakin meningkat sesuai dengan berkembangnya paradigma administrasi. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan sering tidak sesuai dengan harapan karena empiris pelayan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lamban, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Berbicara masalah pelayanan, kabupaten Jember merupakan salah satu daerah dengan kualitas pelayanan buruk. Setidaknya itu yang dikatakan oleh komisi Ombudsman Indonesia dan KPK (Gempur.com, 11 April 2013). Termasuk dalam hal pelayanan dasar, yaitu administrasi kependudukan. Di kabupaten Jember, pelayanan administrasi kependudukan dibedakan menjadi 2, yaitu kartu tanda penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) yang merupakan domain dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Namun sejak keluarnya Peraturan Bupati Nomor 21 tahun 2013, dimungkinkan pengalihan sebagian wewenang pengurusan administrasi kependudukan melalui perangkat daerah yaitu tingkat kecamatan. Kemudian Dinas kependudukan dan catatan Sipil hanya menerima pengurusan administrasi kependudukan dari perangkat kecamatan. Dalam hal ini, peneliti tertarik untuk melihat kinerja unit administrasi kependudukan tingkat kecamatan di Kabupaten Jember dengan mengambil sampel kecamatan kota. Dengan memperhatikan kriteria tertentu tentunya yang diharapkan mampu mewakili wilayah kabupaten Jember nantinya. Alasan atau kriteria yang digunakan oleh peneliti dalam memilih kecamatan kota di kabupaten Jember yaitu



karena kedekatan dan kemudahan akses menuju Dinas Kependudukan dan Catatan sipil kabupaten Jember. Selain itu, kecamatan kota memiliki perbandingan tingkat pendidikan masyarakatnya lebih tinggi daripada kecamatan lain. Dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi, diharapkan masyarakat lebih mudah untuk mengungkapkan keluhan atau kepuasan pelayanan. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti ingin mengetahui penilaian dari masyarakat mengenai kinerja unit pelayanan administrasi Kependudukan tingkat kecamatan di kabupaten Jember (tahun 2015-2016) menggunakan peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomer 16 tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat. Peraturan ini merupakan perbaruan dari Indeks Kepuasan Masyarakat. Perbedaan pengukuran kinerja yang dilakukan oleh peneliti dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh peneliti yang lain adalah pengukuran kinerja yang menggunakan penilaian dari penerima layanan (*ekstern*) yaitu faktor kepuasan.

Peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini yang dilakukan di tiga lokasi yaitu: Kecamatan Sumbersari, Kecamatan Kaliwates dan Kecamatan Patrang di Kabupaten Jember. Sementara, waktu penelitian yaitu desember 2015-desember 2016. Untuk menentukan banyaknya sampel peneliti menggunakan rumus penentuan sampel yang terdapat dalam keputusan Menpan Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah. Peneliti menggunakan 9 variabel yang telah ditetapkan karena dianggap sudah relevan dengan kondisi lokasi penelitian maka telah dipastikan responden sebanyak 100 orang/Kecamatan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Observasi, studi dokumen dan kuisioner.

Kesimpulan dari penelitian yaitu kinerja pelayanan administrasi kependudukan tingkat kecamatan di Kabupaten Jember tahun 2015-2016 adalah tidak memuaskan, khususnya dalam hal pelayanan Kartu Tanda Penduduk(KTP). Hal tersebut dapat dilihat dari adanya *gap* antara kinerja dan harapan dari ketiga kecamatan yang menjadi lokasi penelitian.

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-NYA, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Kinerja unit pelayanan administrasi kependudukan tingkat kecamatan di Kabupaten Jember(Tahun 2015-2016)”. Karya tulis ilmiah ini disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

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

1. Bapak Dr. Ardiyanto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Akhmad Toha, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Bapak Dr. Sutomo, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Bapak Dr. Sutomo, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Bapak Drs. Agus Suharsono, M.Si dan Bapak M. Hadi Makmur, S.sos, M.AP selaku dosen pembimbing skripsi. Terima kasih atas waktu, bimbingan, sumbangsih pemikiran, semangat dan kesabarannya sehingga penulis mendapatkan asupan ilmu pengetahuan. Semoga ilmu bapak mendapatkan manfaat dan keberkahan.
6. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berbagi informasi sehingga proses penelitian selama ini berjalan dengan lancar dan skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Orang tua penulis, Ayahanda Alm. Ir. Boedi Santoso, MP dan Ibunda Marie Kisworini yang tidak pernah berhenti berdoa dan memberikan

semangat serta motivasi terbesar kepada penulis hingga saat ini. Semoga alm. Bapak dan Ibu selalu mendapatkan limpahan rahmat dari Allah SWT.

8. Kakak dan adik penulis, Arya Bagus dan Arbi Bahtiar yang selalu memberikan semangat dalam pengerjaan skripsi ini hingga selesai.
9. Teman-teman seperjuangan Ilmu Administrasi Negara 2011 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas kebersamaan, kekompakan dan kekeluargaan yang terjalin mulai dari semester satu hingga sekarang.
10. Ruang proses penulis di kampus, UKM Wisma Gita, Protokol Fisip (Profis). Proses yang menjadikan penulis matang dalam berorganisasi di dunia kampus. Terima kasih atas proses yang telah diberikan selama penulis menjalani masa perkuliahan.
11. Bapak Mulyono, selaku operator program studi Ilmu Administrasi Negara. Terima kasih atas kesabaran dalam setiap melayani segala urusan administratif selama ini. Semoga jasa dan dedikasi bapak yang luar biasa ini selalu mendapatkan keberkahan.

Jember, 27 Desember 2018

Penulis

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBING .....</b>	<b>v</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB. 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB. 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1 Konsep Administrasi Publik.....	12
2.2 Konsep Organisasi Publik.....	13
2.3 Konsep Kinerja Pelayanan Publik .....	15
2.4 Konsep Kepuasan.....	20
2.5 Survey Kepuasan Masyarakat.....	21

2.6 Kerangka Berpikir.....	25
<b>BAB. 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
3.1 Tipe Penelitian .....	26
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	27
3.3 Teknik Pemilihan Populasi dan Sampel .....	27
3.4 Jenis Data .....	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.6 Definisi Operasional .....	28
3.7 Metode Analisa Data.....	30
<b>BAB. 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>
4.1 SOP Administrasi Kependudukan .....	32
4.2 Karakteristik Responden Kecamatan Sumbersari .....	32
4.3 Karakteristik Responden Kecamatan Kaliwates .....	40
4.4 Karakteristik Responden Kecamatan Patrang.....	47
<b>BAB. 5 PENUTUP.....</b>	<b>56</b>
5.1 Kesimpulan .....	56
5.2 Saran .....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 data tingkat pendidikan masyarakat tiap kecamatan kabupaten Jember 2015.....	6
Tabel 4.2.1.1.1. Luas Per Kelurahan di Kecamatan Sumpalsari.....	33
Tabel 4.2.1.3.1 Jumlah Penduduk Per Kelurahan di Kecamatan Sumpalsari.....	33
Tabel 4.2.2.1. Jenis kelamin responden KTP Kecamatan Sumpalsari.....	34
Tabel 4.2.2.2. Pendidikan Terakhir responden KTP Kecamatan Sumpalsari.....	34
Tabel 4.2.2.3. Pekerjaan Utama responden KTP Kecamatan Sumpalsari.....	34
Tabel 4.2.2.4. Nilai harapan dan kinerja KTP Kecamatan Sumpalsari.....	35
Tabel 4.2.3.1 Jenis kelamin responden KK Kecamatan Sumpalsari.....	37
Tabel 4.2.3.2 Pendidikan Terakhir responden KK Kecamatan Sumpalsari.....	37
Tabel 4.2.3.3 Pekerjaan Utama responden KK Kecamatan Sumpalsari.....	37
Tabel 4.2.3.4. Nilai harapan dan kinerja KK Kecamatan Sumpalsari.....	38
Tabel 4.3.1.1.1. Luas Per Kelurahan di Kecamatan Kaliwates.....	40
Tabel 4.3.1.3.1. Jumlah Penduduk Per Kelurahan di Kecamatan Kaliwates.....	41
Tabel 4.3.2.1. Jenis kelamin responden KTP Kecamatan Kaliwates.....	41
Tabel 4.3.2.2 Pendidikan terakhir responden KTP Kecamatan Kaliwates.....	41
Tabel 4.3.2.3 Pekerjaan Utama responden KTP Kecamatan Kaliwates.....	42
Tabel 4.3.2.4 Nilai harapan dan kinerja KTP Kecamatan Kaliwates.....	42
Tabel 4.3.3.1 Jenis Kelamin responden KK Kecamatan Kaliwates.....	44
Tabel 4.3.3.2 Pendidikan terakhir responden KK Kecamatan Kaliwates.....	45
Tabel 4.3.3.3 Pekerjaan Utama responden KK Kecamatan Kaliwates.....	45
Tabel 4.3.3.4 Nilai harapan dan kinerja KK Kecamatan Kaliwates.....	45
Tabel 4.4.1.3.1. Jumlah Penduduk Per Kelurahan di Kecamatan Patrang.....	49
Tabel 4.4.2.1 Jenis Kelamin responden KTP Kecamatan Patrang.....	49
Tabel 4.4.2.2 Pendidikan Terakhir responden KTP Kecamatan Patrang.....	49
Tabel 4.4.2.3 Pekerjaan Utama responden KTP Kecamatan Patrang.....	50
Tabel 4.4.2.4 Nilai harapan dan kinerja KTP Kecamatan Patrang.....	50
Tabel 4.4.3.1 Jenis Kelamin responden KK Kecamatan Patrang.....	52



Tabel 4.4.3.2 Pendidikan Terakhir responden KK Kecamatan Patrang.....	52
Tabel 4.4.3.3 Pekerjaan Utama responden KK Kecamatan Patrang.....	53
Tabel 4.4.3.4 Nilai harapan dan kinerja KK Kecamatan Patrang.....	53



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.6 Kerangka Berpikir ..... 25  
Gambar 4.1.1. SOP Adminduk di Kabupaten Jember.....32



**DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Pengantar Ijin Melaksanakan Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember
- Lampiran 2 Surat Pengantar Ijin Melaksanakan Penelitian dari kantor BakesbangPol Kabupaten Jember
- Lampiran 3 Surat keterangan selesai melaksanakan penelitian dari Kecamatan Sumbersari, Kaliwates dan Patrang
- Lampiran 4 Struktur Seksi pelayanan Umum Kecamatan Sumbersari, Kaliwates dan Patrang
- Lampiran 5 Rekapitulasi skor Kecamatan Sumbersari, Kaliwates dan Patrang
- Lampiran 6 Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah.
- Lampiran 7 SOP Adminduk di Kabupaten Jember.
- Lampiran 8 Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor: KEP/63/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.
- Lampiran 9 Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor: KEP/16/M.PAN/7/2014 tentang pedoman umum survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- Lampiran 10 Kuisisioner pelayanan Kartu Tanda Penduduk(KTP) dan Kartu Keluarga(KK)
- Lampiran 11 Foto kegiatan penelitian

## BAB 1. PENDAHULUAN

### I.I Latar belakang

Permasalahan yang dihadapi birokrasi saat ini semakin kompleks. Bukan hanya mengenai kualitas dan kompetensi, tetapi tuntutan masyarakat akan pelayanan juga semakin meningkat sesuai dengan berkembangnya paradigma administrasi. Seorang pegawai negeri sipil (PNS) atau abdi negara tidak hanya berorientasi pada atasan akan tetapi bagaimana pegawai negeri ini mampu menyerap aspirasi dari bawah dan melakukan inovasi dalam hal pelayanan publik. Selain itu, struktur, norma, nilai dan regulasi yang ada masih berorientasi pada kepentingan birokrat. Masih tingginya ketidakpastian dalam birokrasi, minimnya kompetensi dan distribusi yang belum merata. Menurut Harian Kompas (2007), bahwa 55% dari jumlah PNS di Indonesia mempunyai prestasi kerja yang buruk dan berkualitas rendah. Fakta yang perlu diketahui masyarakat bahwa jumlah PNS tahun 2013 adalah 4,9 juta jiwa, menurut Menteri pemberdayaan aparatur negara dan reformasi birokrasi dari 4,9 juta jiwa PNS yang tersebar di seluruh Indonesia, 95% tidak kompeten dan hanya 5% yang kompeten. Hal ini tidak terlepas dari sistem pengelolaan yang buruk. Salah satu yang tengah dilakukan pemerintah saat ini adalah perbaikan MSDM berbasis kompetensi dan kinerja melalui kebijakan moratorium pegawai (penghentian sementara penerimaan CPNS).

Menurut Agustinus Sulistyono (peneliti muda LAN) Secara garis besar, kondisi SDM aparatur di Indonesia saat ini mempunyai beberapa masalah, yaitu: (1) Dari segi kepegawaian, sistem manajemen kepegawaian berdasarkan *merit system* sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 7, 12 dan 17 UU Nomor 43 Tahun 1999 belum dapat diterapkan dengan baik karena belum adanya instrumen pendukung; (2) Pendistribusian pegawai belum merata baik di lihat antar pusat dan daerah maupun antar instansi dan diindikasikan tidak sesuai dengan beban kerja yang ada; (3) Komposisi pegawai yang ada belum/tidak mampu mendukung

pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi karena tidak sesuai dengan kompetensi yang dimiliki; dan (4) Struktur gaji/tidak dapat berfungsi sebagai pemicu peningkatan kinerja karena tidak terkait dengan kinerja, kompetensi dan tanggung jawab, dan sebagainya. Permasalahan tersebut menunjukkan perlunya dilakukan perbaikan dalam sistem manajemen kepegawaian dalam rangka pendayagunaan aparatur negara. Menurut Moehariono (2012;95) Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan dalam perencanaan strategis. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standart keberhasilan tolok ukur yang ditetapkan oleh organisasi. Oleh karena itu, jika tanpa tujuan dan target yang ditetapkan dalam pengukuran, maka kinerja pada seseorang atau kinerja organisasi tidak mungkin dapat diketahui bila tidak ada tolok ukur keberhasilannya.

Berbicara masalah perbaikan berbasis kompetensi dan kinerja yang sesuai dengan grand desain dan road map reformasi birokrasi yang diatur dalam Perpres nomor 81 tahun 2010 dan Permen PAN nomor 20 tahun 2010, maka tidak lepas dari yang namanya pengukuran kinerja. Agar kompetensi dan kinerja pegawai, unit atau birokrasi menjadi terukur dan menjadi bahan evaluasi dalam hal pelayanan kepada masyarakat, salah satunya yaitu dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah No. 46 tahun 2011, tentang kewajiban setiap pegawai negeri sipil (PNS) membuat atau menyusun sasaran kinerja pegawai (SKP). Hal ini merupakan jawaban atas keresahan masyarakat atas kurang puasnya dengan kinerja pelayanan yang diterima selama ini. Menurut Kotler dalam Lijan Poltak Sinambela (2006) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin ilmu administrasi publik di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan

penyelesaian yang komperhensif. Harus diakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaruan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan sering tidak sesuai dengan harapan karena empiris pelayan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lamban, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan yang “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan, masalah yang sering terjadi yaitu mengenai buruknya kualitas pelayanan publik. Maraknya isu tentang buruknya pelayanan publik menjadikan salah satu alasan bagi pemerintah untuk segera mengambil tindakan atau kebijakan agar bisa meminimalisir buruknya pelayanan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan, PNS dituntut untuk bersih, bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) serta bersikap profesional dan netral. Dengan diwajibkannya setiap PNS untuk membuat sasaran kinerja pegawai diharapkan pegawai semakin termotivasi untuk memberikan layanan pada masyarakat dan mengerti apa yang harus dilakukan dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Sasaran kinerja pegawai merupakan penilaian secara *intern*. Artinya kinerja pegawai dilihat dan dinilai oleh atasan langsung dari organisasi tersebut. Dalam hal penilaian kinerja birokrasi, terdapat 2 cara yaitu dengan indikator yang melekat pada birokrasi tersebut dan indikator yang melekat pada pengguna jasa yaitu kepuasan pengguna jasa. Penilaian kinerja dari sisi pengguna jasa menjadi



sangat penting karena birokrasi seringkali memiliki kewenangan monopoli sehingga para pengguna jasa tidak memiliki alternatif sumber pelayanan.

Sesuai dengan semangat reformasi birokrasi, yaitu terciptanya penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, akuntabel dan adil, dibutuhkan dan dituntut PNS yang profesional, memiliki kompetensi yang tinggi dan berkarakter baik. Makna dari reformasi birokrasi yaitu sebagai upaya menata ulang proses birokrasi dari tingkat tertinggi hingga tingkat terendah. Atas dasar makna tersebut pelaksanaan reformasi birokrasi dapat mengurangi bahkan menghilangkan setiap penyalahgunaan kewenangan publik oleh pejabat di setiap instansi yang bersangkutan, menjadikan negara yang memiliki birokrasi yang bersih, mampu, dan melayani, meningkatkan mutu pelayanan publik, serta meningkatkan efisiensi biaya dan waktu. Reformasi birokrasi juga diharapkan mampu memberikan esensi abdi negara yaitu melayani, bukan dilayani. Pelayanan merupakan hak yang dimiliki setiap warga negara, khususnya pelayanan dasar bidang administrasi kependudukan. Menurut undang-undang nomor 23 tahun 2006 Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Berbicara masalah pelayanan, kabupaten Jember merupakan salah satu daerah dengan kualitas pelayanan buruk. Setidaknya itu yang dikatakan oleh komisi Ombudsman Indonesia dan KPK (Gempur.com, 11 April 2013). Termasuk dalam hal pelayanan dasar, yaitu administrasi kependudukan. Di kabupaten Jember, pelayanan administrasi kependudukan dibedakan menjadi 2, yaitu kartu tanda penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) yang merupakan domain dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Namun sejak keluarnya Peraturan Bupati Nomor 21 tahun 2013, dimungkinkan pengalihan sebagian wewenang pengurusan administrasi kependudukan melalui perangkat daerah yaitu tingkat kecamatan. Kemudian Dinas kependudukan dan catatan Sipil hanya menerima

pengurusan administrasi kependudukan dari perangkat kecamatan. Hal ini dikarenakan agar tidak membludaknya masyarakat yang akan mengurus di dinas kependudukan dan memberi kemudahan bagi masyarakat yang berada jauh di desa. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Jember, Arif Cahyono<sup>1</sup>. Dengan adanya kebijakan tersebut berakibat pada pelayanan di kecamatan, setidaknya sesuai dengan pernyataan Ketua Komisi A DPRD Jember, Mohammad Jufriadi<sup>2</sup>, yang menyatakan bahwa karena perangkat dan SDM belum ada, banyak masyarakat yang kebingungan saat mengurus administrasi kependudukan di kecamatan. Perubahan tersebut berakibat pada layanan kepada masyarakat karena kecamatan belum siap memberikan layanan maksimal. Hampir seluruh kecamatan kekurangan SDM operator. Padahal, setiap kecamatan membutuhkan minimal dua operator. Selain itu, ada persoalan honor operator dan petugas pengantar berkas ke Dispendukcapil.

Berdasarkan informasi tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian awal pada tanggal 24-31 Agustus 2015 di kecamatan Patrang yang merupakan salah satu kecamatan tercepat dalam hal perekaman KTP elektronik di Kabupaten Jember tahun 2013. Berdasarkan wawancara awal dengan Ibu Evi Triana Nurul Fajar, S.TP dan Bapak Drs. Agus Prisdiono selaku Kasi di Kecamatan Patrang Kabupaten Jember, secara tidak langsung “mengamini” pernyataan Ketua Komisi A DPRD Jember, Mohammad Jufriadi. Bahwa masalah kompetensi pegawai dan jumlah pegawai sedikit banyak mempengaruhi kinerja. Belum lagi masalah honor untuk mengirim berkas ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang belum ada. Dalam hal pelayanan, kecamatan patrang memiliki 2 bidang. Yang pertama yaitu pelayanan administrasi kependudukan yang melayani pengurusan Kartu keluarga dan Kartu Tanda Penduduk. Pelayanan kedua yaitu pelayanan bidang umum. Berdasarkan temuan awal, terdapat keluhan dari Rizal Fanani salah satu warga kelurahan Jember Lor, kecamatan Patrang yang

---

<sup>1</sup>. <http://www.prosalinaradio.com/2015/07/02/masyarakat-keluhkan-lambannya-pengurusan-administrasi-kependudukan.html>( diakses tanggal 13 september 2015)

<sup>2</sup>. <http://www.prosalinaradio.com/2013/11/16/dprd-jember-bahas-pemindahan-layanan-administrasi-kependudukan.html>( diakses tanggal 13 september 2015)

terungkap melalui wawancara. Bahwa proses pembuatan kartu keluarga (KK) dan akte cukup rumit dan lama. Padahal sudah mengikuti proses dan prosedur yang ada. Setelah ditelusuri lebih lanjut bahwa saudara Rizal Fanani memiliki KTP kecamatan Patrang, tetapi tidak bisa membuat KK. Selain itu, berdasarkan pengamatan peneliti yang melakukan observasi awal di lokasi kecamatan Patrang menemukan fakta seorang yang ingin mengurus KTP tidak bisa terlaksana karena petugas yang bersangkutan telah pulang terlebih dahulu. Padahal masih dalam jam kerja pegawai.

Berdasarkan keluhan dan fakta dilapangan yang diperoleh peneliti, kemudian menjadi hal yang menarik bila dikaitkan dengan pelayanan di kabupaten Jember secara keseluruhan. Kabupaten Jember terdiri dari 31 kecamatan. Secara garis besar, masyarakat Kabupaten Jember terdiri dari dua budaya yaitu Madura dan Jawa. Dalam hal ini, peneliti tertarik untuk melihat kinerja unit administrasi kependudukan tingkat kecamatan di Kabupaten Jember dengan mengambil sampel kecamatan kota. Dengan memperhatikan kriteria tertentu tentunya yang diharapkan mampu mewakili wilayah kabupaten Jember nantinya.

Tabel 1.1 data tingkat pendidikan masyarakat tiap kecamatan kabupaten Jember 2015

No	Kecamatan	Tidak Tamat SD	SD	SMP	SMA	DIPLOMA	S1	PERSENTASE (JUMLAH S1/JUMLAH PENDUDUK)X1 00%
1	KENCONG	21.258	19.567	10.745	7.398	513	1.075	1,77%
2	GUMUK MAS	26.770	27.787	11.248	6.173	365	955	1,30%
3	PUGER	34.561	41.477	16.916	10.500	640	1.169	1,1%
4	WULUHAN	35.408	37.833	18.397	11.687	831	1.648	1,5%
5	AMBULU	30.639	32.232	18.280	13.068	846	1.984	2,0%
6	TEMPUREJO	27.682	22.743	9.600	4.084	234	462	0,7%

7	SILO	42.936	37.051	9.232	4.971	298	679	0,7%
8	MAYANG	23.102	14.347	3.990	2.586	176	379	0,8%
9	MUMBULSARI	25.338	23.569	4.850	2.919	221	422	0,7%
10	JENGGAWAH	28.637	28.333	10.683	5.994	404	830	1,1%
11	AJUNG	26.130	26.291	8.970	5.841	324	870	1,2%
12	RAMBIPUJI	25.905	24.785	11.190	8.941	603	1.247	1,7%
13	BALUNG	22.591	26.826	11.290	8.719	613	1.227	1,7%
14	UMBULSARI	21.155	21.909	11.738	7.765	448	1.071	1,6%
15	SEMBORO	13.751	12.381	6.595	6.001	400	792	1,9%
16	JOMBANG	15.935	15.816	8.224	5.175	289	768	1,6%
17	SUMBERBARU	44.731	32.366	8.083	4.598	276	590	0,6%
18	TANGGUL	32.008	25.056	8.665	8.287	558	1.237	1,63%
19	BANGSALSARI	45.063	39.104	11.684	7.447	391	903	0,86%
20	PANTI	24.838	17.569	6.835	4.536	216	445	0,81%
21	SUKORAMBI	14.467	13.243	3.549	2.906	187	486	1,39%
22	ARJASA	18.213	10.341	2.663	2.943	228	585	1,67%
23	PAKUSARI	17.381	13.653	3.707	2.956	200	414	1,08%
24	KALISAT	23.582	29.157	8.818	6.186	578	861	1,24%
25	LEDOKOMBO	28.843	21.225	4.777	2.143	206	304	0,52%
26	SUMBERJAMBE	33.446	16.470	3.431	1.543	144	291	0,52%
27	SUKOWONO	22.484	22.248	5.422	3.319	262	665	1,22%
28	JELBUK	16.279	8.893	2.783	1.179	59	150	0,5%
29	KALIWATES	25.436	19.225	15.506	30.124	3.034	9.099	8,88%



30	SUMBERSARI	30.754	25.405	14.014	33.910	2.859	9.634	8,26%
31	PATRANG	27.605	22.118	12.080	19.120	1.800	4.429	5,08%

(Sumber: BPS Kabupaten Jember)

### PETA KECAMATAN KABUPATEN JEMBER



(Sumber: BPS Kabupaten Jember)

Dari data diatas dan menurut PP No. 14 tahun 1976 tentang pembentukan kota administratif Jember, dapat diketahui bahwa yang termasuk wilayah kecamatan kota yaitu: Sumpu, Kaliwates dan Patrang. Alasan atau kriteria yang digunakan oleh peneliti dalam memilih kecamatan kota di kabupaten Jember yaitu karena kedekatan dan kemudahan akses menuju Dinas Kependudukan dan Catatan sipil kabupaten Jember. Selain itu, kecamatan kota memiliki perbandingan tingkat pendidikan masyarakatnya lebih tinggi daripada kecamatan lain. Dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi, diharapkan masyarakat lebih mudah untuk mengungkapkan keluhan atau kepuasan pelayanan. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti ingin mengetahui penilaian dari masyarakat mengenai kinerja unit pelayanan administrasi Kependudukan tingkat kecamatan di kabupaten Jember(tahun 2015-2016) menggunakan peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomer 16 tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat. Peraturan ini merupakan perbaruan dari Indeks Kepuasan Masyarakat. Perbedaan pengukuran kinerja yang dilakukan oleh peneliti dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh peneliti yang lain adalah pengukuran

kinerja yang menggunakan penilaian dari penerima layanan (*ekstern*) yaitu faktor kepuasan.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun survei kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kinerja pelayanan. Di samping itu data survei kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Kebijakan pendayagunaan aparatur negara dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara menetapkan kebijakan tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unit pelayanan instansi pemerintah. Pedoman umum ini, selain dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan instansi pemerintah, juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik. Pandangan ini sesuai dengan paradigma *New Public Service* gagasan dari



Denhardt & Denhardt yang menegaskan bahwa pemerintah seharusnya tidak dijalankan seperti layaknya sebuah perusahaan tetapi melayani masyarakat secara demokratis, adil, merata, tidak diskriminatif, jujur dan akuntabel, karena pada paradigma ini mengandung makna; (1) nilai-nilai demokrasi, kewarganegaraan dan kepentingan publik yaitu merupakan landasan utama dalam proses penyelenggaraan pemerintahan; (2) nilai-nilai tersebut memberi energi kepada pegawai pemerintah atau pelayan publik dalam memberikan pelayanannya kepada publik secara lebih adil, merata, jujur, dan bertanggungjawab. Pemerintahan milik masyarakat akan tercipta jika birokrat dapat mendefinisikan ulang tugas dan fungsi mereka. Patut diduga bahwa banyak birokrat yang tidak memahami secara pasti filosofi pelayanan yang akan diberikannya sehingga pelayanan publik yang diimpikan oleh masyarakat jauh dari kenyataan yang mereka alami.

Berdasarkan permasalahan pelayanan tersebut, peneliti ingin mengukur kinerja unit pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Jember menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat dengan judul “ KINERJA UNIT PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN TINGKAT KECAMATAN DI KABUPATEN JEMBER (Tahun 2015-2016) ”

### **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimanakah kinerja unit pelayanan administrasi kependudukan tingkat kecamatan di kabupaten Jember (Tahun 2015-2016)

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja unit pelayanan administrasi kependudukan tingkat kecamatan di kabupaten Jember (Tahun 2015-2016)

### **I.4 Manfaat Penelitian**

Dari tujuan diatas diharapkan penelitian ini dapat digunakan untuk :

#### 1. Akademis

Dapat memperdalam teori tentang kinerja serta dapat berguna sebagai hasil temuan yang dapat menunjang pengembangan ilmu pengetahuan.

#### 2. Praktis

Sebagai bahan/informasi bagi instansi yang bersangkutan guna mengambil langkah-langkah secara kongkret dalam rangka proses pengukuran kinerja

### 3. Manfaat bagi penulis

Kegunaan bagi penulis, dapat menambah dan memperluas wawasan dan pengetahuan penulis dalam penulisan karya ilmiah terkait masalah yang diteliti.



## BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka bertujuan untuk menyederhanakan dan memberi landasan serta kerangka berpikir untuk mengkaji masalah yang menjadi sasaran suatu penelitian. Tinjauan pustaka meliputi hasil-hasil penelitian terdahulu, kajian teori, dan perumusan hipotesis yang berkaitan dengan masalah yang dibahas. Dengan demikian peneliti menyusun beberapa teori yang berkaitan dengan masalah yang dibahas yaitu:

1. Administrasi publik
2. Organisasi publik
3. Kinerja Pelayanan Publik
4. Kepuasan
5. Survei Kepuasan Masyarakat
6. Kerangka Berpikir

### 2.1. Konsep Administrasi Publik

Administrasi berasal dari kata *to administer*, yang diartikan sebagai *to manage* (mengelola). Secara etimologis administrasi dapat diartikan sebagai kegiatan dalam mengelola informasi, manusia, harta benda, hingga tercapainya tujuan yang terhimpun dalam organisasi. Dalam arti sempit, administrasi merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan dan informasi secara sistematis serta untuk memudahkan memperolehnya kembali. Dalam arti luas, istilah administrasi berhubungan dengan kegiatan kerjasama yang dilakukan manusia atau sekelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diinginkan.

The Liang Gie, telah berhasil mengumpulkan lebih dari empat puluh lima definisi administrasi. Tetapi, semua itu dapat dikelompokkan dalam tiga macam pengertian administrasi, yakni<sup>3</sup>:

1. Istilah administrasi yang dipergunakan dalam pengertian proses atau kegiatan.
2. Istilah administrasi yang dipergunakan dalam pengertian tata usaha.
3. Istilah administrasi yang dipergunakan dalam pengertian pemerintah atau administrasi publik.

Dengan istilah administrasi dalam pengertian sebagai pemerintah atau administrasi publik, harus kita cerna sebagai satu bagian dari administrasi yang memusatkan perhatiannya pada bidang-bidang yang bersifat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, administrasi publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan organisasi publik dalam hal ini pemerintah dalam hal pemberian layanan kepada masyarakat yang tidak mungkin dilakukan oleh organisasi privat.

## 2.2. Konsep Organisasi Publik

Sebelum membahas masalah organisasi publik, harus kita telaah terlebih dahulu apa itu organisasi dan apa itu publik. Organisasi ( dalam Abdurrahmat Fathoni, 2006:22) dapat diartikan bermacam-macam tergantung dari arah mana kita memandang. Teori klasik memandang organisasi itu sebagai suatu wujud. Sedangkan teori sistem memandang organisasi sebagai proses. Kalau kita memandang dari segi wujud, maka organisasi itu adalah kerjasama orang-orang atau kelompok untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Sehubungan dengan organisasi tersebut, maka beberapa ahli mendefinisikan sebagai berikut:

- Malinowski mendefinisikan organisasi sebagai suatu kelompok orang yang bersatu dalam tugas-tugas atau tugas umum, terikat pada lingkungan tertentu, menggunakan alat dan teknologi dan patuh pada peraturan

---

<sup>3</sup> . Sukidin&Damai Darmadi, *Administrasi Publik*, LaksBang Pressindo, 2011

- James D. Mooney mengatakan bahwa organisasi timbul bila mana orang-orang bergabung dalam usaha mereka untuk mencapai tujuan bersama
- Terakhir Henry I. Sisk memandang organisasi sebagai suatu kesatuan, yaitu sekelompok orang yang terlihat secara bersama di dalam hubungan yang resmi untuk mencapai tujuan.

Berdasarkan beberapa pendapat dari para ahli, setidaknya terlihat adanya ciri-ciri organisasi yaitu:

- Adanya orang-orang dalam arti lebih dari satu orang
- Adanya kerja sama
- Adanya tujuan

Setelah mengetahui definisi tentang organisasi, selanjutnya kita membahas definisi publik. Istilah publik sendiri berasal dari bahasa latin yang bermakna “*of people*” yang berarti berkenaan dengan masyarakat. Menurut Kepmenpan No 63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, yang dimaksud dengan organisasi publik adalah kerjasama orang-orang atau kelompok (yang kita sebut dengan pemerintah) untuk mencapai tujuan yang diinginkan masyarakat secara umum. Dalam literatur administrasi publik, pengertian organisasi publik bermula dari konsep *public goods*, yaitu adanya produk-produk tertentu berupa barang dan jasa yang tidak dapat dipenuhi dengan mekanisme pasar yang dilakukan oleh individu-individu. Konsep ini menunjukkan adanya produk yang bersifat kolektif dan harus diupayakan secara kolektif pula.

Kita bisa menyebutkan beberapa bidang tertentu yang bersifat kolektif dimana organisasi publik memainkan perannya, misalnya penegakan hukum, pelayanan kesehatan, pendidikan, dan lain sebagainya. Semua itu tidak bisa



diupayakan secara individual. Jadi, secara sederhana organisasi publik diadakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu pelayanan yang tidak bisa diusahakan sendiri secara terpisah oleh masing-masing individu. Oleh karena itu, kita bisa mengatakan bahwa fungsi organisasi publik adalah mengatur pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat secara umum.

### **2.3. Konsep Kinerja Pelayanan Publik**

Menurut Moeheriono (2012;95), kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan dalam perencanaan strategis. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standart keberhasilan tolok ukur yang ditetapkan oleh organisasi. Oleh karena itu, jika tanpa tujuan dan target yang ditetapkan dalam pengukuran, maka kinerja pada seseorang atau kinerja organisasi tidak mungkin dapat diketahui bila tidak ada tolok ukur keberhasilannya.

Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Untuk organisasi pelayanan publik, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja, maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara lebih terarah dan sistematis.

Dari definisi yang telah diungkapkan diatas, maka kesimpulan pengertian atau definisi kinerja dapat disimpulkan sebagai berikut: hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kuantitatif maupun kualitatif, sesuai dengan kewenangan dan tugas tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.



Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin ilmu administrasi publik di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komperhensif. Harus diakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaruan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan sering tidak sesuai dengan harapan karena empiris pelayan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lamban, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan memdudukan “pelayan” dan yang “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.

Osborn dan Plastrik (dalam Lijan Poltak Sinambela, 2006) menyebutkan bahwa mencirikan birokrat sebagaimana diharapkan diatas adalah pemerintahan milik masyarakat. Pemerintahan yang mengalihkan wewenang kontrol yang dimikinya kepada masyarakat. Masyarakat diberdayakan sehingga mampu mengontrol pelayanan yang diberikan oleh birokrasi. Dengan adanya kontrol dari masyarakat, pelayanan publik akan lebih baik karena mereka akan lebih memiliki komitmen yang lebih baik, lebih peduli dan lebih kreatif. Denhardt dan R.B. Denhardt (2003)<sup>4</sup>, menyarankan meninggalkan prinsip paradigma OPA dan paradigma NPM, beralih ke prinsip paradigma NPS dalam administrasi publik, yaitu para birokrat/administrator harus :

---

<sup>4</sup> . (<http://bppt.sumutprov.go.id/media-bpptprovsu/news/342-paradigma-baru-pelayanan-publik>, diakses tanggal 8 september 2015)

1. Melayani dari pada mengendalikan (*service rather than steer*);
2. Mengutamakan kepentingan publik (*seek the public interest*);
3. Lebih menghargai warga Negara dari pada kewirausahaan (*value citizenship over entrepreneurship*);
4. Berpikir strategis, dan bertindak demokratis (*think strategically, act democratically*);
5. Melayani warga masyarakat, bukan pelanggan (*serve citizen not customer*);
6. Menyadari akuntabilitas bukan merupakan hal mudah (*recognize that accountability is not simple*);
7. Menghargai orang, bukan hanya produktivitas (*value people, not just productivity*).

Gagasan Denhardt & Denhardt ini menegaskan bahwa pemerintah seharusnya tidak dijalankan seperti layaknya sebuah perusahaan tetapi melayani masyarakat secara demokratis, adil, merata, tidak diskriminatif, jujur dan akuntabel, karena pada paradigma ini terdapat makna yaitu; (1) nilai-nilai demokrasi, kewarganegaraan dan kepentingan publik adalah merupakan landasan utama dalam proses penyelenggaraan pemerintahan; (2) nilai-nilai tersebut memberi energi kepada pegawai pemerintah atau pelayan publik dalam memberikan pelayanannya kepada publik secara lebih adil, merata, jujur, dan bertanggungjawab. Pemerintahan milik masyarakat akan tercipta jika birokrat dapat mendefinisikan ulang tugas dan fungsi mereka. Patut diduga bahwa banyak birokrat yang tidak memahami secara pasti filosofi pelayanan yang akan diberikannya sehingga pelayanan publik yang diimpikan oleh masyarakat jauh dari kenyataan yang mereka alami.

Untuk menelaah pelayanan publik secara konseptual, perlu dibahas makna dari pelayanan dan publik. Menurut Kotler (Lijan Poltak Sinambela, 2006) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan

atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Selanjutnya istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Menurut Kepmenpan No 63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Negara didirikan oleh publik tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (Sinambela, 2008:6):

- **Transparansi** : yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak.
- **Akuntabilitas** : yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan perundang-undangan.
- **Kondisional**: yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima.
- **Partisipatif**: yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
- **Kesamaan hak**: yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminatif.
- **Keseimbangan hak dan kewajiban**: yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima layanan.

Sementara menurut Permenpan nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik disebutkan ada 10 prinsip pelayanan publik yaitu:

- **Kesederhanaan:** Prosedur pelayanan publik tidak boleh berbelit-beli dan harus mudah dipahami.
- **Kejelasan:** Persyaratan, pejabat yang berwenang dan biaya
- **Kepastian waktu:** Pelayanan publik harus dapat selesai sesuai waktu yang ditetapkan
- **Akurasi:** produk pelayanan publik yang diterima benar, tepat dan sah
- **Keamanan;** proses pelayanan dirasa cukup aman
- **Tanggung jawab:** pejabat yang telah ditunjuk harus bertanggung jawab sampai pelayanan selesai
- **Sarana dan prasarana**
- **Kemudahan akses:** lokasi pelayanan harus bisa dijangkau oleh masyarakat
- **Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan**
- **kenyamanan**

Ada beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik, misalnya (Dwiyanto, 1995), yaitu sebagai berikut:

- Produktivitas
- Kualitas layanan
- Responsivitas
- Responsibilitas
- Akuntabilitas

Isu mengenai kualitas layanan menjadi sangat penting dalam menjelaskan kinerja organisasi publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

Penilaian kinerja birokrasi publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator –indikator yang melekat pada birokrasi itu, tetapi harus dilihat juga dari indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa/pelanggan. Penilaian kinerja dari sisi pengguna jasa menjadi sangat penting karena birokrasi publik sering kali memiliki kewenangan monopolis, sehingga para pengguna jasa tidak memiliki alternatif sumber pelayanan. Berkaitan dengan penelitian ini, pemberi layanan wajib memberikan pemenuhan pelayanan baik berupa pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya kartu tanda penduduk (KTP) dan kartu keluarga( KK). Dengan berpedoman pada standart yang telah ditetapkan, diharapkan pelayanan dapat berjalan dengan optimal dengan memprioritaskan kepuasan masyarakat sebagai cerminan kinerja pelayanan yang baik.

#### **2.4. Konsep Kepuasan**

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin ‘satis’ yang artinya cukup baik dan *facio* yang artinya melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kepuasan sebenarnya merupakan teori dari ilmu administrasi privat. Karena dalam sektor publik, masyarakat tidak dapat dibenturkan dngan pilihan pelayanan. Ketika masyarakat ingin mendapatkan pelayanan dalam organisasi publik, puas atau tidak puas masyarakat tidak memiliki alternatif lain. Oleh karena itu, teori kepuasan lebih banyak menyebut pelanggan, bukan masyarakat. Dalam buku teks standar *Marketing Manajemen* yang ditulis Kotler(2000) , dan banyak dijadikan acuan menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dengan harapannya. Berbagai studi literature menunjukkan bahwa salah satu definisi yang banyak diacu adalah *Disconfirmation Paradigm*(Oliver, 1997). Berdasarkan paradigma tersebut, kepuasan dirumuskan sebagai apabila kinerja melebihi atau paling tidak sesuai dengan harapan. Sedangkan ketidakpuasan adalah sebaliknya. Beberapa pakar



mengidentifikasi tiga macam pendekatan dalam mengonseptualisasikan harapan atas kinerja(Tse & Wilton,1998)<sup>5</sup>.

- *Normative Performance*: harapan kinerja yang seharusnya diterima seseorang atas usaha untuk mendapatkan jasa.
- *Ideal Performance*: harapan tingkat kinerja yang optimum oleh seorang konsumen.
- *Expected Performance*: harapan tingkat kinerja yang diperkirakan/diantisipasi konsumen.

Dari pengertian tersebut, dapat diketahui bahwa harapan dapat dipengaruhi dari rasionalitas konsumen. Dengan demikian, tingkat pendidikan, pekerjaan dan pengalaman berpengaruh dalam masyarakat untuk menilai tingkat harapan dari kinerja yang diterima. Sementara itu, kinerja memiliki 2 dimensi yakni:

- *Instrumental Perfomance*: berkaitan dengan fungsi fisik suatu produk
- *Symbolic Performance*: kinerja estetis atau peningkatan citra diri

## 2.5. Survei Kepuasan Masyarakat

Kebijakan pendayagunaan aparatur negara dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara menetapkan kebijakan Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unit pelayanan instansi pemerintah. Pedoman umum ini merupakan pembaharuan dari Indeks Kepuasan Masyarakat, selain dimaksudkan sebagai

---

<sup>5</sup> Zeithhaml (1993) mengidentifikasi tipe harapan yang lain, yaitu *minimum tolerable* yang merupakan tingkat kinerja jasa terendah yang bisa di toleransi pelanggan.

acuan untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan instansi pemerintah, juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun survei kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan juga tingkat kinerja unit pelayanan publik. Di samping itu data survei kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Oleh karena itu, penetapan unsur penilaian telah didahului dengan penelitian yang dilaksanakan atas kerja sama Kementerian PAN dengan BPS. Dari hasil penelitian diperoleh 48 (empat puluh delapan) unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi dan dari hasil pengujian akademis/ilmiah diperoleh 9 (sembilan) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur kepuasan masyarakat unit pelayanan. Namun demikian, masing-masing unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan

dengan karakteristiknya. Survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan instansi pemerintah dalam mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan - kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Survei Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Dengan tersedianya data SKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat: sebagai berikut:

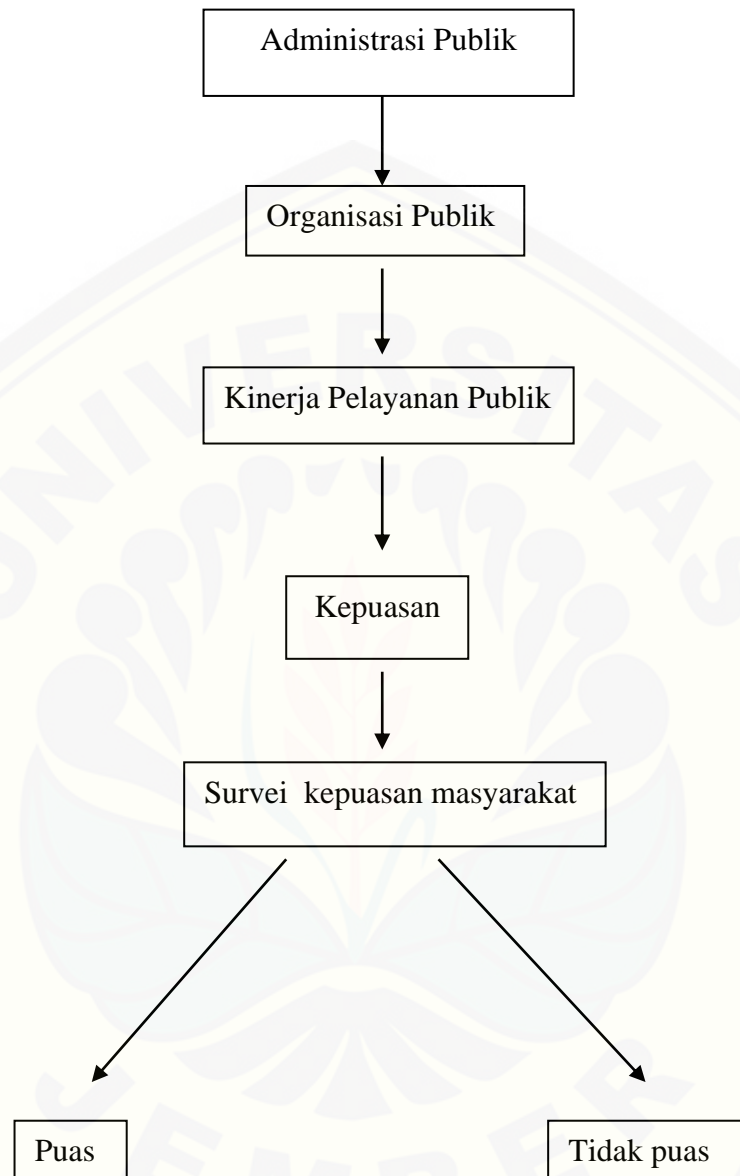
1. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
3. Diketahui kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
4. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, dan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. **Waktu pelayanan** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/Tarif** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Maklumat Pelayanan** adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Dalam menilai kinerja dalam dunia instansi publik/pemerintah sebenarnya terdapat dua metode, yaitu secara *intern* menggunakan yang namanya sasaran kinerja pegawai atau SKP. Penilaian SKP dilaksanakan selama satu periode, dan yang menilai adalah atasan langsung. Metode yang kedua yaitu penilaian secara *ekstern* dengan Kepuasan Masyarakat atau SKM. Dalam penelitian ini, peneliti tertarik untuk menilai kinerja pada unit pelayanan organisasi publik berdasarkan permasalahan yang dikemukakan dalam bab 1. Peran serta masyarakat dalam menilai akan memberi dampak yang baik serta akan terjadi keseimbangan penilaian agar bisa menjadi bahan evaluasi bagi organisasi.

**2.6. KERANGKA BERPIKIR**



### BAB III. METODE PENELITIAN

Peneliti dalam melakukan penelitian perlu menggunakan metode penelitian yang sesuai dengan objek yang diteliti agar memperoleh hasil yang benar. Melalui cara ilmiah akan didapatkan data yang objektif, valid dan reliabel. Secara umum data yang diperoleh dari penelitian dapat digunakan untuk memecahkan masalah, karena pada hakekatnya penelitian merupakan cara untuk mencari jawaban yang benar dan logis dari suatu permasalahan dan fenomena yang didasarkan atas data empiris yang terpercaya. Dalam bab ini peneliti akan menguraikan butir-butir agar sesuai dengan pemahaman di atas.

1. Tipe penelitian
2. Lokasi dan waktu penelitian
3. Teknik pemilihan populasi dan sampel
4. Jenis data
5. Teknik pengumpulan data
6. Definisi operasional
7. Metode analisa data

#### 3.1. Tipe penelitian

Berdasarkan penjelasan pada bab sebelumnya, peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini. Menurut Sugiyono (dalam Afid Burhanuddin, 2012), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Pada penelitian ini peneliti menekankan pada paradigma kuantitatif dan tipe penelitian deskriptif, karena hanya menggunakan variabel mandiri tanpa membuat perbandingan antar variabel satu dengan yang lain.

### 3.2. Lokasi dan waktu penelitian

Sesuai dengan latar belakang penelitian, maka lokasi penelitian yaitu di Kecamatan Sumpalsari, Kecamatan Kaliwates dan Kecamatan Patrang di Kabupaten Jember. Sementara, waktu penelitian yaitu desember 2015-desember 2016.

### 3.3. Teknik pemilihan populasi dan sampel

Populasi yang ditentukan oleh peneliti adalah seluruh warga Kecamatan Sumpalsari, Kaliwates dan Patrang di Kabupaten Jember yang sudah mendapat pelayanan administrasi kependudukan.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang ingin diteliti. Dipandang sebagai suatu pendugaan terhadap populasi, namun bukan populasi itu sendiri. Sampel dianggap sebagai perwakilan dari populasi yang hasilnya mewakili keseluruhan gejala yang diamati. Ukuran dan keragaman sampel menjadi penentu baik tidaknya sampel yang diambil. Terdapat dua cara pengambilan sampel, yaitu secara acak (*random*) /probabilita dan tidak acak (*non-random*)/non-probabilita. Untuk menentukan banyaknya sampel peneliti menggunakan rumus penentuan sampel yang terdapat dalam keputusan Menpan Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah. Peneliti menggunakan 9 variabel yang telah ditetapkan karena dianggap sudah relevan dengan kondisi lokasi penelitian maka telah dipastikan responden sebanyak 100 orang/Kecamatan dengan rumus sebagai berikut:

$$(jumlah\ unsur+1) \times 10 = jumlah\ responden$$

### 3.4. Jenis Data

Dalam penelitian ini digunakan dua jenis data yaitu :

1. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian yakni sumber data, dari responden yang bersangkutan dengan cara menyebar kuisioner pada responden.
2. Data sekunder merupakan data yang berasal dari survey lapangan dan diperoleh dengan mempelajari bahan-bahan kepustakaan yang berupa buku-buku, literature-literatur, dokumen-dokumen, laporan-laporan maupun arsip-arsip resmi yang dapat mendukung kelengkapan data primer.

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi yaitu pengamatan secara langsung di lokasi penelitian guna memperoleh keterangan data yang lebih akurat mengenai hal-hal yang diteliti terkait dengan kinerja unit pelayanan administrasi kependudukan tingkat kecamatan di kabupaten Jember (Tahun 2015-2016).
2. Studi dokumen, yaitu cara pengumpulan data dan telaah pustaka dimana dokumen-dokumen yang dianggap menunjang dan relevan dengan permasalahan yang diteliti terkait kinerja unit pelayanan administrasi kependudukan tingkat kecamatan di kabupaten Jember (Tahun 2015-2016) baik berupa literatur, laporan, jurnal, karya tulis ilmiah.
3. Metode angket atau kuisioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden dalam hal ini warga kecamatan Sumbersari, Kaliwates dan Patrang untuk dijawabnya.

### 3.6. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan petunjuk pelaksanaan bagaimana mengukur suatu variabel. Definisi operasional dalam penelitian ini dipergunakan

untuk mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat atas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Sumbersari, Kaliwates dan Patrang di Kabupaten Jember yang diukur menggunakan keputusan Menpan nomor 16 tahun 2014 yaitu dengan unsur-unsur sebagai berikut:

Unsur	Sub Unsur
1. Prosedur Pelayanan- Informasi prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kemudahan prosedur</li> <li>- Kesesuaian prosedur</li> </ul>
2. Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informasi persyaratan</li> <li>- Kesesuaian persyaratan</li> <li>- Kemudahan persyaratan</li> </ul>
3. Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informasi jadwal pelayanan</li> <li>- Ketepatan jadwal pelayanan</li> <li>- Informasi waktu pelayanan</li> <li>- Kecepatan pelayanan</li> <li>- Kesesuaian waktu penerbitan</li> </ul>
4. kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kemampuan intelektual petugas pelayanan</li> </ul>
5. perilaku pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informasi petugas pelayanan</li> <li>- Kesesuaian Informasi petugas pelayanan</li> <li>- Kedisiplinan petugas pelayanan</li> <li>- Tanggungjawab petugas pelayanan</li> <li>- Kesopanan dan keramahan petugas</li> <li>- Keadilan mendapatkan pelayanan</li> </ul>
6. kenyamanan lingkungan	
7. keamanan lingkungan	
8. Biaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informasi tentang biaya pelayanan</li> <li>- Kesesuaian informasi dengan biaya</li> </ul>
9. Produk dan spesifikasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apakah produk yang dihasilkan bagus</li> </ul>

### 3.7. Metode Analisa data

Pada penelitian ini digunakan teknik analisa data sebagaimana telah ditetapkan dalam keputusan Menpan nomor 25 tahun 2004 dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan, untuk jawaban A diberi nilai (1), jaban B diberi nilai (2). Jawaban C diberi nilai (3), dan jawaban D diberi nilai (4). Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut.

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk mempermudah nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut

$$\text{IKM} = \frac{\text{total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times (\text{unsur penimbang})$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM unit pelayanan} \times 25$$

Kinerja setiap unit pelayanan menurut prsepsi masyarakat pengguna jasa pelayanan publik perlu diklarifikasikan menurut keputusan Menpan NOMOR: KEP/25/M.PAN/2/2004 seperti pada tabel berikut:



## BAB 5 PENUTUP

### 5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan administrasi kependudukan tingkat Kecamatan di Kabupaten Jember tahun 2015-2016 adalah tidak memuaskan, khususnya dalam hal pelayanan Kartu Tanda Penduduk(KTP). Hal tersebut dapat dilihat dari adanya *gap* antara kinerja dan harapan dari ketiga kecamatan yang menjadi lokasi penelitian.

### 5.2 SARAN

Berdasarkan dari hasil penelitian, bahwa perlu adanya peningkatan kinerja dalam pelayanan administrasi kependudukan tingkat Kecamatan di Kabupaten Jember. Khususnya pelayanan Kartu Tanda Penduduk(KTP) dan untuk pelayanan Kartu Keluarga, pertahankan kinerja kalau perlu tingkatkan karena harapan masyarakat semakin hari semakin tinggi. Penelitian ini sangat membantu dalam menilai kinerja aparatur negara dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Apabila ingin mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik maka perlu dilakukan penelitian secara periodik dengan penambahan parameter atau indikator yang lebih relevan.

**DAFTAR PUSTAKA**

Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Organisasi dan Menejemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. KINEKA CIPTA.

Ratih, Dyah Sulistyastuti. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.

Damai Darmadi & Sukidin. 2011. *Administrasi Publik*. Yogyakarta: Laksbang Pressindo.Kusdi. 2011. *Teori Organisasi dan Administrasi*. Jakarta: Salemba Humanika.

Moeheriono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi(edisi revisi)*. Jakarta: Raja Grafindo Prasada.

Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Andi: Yogyakarta

Dwiyanto, Agus. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. GMUPress: Yogyakarta.

Jember University Press. 2011. *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. Jember: Universitas Jember.

**Produk Hukum**

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah.

Peraturan Bupati Jember Nomor 21 tahun 2013 tentang petunjuk teknis dan pelaksanaan administarsi kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten Jember.

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor:  
KEP/63/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan  
pelayanan publik.

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor:  
KEP/16/M.PAN/7/2014 tentang pedoman umum survey kepuasan  
masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.





**UNIVERSITAS JEMBER  
LEMBAGA PENELITIAN**

Alamat : Jl. Kalimantan No. 37 Jember Telp. 0331-337818, 339385 Fax. 0331-337818  
e-Mail : penelitian.llemlit@unej.ac.id

Nomor : 2005/UN25.3.1/LT/2015  
Perihal : Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian

17 November 2015

Yth. Kepala  
Badan Kesatuan Bangsa, dan Politik  
Pemerintah Kabupaten Jember  
di -

JEMBER

Memperhatikan surat pengantar dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember Nomor : 3728/UN25.1.2/LT/2015 tanggal 12 November 2015, perihal permohonan ijin penelitian mahasiswa :

Nama / NIM : Arisandi Bismo B.I/110910201018  
Fakultas / Jurusan : FISIP/Illmu Administrasi Negara Universitas Jember  
Alamat / HP : Jl. Letjen Soeprapto Gg. XIV Jember/Hp. 089631535872  
Judul Penelitian : Kinerja Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan Tingkat Kecamatan di Kabupaten Jember  
Lokasi Penelitian : 1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember  
2. Kantor Kecamatan Patrang Kabupaten Jember  
3. Kantor Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember  
4. Kantor Kecamatan Kaliwates Kabupaten Jember  
Lama Penelitian : Dua bulan (17 Nopember 2015 – 17 Januari 2016)

maka kami mohon dengan hormat bantuan Saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk mencari data sesuai dengan judul di atas.

Demikian atas kerjasama dan bantuan Saudara disampaikan terima kasih.

a.n Ketua  
Sekretaris,

Dr. Zainuri, M.Si  
NIP 196403251989021001

Tembusan Kepada Yth. :

1. Dekan FISIP  
Universitas Jember
2. Mahasiswa ybs
3. Arsip



CERTIFICATE NO : QMS/173





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

Kepada

Yth. Sdr. 1. Kepala Dispenduk dan Capil Kab. Jember  
2. Camat Patrang  
3. Camat Sumbersari  
4. Camat Kaliwates  
di -  
JEMBER

**SURAT REKOMENDASI**

Nomor : 072/1755/314/2015

Tentang

**PENELITIAN**

Dasar : 1. Peraturan Daerah Kabupaten Jember No. 6 Tahun 2012 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Jember  
2. Peraturan Bupati Jember No. 46 Tahun 2014 tentang Pedoman Penertiban Surat Rekomendasi Penelitian Kabupaten Jember.

Memperhatikan : Surat Ketua Lembaga Penelitian Universitas Jember tanggal 17 November 2015 Nomor : 2005/UN25.3.1/LT/2015 perihal Permohonan Ijin Penelitian.

**MEREKOMENDASIKAN**

Nama / NIM. : Arisandi Bismo B.I. 110910201018  
Instansi : FISIP / Ilmu Administrasi Negara / Universitas Jember  
Alamat : Jln. Letjen Suprpto Gg. XIV Jember  
Keperluan : Melaksanakan Penelitian dengan judul :  
"Kinerja Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan Tingkat Kecamatan di Kabupaten Jember".  
Lokasi : Dinas Kependudukan & Capil, Kecamatan Patrang, Sumbersari dan Kaliwates Kab. Jember  
Tanggal : 19-11-2015 s/d 19-02-2016

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

Pelaksanaan Rekomendasi ini diberikan dengan ketentuan :

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 : 19-11-2015

An. KEPALA BAKESBANG DAN POLITIK  
KABUPATEN JEMBER  
Sekretaris



Tembusan :  
Yth. Sdr. : 1. Ketua Lembaga Penelitian Universitas Jember  
2. Yhs.





PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER  
**KECAMATAN SUMBERSARI**  
Jl. SRIWIJAYA NO. 21 TELP. (0331) 321013  
JEMBER 68127

SURAT KETERANGAN

Nomor : 800/911 /35.09.03/2018

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **CHAIRUS SALEH,SE**  
NIP : 19650919 198503 1 004  
Jabatan : Kasi Pelayanan Umum Kecamatan Sumbersari

Menerangkan dengan sesungguhnya, Bahwa :

Nama : **ARISANDI BISMO B.I.**  
NIM : 110910201018  
Program : SI Ilmu Administrasi Negara FISIP UNEJ  
Judul Penelitian : Kinerja unit pelayanan administrasi kependudukan tingkat kecamatan di Kabupaten Jember.

Mahasiswa tersebut diatas benar-benar telah selesai melakukan penelitian di kantor Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember pada tanggal 19-11-2015 s/d 19-02-2016.

Demikian surat keterangan ini kami berikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sumbersari, 17 September 2018



Kasi Pelayanan Umum

**CHAIRUS SALEH, SE**

Penata Tingkat I

.NIP.19650919 198503 1 004



PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER  
KECAMATAN KALIWATES  
JALAN HAYAM WURUK NO 167, SEMPUSARI, KALIWATES, KABUPATEN  
JEMBER, JAWA TIMUR 68131, Tlp (0331) 487741

SURAT KETERANGAN

NOMOR: 443/ 101/2017

Yang bertanda tangan dibawah ini:

a) Nama : SUPRAPTO, S.sos, M.si

b) Jabatan : Kasie. Pelayanan Umum

Menerangkan dengan sesungguhnya, bahwa:

c) Nama : ARISANDI BISMO B.I.

d) NIM : 110910201018

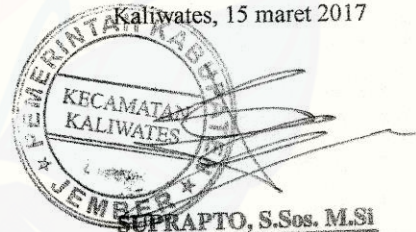
e) Program : S1 Ilmu Administrasi Negara FISIP UNEJ

f) Judul Penelitian : Kinerja unit pelayanan administrasi kependudukan tingkat kecamatan di Kabupaten Jember

Mahasiswa tersebut diatas adalah benar-benar telah selesai melakukan penelitian di kantor kecamatan kaliwates Kabupaten Jember pada tanggal 14 maret 2017.

Demikian surat keterangan ini kami berikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kaliwates, 15 maret 2017



SUPRAPTO, S.Sos. M.Si

Pembina

NIP. 19710613 199201 1 004



PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER  
KECAMATAN PATRANG

Jl. Srikoyo No. 100 Telp. (0331) 486040 Kode Pos 68111 Jember

**SURAT KETERANGAN**

Nomor: 443 /109/03/2017

Yang bertanda tangan di bawah ini:

- a. Nama : **Drs. AGUS PRISDIONO**  
b. Jabatan : Kasie Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

- a. Nama : **ARISANDI BISMO B.I.**  
b. No. Mhs/NIM : 110910201018  
c. Program/Tingkat : S1 Administrasi Negara / FISIP Universitas Jember  
d. Judul Penelitian : Kinerja Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan Tingkat Kecamatan di Kabupaten Jember

Mahasiswa tersebut di atas adalah benar-benar telah selesai melaksanakan Penelitian di Kantor Kecamatan Patrang Kabupaten Jember pada tanggal 14 Maret 2017

Demikian Surat Keterangan ini kami berikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Patrang, 15 Maret 2017

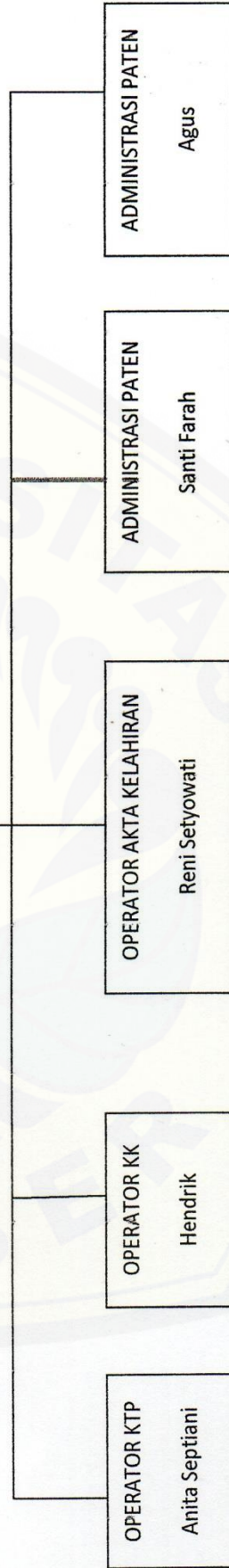




Lampiran 4 Struktur Seksi pelayanan Umum Kecamatan Sumbersari, Kaliwates dan Patrang

Kecamatan Sumbersari

KASI PELAYANAN UMUM  
Chairus Saleh, SE



Kecamatan Kaliwates

KASI PELAYANAN UMUM  
Suprpto, S.sos, M.Si

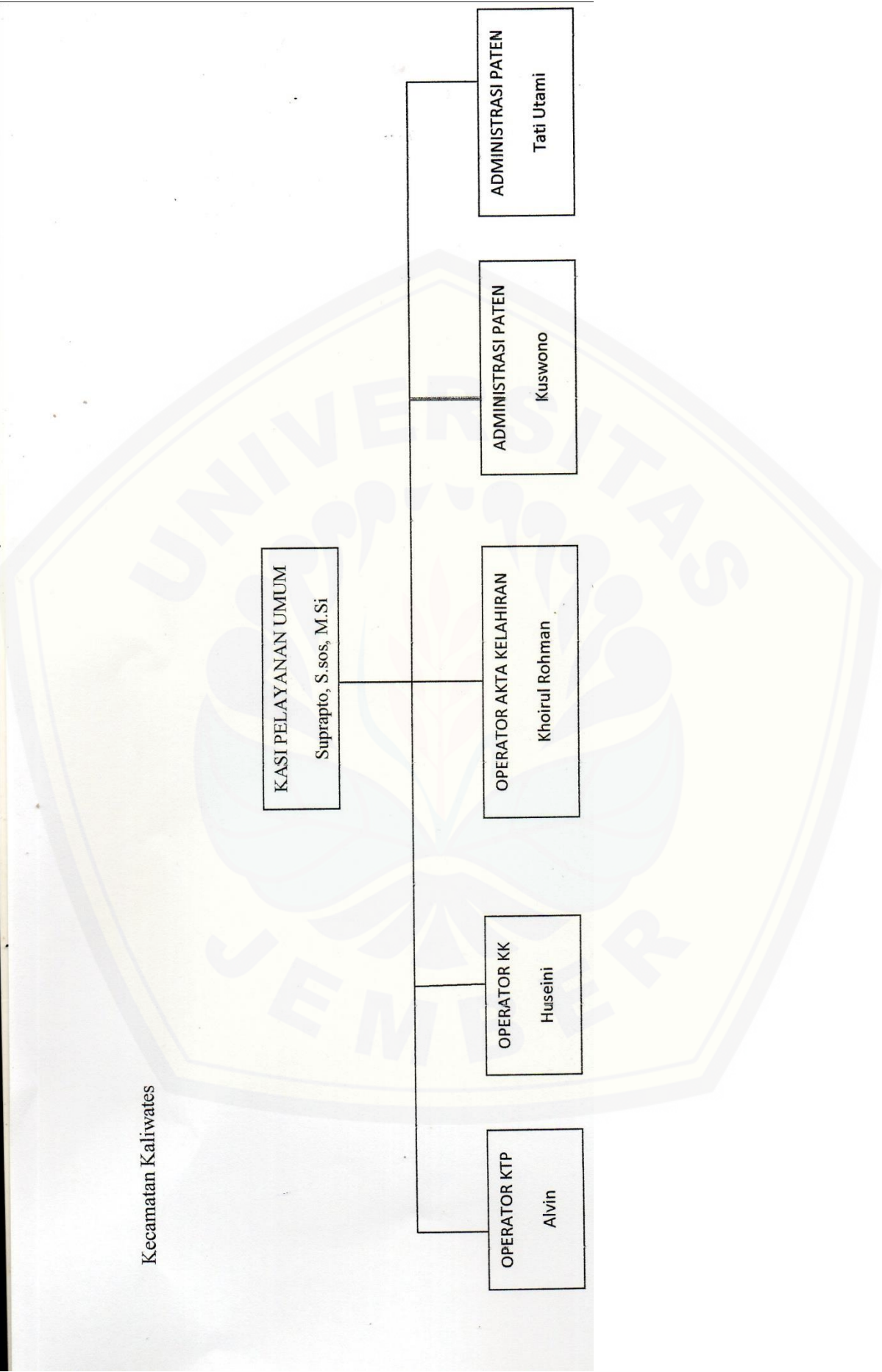
OPERATOR KTP  
Alvin

OPERATOR KK  
Huseini

OPERATOR AKTA KELAHIRAN  
Khoirul Rohman

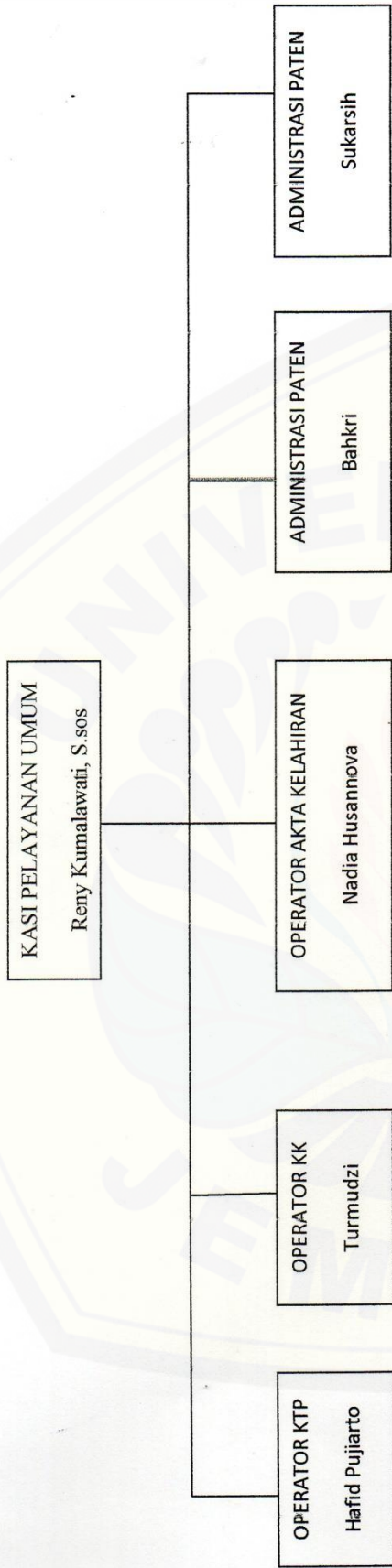
ADMINISTRASI PATEN  
Kuswono

ADMINISTRASI PATEN  
Tati Utami





Kecamatan Patrang



Lampiran 5

Rekapitulasi skor Kecamatan Sumbersari

Unsur	Pertanyaan	KTP(Kartu Tanda Penduduk)		KK(Kartu Keluarga)	
		Total skor Kinerja	Total Skor Harapan	Total skor Kinerja	Total Skor Harapan
Prosedur	1	149	150	189	183
	2	154	148	178	175
	3	146	156	180	179
Persyaratan	1	147	155	169	170
	2	149	153	179	177
	3	146	150	133	172
Waktu Pelayanan	1	149	152	182	170
	2	161	156	185	159
	3	144	152	174	176
	4	149	156	183	173
	5	124	154	176	171
Kompetensi Pelaksana	1	153	144	188	179
Perilaku Pelaksana	1	145	144	184	177
	2	151	153	184	175
	3	155	156	188	179
	4	146	156	168	175
	5	155	151	177	175
	6	156	151	174	175
Kenyamanan Lingkungan	1	147	151	179	174
Keamanan Pelayanan	1	138	150	167	165
Biaya Pelayanan	1	150	151	175	178
	2	147	137	176	169
Produk dan Spesifikasi	1	175	164	186	178

## Rekapitulasi skor Kecamatan Kaliwates

Unsur	Pertanyaan	KTP(Kartu Tanda Penduduk)		KK(Kartu Keluarga)	
		Total skor Kinerja	Total Skor Harapan	Total skor Kinerja	Total Skor Harapan
<b>Prosedur</b>	1	173	168	179	170
	2	162	168	175	168
	3	158	166	173	171
<b>Persyaratan</b>	1	158	160	167	169
	2	154	167	169	166
	3	160	152	180	169
<b>Waktu Pelayanan</b>	1	154	166	174	167
	2	168	167	179	158
	3	158	157	171	166
	4	166	160	178	169
	5	147	155	174	171
<b>Kompetensi Pelaksana</b>	1	166	157	183	162
<b>Perilaku Pelaksana</b>	1	161	160	178	174
	2	170	175	182	175
	3	167	162	172	173
	4	156	170	167	160
	5	165	160	178	174
	6	170	170	156	160
<b>Kenyamanan Lingkungan</b>	1	157	163	173	172
<b>Keamanan Pelayanan</b>	1	155	160	164	175
<b>Biaya Pelayanan</b>	1	155	158	173	182
	2	152	157	176	179
<b>Produk dan Spesifikasi</b>	1	171	170	176	173

## Rekapitulasi skor Kecamatan Patrang

Unsur	Pertanyaan	KTP(Kartu Tanda Penduduk)		KK(Kartu Keluarga)	
		Total skor Kinerja	Total Skor Harapan	Total skor Kinerja	Total Skor Harapan
Prosedur	1	183	177	188	185
	2	180	177	185	178
	3	180	177	179	177
Persyaratan	1	180	177	175	179
	2	183	177	183	180
	3	181	163	175	174
Waktu Pelayanan	1	176	178	181	169
	2	178	177	174	178
	3	180	179	178	181
	4	178	177	187	175
	5	175	175	170	181
Kompetensi Pelaksana	1	178	174	187	171
Perilaku Pelaksana	1	179	177	182	180
	2	182	182	179	167
	3	177	178	180	174
	4	177	175	162	181
	5	181	175	179	177
	6	181	176	187	177
Kenyamanan Lingkungan	1	167	174	171	182
Keamanan Pelayanan	1	149	175	136	181
Biaya Pelayanan	1	170	173	171	180
	2	165	159	187	174
Produk dan Spesifikasi	1	189	177	180	177





**KEPUTUSAN  
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA**

NOMOR : KEP/25/M.PAN/2/2004

**TENTANG  
PEDOMAN UMUM PENYUSUNAN  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
UNIT PELAYANAN INSTANSI PEMERINTAH**

**MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA,**

- Menimbang : a. bahwa pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan;
- b. bahwa untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat;
- d. bahwa untuk maksud tersebut pada huruf a, b dan c perlu ditetapkan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan Instansi Pemerintah dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Mengingat : 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, (Lembaran Negara RI. Tahun 1999 Nomor 60 dan Tambahan Lembaran Negara RI. Nomor 3839);
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun





**KEPUTUSAN  
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA**

**NOMOR : 63/KEP/M.PAN/7/2003**

**TENTANG  
PEDOMAN UMUM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

Diterbitkan oleh :  
KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA  
2003

**Lampiran 10**

Kuisisioner Kartu Tanda Penduduk(KTP)

**KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

BIDANG : KARTU TANDA PENDUDUK (KTP)

UNIT PELAYANAN : .....

**PERHATIAN**

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan skripsi tentang indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

**I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)**

Nomor Responden .....

Umur ..... tahun

Jenis Kelamin( lingkari salah satu pilihan jawaban):

1. Laki – laki
2. Perempuan

Pendidikan Terakhir (lingkari salah satu pilihan jawaban):

1. SD Kebawah
2. SLTP
3. SLTA
4. D1 – D3 – D4
5. S – 1
6. S – 2 Keatas

Pekerjaan Utama( lingkari salah satu pilihan jawaban):

1. PNS/TNI/POLRI
2. Pegawai Swasta
3. Wiraswasta/Usahawan
4. Pelajar/Mahasiswa
5. Lainnya.....

Pengalaman mendapatkan pelayanan di.....

## PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KINERJA PELAYANAN PUBLIK (berilah tanda X pada salah satu pilihan jawaban di setiap pertanyaan)

### Unsur Prosedur

1. Apakah saudara mengetahui informasi tentang prosedur pelayanan KTP di unit ini?
  - a. Tidak mengetahui( apabila tidak tahu Peraturan yang mengatur, tidak ada papan informasi dan tidak tahu apa saja alurnya)
  - b. Kurang mengetahui(apabila tidak tahu Peraturan yang mengatur, tidak ada papan informasi dan mengetahui alurnya dari orang lain atau petugas)
  - c. mengetahui( apabila ada papan informasi, tetapi dirasa terlalu kecil sehingga sulit terlihat)
  - d. Sangat mengetahui( apabila ada papan informasi dan anda mengetahui dengan mudah dan jelas)
2. Apakah prosedur KTP yang diminta oleh petugas sesuai dengan informasi yang anda ketahui?
  - a. Tidak sesuai (apabila berbeda dengan papan informasi dan Peraturan yang mengatur)
  - b. Kurang sesuai( apabila sesuai dengan papan informasi, tetapi berbeda dengan Peraturan yang mengatur)
  - c. sesuai(apabila sesuai dengan papan informasi dan Peraturan, tetapi dirasa masih berbelit)
  - d. Sangat sesuai(apabila sesuai dengan papan informasi dan peraturan, serta tidak berbelit)
3. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan KTP di unit ini ?
  - a. Tidak mudah (apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif)
  - b. Kurang mudah(apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif)
  - c. Mudah (apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan)
  - d. Sangat mudah(apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah dan sangat sederhana)

### Unsur persyaratan

4. Apakah saudara mengetahui informasi tentang persyaratan pelayanan KTP di unit ini?
  - a. Tidak mengetahui( apabila tidak tahu Peraturan yang mengatur, tidak ada papan informasi dan tidak tahu apa saja persyaratannya)
  - b. Kurang mengetahui(apabila tidak tahu Peraturan yang mengatur, tidak ada papan informasi dan mengetahui persyaratan dari petugas atau orang lain)
  - c. mengetahui( apabila ada papan informasi, tetapi dirasa terlalu kecil sehingga sulit terlihat)
  - d. Sangat mengetahui( apabila ada papan informasi dan anda mengetahui dengan mudah dan jelas)
5. Apakah persyaratan KTP yang diminta oleh petugas sesuai dengan informasi yang anda ketahui?
  - a. Tidak sesuai (apabila berbeda dengan papan informasi dan Peraturan yang mengatur)
  - b. Kurang sesuai( apabila sesuai dengan papan informasi, tetapi berbeda dengan Peraturan yang mengatur)

- c. sesuai(apabila sesuai dengan papan informasi dan Peraturan, tetapi dirasa masih berbelit)
  - d. Sangat sesuai(apabila sesuai dengan papan informasi dan peraturan, serta tidak berbelit)
6. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan persyaratan pelayanan KTP di unit ini?
- a. Tidak mudah (apabila persyaratan pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, syaratnya terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif dan mahal)
  - b. Kurang mudah(apabila persyaratan pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif)
  - c. Mudah (apabila persyaratan pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan)
  - d. Sangat mudah(apabila persyaratan pelayanan dirasa sangat mudah dan sangat sederhana)

## Unsur Waktu Pelayanan

7. Apakah saudara mengetahui informasi tentang jadwal pelayanan KTP di unit ini?
- a. Tidak mengetahui(apabila tidak ada papan informasi dan petugas tidak memberikan jawaban pasti)
  - b. Kurang mengetahui(apabila tidak ada papan informasi, tetapi mengetahui dari petugas atau orang lain)
  - c. mengetahui(apabila ada papan informasi tetapi terlalu kecil sehingga susah dilihat)
  - d. Sangat mengetahui(apabila ada papan informasi yang jelas dan mudah dilihat)
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan yang telah ditetapkan?
- a. Selalu Tidak tepat(apabila tidak sesuai jam buka dan jam istirahat)
  - b. Kadang – kadang tepat(apabila jam buka dan jam istirahat melebihi jadwal)
  - c. Banyak tepatnya(apabila sesuai dengan jam buka dan jam istirahat)
  - d. Selalu tepat(apabila sebelum jam buka dan jam istirahat, pelayanan sudah dibuka)
9. Apakah saudara mengetahui informasi tentang berapa lama waktu yang dibutuhkan selama proses pelayanan KTP di unit ini(dari permohonan sampai penerbitan KTP)?
- a. Tidak mengetahui(apabila tidak mengetahui Peraturan yang mengatur, tidak ada papan informasi)
  - b. Kurang mengetahui(apabila tidak mengetahui Peraturan yang mengatur, tidak ada papan informasi dan mengetahui dari petugas)
  - c. mengetahui(apabila tidak mengetahui Peraturan yang mengatur, ada papan informasi tetapi dirasa kurang jelas)
  - d. Sangat mengetahui (apabila mengetahui Peraturan yang mengatur dan ada papan informasi yang jelas)
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan KTP di unit ini(dari permohonan sampai selesai perekaman data)?
- a. Tidak cepat(apabila alurnya panjang dan lama)
  - b. Kurang cepat(apabila alurnya tidak panjang tetapi petugasnya sedikit)
  - c. Cepat( apabila alurnya tidak panjang, petugasnya cukup tetapi kurang cekatan)
  - d. Sangat cepat(apabila alurnya tidak panjang dan petugasnya cekatan)
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian waktu penerbitan produk layanan KTP dengan Peraturan yang telah ditetapkan?
- a. Tidak sesuai(apabila lebih dari 1 bulan, sejak selesai melakukan perekaman data)
  - b. Kurang sesuai(apabila lebih dari 14 hari tetapi kurang dari 1 bulan, sejak selesai melakukan perekaman data)



- c. Sesuai(apabila 14 hari, sejak selesai melakukan perekaman data)
- d. Sangat sesuai (apabila kurang dari 14 hari, sejak selesai melakukan perekaman data)

## Unsur kompetensi pelaksana

12. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan intelektual petugas dalam memberikan pelayanan KTP di unit ini?
- a. Tidak mampu(apabila tidak paham Peraturan, persyaratan dan teknologi yang digunakan sehingga membuat lama proses pelayanan)
  - b. Kurang mampu(apabila paham persyaratan, tetapi tidak tahu peraturan dan teknologi)
  - c. Mampu(apabila paham persyaratan, peraturan dan teknologi tetapi perlu diefektifkan)
  - d. Sangat mampu(apabila paham persyaratan, peraturan dan teknologi serta sangat efektif)

## Unsur Perilaku pelaksana

13. Apakah saudara mengetahui informasi tentang petugas( struktur organisasi, nama dan foto fisik) yang melayani pelayanan KTP?
- a. Tidak mengetahui(apabila tidak ada struktur organisasi)
  - b. Kurang mengetahui(apabila ada struktur organisasi, tetapi tidak tahu fisik orangnya)
  - c. mengetahui(apabila ada struktur organisasi, mengetahui nama petugas, mengenali fisik petugas tetapi dirasa terlalu kecil dan susah terlihat)
  - d. Sangat mengetahui(apabila ada struktur organisasi, mengetahui nama petugas, mengenali fisik petugas dengan mudah dan jelas)
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian informasi dengan kepastian petugas yang melayani KTP di unit ini?
- a. Tidak sesuai(apabila tidak ada struktur organisasi yang jelas)
  - b. Kurang sesuai(apabila ada struktur organisasi tetapi petugasnya berbeda)
  - c. sesuai(apabila ada struktur organisasi dan petugasnya tetap dan sama)
  - d. Sangat sesuai(apabila ada struktur organisasi, petugasnya tetap dan sama serta selalu berada di meja kerja)
15. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan KTP di unit ini?
- a. Tidak disiplin(apabila bekerja tidak sesuai jadwal dan tidak berpakaian rapi)
  - b. Kurang disiplin(apabila bekerja tidak sesuai jadwal dan berpakaian rapi)
  - c. Disiplin(apabila bekerja sesuai jadwal dan berpakaian rapi)
  - d. Sangat disiplin(apabila bekerja lebih awal dari jadwal dan berpakaian rapi)
16. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan KTP di unit ini?
- a. Tidak bertanggung jawab(apabila selalu meninggalkan tempat kerja selama jam kerja)
  - b. Kurang bertanggung jawab(apabila terkadang meninggalkan tempat kerja selama jam kerja)
  - c. Bertanggung jawab(apabila bekerja sesuai jadwal dan tupoksi tetapi kurang cekatan)
  - d. Sangat bertanggung jawab(apabila bekerja sesuai jadwal dan tupoksi serta cekatan)
17. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan KTP di unit ini?
- a. Tidak sopan dan ramah
  - b. Kurang sopan dan ramah
  - c. Sopan dan ramah
  - d. Sangat sopan dan ramah



18. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan KTP di unit ini?
- Tidak adil(apabila tidak tersedia nomor antrian, dan petugas selalu terlihat pilih kasih dalam hal pelayanan)
  - Kurang adil(apabila tidak tersedia nomor antrian, dan petugas terkadang pilih kasih dalam hal pelayanan)
  - Adil(apabila tidak tersedia nomor antrian, tetapi petugas jeli melihat siapa yang datang terlebih dahulu)
  - Sangat adil(apabila tersedia nomor antrian, dan pelayanan yang diberikan sesuai antrian)

## **Unsur kenyamanan lingkungan**

19. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan pelayanan KTP di unit ini?
- Tidak nyaman(apabila ruang tunggu sangat sempit, tidak tersedia kursi dan kondisi kotor)
  - Kurang nyaman(apabila ruang tunggu sempit, tersedia kursi tetapi sedikit dan kondisi kotor)
  - Nyaman(apabila ruang tunggu luas, tersedia kursi yang cukup tetapi kondisi agak kotor)
  - Sangat nyaman(apabila ruang tunggu luas, tersedia kursi yang cukup dan kondisi bersih)

## **Unsur keamanan pelayanan**

20. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan KTP di unit ini?
- Tidak aman(apabila tidak tersedia lahan parkir, tukang parkir dan SATPOL PP)
  - Kurang aman(apabila tersedia lahan parkir dan SATPOL PP tetapi tidak ada tukang parkir)
  - Aman(apabila tersedia lahan parkir, tukang parkir dan SATPOL PP tetapi dirasa kurang cukup aman dan kurang luas)
  - Selalu aman (apabila tersedia lahan parkir, tukang parkir dan SATPOL PP yang dirasa cukup aman dan luas)

## **Unsur biaya pelayanan**

21. Apakah saudara mengetahui informasi tentang biaya pelayanan KTP di unit ini?
- Tidak mengetahui( apabila tidak tahu Peraturan yang mengatur, tidak ada papan informasi dan tidak tahu berapa biayanya)
  - Kurang mengetahui(apabila tidak tahu Peraturan yang mengatur, tidak ada papan informasi dan mengetahui biaya dari petugas atau orang lain)
  - mengetahui( apabila ada papan informasi, tetapi dirasa terlalu kecil sehingga sulit terlihat)
  - Sangat mengetahui( apabila ada papan informasi dan anda mengetahui dengan mudah dan jelas)
22. Apakah biaya yang diminta oleh petugas sesuai dengan informasi yang anda ketahui?
- Tidak sesuai (apabila berbeda dengan papan informasi dan Peraturan yang mengatur)
  - Kurang sesuai( apabila sesuai dengan papan informasi, tetapi berbeda dengan Peraturan yang mengatur)
  - sesuai(apabila sesuai dengan papan informasi dan Peraturan, tetapi dirasa masih berbelit)

- d. Sangat sesuai(apabila sesuai dengan papan informasi dan peraturan, serta tidak berbelit)

**Unsur produk dan spesifikasi pelayanan**

23. Apakah produk KTP yang dihasilkan dalam pelayanan di unit ini bagus(tidak cacat, tidak salah cetak)?
- Tidak bagus(apabila produk, warna, tulisan, serta foto cacat)
  - Kurang bagus(apabila produk, warna dan foto tidak cacat tetapi salah tulisan)
  - bagus(apabila produk, warna, foto, dan tulisan tidak cacat)
  - Sangat bagus(apabila produk, warna, foto, dan tulisan tidak cacat serta tepat waktu)

**HARAPAN RESPONDEN TENTANG KINERJA PELAYANAN PUBLIK**  
(berilah tanda X pada salah satu pilihan jawaban di setiap pertanyaan)

**Unsur Prosedur**

- Apakah menurut saudara keberadaan informasi tentang prosedur pelayanan KTP penting bagi pelayanan di unit ini?
  - Tidak penting
  - Kurang penting
  - penting
  - Sangat penting
- Apakah penting menurut saudara tentang kesesuaian prosedur KTP yang diketahui dan diminta oleh petugas di unit ini?
  - Tidak penting
  - Kurang penting
  - penting
  - Sangat penting
- Apakah menurut Saudara kemudahan prosedur penting bagi pelayanan KTP di unit ini?
  - Tidak penting
  - Kurang penting
  - penting
  - Sangat penting

**Unsur persyaratan**

- Apakah menurut saudara keberadaan informasi tentang persyaratan penting bagi pelayanan KTP di unit ini?
  - Tidak penting
  - Kurang penting
  - penting
  - Sangat penting
- Apakah penting menurut saudara tentang kesesuaian persyaratan KTP yang diketahui dan diminta oleh petugas di unit ini?
  - Tidak penting
  - Kurang penting
  - penting
  - Sangat penting
- Apakah menurut Saudara kemudahan persyaratan penting bagi pelayanan KTP di unit ini?
  - Tidak penting
  - Kurang penting
  - penting

d. Sangat penting

**Unsur Waktu Pelayanan**

7. Apakah menurut saudara keberadaan informasi tentang jadwal penting bagi pelayanan KTP di unit ini?
  - a. Tidak penting
  - b. Kurang penting
  - c. penting
  - d. Sangat penting
8. Apakah menurut Saudara penting tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan KTP yang telah ditetapkan di unit ini?
  - a. Tidak penting
  - b. Kurang penting
  - c. penting
  - d. Sangat penting
9. Apakah penting menurut saudara keberadaan informasi tentang berapa lama waktu yang dibutuhkan selama proses pelayanan KTP di unit ini(dari permohonan sampai penerbitan KTP)?
  - a. Tidak penting
  - b. Kurang penting
  - c. penting
  - d. Sangat penting
10. Apakah menurut Saudara kecepatan pelayanan KTP di unit ini itu penting?(dari permohonan sampai selesai perekaman data)?
  - a. Tidak penting
  - b. Kurang penting
  - c. penting
  - d. Sangat penting
11. Apakah menurut Saudara kesesuaian waktu penerbitan produk layanan KTP dengan Peraturan yang telah di tetapkan itu penting?
  - a. Tidak penting
  - b. Kurang penting
  - c. penting
  - d. Sangat penting

**Unsur kompetensi pelaksana**

12. Apakah menurut saudara kemampuan intelektual petugas dalam memberikan pelayanan KTP di unit ini itu penting?
  - a. Tidak penting
  - b. Kurang penting
  - c. penting
  - d. Sangat penting

**Unsur Perilaku pelaksana**

13. Apakah menurut saudara informasi tentang petugas( struktur organisasi, nama dan foto fisik) yang melayani pelayanan KTP di unit ini itu penting?
  - a. Tidak penting
  - b. Kurang penting
  - c. penting
  - d. Sangat penting
14. Apakah menurut saudara kesesuaian informasi dengan kepastian petugas yang melayani KTP di unit ini itu penting?

- a. Tidak penting
  - b. Kurang penting
  - c. penting
  - d. Sangat penting
15. Apakah menurut saudara kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan KTP di unit ini itu penting?
- a. Tidak penting
  - b. Kurang penting
  - c. penting
  - d. Sangat penting
16. Apakah menurut saudara tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan KTP di unit ini itu penting?
- a. Tidak penting
  - b. Kurang penting
  - c. penting
  - d. Sangat penting
17. Apakah menurut saudara kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan KTP di unit ini itu penting?
- a. Tidak penting
  - b. Kurang penting
  - c. penting
  - d. Sangat penting
18. Apakah menurut saudara keadilan untuk mendapatkan pelayanan KTP di unit ini itu penting?
- a. Tidak penting
  - b. Kurang penting
  - c. penting
  - d. Sangat penting

**Unsur kenyamanan lingkungan**

19. Apakah menurut saudara kenyamanan pelayanan KTP di unit ini itu penting?
- a. Tidak penting
  - b. Kurang penting
  - c. penting
  - d. Sangat penting

**Unsur keamanan pelayanan**

20. Apakah menurut saudara keamanan pelayanan KTP di unit ini itu penting?
- a. Tidak penting
  - b. Kurang penting
  - c. penting
  - d. Sangat penting

**Unsur biaya pelayanan**

21. Apakah menurut saudara informasi tentang biaya pelayanan KTP di unit ini itu penting?
- a. Tidak penting
  - b. Kurang penting
  - c. penting
  - d. Sangat penting
22. Apakah menurut saudara kesesuaian biaya KTP di unit ini yang diminta petugas dengan informasi yang anda ketahui itu penting?
- a. Tidak penting
  - b. Kurang penting

- c. penting
- d. Sangat penting

**Unsur produk dan spesifikasi pelayanan**

23. Apakah produk KTP yang dihasilkan dalam pelayanan di unit ini itu penting(tidak cacat, tidak salah cetak)?
- a. Tidak penting
  - b. Kurang penting
  - c. penting
  - d. Sangat penting





Kuisisioner Kartu Keluarga

**KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

BIDANG : KARTU KELUARGA (KK)

UNIT PELAYANAN : .....

**PERHATIAN**

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan skripsi tentang indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

**I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)**

Nomor Responden .....

Umur ..... tahun

Jenis Kelamin( lingkari salah satu pilihan jawaban):

1. Laki – laki
2. Perempuan

Pendidikan Terakhir (lingkari salah satu pilihan jawaban):

1. SD Kebawah
2. SLTP
3. SLTA
4. D1 – D3 – D4
5. S – 1
6. S – 2 Keatas

Pekerjaan Utama( lingkari salah satu pilihan jawaban):

1. PNS/TNI/POLRI
2. Pegawai Swasta
3. Wiraswasta/Usahawan
4. Pelajar/Mahasiswa
5. Lainnya.....

Pengalaman mendapatkan pelayanan di.....

## PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KINERJA PELAYANAN PUBLIK

(berilah tanda X pada salah satu pilihan jawaban di setiap pertanyaan)

### Unsur Prosedur

1. Apakah saudara mengetahui informasi tentang prosedur pelayanan KK(Kartu Keluarga) di unit ini?
  - a. Tidak mengetahui( apabila tidak tahu Peraturan yang mengatur, tidak ada papan informasi dan tidak tahu apa saja alurnya)
  - b. Kurang mengetahui(apabila tidak tahu Peraturan yang mengatur, tidak ada papan informasi dan mengetahui alurnya dari orang lain atau petugas)
  - c. mengetahui( apabila ada papan informasi, tetapi dirasa terlalu kecil sehingga sulit terlihat)
  - d. Sangat mengetahui( apabila ada papan informasi dan anda mengetahui dengan mudah dan jelas)
2. Apakah prosedur KK yang diminta oleh petugas sesuai dengan informasi yang anda ketahui?
  - a. Tidak sesuai (apabila berbeda dengan papan informasi dan Peraturan yang mengatur)
  - b. Kurang sesuai( apabila sesuai dengan papan informasi, tetapi berbeda dengan Peraturan yang mengatur)
  - c. sesuai(apabila sesuai dengan papan informasi dan Peraturan, tetapi dirasa masih berbelit)
  - d. Sangat sesuai(apabila sesuai dengan papan informasi dan peraturan, serta tidak berbelit)
3. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan KK di unit ini ?
  - a. Tidak mudah (apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif)
  - b. Kurang mudah(apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif)
  - c. Mudah (apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan)
  - d. Sangat mudah(apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah dan sangat sederhana)

### Unsur persyaratan

4. Apakah saudara mengetahui informasi tentang persyaratan pelayanan KK di unit ini?
  - a. Tidak mengetahui( apabila tidak tahu Peraturan yang mengatur, tidak ada papan informasi dan tidak tahu apa saja persyaratannya)
  - b. Kurang mengetahui(apabila tidak tahu Peraturan yang mengatur, tidak ada papan informasi dan mengetahui persyaratan dari petugas atau orang lain)
  - c. mengetahui( apabila ada papan informasi, tetapi dirasa terlalu kecil sehingga sulit terlihat)
  - d. Sangat mengetahui( apabila ada papan informasi dan anda mengetahui dengan mudah dan jelas)
5. Apakah persyaratan KK yang diminta oleh petugas sesuai dengan informasi yang anda ketahui?
  - a. Tidak sesuai (apabila berbeda dengan papan informasi dan Peraturan yang mengatur)
  - b. Kurang sesuai( apabila sesuai dengan papan informasi, tetapi berbeda dengan Peraturan yang mengatur)

- c. sesuai(apabila sesuai dengan papan informasi dan Peraturan, tetapi dirasa masih berbelit)
  - d. Sangat sesuai(apabila sesuai dengan papan informasi dan peraturan, serta tidak berbelit)
6. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan persyaratan pelayanan KK di unit ini?
- a. Tidak mudah (apabila persyaratan pelayanan tidak sederhana, alunya tidak mudah, persyaratan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif dan mahal)
  - b. Kurang mudah(apabila persyaratan pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif)
  - c. Mudah (apabila persyaratan pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan)
  - d. Sangat mudah(apabila persyaratan pelayanan dirasa sangat mudah dan sangat sederhana dan murah)

## **Unsur Waktu Pelayanan**

7. Apakah saudara mengetahui informasi tentang jadwal pelayanan KK di unit ini?
- a. Tidak mengetahui(apabila tidak ada papan informasi)
  - b. Kurang mengetahui(apabila tidak ada papan informasi, tetapi mengetahui dari petugas atau orang lain)
  - c. mengetahui(apabila ada papan informasi tetapi terlalu kecil sehingga susah dilihat)
  - d. Sangat mengetahui(apabila ada papan informasi yang jelas dan mudah dilihat)
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan yang telah ditetapkan?
- a. Selalu Tidak tepat(apabila tidak sesuai jam buka dan jam istirahat)
  - b. Kadang – kadang tepat(apabila jam buka dan jam istirahat melebihi jadwal)
  - c. Banyak tepatnya(apabila sesuai dengan jam buka dan jam istirahat)
  - d. Selalu tepat(apabila sebelum jam buka dan jam istirahat, pelayanan sudah dibuka)
9. Apakah saudara mengetahui informasi tentang berapa lama waktu yang dibutuhkan selama proses pelayanan KK di unit ini(dari permohonan sampai penerbitan KK)?
- a. Tidak mengetahui(apabila tidak mengetahui Peraturan yang mengatur, tidak ada papan informasi)
  - b. Kurang mengetahui(apabila tidak mengetahui Peraturan yang mengatur, tidak ada papan informasi dan mengetahui dari petugas)
  - c. mengetahui(apabila tidak mengetahui Peraturan yang mengatur, ada papan informasi tetapi dirasa kurang jelas)
  - d. Sangat mengetahui (apabila mengetahui Peraturan yang mengatur dan ada papan informasi yang jelas)
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan KK di unit ini(dari permohonan sampai selesai perekaman data)?
- a. Tidak cepat(apabila alunya panjang dan lama)
  - b. Kurang cepat(apabila alurnya tidak panjang tetapi petugasnya sedikit)
  - c. Cepat( apabila alurnya tidak panjang, petugasnya cukup tetapi kurang cekatan)
  - d. Sangat cepat(apabila alurnya tidak panjang dan petugasnya cekatan)
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian waktu penerbitan produk layanan KK dengan Peraturan yang telah ditetapkan?
- a. Tidak sesuai(apabila lebih dari 1 bulan, sejak selesai melakukan perekaman data)
  - b. Kurang sesuai(apabila lebih dari 14 hari tetapi kurang dari 1 bulan, sejak selesai melakukan perekaman data)
  - c. Sesuai(apabila 14 hari, sejak selesai melakukan perekaman data)
  - d. Sangat sesuai (apabila kurang dari 14 hari, sejak selesai melakukan perekaman data)

## **Unsur kompetensi pelaksana**

12. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan intelektual petugas dalam memberikan pelayanan KK di unit ini?
- Tidak mampu(apabila tidak paham Peraturan, persyaratan dan teknologi yang digunakan sehingga membuat lama proses pelayanan)
  - Kurang mampu(apabila paham persyaratan, tetapi tidak tahu peraturan dan teknologi)
  - Mampu(apabila paham persyaratan, peraturan dan teknologi tetapi tidak bisa menjawab keluhan)
  - Sangat mampu(apabila paham persyaratan, peraturan dan teknologi serta bisa menjawab keluhan)

**Unsur Perilaku pelaksana**

13. Apakah saudara mengetahui informasi tentang petugas(struktur organisasi, nama dan foto fisik) yang melayani pelayanan KK?
- Tidak mengetahui(apabila tidak ada struktur organisasi)
  - Kurang mengetahui(apabila ada struktur organisasi, tetapi tidak tahu fisik orangnya)
  - mengetahui(apabila ada struktur organisasi, mengetahui nama petugas, mengenali fisik petugas tetapi dirasa terlalu kecil dan susah terlihat)
  - Sangat mengetahui(apabila ada struktur organisasi, mengetahui nama petugas, mengenali fisik petugas dengan mudah dan jelas)
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian informasi dengan kepastian petugas yang melayani KK di unit ini?
- Tidak sesuai(apabila tidak ada struktur organisasi yang jelas)
  - Kurang sesuai(apabila ada struktur organisasi tetapi petugasnya berbeda)
  - sesuai(apabila ada struktur organisasi dan petugasnya tetap dan sama)
  - Sangat sesuai(apabila ada struktur organisasi, petugasnya tetap dan sama serta selalu berada di meja kerja)
15. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan KK di unit ini?
- Tidak disiplin(apabila bekerja tidak sesuai jadwal dan tidak berpakaian rapi)
  - Kurang disiplin(apabila bekerja tidak sesuai jadwal dan berpakaian rapi)
  - Disiplin(apabila bekerja sesuai jadwal dan berpakaian rapi)
  - Sangat disiplin(apabila bekerja lebih awal dari jadwal dan berpakaian rapi)
16. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan KK di unit ini?
- Tidak bertanggung jawab(apabila selalu meninggalkan tempat kerja selama jam kerja)
  - Kurang bertanggung jawab(apabila terkadang meninggalkan tempat kerja selama jam kerja)
  - Bertanggung jawab(apabila bekerja sesuai jadwal dan tupoksi tetapi kurang cekatan)
  - Sangat bertanggung jawab(apabila bekerja sesuai jadwal dan tupoksi serta cekatan)
17. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan KK di unit ini?
- Tidak sopan dan ramah
  - Kurang sopan dan ramah
  - Sopan dan ramah
  - Sangat sopan dan ramah
18. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan KK di unit ini?
- Tidak adil(apabila tidak tersedia nomor antrian, dan petugas selalu terlihat pilih kasih dalam hal pelayanan)
  - Kurang adil(apabila tidak tersedia nomor antrian, dan petugas terkadang pilih kasih dalam hal pelayanan)



- c. Adil(apabila tidak tersedia nomor antrian, tetapi petugas jeli melihat siapa yang datang terlebih dahulu)
- d. Sangat adil(apabila tersedia nomor antrian, dan pelayanan yang diberikan sesuai antrian)

## **Unsur kenyamanan lingkungan**

19. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan pelayanan KK di unit ini?
- a. Tidak nyaman(apabila ruang tunggu sangat sempit, tidak tersedia kursi dan kondisi kotor)
  - b. Kurang nyaman(apabila ruang tunggu sempit, tersedia kursi tetapi sedikit dan kondisi kotor)
  - c. Nyaman(apabila ruang tunggu luas, tersedia kursi yang cukup tetapi kondisi agak kotor)
  - d. Sangat nyaman(apabila ruang tunggu luas, tersedia kursi yang cukup dan kondisi bersih)

## **Unsur keamanan pelayanan**

20. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan KK di unit ini?
- a. Tidak aman(apabila tidak tersedia lahan parkir, tukang parkir dan SATPOL PP)
  - b. Kurang aman(apabila tersedia lahan parkir dan SATPOL PP tetapi tidak ada tukang parkir)
  - c. Aman(apabila tersedia lahan parkir, tukang parkir dan SATPOL PP tetapi dirasa kurang cukup aman dan kurang luas)
  - d. Selalu aman (apabila tersedia lahan parkir, tukang parkir dan SATPOL PP yang dirasa cukup aman dan luas)

## **Unsur biaya pelayanan**

21. Apakah saudara mengetahui informasi tentang biaya pelayanan KK di unit ini?
- a. Tidak mengetahui( apabila tidak tahu Peraturan yang mengatur, tidak ada papan informasi dan tidak tahu berapa biayanya)
  - b. Kurang mengetahui(apabila tidak tahu Peraturan yang mengatur, tidak ada papan informasi dan mengetahui biaya dari petugas)
  - c. mengetahui( apabila ada papan informasi, tetapi dirasa terlalu kecil sehingga sulit terlihat)
  - d. Sangat mengetahui( apabila ada papan informasi dan anda mengetahui dengan mudah dan jelas)
22. Apakah biaya yang diminta oleh petugas sesuai dengan informasi yang anda ketahui?
- a. Tidak sesuai (apabila berbeda dengan papan informasi dan Peraturan yang mengatur)
  - b. Kurang sesuai( apabila sesuai dengan papan informasi, tetapi berbeda dengan Peraturan yang mengatur)
  - c. sesuai(apabila sesuai dengan papan informasi dan Peraturan, tetapi dirasa masih berbelit)
  - d. Sangat sesuai(apabila sesuai dengan papan informasi dan peraturan, serta tidak berbelit)

## **Unsur produk dan spesifikasi pelayanan**

23. Apakah produk KK yang dihasilkan dalam pelayanan di unit ini bagus(tidak cacat, tidak salah cetak)?
- a. Tidak bagus(apabila produk, warna, serta tulisan cacat)
  - b. Kurang bagus(apabila produk dan warna tidak cacat tetapi salah tulisan)
  - c. bagus(apabila produk, warna, dan tulisan tidak cacat)
  - d. Sangat bagus(apabila produk, warna, dan tulisan tidak cacat serta tepat waktu)



## HARAPAN RESPONDEN TENTANG KINERJA PELAYANAN PUBLIK (berilah tanda X pada salah satu pilihan jawaban di setiap pertanyaan)

### Unsur Prosedur

1. Apakah menurut saudara keberadaan informasi tentang prosedur pelayanan KK(kartu keluarga) penting bagi pelayanan di unit ini?
  - a. Tidak penting
  - b. Kurang penting
  - c. penting
  - d. Sangat penting
2. Apakah penting menurut saudara tentang kesesuaian prosedur KK yang diketahui dan diminta oleh petugas di unit ini?
  - a. Tidak penting
  - b. Kurang penting
  - c. penting
  - d. Sangat penting
3. Apakah menurut Saudara kemudahan prosedur penting bagi pelayanan KK di unit ini?
  - a. Tidak penting
  - b. Kurang penting
  - c. penting
  - d. Sangat penting

### Unsur persyaratan

4. Apakah menurut saudara keberadaan informasi tentang persyaratan penting bagi pelayanan KK di unit ini?
  - a. Tidak penting
  - b. Kurang penting
  - c. penting
  - d. Sangat penting
5. Apakah penting menurut saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diketahui dan diminta oleh petugas KK di unit ini?
  - a. Tidak penting
  - b. Kurang penting
  - c. penting
  - d. Sangat penting
6. Apakah menurut Saudara kemudahan persyaratan penting bagi pelayanan KK di unit ini?
  - a. Tidak penting
  - b. Kurang penting
  - c. penting
  - d. Sangat penting

### Unsur Waktu Pelayanan

7. Apakah menurut saudara keberadaan informasi tentang jadwal penting bagi pelayanan KK di unit ini?
  - a. Tidak penting
  - b. Kurang penting
  - c. penting
  - d. Sangat penting
8. Apakah menurut Saudara penting tentang ketepatan pelaksanaan pelayanan KK di unit ini terhadap jadwal waktu pelayanan yang telah ditetapkan?
  - a. Tidak penting
  - b. Kurang penting

- c. penting
  - d. Sangat penting
9. Apakah penting menurut saudara keberadaan informasi tentang berapa lama waktu yang dibutuhkan selama proses pelayanan KK di unit ini(dari permohonan sampai penerbitan KK)?
- a. Tidak penting
  - b. Kurang penting
  - c. penting
  - d. Sangat penting
10. Apakah menurut Saudara kecepatan pelayanan KK di unit ini itu penting?(dari permohonan sampai selesai perekaman data)?
- a. Tidak penting
  - b. Kurang penting
  - c. penting
  - d. Sangat penting
11. Apakah menurut Saudara kesesuaian waktu penerbitan produk layanan KK dengan Peraturan yang telah di tetapkan itu penting?
- a. Tidak penting
  - b. Kurang penting
  - c. penting
  - d. Sangat penting

**Unsur kompetensi pelaksana**

12. Apakah menurut saudara kemampuan intelektual petugas dalam memberikan pelayanan KK di unit ini itu penting?
- a. Tidak penting
  - b. Kurang penting
  - c. penting
  - d. Sangat penting

**Unsur Perilaku pelaksana**

13. Apakah menurut saudara informasi tentang petugas(struktur organisasi, nama dan foto fisik) yang melayani pelayanan KK di unit ini itu penting?
- a. Tidak penting
  - b. Kurang penting
  - c. penting
  - d. Sangat penting
14. Apakah menurut saudara kesesuaian informasi dengan kepastian petugas yang melayani KK di unit ini itu penting?
- a. Tidak penting
  - b. Kurang penting
  - c. penting
  - d. Sangat penting
15. Apakah menurut saudara kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan KK di unit ini itu penting?
- a. Tidak penting
  - b. Kurang penting
  - c. penting
  - d. Sangat penting
16. Apakah menurut saudara tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan KK di unit ini itu penting?
- a. Tidak penting

- b. Kurang penting
  - c. penting
  - d. Sangat penting
17. Apakah menurut saudara kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan KK di unit ini itu penting?
- a. Tidak penting
  - b. Kurang penting
  - c. penting
  - d. Sangat penting
18. Apakah menurut saudara keadilan untuk mendapatkan pelayanan KK di unit ini itu penting?
- a. Tidak penting
  - b. Kurang penting
  - c. penting
  - d. Sangat penting

**Unsur kenyamanan lingkungan**

19. Apakah menurut saudara kenyamanan pelayanan KK di unit ini itu penting?
- a. Tidak penting
  - b. Kurang penting
  - c. penting
  - d. Sangat penting

**Unsur keamanan pelayanan**

20. Apakah menurut saudara keamanan pelayanan KK di unit ini itu penting?
- a. Tidak penting
  - b. Kurang penting
  - c. penting
  - d. Sangat penting

**Unsur biaya pelayanan**

21. Apakah menurut saudara informasi tentang biaya pelayanan KK di unit ini itu penting?
- a. Tidak penting
  - b. Kurang penting
  - c. penting
  - d. Sangat penting
22. Apakah menurut saudara kesesuaian biaya yang diminta petugas dengan informasi yang anda ketahui itu penting?
- a. Tidak penting
  - b. Kurang penting
  - c. penting
  - d. Sangat penting

**Unsur produk dan spesifikasi pelayanan**

23. Apakah produk KK yang dihasilkan dalam pelayanan itu penting(tidak cacat, tidak salah cetak)?
- a. Tidak penting
  - b. Kurang penting
  - c. penting
  - d. Sangat penting



Lampiran 7

SOP Adminduk di Kabupaten Jember

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
J. JAWA No. 18 Telp. (0331.334496)  
JEMBER 58121

BERDASARKAN UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR. 24 TAHUN 2013  
TENTANG  
PERUBAHAN ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 23 TAHUN 2006  
TENTANG  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
Pasal. 69 Ayat. (1) point (a)

Yang berbunyi sbb : Instansi Pelaksana atau pejabat yang diberi kewenangan, sesuai tanggung jawabnya, wajib menerbitkan dokumen Pendaftaran Penduduk sebagai berikut :

a. KK / KTP paling lambat 14 ( empat belas ) hari

Berdasarkan : 1. Pasal.69 ayat ( 1 ) UU 23 Tahun 2006 dan Perbu No. 21 tahun 2013 maka disusunlah  
2. Pasal 64 ayat ( 7,8 dan 9 ) UU 24 TAHUN 2013  
maka disusunlah SOP Standart Operasional Prosedur ) untuk pelayanan KTP-el

## SOP PELAYANAN KTP-e

URAIAN PROSEDUR		WAKTU PENYELESAIAN
PEMOHON	KECAMATAN	2 HARI*
Mendaftar / Mengajukan permohonan KTP-e di Kecamatan.	MELAKSANAKAN - VALIDASI DATA DAN REGISTRASI - MELAKUKAN PEREKAMAN KTP-e - MENGIRIM HASIL PEREKAMAN KE DISPENDUK PENCAPIL JEMBER - Untuk Pemula Dikirim Ke Dispenduk 7 ( tujuh ) hari setelah perekaman.	
	DISPENDUK DAN PENCAPIL JEMBER	10 HARI*
	MELAKSANAKAN - VALIDASI DATA DAN REGISTRASI - PENCETAKAN KTP-e	
	KECAMATAN	1 HARI*
	MELAKSANAKAN Kecamatan melakukan pengambilan berkas yang telah tercetak di dispenduk dan Pencapil Kab. Jember	
	DARI KECAMATAN KE PEMOHON	1 HARI*

CATATAN :

- Pada Hari ke 13 dokumen cetakan sudah berada di Kecamatan.
- pada Hari ke 14 dokumen cetakan sudah dapat diambil pemohon dikecamatan.
- Masing-Masing hari adalah paling lambat.\*

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencapil  
KABUPATEN JEMBER  
Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk

Dra. RUDATI SUGIARSIH  
NIP. 19620530 199503 2 001

**Lampiran 11**

Foto kegiatan Penelitian



Foto kegiatan pemberian kuisioner di rumah responden di kecamatan Kaliwates



Foto kegiatan pemberian kuisioner di rumah responden di kecamatan Kaliwates





Foto kegiatan pemberian kuisioner di kantor kecamatan Kaliwates



Foto kegiatan pemberian kuisioner di kantor kecamatan Kaliwates



Foto kegiatan pemberian kuisisioner di kantor kecamatan Sumbersari



Foto kegiatan pemberian kuisisioner di kantor kecamatan Sumbersari



Foto kegiatan pemberian kuisisioner di kantor kecamatan Patrang



Foto kegiatan pemberian kuisisioner di kantor kecamatan Patrang