

## ABSTRACT

**Title of Thesis** : **STUDY OF MAKING OF IDENTITY CARD SERVICE QUALITY IN PURWODADI SUBDISTRICT**  
**Name** : **D2A604039\_NUR FITRI YUNI INDRANINGRUM**  
**NIM** :  
**Study Program** : **S1-Extention public administration**  
**Faculty of Social Science and politics diponegoro university**

---

For society, Identity Card (KTP) is very vital letter. Many business which must be finished required the ownership of KTP. KTP is valid badge and judicially can be justified. Focus of this research is the service quality of making Identity Card (KTP) which held in Purwodadi District.

Research type which used is Eksplanatory research that is studying relation between variable accompanied by examination of hypothesis. Unit analysis of is society applicant of Identity Card (KTP) in Purwodadi District. To obtain sampel which representatif used by technique of Accidental Sampling taken 50 responder. Examination of hypothesis use Correlation Coefficient formula of Rank Kendall with Significance Test Z and Coefficient of Concordance Kendall with Significance Test of Chi Square at level 5 % with SPSS method.

Research result of field prove there is positive relation and isn't it between officer ability with service quality with correlation value 0,291 and isn't it at 0,002. There is positive relation and isn't it among service procedure with service quality with correlation value 0,327 and isn't at 0,001, and also there is relation between service quality and of X2 count equal to 92,280. Thereby hence hypothesis which raised in this research is accepted. Suggestion able to be given is the importance of more serious implementation from whole officer of district of Purwodadi, to bear a[n service quality which quickly, ad for and easy to.

Semarang, September 2008  
Approved by First Guidance Counsellor

**Dra. MARIYAM MUSAWA**

## **A. Latar Belakang Masalah**

Pada era otonomi daerah ini, pelayanan publik merupakan salah satu isu sentral dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik berdasarkan SK Men – PAN Nomor 81/ 1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dan BUMN/ BUMD dalam bentuk barang dan jasa baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan. Pelayanan publik yang berkualitas menjadi suatu keharusan yang harus diciptakan oleh aparatur.

Keputusan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara Nomor 63/ KEP/ M. PAN/ 2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang memuat pengertian:

- Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah
- Instansi pemerintah adalah sebuah kolektif meliputi satuan kerja / satuan organisasi kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Hukum Milik Daerah.

- Unit penyelenggara pelayanan publik adalah kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
- Pemberi pelayanan publik adalah pejabat / pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- Pemberi pelayanan adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.
- Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbalan balas jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Banyak urusan yang harus diselesaikan dengan mensyaratkan kepemilikan KTP. KTP merupakan tanda pengenal yang sah dan secara hukum dapat dipertanggungjawabkan. Dari kantor kecamatan setiap masyarakat akan meminta keterangan ketika akan mengurus syarat-syarat administrasinya sebagai warga negara. Pelayanan yang diberikan salah satunya adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Beberapa permasalahan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan terhadap masyarakat yang akan mengurus pembuatan KTP di kantor kecamatan Purwodadi antara lain prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, waktu yang lama hal ini tergantung pendaftar kira-kira 1 hari ada 40 pendaftar, serta adanya

ketidaksiplinan pegawai misalnya terlambat datang, meninggalkan kantor saat jam kerja untuk urusan pribadi.

## **B. Perumusan Masalah**

- apakah kemampuan pegawai dan prosedur pelayanan mempengaruhi kualitas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

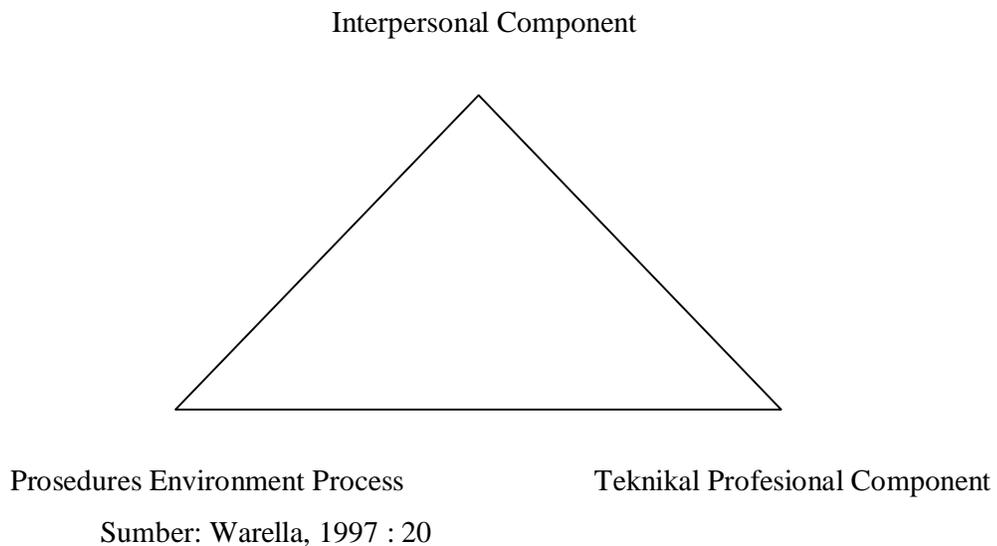
- Mengetahui kualitas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Purwodadi
- Mengetahui pengaruh kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan di kecamatan Purwodadi
- Mengetahui pengaruh prosedur pelayanan terhadap kualitas pelayanan di kecamatan purwodadi
- Mengetahui pengaruh antara kemampuan pegawai dan prosedur pelayanan terhadap kualitas pelayanan

Kegunaan Penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Hasil penelitian dapat memberikan kontribusi dan kritik pada kecamatan Purwodadi mengenai kualitas pelayanan pembuatan KTP kepada masyarakat
- Hasil penelitian ini mampu memberikan pengetahuan dan kesadaran bagi masyarakat dalam pembuatan KTP
- Dapat menambah pengetahuan peneliti dan acuan bagi studi kasus penelitian berikutnya

## E. Kerangka Teori

Pelayanan yang berkualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan konsumen dengan pengguna jasa, karena itu dapat memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan instansi yang terkait. Hubungan seperti ini memungkinkan instansi yang terkait untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Untuk mengetahui hubungan diantara ketiga variabel tersebut diperlukan landasan teori untuk menganalisa permasalahan yang akan diteliti, karena itu sebagai landasan dalam penelitian menggunakan "*Model The Triangle of Balance In Service Quality*" yang dikemukakan Morgan dan Murgatroyd, dan digambarkan sebagai berikut:



Model diatas merupakan segitiga sama sisi dimana puncaknya adalah interpersonal komponen dari suatu pelayanan, interpersonal komponen lebih menitikberatkan pada sikap (*attitude*) dan perilaku (*behaviour*) yaitu bahwa

bagaimana para pegawai menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha bersikap ramah pada saat berusaha membantu dalam memecahkan masalah pelanggan secara spontan dan senang hati. Sedangkan pada sisi sebelah kiri dari segitiga tersebut didapati konteks fisik dan prosedur serta komponen proses, yaitu bahwa penyediaan jasa, jam kerja dan sistem operasional maupun prosedurnya dirancang sedemikian rupa namun tidak sampai pelanggan sehingga mereka dapat melakukan akses dengan mudah. Pada sisi sebelah kanan didapatkan komponen teknik atau profesionalitas dalam menyampaikan pelayanan, yaitu bahwa penyedia jasa, pegawai, dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.

### **E.1. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan sangat menjadi tuntutan dalam memberikan hasil yang sangat diharapkan oleh seluruh pengguna jasa layanan agar terpenuhinya kepuasan pelanggan yang selanjutnya dapat membentuk pelanggan yang loyal terhadap suatu perusahaan.

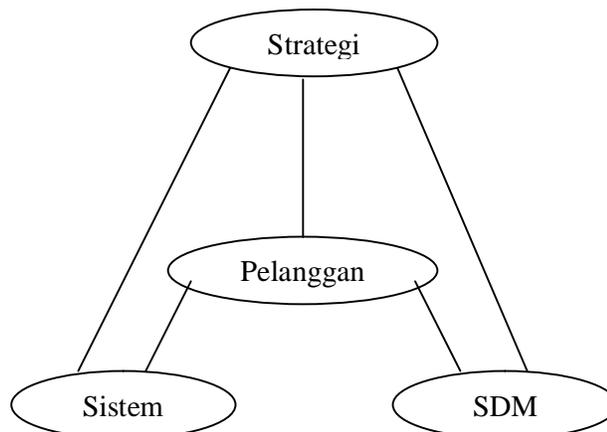
Definisi kualitas pelayanan menurut Warella yaitu tingkat kesesuaian antara harapan atau keinginan dan persepsi dari pelayanan yang diterima oleh pelanggan atau klien (Warella, 1997:21), sedangkan Elhaltmy mendefinisikan pelayanan prima (*service excellent*) sebagai suatu sikap atau karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan (Sianipar, 1998:6)

*Total Quality Management (TQM)* yang dikemukakan oleh Grog Bounds adalah sebagai berikut:

“*Total Quality Management (TQM)* adalah suatu \_ntegr yang berfokus kepada orang yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada biaya sesungguhnya yang secara berkelanjutan terus menurun (Mulyadi, 1998:10).

Kemudian pada konsep *TQS (Total Quality Service)* yang dinyatakan oleh Stamatis, TQS dapat didefinisikan sebagai suatu \_ntegr manajemen \_ntegrati dan \_ntegrative yang melibatkan semua manajer dan karyawan serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Strategi TQS dapat dirangkum sesuai dengan gambaran dibawah ini (Tjiptono, 1997: 56-57)

### **Total Quality Service**



Sumber: Fandy Tjiptono, 1997 : 56

Keterangan:

- a. Strategi : Pernyataan yang jelas dan dikomunikasikan dengan baik mengenai posisi dan sasaran organisasi dalam hal layanan pelanggan
- b. Sistem : Program, prosedur dan sumberdaya organisasi yang dirancang untuk mendorong, menyampaikan dan menilai jasa atau layanan yang nyaman dan berkualitas bagi pelanggan
- c. SDM (Sumber Daya Manusia) : Karyawan di semua posisi yang memiliki kapasitas dan hasrat untuk responsif terhadap kebutuhan pelanggan
- d. Tujuan keseluruhan : mewujudkan kepuasan pelanggan, memberikan tanggung jawab kepada setiap orang, dan melakukan perbaikan berkesinambungan.

## **E.2. Kemampuan Pegawai.**

Menurut Moenir kemampuan didefinisikan sebagai kemampuan dalam hubungan pekerjaan ialah suatu keadaan pada seseorang yang secara penuh kesungguhan, berdaya guna dan berhasil guna melaksanakan pekerjaan sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal. Dapat disimpulkan bahwa kemampuan pegawai adalah tingkat kecakapan atau ketrampilan dan pengetahuan yang dimiliki seorang pegawai untuk menjalankan tugas dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Kemampuan seorang pegawai dapat dikelompokkan menjadi 4 sesuai dengan jenis kegiatannya yaitu:

1. Kemampuan konseptual (*Conseptual Skill*)

Adalah kemampuan mental untuk mengkoordinasi dan memadukan semua kepentingan dan kegiatan organisasi, kemampuan untuk merumuskan masalah yang timbul serta mampu merumuskan masalah yang timbul serta mampu merumuskan berbagai alternatif dari pemecahan masalah yang ada.

2. Kemampuan berhubungan antar manusia (*Human Skill*)

Adalah kemampuan untuk bekerja sama dengan orang lain, memahami orang lain, mendorong orang lain baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok.

3. Kemampuan administrasi

Berkaitan dengan perencanaan, pengorganisasian, penyusunan kepegawaian dan pengawasan.

4. Kemampuan teknis

Adalah kemampuan untuk menggunakan alat-alat prosedur teknis suatu bidang yang khusus (Handoko, 1997: 36-37)

Kemampuan kerja pegawai yang baik dan professional akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang akan diberikan pada masyarakat. Sebaliknya, bila kemampuan kerja pegawai rendah akan mengakibatkan pelayanannya tidak maksimal sehingga masyarakat tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikannya.

### **E.3. Prosedur Pelayanan.**

Menurut Y Warella, definisi pelayanan adalah suatu perbuatan (*deed*), suatu kinerja (*performance*), atau suatu usaha (*effort*), jadi menunjukkan secara inheren pentingnya penerima jasa pelayan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri (1997:18)

Dalam prosedur biasanya dicantumkan batas waktu untuk setiap langkah, sehingga prosedur itu akan berjalan sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan, ketentuan batas lamanya waktu dalam prosedur kerja sangatlah penting, lebih-lebih kalau suatu prosedur itu ada kaitannya dengan prosedur yang lain, yang keseluruhan dari prosedur-prosedur kerja tersebut harus selesai pada batas akhir waktu yang sama. Prosedur kerja yang ada dalam sebuah organisasi atau perusahaan perlu direncanakan dengan sebaik-baiknya, karena prosedur yang akan dapat meningkatkan efisiensi organisasi yang bersangkutan dalam mencapai tujuannya.

Denyer menyebutkan pentingnya prosedur kerja yang direncanakan secara baik karena berbagai manfaat antara lain berupa: (The Liang Gie, 2000:28).

- a. Kelancaran pekerjaan dan mencegah kemungkinan kesalahan dalam pekerjaan
- b. Pengurangan keterlambatan dan hambatan
- c. Penghematan tenaga kerja dan biaya
- d. Koordinasi berbagai seksi dan bagian dalam organisasi
- e. Kemudahan dalam melatih para pegawai

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan adalah serangkaian tata kerja yang sudah terencana dan menjadi pola urutan yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan. .

Penulis pada kesempatan ini menggunakan istilah prosedur pelayanan sesuai dengan istilah yang digunakan dalam KEPMENPAN Nomor 26/M. PAN/2/2004 oleh karena lokasi penelitian merupakan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kantor kecamatan Purwodadi sendiri salah satunya fungsinya melakukan pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Adapun yang dimaksud dengan prosedur pelayanan pada hakekatnya bermakna sama dengan istilah prosedur kerja.

#### **E.4. Hubungan Kemampuan Pegawai Dengan Kualitas Pelayanan**

Salah satu ciri organisasi modern adalah penggunaan sumber daya manusia yang lebih efektif. Karena itu pimpinan organisasi harus sepenuhnya menyadari bahwa tujuan organisasi akan tercapai lebih efektif dan efisien apabila kemampuan pegawainya memadai. Kemampuan seorang pegawai tergantung pada tinggi rendahnya tingkat ketrampilan dan pengetahuan yang dimiliki. Dengan kemampuan kerja yang tinggi akan diperoleh hasil kerja yang bermutu sehingga tujuan yang ingin dicapai instansi tersebut bisa diperoleh dengan mudah dan dalam pelaksanaannya akan sangat baik serta akan menghasilkan kualitas pelayanan yang maksimal bagi konsumennya.

Jika kemampuan pegawai rendah, tentunya kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan konsumennya. Sebaliknya, jika seorang pegawai memiliki kemampuan yang tinggi dalam memberikan pelayanan yang baik akan tercapai. Sebagai pelaksana haruslah memiliki tingkat kemampuan yang tinggi dengan demikian pelayanan yang diberikan akan terus berkualitas sesuai dengan harapan konsumen.

#### **E.5. Hubungan Antara Prosedur Pelayanan Dengan Kualitas Pelayanan**

Adapun hubungan antara prosedur pelayanan dengan kualitas pelayanan adalah kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berorientasi pada kepuasan pelanggan maka untuk mencapai adanya kepuasan pelanggan dalam melakukan pelayanan seorang pegawai senantiasa berpegang pada prosedur pelayanan yang berorientasi pada hasil dan manfaat untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan yang diharapkan oleh pelanggan.

Berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan pembuatan KTP di kecamatan Purwodadi maka prosedur pelayanannya memerlukan perhatian terhadap kesediaan untuk memberikan pelayanan yang tepat waktu sesuai dengan standar yang berlaku, serta adanya prosedur yang jelas dan terbuka dimana diperlukan pada suatu pemusatan perhatian pada bagaimana cara-cara pekerjaan diselesaikan dan bukan sekedar pada apa yang diselesaikan. Dengan adanya prosedur pelayanan yang tidak rumit, cepat dan tepat, tentunya kualitas pelayanan akan tercapai.

## **E.6. Hubungan Antara Kemampuan Pegawai Dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan**

Setiap organisasi termasuk dalam lingkungan pemerintahan mempunyai pelanggan yang harus dilayani dengan sebaik mungkin sehingga menjadi pelanggan yang layak karena kepuasan yang dialaminya. Masyarakat tidak ingin menemukan pelayanan yang lambat, berbelit-belit, serta prosedur yang tidak jelas. Hal ini akan membuat pelanggan enggan untuk berurusan dengan birokrasi pemerintah. Hal itu menjadi salah satu penyebab terjadinya pemborosan atau inefisiensi, sikap-sikap yang merupakan perilaku disfungsional harus dihilangkan melalui pembinaan apabila mungkin, tetapi dengan penerapan sanksi organisasional apabila nyata-nyata diperlukan.

Kemudahan dalam memberikan proses pelayanan yang memberikan pelayanan atau berhadapan langsung dengan masyarakat, sikap positif tersebut merupakan bukti bahwa aparat memiliki kemampuan yang memadai dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga nantinya akan mampu menciptakan suasana kerja yang enak dan terasa aman sehingga pelayanan dapat berlangsung dengan lancar dan masyarakat akan memperoleh kepuasan dari pelayanan sehingga masyarakat tidak akan malas untuk mengurus kepentingannya yang berkaitan dengan organisasi pemerintah.

Apabila dalam sebuah prosedur pelayanan dari para aparat pemberi pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan normatif yang ditetapkan dan diinginkan para pelanggan akan tetapi kualitas pelayanan yang dicapai tidak maksimal kemungkinan besar tidak ada hubungan yang jelas antara proses pelayanan yang

diberikan sudah maksimal tetapi proses pelayanan dan kemampuan pegawai tidak sesuai dengan ketentuan normatif dan apa yang diinginkan oleh para masyarakat ini juga menunjukkan tidak ada hubungan antara proses pemberi layanan dan kemampuan pegawai dengan kualitas pelayanan.

Adanya kualitas pelayanan yang sudah optimal dan kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan positif sangatlah diinginkan masyarakat yang mengurus pelayanan pembuatan KTP di kantor kecamatan Purwodadi, dimana hal ini menunjukkan secara bersama-sama adanya hubungan antara prosedur pelayanan serta kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan.

#### **F. Hipotesis**

1. Ada hubungan positif antara kemampuan pegawai (X1) dengan kualitas pelayanan (Y) pembuatan KTP di kantor kecamatan Purwodadi
2. Ada hubungan positif antara prosedur pelayanan (X2) dengan kualitas pelayanan (Y) pembuatan KTP di kantor kecamatan Purwodadi
3. Ada hubungan positif antara kemampuan pegawai (X1) dan prosedur pelayanan (X2) dengan kualitas pelayanan (Y) pembuatan KTP di kantor kecamatan Purwodadi

#### **G. Definisi Konseptual**

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi masyarakat dari pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi, baik pelayanan dalam bentuk produk ataupun jasa dengan proses pelayanan yang

lebih responsif, kadar obyektivitas tinggi, tepat waktu dan mampu memenuhi kebutuhannya sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan tersebut.

## 2. Tingkat Kemampuan Pegawai

Kemampuan pegawai adalah penguasaan berbagai satuan pengetahuan dan keterampilan dari seorang pegawai untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan baik

## 3. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah tahap-tahap yang harus ditempuh oleh seseorang atau badan dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), mulai dari tahap permohonan pendaftaran sampai dengan tahap penyerahan Kartu Tanda Penduduk (KTP) kepada pemohon.

## **H. Definisi Operasional**

Definisi operasional adalah pengolahan konsep-konsep yang berupa abstraksi dengan kata-kata menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan diuji kebenarannya oleh orang lain. (Koenjaraningrat, 1986:23)

Definisi operasional dalam penelitian ini adalah

### 1. Kualitas Pelayanan (Y)

Dalam penelitian ini, indikator yang dapat dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan adalah:

#### a. Ketampakan Fisik (*Tangible*)

- Fasilitas fisik yang menunjang

#### b. Kemudahan Akses

- Kemudahan untuk informasi yang jelas

c. Kecepatan Layanan

- Tingkat kecepatan dalam memberikan pelayanan
- Tingkat kemampuan untuk menyajikan pelayanan yang telah dijanjikan

d. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

- Pemberian pelayanan yang sama terhadap pelanggan
- Tidak bersikap diskriminasi dalam memberikan pelayanan

e. Ketepatan waktu

- Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku

f. Ekonomis

- Kewajaran biaya untuk memperoleh pelayanan
- Biaya pelayanan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku

g. Kenyamanan

- Tingkat kenyamanan yang ditimbulkan dalam pelayanan

2. Kemampuan Pegawai (X1)

Dalam penelitian ini, indikator yang dapat dipakai untuk mengukur kemampuan pegawai adalah:

a. Kemampuan Konseptual

- Kemampuan dalam menguasai pekerjaannya
- Kemampuan untuk menerima dan menganalisa informasi dari luar maupun dari dalam lingkungan organisasi
- Kemampuan untuk mengatasi pertentangan atau konflik

b. Kemampuan Hubungan Antar Manusia

- Kemampuan untuk menciptakan atau menjaga hubungan pribadi
- Kemampuan untuk menjalankan komunikasi dengan pegawai lainnya
- Responsivitas pegawai terhadap kebutuhan pelanggan

c. Kemampuan Teknis

- Kemampuan untuk mengoperasikan peralatan yang ada
- Kemampuan untuk menggunakan pengetahuannya dalam melakukan dan memberikan pelayanan

3. Prosedur Pelayanan (X2)

Dalam penelitian ini, indikator yang digunakan untuk mengukur prosedur pelayanan adalah:

a. Kelancaran arus pekerjaan

- Kecepatan proses prosedur pelayanan
- Tingkat kelancaran proses prosedur pelayanan

b. Efisiensi prosedur pelayanan

- Tingkat relevansi biaya yang dibebankan dengan ketentuan prosedur yang berlaku
- Tingkat relevansi biaya yang dibebankan dengan pelayanan yang diberikan

c. Kesederhanaan dan kemudahan prosedur

- Tingkat kesederhanaan prosedur pelayanan
- Tingkat kemudahan prosedur pelayanan
- Tingkat kesesuaian prosedur pelayanan

## I. Metode Penelitian

- § Tipe penelitian: Tipe eksplanatory research
- § Locus penelitian: Kantor Kecamatan Purwodadi
- § Populasi: Masyarakat pemohon KTP di Kantor Kecamatan Purwodadi
- § Teknik Pengambilan Sampel: Teknik Accidental Sampling
- § Perhitungan Sampel: Menggunakan Rumus Slovin

Rumusnya adalah sbb:

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

- § Jumlah Sampel: 50 orang
- § Sumber Data: Data Primer dan Data Sekunder
- § Analisa Data: Kuantitatif

## G. Pengujian Hipotesis

- Koefisien Korelasi Rank Kendal  
untuk menguji hipotesis minor, X1 dan Y serta X2 dan Y.
- Koefisien Konkordasi Kendall (W)  
untuk mengukur derajat asosiasi X1 dan X2 secara bersama-sama terhadap Y.
- Koefisien Determinasi  
untuk mengetahui persentase pengaruh X1 dan X2 serta bersama-sama mempengaruhi Y

## H. Hasil Penelitian dan Kesimpulan

- Variabel X1 dengan Y terdapat hub. positif yang sangat signifikan dengan koefisien korelasi sebesar 0,291 dan sig sebesar 0,002. Oleh karena itu sig sebesar  $0,002 < 0,01$ .
- Maka hipotesis diterima yaitu : ada hubungan yang positif dan signifikan antara X1 dengan Y, taraf kepercayaan 99%.
- Besar pengaruh yg disumbangkan X1 terhadap Y yaitu 8,47% dan sisanya 91,53% adalah pengaruh dari faktor lain
- Variabel X2 dengan Y terdapat hub. positif yang sangat signifikan dengan koefisien korelasi sebesar 0,327 dan sig sebesar 0,001. Oleh karena itu sig sebesar  $0,001 < 0,01$ .
- Maka hipotesis diterima yaitu : ada hubungan yang positif dan signifikan antara X2 dengan Y, taraf kepercayaan 99%.
- Besar pengaruh yg disumbangkan X2 terhadap Y yaitu 10,69% dan sisanya 89,91% adalah pengaruh dari faktor lain
- Variabel X1 dan X2 dengan Y terdapat hub. positif yang sangat signifikan dengan koefisien konkordasi kendall (W) sebesar 0,923 , dan setelah ditransformasikan ke Chi Square menghasilkan Chi value sebesar 92,280 dengan sig. 0,000.
- Sedangkan sig sebesar  $0,000 < 0,01$ , maka hipotesis diterima yaitu : ada hubungan yang positif dan signifikan antara X1 dan X2 secara simultan terhadap Y, taraf kepercayaan 99%.

## **I. Saran**

Berkaitan dengan temuan-temuan yang diperoleh dari hasil penelitian yang telah dikemukakan dalam kesimpulan, berikut disajikan saran-saran dengan harapan dapat bermanfaat bagi pihak yang terkait dan bagi penelitian selanjutnya.

Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebaiknya dalam menentukan batas waktu penyelesaian pembuatan KTP dilakukan secara ketat oleh para pegawai sehingga masyarakat yang dilayani tidak merasa diabaikan. Selain itu biaya yang dikeluarkan dalam pembuatan KTP tidak memberatkan masyarakat pemohon KTP.
2. Kemampuan pegawai dapat lebih ditingkatkan melalui berbagai cara antara lain dengan memberikan pelatihan dan ketrampilan secara lebih intensif, meningkatkan kecepatan distribusi informasi ke bagian-bagian terkait, dan meningkatkan pengetahuan umum sehingga pegawai memiliki wawasan yang cukup saat berhadapan dengan segenap lapisan masyarakat yang beragam, khususnya dalam memberikan pelayanan dalam pembuatan KTP. .
3. Agar prosedur pelayanan dapat dipahami dengan mudah oleh masyarakat pemohon KTP, sebaiknya dilakukan pengurangan atau pemotongan prosedur yang dianggap tidak perlu.