



**ANALISIS KEPUASAN PENYELENGGARAAN PENERBITAN E-KTP DI
TEMPAT PEREKAMAN DATA KEPENDUDUKAN (TPDK)
DISDUKCAPIL KECAMATAN SEMARANG BARAT**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan

Pendidikan Strata 1

**Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun

Nama : Elisabeth Kezia Devantie

NIM : 14020114120044

**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2018

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Elisabeth Kezia Devantie
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020114120044
3. Tempat / Tanggal Lahir : Semarang, 29 April 1996
4. Program : S1 Reguler FISIP-Undip
5. Jurusan / Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
6. Alamat : Jalan Kumudasmoro Utara 3 No 1 Rt 02/Rw
07

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi/TA) yang saya tulis berjudul :

“Analisis Kepuasan Penyelenggaraan Penerbitan e-KTP di Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat”

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, Maret 2018

Pembuat Pernyataan;

Elisabeth Kezia Devantie

NIM 14020114120044

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : “Analisis Kepuasan Penyelenggaraan Penerbitan e-KTP di Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat”

Nama Penyusun : Elisabeth Kezia Devantie

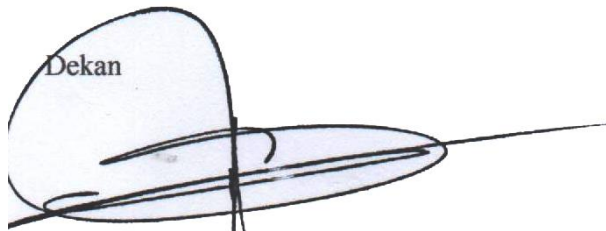
NIM : 14020114120044

Program Studi : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

Semarang, Maret 2018

Dekan



Dr. Sunarto, M.Si
NIP 19660727 199203 1 001

Wakil Dekan I



Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si
NIP19610510 198902 1 002

Dosen Pembimbing :

1. Drs. Herbasuki Nurcahyanto, MT

(.....)

Dosen Penguji Skripsi :

1. Dr. Hartuti Purnaweni, MPA

(.....)

2. Dra Susi Sulandari, M.Si

(.....)

3. Drs. Herbasuki Nurcahyanto, MT

(.....)

MOTTO

“All our dreams can come true, if we have the courage to pursue them”

-Walt Disney

“Segala perkara dapat kutanggung di dalam DIA yang memberi kekuatan kepadaku.”

Filipi 4:13

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan untuk:

- 1. Kedua orangtua tercinta, terimakasih atas doa dan kasih sayangnya.*
- 2. Dosen Pembimbing, Bapak Drs. Herbasuki Nurcahyanto, MT yang selalu memberikan bimbingan dan arahnya.*
- 3. Teman-teman jurusan Administrasi Publik yang selalu berbagi ilmu dan pengalamannya.*
- 4. Almamater*

ABSTRAK

**Judul : Analisis Kepuasan Penyelenggaraan Penerbitan e-KTP di Tempat
Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan
Semarang Barat**
Nama : Elisabeth Kezia Devantie
NIM : 14020113120011
Jurusan :Administrasi Publik

Peningkatan kualitas pelayanan publik diperlukan agar terpenuhinya kepuasan masyarakat terhadap layanan sesuai yang diharapkan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan anggota masyarakat terkait layanan pengguna jasa e-KTP dalam proses penyelenggaraan penerbitan e-KTP serta dimensi yang perlu ditingkatkan untuk menambah kepuasan terhadap mutu pelayanan di TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat. Penulis menggunakan tipe penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 97 responden pengguna jasa pelayanan penerbitan e-KTP di TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat. Penelitian ini menggunakan pengukuran kepuasan melalui 6 dimensi pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *communication* dengan membandingkan antara kinerja (X) dan harapan (Y) yang menimbulkan perasaan puas atau tidak puas. Hasil penelitian menunjukkan terdapat tiga dimensi dengan tiga faktor penentu kualitas pelayanan yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan masyarakat memiliki tingkat harapan tinggi, namun tingkat kinerjanya rendah sehingga dapat dikatakan kurang memuaskan. Ketiga dimensi tersebut yaitu: *Responsiveness*, yang didalamnya terdapat faktor kecepatan pelayanan, *Assurance*, yang didalamnya terdapat faktor keramahan dan kesopanan pegawai, *Communication*, yang didalamnya terdapat faktor kemudahan untuk mendapatkan informasi. Keenam dimensi kualitas pelayanan dengan 19 faktor memiliki rata-rata tingkat kinerja sebesar 2,74 dan tingkat harapan sebesar 3,48 dengan tingkat kesesuaian sebesar 78,69 sehingga tergolong pada kategori memuaskan.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Ketampakan, Kehandalan, Responsivitas, Keamanan, Empati, Komunikasi

ABSTRACT

Title : *Analysis of Satisfaction in Issuing e-ID Cards at Population Data Recording Center (TPDK) Disdukcapil West Semarang Sub District*

Name : *Elisabeth Kezia Devantie*

NIM : *14020114120044*

Department : *Public Administration*

Enhancing the quality of public services is needed to fulfill the satisfaction of society to the service as expected. Satisfaction is the level of one's feelings after comparing perceived performance with expectations. This research aims to determine the level of satisfaction of community members related to e-ID card service users in the process of organizing e-ID card publishing and dimensions that need to be improved to increase satisfaction on the quality service at TPDK in Disdukcapil West Semarang Sub District. The author uses quantitative research type by the number of samples as many as 97 respondents as services users at TPDK in Disdukcapil West Semarang Sub District. This research uses the measurement of satisfaction through the 6 dimensions i.e. tangible services, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and communication by comparing performance (X) and expectations (Y) that raise the feeling of satisfaction or dissatisfaction. The results showed there were three dimensions with three determinants of service quality which are considered important in determining the satisfaction level of society. Which has high expectations, but the level of performance is low so that, it can be said to be less satisfactory and unsatisfactory. The three dimensions: Responsiveness, which includes a factor of quick service, Assurance, including the factor of friendliness and courtesy, Communication officers, including the factor of easement in getting information. The quality of six dimensions with 19 factors has an average of performance level 2.74 and the level of hope 3.48 with the rate of conformity of 78.69 which is categorized satisfactfactory

Keywords: *Public Service, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Communication*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Analisis Kepuasan Penyelenggaraan Penerbitan e-KTP di Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat. Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai syarat guna menyelesaikan pendidikan Strata I (SI) pada Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Penulis menyadari bahwa dari awal penelitian hingga selesainya penelitian ini banyak mendapatkan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr Yos Johan Utama, S.H. M.Hum selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Bapak Dr. Sunarto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Dr. Hardi Warsono, M.TP selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Publik.
4. Bapak Drs. Herbasuki Nurcahyanto, MT selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar memberikan arahan dan bimbingan secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian dan menyusun skripsi dengan baik dan benar.
5. Ibu Dr. Hartuti Purnaweni, MPA selaku Dosen Wali yang telah memberikan nasihat dan arahnya selama menjadi mahasiswa Administrasi Publik

6. Ibu Dra Susi Sulandari, M.Si selaku Dosen Penguji atas masukan dan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Bapak dan Ibu Dosen Departemen Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama masa perkuliahan
8. Seluruh Pegawai TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat yang telah meluangkan waktunya dan kesediaannya dalam membantu penulis mengumpulkan data, terkhusus untuk Bapak Heri yang sejak awal hingga akhir penelitian bersedia membantu memberikan arahan, bimbingan,serta motivasi untuk segera menyelesaikan skripsi
9. Kedua orang tua penulis dan seluruh keluarga besar yang telah memberikan doa, arahan, dukungan, kasih sayang, motivasi untuk penulis menyelesaikan skripsi ini serta pelajaran hidup yang akan menjadi bekal penulis di masa depan
10. Sahabat-sahabat serta teman seperjuangan selama masa perkuliahan yang selalu memberikan dukungan, kritikan, masukan, keceriaan, kegembiraan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi, Munna Rafika, Oktrianita Rizkiani, Chintia Puja Dewi, Pricilia Dwi, Bela Veda, Atika Indah, Agriani Junita, Ivanna Rantansari, dan Dina Ismira
11. Teman-teman PSM UNDIP yang selalu memberikan semangat, keceriaan, tawa canda, susah senang nyanyi bareng-bareng, dan pengalaman serta pelajaran yang sangat berharga untuk penulis terkhusus Debby, Ines, Clarisa, Vero, Dita, Asnia, dan teman-teman Batch 41-45, terimakasih atas dukungannya

12. Semua pihak yang turut membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih banyak semoga Tuhan membalas kebaikan kalian semua

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna, sehingga masukan maupun saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan selanjutnya. Penulis mohon maaf jika dalam proses pembuatan skripsi ini penulis melakukan banyak kesalahan. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan dipergunakan dengan sebaik-baiknya.

Semarang, Maret 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Manfaat Teorits.....	12
1.4.2 Manfaat Praktis	13
1.5 Kajian Teori/Konsep.....	14
1.5.1 Penelitian Terdahulu.....	14
1.5.2 Administrasi Publik	19
1.5.3 Manajemen Publik.....	27
1.5.4 Pelayanan Publik	29
1.5.5 Teori GAP	36
1.5.6 Teori Kepuasan.....	41
1.6 Operasionalisasi Konsep.....	50
1.6.1 Definisi Konseptual	50
1.6.2 Definisi Operasional.....	50

1.7 Metode Penelitian	53
1.7.1 Tipe Penelitian.....	53
1.7.2 Populasi dan Sampel.....	55
1.7.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	55
1.7.4 Sumber Data	57
1.7.5 Skala Pengukuran	57
1.7.6 Teknik Pengumpulan Data	59
1.7.7 Instrumen Penelitian	60
1.7.8 Teknik Analisis Data	62
BAB II DESKRIPSI SUBJEK/OBJEK PENELITIAN	68
2.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.....	68
2.1.1 Visi dan Misi.....	68
2.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi.....	69
2.1.3 Kode Etik Pegawai.....	71
2.1.4 Maklumat Pelayanan.....	72
2.1.5 Landasan Operasional.....	72
2.1.6 Stuktur Organisasi.....	74
2.1.7 Produk Layanan	76
2.2 Gambaran Umum Kecamatan Semarang Barat	78
2.2.1 Keadaan Geografi	79
2.2.2 Keadaan Demografi	79
2.2.3 Sarana dan Prasarana	82
BAB III ANALISIS DAN INTERPRETASI HASIL PENELITIAN	84
3.1 Identifikasi responden	84
3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	87
3.2.1 Uji Validitas	87
3.2.2 Uji Reliabilitas	90
3.3 Harapan dan Kinerja Pelayanan Penerbitane-KTP di TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat	93
3.3.1 <i>Tangible</i>	93
3.3.1.1 Kelengkapan Sarana dan Prasarana.....	94

3.3.1.2 Kebersihan Ruang Tunggu	96
3.3.1.3 Kenyamanan Ruang Tunggu	98
3.3.1.4 Kerapian Penampilan Pegawai	100
3.3.2 <i>Reliability</i>	103
3.3.2.1 Kemampuan Pegawai dalam Menggunakan Alat Bantu	103
3.3.2.2 Kecermatan Pegawai	105
3.3.2.3 Kemampuan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Tepat Waktu	107
3.3.2.4 Kesederhanaan Prosedur Pelayanan	110
3.3.3 <i>Responsiveness</i>	114
3.3.3.1 Kejelasan Pegawai dalam memberikan Informasi	114
3.3.3.2 Kecepatan Pelayanan Penerbitan e-KTP	116
3.3.3.3 Kecepatan/Ketanggapan Pegawai Merespon Keluhan.....	119
3.3.4 <i>Assurance</i>	121
3.3.4.1 Keramahan dan Kesopanan Pegawai.....	122
3.3.4.2 Keamanan Pelayanan.....	124
3.3.4.3 Tanggung Jawab Pegawai	125
3.3.5 <i>Emphaty</i>	128
3.3.5.1 Kesabaran Pegawai.....	128
3.3.5.2 Perhatian/Kepedulian Pegawai.....	130
3.3.5.3 Keadilan Pegawai	131
3.3.6 <i>Communication</i>	134
3.3.6.1 Kemudahan Mendapatkan Informasi.....	134
3.3.6.2 Kemudahan Kontak dengan Pegawai	136
3.4 Pembahasan Hasil Penelitian	139
3.4.1 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan/Kesesuaian Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Pengguna Jasa.....	139
3.4.2 Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa	141
BAB IV PENUTUP	154
4.1 Kesimpulan	154
4.2 Saran	159
DAFTAR PUSTAKA	164

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Teori GAP dan Penyebabnya.....	40
Tabel 1.2 Interval Tingkat Kepuasan Masyarakat	59
Tabel 2.1 Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin.....	79
Tabel 2.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Usia.....	80
Tabel 2.3 Rekapitulasi Jumlah Penduduk Wajib e-KTP (Bulanan).....	81
Tabel 2.4 Sarana dan Prasarana Semarang Barat.....	83
Tabel 3.1 Identifikasi Responden.....	85
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Kenyataan/Kinerja	88
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kepentingan/Harapan.....	89
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja/Kenyataan.....	91
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Harapan	92
Tabel 3.6 Penilaian Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan (Harapan) Pelayanan Penerbitan e-KTP di TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat atas Kelengkapan Sarana dan Prasarana	94
Tabel 3.7 Penilaian Tingkat Kinerja Pelayanan dan Tingkat Kepentingan (Harapan) Pelayanan Penerbitan e-KTP di TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat atas Kebersihan Ruang Tunggu.....	97
Tabel 3.8 Penilaian Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan (Harapan) Pelayanan Penerbitan e-KTP di TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat atas Kenyamanan Ruang Tunggu.....	98
Tabel 3.9 Penilaian Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan (Harapan) Pelayanan Penerbitan e-KTP di TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat atas Kerapian Penampilan Pegawai	100
Tabel 3.10 Tingkat Kesesuaian antara Kinerja Pelayanan dengan Harapan Masyarakat Pengguna Jasa Pelayanan Penerbitan e-KTP atas Dimensi <i>Tangible</i>	102
Tabel 3.11 Penilaian Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan (Harapan) Pelayanan Penerbitan e-KTP di TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat atas Kemampuan Pegawai dalam Menggunakan Alat Bantu	104

Tabel 3.12 Penilaian Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan (Harapan) Pelayanan Penerbitan e-KTP di TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat atas Kecermatan Pegawai.....	106
Tabel 3.1.3 Penilaian Tingkat Kinerja Pelayanandan Tingkat Kepentingan (Harapan) Pelayanan Penerbitan e-KTP di TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat atas Kemampuan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Tepat waktu	108
Tabel 3.1.4 Penilaian Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan (Harapan) Pelayanan Penerbitan e-KTP di TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat atas Kesederhanaan Prosedur Pelayanan	111
Tabel 3.15 Tingkat Kesesuaian antara Kinerja Pelayanan dengan Harapan Masyarakat Pengguna Jasa Pelayanan Penerbitan e-KTP atas Dimensi <i>Reliability</i> ..	113
Tabel 3.16 Penilaian Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan (Harapan) Pelayanan Penerbitan e-KTP di TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat atas Kejelasan Pegawai dalam Memberikan Informasi	115
Tabel 3.1.7 Penilaian Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan (Harapan) di TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat atas Kecepatan Pelayanan Penerbitan e-KTP	117
Tabel 3.1.8 Penilaian Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan (Harapan) Pelayanan Penerbitan e-KTP di TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat atas Kecepatan/Ketanggapan Pegawai dalam Merespon Keluhan.....	119
Tabel 3.1.9 Tingkat Kesesuaian antara Kinerja Pelayanan dengan Harapan Masyarakat Pengguna Jasa Pelayanan Penerbitan e-KTP atas Dimensi <i>Responsiveness</i>	121
Tabel 3.20 Penilaian Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan (Harapan) Pelayanan Penerbitan e-KTP di TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat atas Keramahan Pegawai.....	122
Tabel 3.21 Penilaian Tingkat Kepuasan Kinerja dan Tingkat Kepentingan (Harapan) Pelayanan Penerbitan e-KTP di TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat atas Keamanan Pelayanan (Tempat Parkir dan Peran Pegawai)	124
Tabel 3.22 Penilaian Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan (Harapan) Pelayanan Penerbitan e-KTP di TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat atas Tanggung Jawab Pegawai.....	126

Tabel 3.23 Tingkat Kesesuaian antara Kinerja Pelayanan dengan Harapan Masyarakat Pengguna Jasa Pelayanan Penerbitan e-KTP atas Dimensi <i>Assurance</i> ..	127
Tabel 3.24 Penilaian Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan (Harapan) Pelayanan Penerbitan e-KTP di TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat atas Kesabaran Pegawai	129
Tabel 3.25 Penilaian Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan (Harapan) Pelayanan Penerbitan e-KTP di TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat atas Perhatian/Kepedulian Pegawai terhadap Masyarakat Pengguna Jasa	130
Tabel 3.26 Penilaian Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan (Harapan) Pelayanan Penerbitan e-KTP di TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat atas Keadilan (Perlakuan Sama) Pegawai	132
Tabel 3.27 Tingkat Kesesuaian antara Kinerja Pelayanan dengan Harapan Masyarakat Pengguna Jasa Pelayanan Penerbitan e-KTP atas Dimensi <i>Empathy</i>	133
Tabel 3.28 Penilaian Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan (Harapan) Pelayanan Penerbitan e-KTP di TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat atas Kemudahan untuk Mendapatkan Informasi.....	135
Tabel 3.29 Penilaian Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan (Harapan) Pelayanan Penerbitan e-KTP di TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat atas Kemudahan Kontak dengan Pegawai	137
Tabel 3.30 Tingkat Kesesuaian antara Kinerja Pelayanan dengan Harapan Masyarakat Pengguna Jasa Pelayanan Penerbitan e-KTP atas Dimensi <i>Communication</i>	139
Tabel 3.31 Rekapitulasi Perhitungan Tingkat Kepuasan antara Kinerja Pelayanan dengan Harapan Masyarakat Pengguna Jasa.....	140

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>The Conceptual Model of Service Quality</i> (Konseptual Model Kualitas Pelayanan).....	39
Gambar 1.2 Bagan Kerangka Pikir	49
Gambar 1.3 Diagram Kartesius.....	66
Gambar 2.1 Pembagian Wilayah Adminduk Kota Semarang.....	68
Gambar 2.2 Struktur Organisasi.....	74
Gambar 2.3 Alur Permohonan Pelayanan Adminduk.....	77
Gambar 2.4 Peta Administratif	78
Gambar 3.1 Diagram Kartesius Kepuasan Masyarakat di TPK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat	149

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Surat Ijin Penelitian

Lampiran II Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran III Kuesioner Penelitian

Lampiran IV Tingkat Kinerja Pelaksanaan Pelayanan

Lampiran V Tingkat Kepentingan / Harapan Masyarakat

Lampiran VI Dokumentasi Penelitian