

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pembukaan Undang-Undang dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 yang telah diamandemen mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum. Amanat tersebut mengandung makna bahwa negara wajib untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar rakyat atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

Memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi utama pemerintah, dan dalam memberikan pelayanan tersebut pemerintah harus terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Antara Pemerintah dan rakyat memiliki hubungan layaknya produsen dan konsumen, dimana pemerintah sebagai produsen dan rakyat menjadi konsumen. Dalam hubungan ini rakyat berkepentingan, kemudian pemerintah mengakui, menghormati dan memenuhi.<sup>1</sup> Oleh karena itu, kewajiban pemerintah adalah untuk menyelenggarakan pelayanan publik dengan sebaik-baiknya sehingga memberikan kepuasan yang optimal kepada rakyat.

---

<sup>1</sup> Ndraha.1997. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Bina Aksara. Hlm 81

Pada dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum memenuhi hasil yang diharapkan masyarakat. Hal tersebut ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah.

Rendahnya kualitas layanan publik umumnya dipengaruhi berbagai faktor. Faktor *gap* atau kesenjangan antara harapan konsumen dan kenyataan akan layanan (produsen) menjadi faktor penyebab rendahnya kualitas layanan. Selain itu, kelemahan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara disisi lain, telah terjadi pergeseran nilai dan tatanan baru masyarakat Indonesia yang dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh berbagai kemajuan dibidang ilmu pengetahuan, informasi, teknologi, komunikasi, transportasi, dan lain sebagainya.

Dengan adanya perubahan yang begitu cepat terhadap tatanan baru dan pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang berkelanjutan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk mewujudkan tujuan pembangunan nasional tersebut diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi dan acuan yang mampu mewujudkan sistem

penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik sekaligus mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.

Pelayanan publik yang dilakukan pemerintah menyangkut banyak bidang seperti kesehatan, kesejahteraan sosial, pelayanan perijinan, dan lain-lain. Peranan pemerintah dalam pelayanan publik semakin penting, hal ini karena permintaan pelayanan publik semakin meningkat baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>2</sup> Salah satu pelayanan publik yang diatur dalam perundang-undangan yaitu pelayanan di bidang administrasi kependudukan, diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan yang menyebutkan pada pasal 1 bahwa:

“Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui program pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.”

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan dinas yang bertugas melaksanakan urusan pemerintahan di bidang pelayanan dalam urusan administrasi

---

<sup>2</sup> Undang undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Pelayanan publik yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten salah satunya adalah pelayanan pembuatan e-KTP. Secara sederhana, e-KTP berasal dari kata electronic-KTP, atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau sering disingkat e-KTP. Lebih rincinya, menurut situs resmi e-KTP, KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada basis data kependudukan nasional.

Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya (Pasal 13 UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Penduduk). Penerapan KTP berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) telah sesuai dengan pasal 6 Perpres No.26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional Jo Perpres Nomor 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas perpres No. 26 Tahun 2009.

Pelayanan pembuatan KTP tercantum pada Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Klaten Nomor 5 Tahun 2007 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Klaten dan Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 8 Tahun 2007 tentang Retribusi Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Klaten, maka pelaksanaan program

KTP gratis telah memiliki pijakan regulatif. KTP merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti dari yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku diseluruh Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan syarat yang sudah ditetapkan. Diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat. Masih banyak yang harus di koreksi dari pelayanan publik di Indonesia ini dan tidak menutup kemungkinan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menjadi salah satu organisasi pemerintah yang menjadi pelaksana pembuatan E-KTP.

Selama ini pemerintah selalu mengumandangkan bahwa aparatur pemerintah merupakan abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat, sudah jelas bahwa tugas utama dari aparatur pemerintah yaitu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Tetapi dalam memberikan pelayanan publik, pandangan para aparatur terhadap kekuasaan yang sangat kuat telah membuat birokrasi menjadi jauh dari misinya untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik. Birokrasi dan para pejabatnya lebih menempatkan dirinya sebagai penguasa daripada sebagai pelayan masyarakat. Hal tersebut mengakibatkan sikap dan perilaku birokrasi dalam pelayanan publik cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat. Kualitas pelayanan publik sering terjadi diskriminasi bergantung pada kedekatannya dengan elit birokrasi dan politik. Hal seperti ini sering mengusik rasa

keadilan dalam masyarakat yang merasa diperlakukan secara tak wajar oleh birokrasi publik.<sup>3</sup>

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Dalam kaitan dengan hal ini maka kualitas pelayanan publik harus dilakukan secara terus menerus. Semakin tinggi kualitas pelayanan dalam bentuk barang publik maka kehidupan masyarakat akan lebih baik, artinya tidak ada hambatan dalam penerimaan pelayanan publik yang dapat mempengaruhi aktivitasnya di kehidupan sehari-hari.

Kabupaten Klaten merupakan salah satu daerah yang sering diberitakan dan mengalami berbagai permasalahan dalam pelayananan di bidang administratif kependudukan. Permasalahan yang sering diberitakan dan menjadi sorotan antara lain blangko yang habis padahal sudah banyak warga yang datang untuk mendapatkan pelayanan tersebut. Selain itu, terdapat 63.000 warga Klaten yang telah melakukan rekam data baik di kantor kecamatan masing-masing maupun di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten tetapi baru 18.452 orang yang datanya sudah tervalidasi oleh pusat dan dapat melakukan pencetakan, dan sisanya sekitar 45.000 orang belum bisa dilakukan pencetakan karena belum tervalidasi. Terhambatnya pencetakan juga karena fasilitas alat pencetakan e-KTP serta sumber daya manusia untuk melayani kurang memadai sehingga menghambat proses pencetakan e-KTP.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik..* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. Hlm 2

<sup>4</sup> <http://klaten.sorot.co/berita-3338.html>

Sesuai hal tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat mengenai jasa publik di bidang administratif kependudukan belum tercukupi karena tidak semua masyarakat mendapatkan e-KTP sesuai yang mereka harapkan, sehingga kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten masih dipertanyakan. Sebagai pemberi pelayanan publik yang keberadaannya berhubungan langsung dengan masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten seharusnya memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat.

Berikut adalah jumlah e-KTP yang dicetak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten pada tahun 2017:

Tabel 1.1  
Jumlah e-KTP yang Dicetak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten Tahun 2017  
(Termasuk Kiriman dari Kantor Kecamatan)

| No | Bulan     | Jumlah |
|----|-----------|--------|
| 1  | Januari   | 7301   |
| 2  | Febuari   | 6679   |
| 3  | Maret     | 7403   |
| 4  | April     | 6510   |
| 5  | Mei       | 5877   |
| 6  | Juni      | 3949   |
| 7  | Juli      | 6425   |
| 8  | Agustus   | 7647   |
| 9  | September | 6047   |
| 10 | Oktober   | 7204   |
| 11 | November  | 7769   |
| 12 | Desember  | 6571   |

Sumber: Data Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten 2017

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan aparatur pemerintah, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, melalui survei kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Penelitian ini dilakukan dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten pada bulan Maret-April 2018.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk menulis penelitian dengan judul “Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten (Pelayanan Pembuatan e-KTP)”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka perlu kiranya Penulis merumuskan permasalahan yang penulis anggap penting dengan maksud agar Penulis memperoleh gambaran yang jelas tentang masalah yang akan Penulis bahas. Adapun rumusan permasalahannya adalah sebagai berikut:

Bagaimana Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik yang diberikan oleh di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten dalam melayani pembuatan e-KTP dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten?

### **1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan adalah sebagai berikut:

Untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik yang diberikan oleh di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten dalam melayani pembuatan e-KTP melalui Nilai Konversi IKM berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten.

#### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

##### **1.3.2.1 Manfaat Teoritis**

Memberikan kontribusi pengetahuan dan keilmuan khususnya kajian tentang Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten (Pelayanan Pembuatan e-KTP).

##### **1.3.2.2 Manfaat Praktis**

###### **1. Bagi Penulis**

Menerapkan ilmu yang telah diperoleh dari pembelajaran di Universitas Diponegoro kedalam praktek yang sebenarnya.

## 2. Bagi Universitas Diponegoro

Menambah referensi pada perpustakaan FISIP Universitas Diponegoro, serta bermanfaat bagi pembaca khususnya kepada mahasiswa Universitas Diponegoro, yang dapat dijadikan kajian lebih lanjut.

### **1.4 Kerangka Teori**

#### **1.4.1 Penelitian Sebelumnya**

Penelitian sebelumnya ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian sebelumnya, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian terkait pelayanan publik sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Hasil penelitian sebelumnya yang relevan dalam menunjang penelitian ini adalah:

##### 1. Retno Kurnia Imsany (2014)

Retno Kurnia Imsany telah menulis sebuah penelitian dengan judul “ANALISIS KINERJA PEGAWAI DISPENDUKCAPIL DALAM MELAYANI PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI KOTA SURAKARTA”. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif dan membahas faktor-faktor apa saja yang mendorong dan yang menghambat tingkat kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil. Hasil dari penelitian ini adalah kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dalam melayani pembuatan akta kelahiran sudah cukup

baik, tetapi yang menjadi kendala adalah kurangnya pegawai dalam pelayanan administrasi dan lingkungan kerja pegawai terutama di bidang pencatatan sipil yang kurang kondusif.

Dengan demikian penelitian ini memiliki kesamaan yaitu mengkaji bidang pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, tetapi memiliki perbedaan dimana penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Locus penelitian ini dilakukan di Kota Surakarta sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis dilakukan di Kabupaten Klaten.

## 2. Sri Susanti (2014)

Sri Susanti telah melakukan sebuah penelitian yang berjudul “KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN GAMPING”. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif dan meneliti bagaimana kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas secara fisik belum memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, tetapi masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan dalam aspek *reliability* (kehandalan).

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis dimana penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis menggunakan pendekatan kuantitatif. Locus penelitian ini dilakukan di

Kecamatan Gamping, sedangkan penelitian yang akan penulis lakukan berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten.

Berdasarkan penelitian sebelumnya terlihat masih ada kekurangan dari instansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu penulis ingin mengembangkan dan mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten dalam melayani pembuatan e-KTP.

#### **1.4.2 Pelayanan Publik**

Konsep pelayanan atau *service* telah didefinisikan oleh banyak pakar. Batasan pelayanan yang dikemukakan selalu mengacu pada terminologi rumusan *American Association* tahun 1981, yakni:

*Service are the separately indentifiable, essential intangiabile activities which provide want satisfaction and that is not necessarily tied to the sales of a product or another service. To produce a service may or may not require the use of tangible goods. However when such use required, there is no transfer of title (permanent ownership) to these tangible goods.*

Pelayanan adalah sebuah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut.<sup>5</sup> Karakteristik pelayanan diklasifikasikan sebagai berikut:

1. *Intangibility* (tidak berwujud); tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dan dicium sebelum ada interaksi. Pembeli tidak mengetahui

---

<sup>5</sup> Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 1994. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo. Hlm 21

dengan pasti atau dengan baik hasil pelayanan (*service outcome*) sebelum pelayanan dikonsumsi.

2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan); dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan. Karena itu konsumen ikut berpartisipasi menghasilkan jasa layanan. Dengan adanya kehadiran konsumen, pemberi pelayanan berhati-hati terhadap interaksi yang terjadi antara penyedia dan pembeli. Keduanya mempengaruhi hasil layanan.
3. *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi). Jasa beragam, selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya tergantung pada siapa yang menyediakannya dan kapan serta dimana disediakan.
4. *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama); jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktuasi. Daya tahan suatu jasa layanan tergantung suatu situasi yang diciptakan oleh beberapa faktor.

Kata pelayanan dalam terminologi birokrasi pemerintah sering dikaitkan dengan kata padanannya menjadi pelayanan umum, pelayanan publik, atau pelayanan masyarakat. Pelayanan tersebut mencakup segala aktivitas yang membantu atau menguntungkan individu dengan membuat sesuatu yang berguna dan layak untuk masyarakat. Konsep pelayanan publik diturunkan dari makna *public service*, yang berarti berbagai aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa.<sup>6</sup> Atau pelayanan umum yang diartikan sebagai:

---

<sup>6</sup> Pamudji. 1994. *Profesionalisme Aparatur Negara Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik*. Jakarta: Widyapraja. Hlm 21

“segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan”.<sup>7</sup>

Publik yakni sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.<sup>8</sup>

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.<sup>9</sup> Menurut Kepmenpan No 25 tahun 2004 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan. Pemberi pelayanan public adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksakan tugas dan fungsi pelayanan public sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pengertian pelayanan public menurut beberapa ahli antaralain, pelayanan public adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan untuk

---

<sup>7</sup> Soetopo. 1999. *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN RI. Hlm 19

<sup>8</sup> Syafiie, Inu Kencana dkk. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta. Hlm 7

<sup>9</sup> Sinambela, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi.cetakan ketiga*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. Hlm 5

pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.<sup>10</sup> Manajemen pelayanan publik merupakan bidang kajian baru. Dengan pengalaman yang kaya di berbagai daerah dalam menyusun dokumen standar pelayanan minimal, bisa menjadi referensi penting bagi pejabat daerah, terutama kepala dinas, kantor, atau badan.<sup>11</sup>

Dalam khasanah Ilmu Politik selama ini terdapat beberapa teori yang digunakan untuk menjelaskan konsep pelayanan publik atau birokrasi. Salah satu teori pelayanan publik atau birokrasi yaitu Teori *Rational-Administrative Model* yang dikembangkan oleh sosiolog Jerman, Max Weber. Menurut Weber birokrasi yang ideal adalah birokrasi yang berdasarkan pada sistem peraturan yang rasional, dan tidak berdasarkan pada paternalisme kekuasaan dan kharisma. Dalam teori ini, birokrasi harus dibentuk rasional sebagai organisasi sosial yang dapat diandalkan, terukur, dapat diprediksikan, dan efisien. Artinya birokrasi harus menghamba kepada pelaksanaan ketetapan-ketetapan hukum yang netral, bukan pada kepentingan orang atau kelompok tertentu.<sup>12</sup> Pemerintahan modern dituntut untuk mengutamakan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui peningkatan efektivitas, efisiensi, profesionalisme, dan akuntabilitas pemerintahan itu sendiri. Struktur organisasinya harus lebih ramping, luwes, cepat bergerak, terdesentralisasi, kreatif, bersemangat, inovatif, memiliki moral dan etika yang secara konsisten menjadi perilaku birokrasi, serta kepemimpinan yang transformasional atau demokratis. Karenanya dalam pelayanan terhadap masyarakat tidak dapat sepihak, masyarakat pun harus diberdayakan. Ciri

---

<sup>10</sup> Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN. Hlm 229

<sup>11</sup> Numandi, Ahmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PT.Sinergi. Hlm 34

<sup>12</sup> Setiyono, Budi. 2012. *Birokrasi Dalam Perspektif Politik dan Administrasi*. Bandung: Nuansa. Hlm 22

masyarakat maju ialah keinginan untuk berpartisipasi dan sekaligus berkompetensi, sehingga tuntutan akan peningkatan kualitas pelayanan umum menjadi tidak terelakan. Selanjutnya perbaikan mutu pelayanan masyarakat oleh pemerintahan tersebut menjadi tidak terelakan pula, karena lingkungan dan perubahan kualitas hidup masyarakat yang makin meningkat, persaingan antara sektor swasta dan publik yang makin kompetitif, berkembangnya teknologi, dan masyarakat sendiri makin menyadari bahwa mereka memiliki hak untuk memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, efektif, dan efisien.<sup>13</sup> Lima azas pelayanan publik yang berkualitas yaitu:

1. Keandalan atau "*Reliability*" adalah melakukan pelayanan yang akurat dan bisa diandalkan, sehingga masyarakat pengguna jasa senang bahkan bangga memakai jasa yang diberikan.
2. Daya tanggap dan sensitifitas atau "*Responsiveness and Sensitivity*" adalah suka menolong konsumen dan menyediakan pelayanan yang tanggap dan cepat. Menyediakan kebutuhan dan informasi bagi masyarakat pengguna jasa tanpa diminta oleh mereka.
3. Jaminan atau "*Assurance*" adalah menumbuhkan kepercayaan dan rasa kepastian bagi pengguna jasa, sehingga mereka tidak perlu merasakan kebimbangan terhadap profesionalitas pelayanan yang diberikan.

---

<sup>13</sup> Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. cetakan pertama. Bandung: Mandar Maju. Hlm 15

4. Perhatian atau “*Emphaty*” adalah menyediakan pelayanan yang ramah dan peduli kepada pelanggan secara personal. Memberikan perhatian pada kebutuhan pelanggan secara simpatik.
5. Bukti langsung atau “*Tangibles*” adalah menyediakan fasilitas dan peralatan yang siap pakai, mudah digunakan, dan dimengerti penggunaannya oleh konsumen. Mempersiapkan personil sehingga ada dan siap ketika dibutuhkan.

### **1.4.3 Kinerja Pelayanan Publik**

Kinerja pelayanan publik merupakan cara kerja yang dilakukan untuk memberikan pelayanan publik. Guna meraih kemajuan kita harus menyadari sepenuhnya betapa pentingnya meningkatkan produktivitas kerja baik secara keseluruhan seperti organisasi politik, dan organisasi pemerintahan.<sup>14</sup>

Proses penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik menjadi rumit. Rendahnya kepercayaan terhadap warga membuat prosedur pelayanan publik di Indonesia cenderung dirancang untuk mengontrol perilaku warga daripada melayani warga. Akibatnya prosedur pelayanan menjadi sangat panjang dan bertele-tele sehingga warga harus membayar biaya yang mahal untuk berinteraksi dengan birokrasi pelayanan.<sup>15</sup>

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik juga wajib secara berkala mengadakan evaluasi terhadap kinerja penyelenggara pelayanan di lingkungan

---

<sup>14</sup> Siagan, Sondang P. 2008. *Manajemen Strategi*. Jakarta: Bumi Aksara. Hlm 39

<sup>15</sup> Dwiyanto, Agus. 2011. *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka. Hlm 3

instansinya masing-masing. Kegiatan evaluasi ini dilakukan secara berkelanjutan dan hasilnya secara berkala dilaporkan kepada pimpinan tertinggi penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang kinerjanya dinilai baik perlu diberikan motivasi agar lebih meningkatkan pelayanan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik yang kinerjanya belum sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, perlu terus melakukan upaya peningkatan.

Menurut teori “*exit*” dan “*voice*” yang dikembangkan oleh Albert Hirschman menyatakan bahwa kinerja pelayanan publik dapat ditingkatkan apabila ada mekanisme “*exit*” dan “*voice*”. Mekanisme “*exit*” berarti bahwa jika pelayanan publik tidak berkualitas maka konsumen harus memiliki kesempatan untuk memilih lembaga penyelenggara pelayanan publik lain yang disukainya. Sedangkan mekanisme “*voice*” berarti adanya kesempatan untuk mengungkapkan ketidakpuasan kepada lembaga penyelenggara pelayanan publik. Hirschman juga menjelaskan bahwa mekanisme “*exit*” biasanya terhambat oleh beberapa faktor seperti kekuatan pemaksa dari negara, tidak adanya lembaga penyelenggara pelayanan publik alternatif, dan tidak adanya biaya untuk menciptakan lembaga penyelenggara pelayanan publik alternatif. Sedangkan mekanisme “*voice*” biasanya tidak efektif karena pengetahuan dan kepercayaan terhadap mekanisme yang ada, dan aksesibilitas serta biaya untuk mempergunakan mekanisme tersebut.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Atik, dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hlm 75

#### **1.4.4 Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan pelanggan (masyarakat) merupakan tolok ukur dari sebuah kinerja, pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten dapat dikatakan baik, salah satunya diambil dari aspek kepuasan pelanggan (masyarakat), banyak atau tidaknya keluhan yang ada di sebuah pelayanan. Kepuasan pada sebuah pelayanan tentu tidak akan bisa didapat 100% karena banyaknya pengguna layanan tersebut, mereka memiliki interpretasi yang berbeda-beda terhadap baiknya suatu layanan.

Seperti diutarakan sebelumnya, bahwa untuk pelayanan harus dilakukan berdasarkan kepentingan, urusan, dan nilai-nilai yang berkembang dari *stakeholders*. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan public dalam mengakses pelayanan public sangat tergantung dari pemenuhan kepentingan, urusan dan harapan public atas pelayanan public yang diberikan. Sehingga Kotler mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Kepuasan atau tidak kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau harapan kinerja lainnya dan kinerja actual yang dirasakan setelah pemakaian.<sup>17</sup>

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila

---

<sup>17</sup> Iniahono, Dwiyanto. 2009. *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*. Yogyakarta: Gaya Media. Hlm 1666

kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.<sup>18</sup>

Kepuasan pelanggan adalah respon konsumen pada evaluasi persepsi terhadap perbedaan antara ekspektasi awal (atau standar kinerja tertentu) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah konsumsi produk.<sup>19</sup> Kepuasan dikonseptualisasikan sebagai perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk.<sup>20</sup> Kepuasan sebagai suatu penilaian bahwa fitur produk atau jasa, memberikan tingkat pemenuhan berkaitan dengan konsumsi yang menyenangkan, termasuk tingkat *underfulfillment* dan *overfulfillment*.<sup>21</sup>

Dari berbagai macam teori yang ada, paradigma yang paling banyak digunakan adalah diskonfirmasi yang menegaskan bahwa kepuasan/ketidakpuasan pelayanan ditentukan oleh evaluasi konsumen terhadap perbedaan antara ekspektasi awal (atau standar pembandingan lainnya) dan persepsi terhadap kinerja produk aktual setelah pemakaian produk. Secara skematis paradigma diskonfirmasi bisa diilustrasikan pada gambar berikut ini:

---

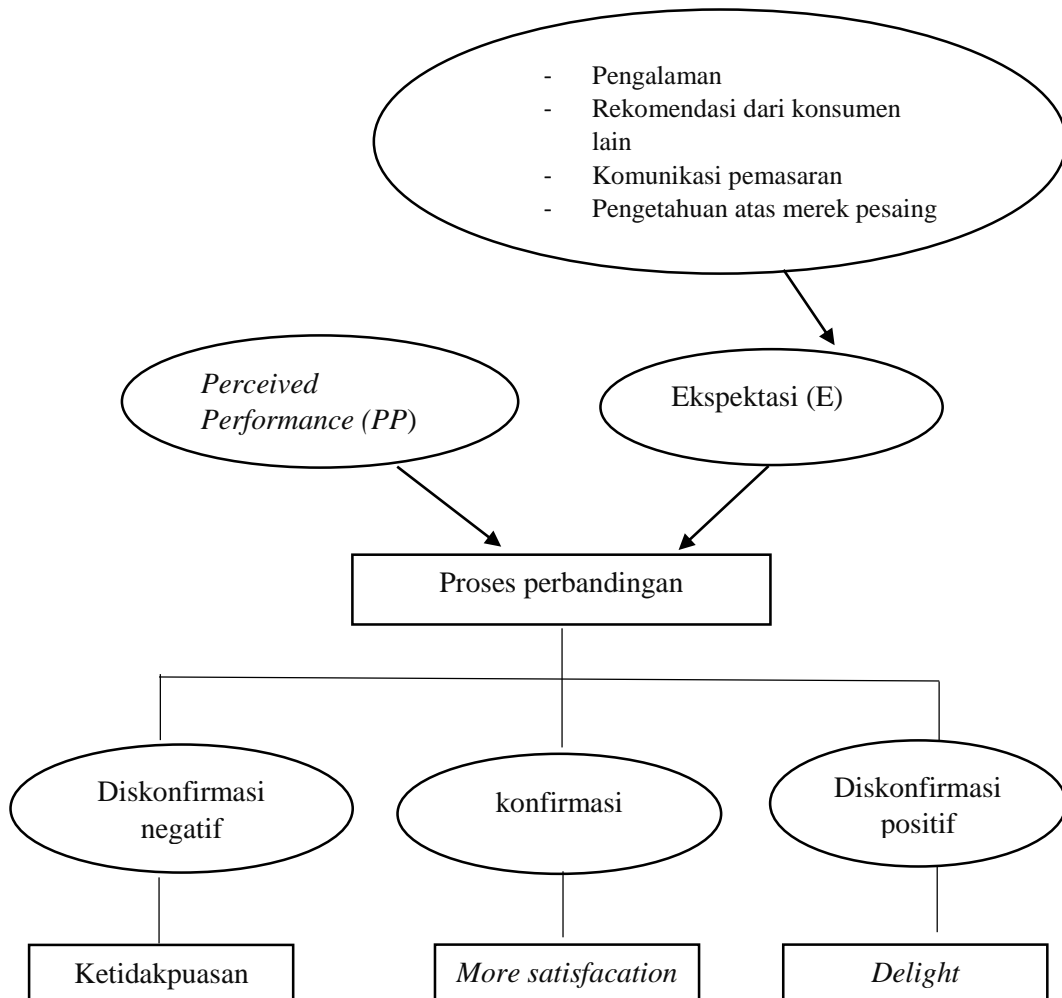
<sup>18</sup> Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta. Hlm 271

<sup>19</sup> Tjiptono, Fandy dan G. Chandra. 2005. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset. Hlm 19

<sup>20</sup> Ibid

<sup>21</sup> Ibid Hlm 95

**Gambar 1.1**  
**Paradigma diskonfirmasi**



Sumber : Fandy Tjiptono & Chandra

Dari gambar skematis pada paradigma diskonfirmasi diatas diperoleh suatu keterangan dari beberapa pakar dibawah ini mengenai karakteristik kepuasan. Seorang pelanggan atau konsumen akan merasa puas jika persepsinya sama dengan ekspektasi atau jika diperoleh *simple confirmation* dimana (*perceived performance* sama dengan ekspektasi) /  $P=E$ . Dapat disimpulkan bahwa kepuasan seorang

pelanggan dapat dicapai jika persepsinya sesuai dengan harapannya atau ekspektasinya dalam lingkup ini persepsi mengenai sebuah pelayanan.

#### **1.4.5 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.<sup>22</sup> Didalam pendahuluan umum pedoman penyusunan IKM unit instansi pemerintah tertulis bahwa “Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka survei kepuasan masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.”<sup>23</sup>

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ada beberapa ruang lingkup atau unsur yang digunakan untuk melakukan penilaian kualitas pelayanan yang diberikan, apakah sudah sesuai dengan tingkat kepentingan masyarakat atau masih belum sesuai. Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Ruang lingkup atau unsur tersebut antara lain:

---

<sup>22</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI nomor 14 tahun 2007 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.

<sup>23</sup> Ibid

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya / tarif

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

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

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksanaan

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

#### 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

#### 9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### **1.5 Definisi Konseptual**

Definisi konseptual adalah definisi yang menggambarkan hal-hal yang perlu diamati dan merupakan konsep-konsep. Definisi konseptual dipakai untuk menghindari perbedaan penafsiran antara pembaca dengan permasalahan yang diteliti sebagai berikut:

#### 1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

#### 2. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat dapat diukur menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran

secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

## **1.6 Definisi Operasional**

Definisi operasional adalah suatu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang didefinisikan atau mengubah konsep-konsep yang berupa konstruksi dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan yang dapat diuji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain.

Untuk memberi suatu pemahaman agar memudahkan penelitian ini, maka penulis memberikan beberapa batasan penelitian, yaitu sebagai berikut:

- a. Jenis pelayanan adalah pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Klaten dalam melayani administrasi kependudukan.
- b. Dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat yang dimaksud adalah sebagai berikut :

- Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

- Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

- Biaya / Tarif

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.

- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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.

- Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

- Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

- Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

## **1.7 Metode Penelitian**

### **1.7.1 Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu obyek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi atau gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.<sup>24</sup>

Pendekatan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang merupakan suatu paradigma penelitian untuk mendeskripsikan peristiwa, perilaku orang atau suatu keadaan pada tempat tertentu secara rinci dan mendalam.

---

<sup>24</sup> Moh. Nazir. 1999. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia. Hlm 63

## 1.7.2 Populasi dan Sampel

### 1.7.2.1 Populasi

Populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk kemudian dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>25</sup>

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Klaten yang sedang mengurus pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten.

### 1.7.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>26</sup> Penulis mengikutsertakan masyarakat dalam penelitian ini adalah sebagai konsumen yang memberi penilaian atas kualitas pelayanan pembuatan e-KTP.

Penentuan jumlah sampel atau responden pada kuisioner penelitian ini menggunakan pendekatan *Isac Michel* dikarenakan ukuran populasi yang ada tidak dapat diketahui dengan pasti. Adapun rumus tersebut sebagai berikut :

$$n = \frac{(Z \alpha / 2)^2 p q}{e^2}$$

---

<sup>25</sup> Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Hlm 80

<sup>26</sup> Ibid Hlm 81

Dimana :

n = jumlah sampel

Z = tingkat kepercayaan / signifikansi

p = probabilitas populasi yang tidak dapat diambil sampel

q = probabilitas populasi yang diambil sebagai sampel ( 1-p )

$\alpha$  = tingkat ketelitian

e = tingkat kesalahan

Dalam penelitian ini digunakan tingkat ketelitian (  $\alpha$  ) ditentukan sebesar 5% dan tingkat kepercayaan sebesar 95 % sehingga diperoleh nilai Z= 1,96, sedangkan nilai (e) tingkat kesalahan sebesar 10 %. Probabilitas populasi yang tidak diambil sebagai sampel dan sampel masing – masing sebesar 0,5. Apabila dilakukan perhitungan menggunakan rumus diatas maka diperoleh jumlah sampel minimum sebagai berikut :

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2})^2 p q}{e^2}$$

$$e^2$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,1^2}$$

$$0,1^2$$

$$n = 96,04$$

Dari perhitungan diatas, maka diperoleh jumlah sampel minimum sebanyak 96 responden. Untuk mempermudah perhitungan peneliti membulatkan jumlah responden menjadi 100 responden.

### **1.7.3 Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling* dengan jenis *insidental sampling*, yakni teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila yang dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.<sup>27</sup>

Cara ini cenderung memiliki bias karena peneliti menentukan sendiri responden yang terpilih secara acak yang biasanya dengan subjektif. Namun subjektifitas ini dapat direduksi berdasarkan asumsi bahwa masyarakat yang mencari pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten memiliki karakteristik yang homogen. Karena jumlah populasi yang besar dan tidak adanya kerangka sampel serta keterbatasan maka penarikan ini merupakan cara yang terbaik untuk mendapatkan data yang diinginkan.

### **1.7.4 Jenis dan Sumber Data**

#### **1.7.4.1 Jenis Data**

Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif, yakni data informasi yang berupa simbol angka atau bilangan. Berdasarkan simbol-simbol angka tersebut,

---

<sup>27</sup> Ibid Hlm 85

perhitungan secara kuantitatif dapat dilakukan untuk menghasilkan suatu kesimpulan yang berlaku umum di dalam suatu parameter. Nilai data bisa berubah-ubah atau bersifat variatif.

#### **1.7.4.2 Sumber Data**

Dalam penelitian ini digunakan dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian. Oleh karena itu sumber data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisoner yang disebar kepada para responden. Adapun yang menjadi responden adalah masyarakat yang sedang mengurus pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten.

Sedangkan data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh instansi. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu berupa buku – buku, dokumen – dokumen, yang berkaitan dengan pelayanan pembuatan e-KTP.

#### **1.7.5 Skala Pengukuran**

Instrumen penelitian ini dalam penilaian skor dengan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.<sup>28</sup> Responden diminta untuk memilih jawaban dari pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Jawaban tersebut diberi bobot nilai 1 untuk

---

<sup>28</sup> Ibid hlm 93

jawaban tidak baik, bobot nilai 2 untuk jawaban kurang baik, bobot nilai 3 untuk jawaban baik, dan bobot nilai 4 untuk jawaban sangat baik.

### **1.7.6 Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data tidak lain dari suatu proses pengadaan data primer untuk keperluan penelitian. Jadi pengumpulan data adalah suatu usaha untuk memperoleh data-data yang ada dilapangan tentang obyek penelitian. Teknik yang dipakai oleh penulis dalam penelitian ini adalah:

#### **a. Kuesioner**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.<sup>29</sup>

Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada sejumlah responden dengan disertai alternatif jawaban. Dalam teknik ini penulis membagikan sejumlah angket yang telah tercantum pilihan jawaban sehingga responden dapat memilih satu jawaban yang sesuai dengan mereka. Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini dengan menyebarkan sejumlah daftar pertanyaan kepada masyarakat yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten.

---

<sup>29</sup> Sugiyono op cit Hlm 142

## b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode yang dilaksanakan oleh penelitian untuk menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan dan catatan harian.<sup>30</sup> Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini dengan mengambil data-data dari dokumentasi yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Klaten.

## c. Wawancara Tidak Terstruktur

Wawancara tidak terstruktur, adalah wawancara yang bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Dalam wawancara tidak terstruktur, peneliti belum mengetahui secara pasti data apa yang akan diperoleh, sehingga peneliti lebih banyak mendengarkan apa yang diceritakan oleh responden.<sup>31</sup>

### **1.7.7 Teknik Pengolahan Data**

Pengolahan data dalam penelitian ini adalah :

#### 1. Editing

Hasil jawaban – jawaban kuisisioner yang disebarkan kepada responden merupakan data yang kemudian diolah menjadi informasi. Proses pengolahan data melalui fase editing yaitu mengumpulkan, memeriksa data, apakah sesuai atau tidak,

---

<sup>30</sup> Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian: Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta Hlm 135

<sup>31</sup> Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Hlm 135

terjadi kesalahan dalam penelitian, kesalahan mencatat atau kesalahan memberi data.

## 2. Codeting

Codeting yaitu pemberian kode dengan menetapkan skor/ bobot nilai pada hasil jawaban angket dan langkah terakhir untuk memudahkan proses pengolahan data dilakukan dengan menyusun data dalam bentuk tabel ( tabulasi data ) berupa daftar skor jawaban angket dari setiap variabel, yang terdiri dari nomor urutan responden, butir item ( pernyataan ) dan total skor item dari setiap responden.

## 3. Tabulasi

Langkah terakhir yaitu tabulasi dengan menyusun data dalam bentuk table guna mendapatkan data yang diperoleh dan telah dikelompokan dalam bentuk table induk kemudian dianalisis untuk memperoleh temuan dan kesimpulan penelitian.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\begin{array}{l} \text{Bobot nilai rata-rata} \\ \text{Tertimbang} \end{array} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ Unit pelayanan} \times 25$$

Hasil perhitungan tersebut kemudian dikategorikan sesuai dengan nilai persepsi dan interval nilai SKM sebagai berikut:

Tabel 1.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

| Nilai Persepsi | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan (x) | Kinerja Unit Pelayanan (y) |
|----------------|---------------------|-------------------------------|--------------------|----------------------------|
| 1              | 1,00-2,5996         | 25,00-64,99                   | D                  | Tidak Puas                 |
| 2              | 2,60-3,064          | 65,00-76,60                   | C                  | Kurang Puas                |
| 3              | 3,0644-3,532        | 76,61-88,30                   | B                  | Puas                       |
| 4              | 3,5324-4,00         | 88,31-100,00                  | A                  | Sangat Puas                |

Sumber: Permenpan no 14 tahun 2017

### 1.7.8 Teknik Analisis

Teknik analisis dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif. Penelitian menggunakan statistik deskriptif memiliki tugas mengorganisasi dan menganalisa data angka agar dapat memberikan gambaran secara jelas dalam keadaan tertentu sehingga dapat ditarik kesimpulan.

Setelah kuesioner diisi oleh responden dan dikembalikan kepada penulis, segera penulis meneliti kelengkapan dalam pengisian angket. Apabila ada kelengkapan atau jawaban kuesioner yang tidak dijawab, penulis menghubungi responden yang bersangkutan untuk disempurnakan jawabannya agar kuesioner tersebut sah. Penulis memilih atau menyortir dan atau angket sedemikian rupa sehingga hanya kuesioner yang terisi dengan benar dan sah yang diolah atau digunakan. Setelah data terkumpul, data tersebut diberikan skor terhadap 9 unsur Survei Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini menggunakan tabel biasa atau *main tabel*, yaitu tabel yang disusun berdasarkan sifat responden tertentu dan tujuan tertentu. Langkah terakhir dalam teknik analisis data adalah menarik kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan. Data yang berupa angka dari hasil kuesioner dijelaskan dalam bentuk kalimat, sehingga diperoleh deskripsi hasil penelitian.