

TUGAS AKHIR - SS 145561

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PELAYANAN PEMBUATAN KTP-EL
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN JOMBANG**

**Aviq Islammiyah
NRP 10611500000123**

**Pembimbing
Dra.Destri Susilaningrum, M.Si**

**Program Studi Diploma III
Departemen Statistika Bisnis
Fakultas Vokasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2018**



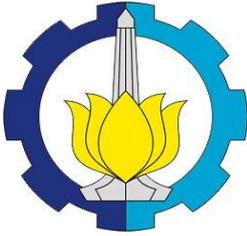
TUGAS AKHIR - SS 145561

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PELAYANAN PEMBUATAN KTP-EL
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN JOMBANG**

**Aviq Islammiyah
NRP 10611500000123**

**Pembimbing
Dra.Destri Susilaningrum, M.Si**

**Program Studi Diploma III
Departemen Statistika Bisnis
Fakultas Vokasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2018**



FINAL PROJECT - SS 145561

**SATISFACTION ANALYSIS OF THE DEPARTMENT
OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION ON
THE E-KTP MAKING SERVICE IN JOMBANG**

**Aviq Islammiyah
NRP 10611500000123**

**Supervisor
Dra. Destri Susilaningrum, M.Si**

**Study Programme of Diploma III
Departement of Business Statistics
Faculty of Vocations
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2018**

LEMBAR PENGESAHAN

**Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat pada
Pelayanan Pembuatan KTP-el
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Jombang**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Ahli Madya pada
Departemen Statistika Bisnis Fakultas Vokasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh :

AVIQ ISLAMMIYAH
NRP. 10611500000123

Surabaya, 7 Juni 2018

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir



Dra. Destri Susilaningrum, M.Si
NIP. 19601213 198601 2 001

Mengetahui,
Kepala Departemen
Statistika Bisnis Fakultas Vokasi



Dr. Wahyu Wibowo, S.Si, M.Si
NIP. 19740328 199802 1 001

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA
PELAYANAN PEMBUATAN KTP-EL
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN JOMBANG**

Nama : Aviq Islammiyah
NRP : 1061150000123
Program Studi : Diploma III
Departemen : Statistika Bisnis Fakultas Vokasi-ITS
Pembimbing : Dra. Destri Susilaningrum, M.Si

ABSTRAK

KTP Elektronik (KTP-el) merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten/Kota. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah di setiap kabupaten/kota harus memberikan pelayanan terbaik dan sama dalam pengurusan administrasi kependudukan khususnya pembuatan KTP-el. Penelitian ini dilakukan di Dispendukcapil Kabupaten Jombang dengan menggunakan analisis kesenjangan (GAP) untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat Jombang berdasarkan lima dimensi pelayanan dari harapan dan kenyataan yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Pengambilan sampel yang digunakan yaitu sampling sistematis berdasarkan waktu pelayanan sehingga diperoleh 95 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan masyarakat belum puas dengan pelayanan pembuatan KTP-el di Dispendukcapil Kabupaten Jombang. Berdasarkan semua atribut yang digunakan sebagai alat ukur terdapat lima atribut yang perlu dilakukan perbaikan. Atribut yang merupakan prioritas yang harus ditingkatkan atau diperbaiki adalah petugas yang tidak adil dalam memberikan pelayanan karena petugas Dispendukcapil Jombang lebih mendahulukan ibu hamil atau lansia daripada yang sudah mengantri.

Kata Kunci : Dispendukcapil, Jombang, Kepuasan Pelanggan, KTP-el

SATISFACTION ANALYSIS OF THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION ON THE E-KTP MAKING SERVICE IN JOMBANG

Name : Aviq Islammiyah
NRP : 10611500000123
Programme : Diploma III
Departement : Business Statistics Faculty of Vocations ITS
Supervisor : Dra. Destri Susilaningrum, M.Si

ABSTRACT

Electronic KTP (e-KTP) is the official identity of the population as a self-proff issued by “Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil” (Dispendukcapil) District/City. This indicates that the government in each district/city must provide the best and the same service of population administration, especially on the e-KTP making service. This research conducted in Dispendukcapil Jombang using GAP analysis to know the level satisfaction based on five dimensions of expectation and perception there are tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research used systematic sampling based on service time which acquired 95 respondents. The analysis result show that citizen is not satisfied with the e-KTP making service in Dispendukcapil Jombang. Based on all attributes there are five attributes that must be repaired. Attributes that are priorities that need to be improved or repaired is unfair officers in providing services because Dispendukcapil Jombang officers prefers pregnant or oldest responden then responden who are already queuing up.

Keywords : *Dispendukcapil, e-KTP, Jombang, Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Hidayah dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir yang berjudul **“Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pembuatan KTP-el Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang”** untuk memenuhi persyaratan akademis di Departemen Statistika Bisnis Fakultas Vokasi Institut Teknologi Sepuluh Nopember.

Tak lupa penulis mengucapkan terima kasih telah memberikan bantuan, arahan, dan petunjuk yang diperlukan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini kepada.

1. Ibu Dra. Destri Susilaningrum, M.Si. selaku dosen pembimbing laporan Tugas Akhir yang telah membimbing, memotivasi dan memberikan informasi sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Dr. Brodjol Sutijo Suprih Utama, M.Si. selaku dosen penguji 1 serta validator Tugas Akhir yang telah memberikan saran dan kritiknya yang membangun untuk Laporan Tugas Akhir ini.
3. Ibu Noviyanti Santoso, S.Si., M.Si. selaku dosen penguji 2 Tugas Akhir yang telah memberikan saran dan kritiknya yang membangun untuk Laporan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Dr. Wahyu Wibowo, S.Si., M.Si. selaku Kepala Departemen Statistika Bisnis Fakultas Vokasi ITS.
5. Ibu Ir. Sri Pingit Wulandari, M.Si. selaku Kepala Program Studi Diploma III Departemen Statistika Bisnis Fakultas Vokasi ITS.
6. Ibu Dra. Lucia Aridinanti, MT. selaku dosen wali yang selalu sabar dan selalu memberi arahan serta membagi pengalamannya kepada penulis.
7. Seluruh Dosen dan Karyawan Departemen Statistika Bisnis Fakultas Vokasi ITS yang telah memberikan pembelajaran

dan bekal ilmu selama masa perkuliahan, serta membantu kelancaran administrasi Tugas Akhir.

8. Pihak Dispendukcapil Jombang yang telah memberi ijin pelaksanaan penelitian di pelayanan pembuatan KTP-el Dispendukcapil Jombang dan membantu memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan selama pelaksanaan penelitian.
9. Bapak, Ibu, Adik dan semua keluarga yang selalu memberikan doa, bimbingan, dukungan, kasih sayang serta kesabaran dalam mendidik baik secara materiil, moril, maupun spiritual.
10. Diana, Pretty, Ria, Bella, Dian yang selalu ada memberikan semangat, doa, dan dukungan. Wulan dan Cladea yang selalu ada sebagai rekan diskusi yang menyenangkan, serta teman-teman mahasiswa Departemen Statistika Bisnis Fakultas Vokasi angkatan 2015 yang telah membantu dalam pengerjaan laporan Tugas Akhir ini baik secara langsung maupun tak langsung hingga laporan ini selesai.
11. Serta pihak yang telah membantu penulis dan tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Harapan penulis semoga laporan Tugas Akhir ini dapat menjadi pembelajaran sebagai penerapan langsung dari setiap materi yang telah dipelajari selama ini. Penulis menyadari bahwa laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu diharapkan kritik dan saran yang membangun.

Surabaya, 7 Juni 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat.....	3
1.5 Batasan Masalah	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Statistika Deskriptif	5
2.2 Analisis Kesenjangan (Analisis GAP)	6
2.3 Uji Hipotesis Dua Rata-rata Berpasangan	7
2.4 Kepuasan Masyarakat	8
2.5 Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el).....	10
2.6 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dis- pendukcapil) Kabupaten Jombang	11
BAB III PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK	
3.1 Sumber Data.....	13
3.2 Metode Pengambilan Data	13
3.3 Variabel Penelitian	15
3.4 Pengujian Validitas dan Pemeriksaan Reliabilitas	17
3.5 Struktur Data	19
3.6 Metode Analisis.....	19
BAB IV HASIL KERJA PRAKTEK	
4.1 Uji Validitas dan Pemeriksaan Reliabilitas Pra Survei	23

4.2	Karakteristik Responden Pelayanan Pembuatan KTP-el	25
4.3	Analisis Kesenjangan Pelayanan Pembuatan KTP-el	32
BAB V	PENUTUP	
5.1	Kesimpulan.....	45
5.2	Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	49
BIODATA PENULIS	63

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Nilai IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan	6
Tabel 3.1 Sampel yang Terambil.....	14
Tabel 3.2 Variabel Demografi.....	15
Tabel 3.3 Variabel Penelitian Tingkat Kepuasan	15
Tabel 3.4 Kriteria Pengambilan Keputusan Reliabilitas	18
Tabel 3.5 Struktur Data	19
Tabel 4.1 Hasil Pengujian Validitas Dimensi <i>Tangible</i>	23
Tabel 4.2 Hasil Pemeriksaan Reliabilitas	24
Tabel 4.3 Nilai IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan Pembuatan KTP-el	32
Tabel 4.4 Hasil Analisis GAP Dimensi <i>Tangible</i>	34
Tabel 4.5 Hasil Analisis GAP Dimensi <i>Reliability</i>	36
Tabel 4.6 Hasil Analisis GAP Dimensi <i>Responsiveness</i>	38
Tabel 4.7 Hasil Analisis GAP Dimensi <i>Assurance</i>	40
Tabel 4.8 Hasil Uji Hipotesis Dimensi <i>Assurance</i>	41
Tabel 4.9 Hasil Analisis GAP Dimensi <i>Empathy</i>	42
Tabel 4.10 Hasil Uji Hipotesis Dimensi <i>Empathy</i>	44

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1	Diagram Kartesius7
Gambar 3.1	Diagram Alir.....21
Gambar 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin25
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan25
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan26
Gambar 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan26
Gambar 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat Responden (Wilayah)27
Gambar 4.6	Tingkat Kepuasan Responden28
Gambar 4.7	Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin28
Gambar 4.8	Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Status Pernikahan29
Gambar 4.9	Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....30
Gambar 4.10	Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan31
Gambar 4.11	Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Wilayah.....31
Gambar 4.12	Hasil Analisis GAP Dimensi <i>Tangible</i>34
Gambar 4.13	Hasil Analisis GAP Dimensi <i>Reliability</i>35
Gambar 4.14	Hasil Analisis GAP Dimensi <i>Responsiveness</i> ...37
Gambar 4.15	Hasil Analisis GAP Dimensi <i>Assurance</i>39
Gambar 4.16	Hasil Analisis GAP Dimensi <i>Empathy</i>42

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	49
Lampiran 2. Data Pengamatan PraSurvei	50
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pra Survei	52
Lampiran 4. Data Survei Karakteristik Responden	54
Lampiran 5. Data Survei Penelitian.....	55
Lampiran 6. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	57
Lampiran 7. <i>Output</i> Perhitungan Uji Hipotesis Dua Rata-rata Berpasangan	58
Lampiran 8. Surat Keterangan Izin Penelitian.....	59
Lampiran 9. Surat Pernyataan Kevalidan Data.....	60
Lampiran 10. Dokumentasi	61

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap orang wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) karena hal ini sangat penting sebagai identitas diri perorangan. KTP merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana. KTP konvensional saat ini tidak digunakan lagi dan digantikan dengan KTP Elektronik (KTP-el). KTP konvensional yang digunakan dulu hanya digunakan untuk keperluan ID dan masa berlakunya masih dibatasi, sedangkan KTP-el yang mulai digunakan pada tahun 2011 telah dilengkapi dengan *microchips* sebagai media penyimpanan data sehingga dapat menampung seluruh data personal yang diperlukan dalam multi aplikasi dan diterima secara internasional, selain itu masa berlaku KTP-el yaitu seumur hidup.

Pengurusan pembuatan KTP-el harus melalui proses yang cukup panjang mulai dari pendaftaran penduduk, verifikasi database penduduk, melakukan perekaman, pembubuhan tanda tangan dan stempel sebagai bukti telah melakukan pembuatan KTP, dan pengaktifan. Rangkaian ini harus dilakukan oleh instansi pelaksana administrasi kependudukan. Penyelenggara administrasi kependudukan adalah pemerintah, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten/kota, juga perangkat pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam administrasi kependudukan. Adanya rangkaian proses tersebut dapat memungkinkan terjadi antrian. Selain itu kewajiban instansi pelaksana administrasi kependudukan seperti mendaftar peristiwa kependudukan, memberi pelayanan yang sama pada setiap penduduk, mendokumentasikan hasil pendaftaran penduduk, menjamin kerahasiaan dan keamanan data penduduk serta melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi penduduk seperti yang telah dijelaskan pada Undang-undang Republik Indonesia No 24 Tahun 2013 menunjukkan bahwa penyelenggara administrasi kependudukan harus memberikan pelayanan

an terbaik. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada instansi pelaksana administrasi kependudukan. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Jombang karena menurut pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Jombang sistem pelayanan yang digunakan pada periode sebelumnya kurang efektif dan masih banyak keluhan yang didapat dari masyarakat. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan KTP-el Dispendukcapil Kabupaten Jombang dengan adanya sistem pelayanan yang baru.

Penelitian sebelumnya mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Dispendukcapil Kabupaten/Kota telah banyak dilakukan. Penelitian pertama yang dilakukan oleh Listyaningsih dalam jurnal administrasi publik (2012) tentang tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Lebak memperoleh kesimpulan bahwa masyarakat sudah merasa puas atas kinerja Dispendukcapil Lebak dengan rata-rata penilaian yang diberikan sebesar 77,20 dari 100,0 namun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan seperti kenyamanan, kepastian jadwal dan biaya, kecepatan pelayanan dan keadilan dalam mendapat pelayanan. Penelitian kedua yaitu penelitian tugas akhir oleh Rahmawati (2017) tentang kualitas pelayanan publik di kantor Dispendukcapil Kabupaten Wonosobo yang memperoleh kesimpulan bahwa masyarakat sudah puas terhadap pelayanan Dispendukcapil Wonosobo namun ada beberapa kendala seperti kuantitas sumber daya pegawai yang kurang, kesadaran masyarakat yang kurang dalam memenuhi persyaratan administrasi pelayanan, dan sarana prasarana yang belum memadai. Penelitian yang ketiga yaitu penelitian tugas akhir dari Samudri (2017) tentang kualitas pelayanan KTP-el Dispendukcapil Kota Makassar yang memperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan KTP-el di Dispendukcapil Kota Makassar sudah berkualitas namun belum maksimal dengan nilai kualitas pelayanan yang didapatkan sebesar 2,82 dari 4,0.

1.2 Rumusan Masalah

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) merupakan identitas resmi penduduk yang wajib dimiliki oleh seluruh masyarakat di Indonesia yang sudah berusia 17 tahun ke atas. Oleh karena KTP-el sangat penting maka seharusnya pemerintah dapat memberikan pelayanan terbaik untuk mempermudah masyarakat dalam pembuatan KTP-el. Namun masih banyak masyarakat yang merasa kesulitan dalam pembuatan KTP-el, seperti halnya di daerah Kabupaten Jombang yang melakukan perubahan sistem pelayanan dengan harapan dapat diterima masyarakat sehingga masyarakat tidak lagi merasa kesulitan dalam pembuatan KTP-el. Oleh karena itu pada penelitian ini akan dilakukan untuk mengetahui karakteristik masyarakat yang membuat KTP-el dan tingkat kepuasan masyarakat dengan adanya sistem pelayanan pembuatan KTP-el yang baru sudah sesuai dengan harapan masyarakat atau tidak.

1.3 Tujuan

Rumusan masalah di atas menghasilkan tujuan yang akan dicapai dalam kegiatan penelitian ini yaitu mengetahui karakteristik masyarakat yang membuat KTP-el dan tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang dengan menggunakan sistem pelayanan baru dan diharapkan dengan ini dapat menjadi bahan pertimbangan pemerintah dalam pelaksanaan sistem pelayanan baru pembuatan KTP-el atau kembali mengganti sistem pelayanan dengan sistem pelayanan yang baru agar masyarakat tidak lagi merasa kesulitan saat melakukan pelayanan.

1.4 Manfaat

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini yaitu dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat yang tinggal di Jombang terhadap pelayanan pembuatan KTP-el Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.

dudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil). Selain itu mengetahui kesenjangan antara persepsi dan harapan masyarakat dengan pelayanan tersebut sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi petugas Dispendukcapil untuk memberikan pelayanan yang lebih baik pada masyarakat di Kabupaten Jombang.

1.5 Batasan Masalah

Penelitian ini menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan KTP-el Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang, sehingga penelitian ini dibatasi hanya pada pelayanan pembuatan KTP-el pada masyarakat yang melakukan pelayanan pada hari dilakukannya wawancara di Kabupaten Jombang yaitu pada waktu dan masyarakat yang terpilih. Penelitian juga dibatasi hanya pada pelayanan di hari dilakukannya penelitian / wawancara tidak menunggu hingga KTP-el telah diaktifkan untuk menghemat biaya dan waktu penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Statistika Deskriptif

Statistika deskriptif adalah metode-metode yang berkaitan dengan pengumpulan dan penyajian suatu gugus data sehingga memberikan informasi yang berguna. Statistika deskriptif hanya berguna untuk mendeskripsikan data, tidak untuk menarik kesimpulan. Statistika deskriptif memberikan informasi hanya mengenai data yang dipunyai dan sama sekali tidak untuk menarik kesimpulan apapun tentang gugus data. Macam statistika deskriptif yaitu pemusatan dan penyebaran data. Selain itu statistika deskriptif juga bisa ditunjukkan menggunakan diagram, yaitu sebuah sarana untuk mempermudah penggunaan dalam menganalisis data dengan sebuah grafik, garis atau tabel agar lebih menarik dan mudah dipahami. Namun pada penelitian ini hanya digunakan diagram untuk menunjukkan karakteristik dari responden (Walpole, 2012). Jenis diagram ini digunakan untuk dapat menjadi gambaran pada penelitian-penelitian selanjutnya yang dilakukan di wilayah Jombang mengenai karakteristik dari responden. Selain itu juga digunakan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara keseluruhan terhadap pelayanan yang diberikan.

Indeks adalah catatan mengenai nilai-nilai dari berbagai atribut yang diharapkan dapat digunakan sebagai dasar pencarian informasi. Sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Hariany & Matondang, 2014).

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang (bobot) masing-masing unsur pelayanan. Bobot yang digunakan diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut (Hariany & Matondang, 2014).

$$\text{Bobot} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Atribut}} \quad (2.1)$$

Sedangkan nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang yang diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut.

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi per Atribut}}{\text{Total Atribut yang Terisi}} \times \text{Bobot} \quad (2.2)$$

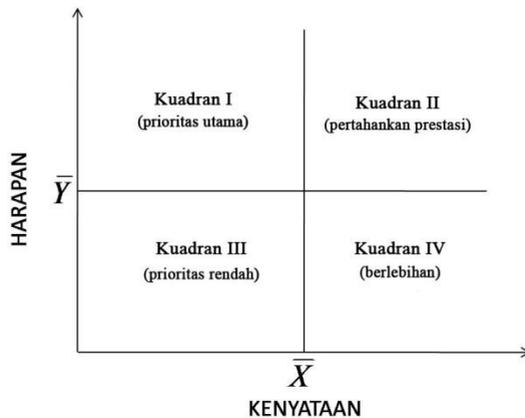
Ketentuan pengambilan keputusan nilai mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan yaitu sebagai berikut.

Tabel 2.1 Nilai IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai interval IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,83	F	Sangat Tidak Puas
1,84 – 2,67	E	Tidak Puas
2,68 – 3,51	D	Kurang Puas
3,52 – 4,35	C	Cukup Puas
4,36 – 5,19	B	Puas
5,20 – 6,00	A	Sangat Puas

2.2 Analisis Kesenjangan (Analisis GAP)

Analisis kesenjangan (GAP) merupakan suatu alat yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja karyawan. Analisis GAP juga merupakan salah satu langkah penting dalam tahapan perencanaan maupun tahap evaluasi kerja. Analisis GAP sering digunakan di bidang manajemen dan menjadi alat yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Kesenjangan kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kesenjangan antara pelayanan yang seharusnya diberikan dan persepsi konsumen atas pelayanan yang diberikan. Semakin kecil kesenjangan maka semakin baik kualitas pelayanan (Muchsam, dkk, 2011).



Gambar 2.1 Diagram Kartesius

Kuadran I merupakan prioritas utama, artinya atribut-atribut pada kuadran I dianggap sangat penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya tidak memuaskan sehingga perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanan.

Kuadran II merupakan prestasi yang harus dipertahankan, yang artinya atribut yang berada pada kuadran II dianggap sangat penting oleh pelanggan dan pelayanannya sangat memuaskan, sehingga perusahaan harus mempertahankan kualitas pelayanannya.

Kuadran III merupakan prioritas rendah, artinya atribut-atribut pada kuadran ini dianggap kurang atau tidak penting oleh pelanggan dan pelayanannya kurang memuaskan sehingga tidak perlu dilakukan.

Kuadran IV merupakan kuadran yang berlebihan, artinya atribut yang masuk dalam kuadran IV dianggap kurang atau tidak penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya sangat memuaskan sehingga pelayanan perlu dihilangkan karena dianggap berlebihan.

2.3 Uji Hipotesis Rata-rata Dua Berpasangan

Uji hipotesis rata-rata data berpasangan atau disebut juga *paired sample t-test* yaitu pengujian yang digunakan untuk

menguji rata-rata sampel dengan membandingkan dua sampel yang dependen yang dalam hal ini yaitu harapan dan persepsi responden mengenai suatu pelayanan (Walpole, 2012). Pengujian rata-rata data berpasangan digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui perbedaan antara harapan dan persepsi masyarakat seperti halnya penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kriswindari (2017) yang melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan yang didapatkan dengan menggunakan rumus sebagai berikut.

Hipotesis:

$$H_0 : \mu_D \geq 0$$

$$H_1 : \mu_D < 0$$

Statistik uji t.
$$t = \frac{\bar{d}}{sd/\sqrt{n}} \quad (2.3)$$

dengan

$$sd = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n d_i^2 - \frac{\left(\sum_{i=1}^n d_i\right)^2}{n}}{n-1}}, \quad i = 1, 2, \dots, n$$

Nilai d didapatkan dari selisih antara skor harapan dan skor kenyataan responden, nilai \bar{d} merupakan nilai rata-rata dari selisih antara skor harapan dan skor kenyataan responden, nilai sd adalah standar deviasi dari selisih antara skor harapan dan skor kenyataan responden, dan n adalah jumlah responden. Daerah penolakan yang digunakan pada pengujian ini yaitu $|t_{hitung}| > t_{tabel}$ dengan taraf signifikan α dan derajat bebas $n-1$ (Walpole, 2012).

2.4 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan penyelenggara pelayanan karena

masyarakat adalah konsumen atau pelanggan dari produk layanan yang dihasilkan.

Kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh pelanggan dapat diketahui dengan indikator kepuasan yang terletak pada 5 dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi itu mencakup beberapa sub dimensi (atribut) sebagai berikut (Arisman, 2014)

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Tangible merupakan kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi. Dimensi ini berkaitan dengan peralatan modern yang digunakan, daya tarik fasilitas yang digunakan, kerapian petugas serta kelengkapan peralatan penunjang seperti pamlet atau flow chart.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability merupakan kemampuan atau keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Dimensi ini berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu yang diinginkan, penanganan keluhan pelanggan, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness merupakan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan pelanggan. Dimensi ini mencakup pemberitahuan tugas kepada pelanggan tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberi bantuan kepada pelanggan serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan pelanggan.

4. *Assurance* (Jaminan)

Assurance adalah kemampuan dan keramahan serta sopan santun petugas dalam menyakinkan kepercayaan pelanggan. Dimensi ini berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri pada pelanggan, perasaan aman pelanggan dan kemampuan

(ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan pelanggan.

5. *Empathy* (Perhatian Organisasi)

Empathy menyatakan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Dimensi ini memuat pemberian perhatian individual kepada pelanggan, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, petugas yang memberikan perhatian khusus pada pelanggan, pelayanan yang melekat di hari pelanggan dan petugas yang memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.

2.5 **Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)**

KTP-el merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana (Pasal 1 ayat 14). Dalam pengurusan pembuatan KTP harus melalui proses yang cukup panjang mulai dari pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain yang dilakukan oleh instansi penyelenggara administrasi kependudukan. Instansi penyelenggara administrasi kependudukan adalah pemerintah, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam administrasi kependudukan (Pasal 1 Ayat 1).

Penduduk yang wajib memiliki KTP-el yaitu penduduk yang berwarga negara Indonesia (WNI) dan orang asing (WNA) yang memiliki izin tinggal tetap yang telah berumur 17 tahun atau telah kawin atau pernah kawin (Pasal 63 Ayat 1). KTP-el yang sah harus mencantumkan gambar lambang Garuda Pancasila dan peta wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), memuat elemen data penduduk seperti NIK, nama, tempat tanggal lahir, jenis kelamin, agama, status perkawinan, golongan darah, alamat, pekerjaan, kewarganegaraan, pas foto, masa berlaku, tempat dan tanggal dikeluarkan KTP-el dan tandatangan pemilik KTP-el. Berdasarkan kebijakan terbaru maka untuk WNI masa

berlakunya seumur hidup dan untuk WNA masa berlakunya sesuai dengan masa berlaku izin tetap tinggal. Penduduk wajib melaporkan kepada instansi pelaksana untuk dilakukan perubahan atau penggantian apabila KTP-el yang sudah pernah diterbitkan rusak atau hilang, maka Wajib melaporkan kehilangan tersebut paling lambat 14 hari dengan dilengkapi surat keterangan kehilangan dari pihak kepolisian sesuai Pasal 64 (Undang-undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2013).

KTP-el merupakan wewenang pemerintah negara, oleh karena itu perlu adanya pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan 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 (Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009).

2.6 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Jombang

Dispendukcapil Kabupaten Jombang merupakan lembaga penyelenggara administrasi kependudukan di wilayah Kabupaten Jombang dengan salah satu pelayanan yang diberikan yaitu pelayanan pembuatan KTP-el. Jadwal pelayanan pembuatan KTP-el di Dispendukcapil Jombang yaitu pada hari Senin hingga Kamis pukul 07.00 hingga pukul 15.00 WIB dan hari Jumat pukul 07.00 hingga pukul 14.00 WIB. Pelayanan yang diberikan ada tiga jenis yaitu pelayanan pembuatan KTP-el baru, pelayanan pembaruan KTP-el, dan pelayanan KTP-el hilang.

Tata cara atau proses pelayanan pembuatan KTP-el di Dispendukcapil Kabupaten Jombang yaitu sebagai berikut.

1. Pendaftaran, yaitu pengecekan berkas-berkas persyaratan pembuatan KTP-el dan mengambil nomor antrian.
2. Verifikasi data penduduk dengan database yang telah dibawa.

3. Melakukan perekaman (Foto digital, perekaman tandatangan, sidik jari dan scan retina mata).
4. Petugas membubuhkan tandatangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus menjadi tanda bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto dan tandatangan sidikjari.
5. Penduduk dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil proses pengaktifan kurang lebih 1 – 6 bulan setelah pembuatan.

Persyaratan yang wajib diserahkan untuk pelayanan pembuatan KTP-el sebagaimana yang telah disebutkan di atas yaitu membawa fotocopy KK (Kartu Keluarga) dan membawa surat rekomendasi dari desa.

Sistem antrian yang digunakan pada pelayanan pembuatan KTP-el di Disdukcapil Kabupaten Jombang yaitu *first come first serve* (FCFS) yaitu masyarakat atau pelanggan yang datang awal akan dilayani terlebih dahulu. Apabila terdapat pelanggan yang datang dalam keadaan hamil atau lansia maka sistem antrian FCFS ini tidak diberlakukan, namun pelanggan tersebut yang didahulukan memperoleh pelayanan karena dianggap lebih penting dari pelanggan yang lain. Sistem pelayanan yang digunakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Jombang saat ini yaitu sistem *door-to-door*, yang artinya setelah selesai melakukan perekaman data di Dispendukcapil masyarakat tidak perlu datang ke Dispendukcapil Jombang karena KTP-el yang sudah aktif akan diantar langsung ke rumah masyarakat. Selain itu juga dilakukan launching rekam KTP-el di Kantor Kecamatan Jombang, Kecamatan Mojoagung, Kecamatan Ngoro, dan Kecamatan Ploso untuk mensukseskan Gerakan Indonesia Sadar Adminduk (GISA). Kegiatan tersebut dilakukan di kecamatan-kecamatan tersebut sesuai wilayah-wilayah di Kabupaten Jombang sebagai terobosan untuk memudahkan pelayanan pembuatan KTP-el.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Sumber Data

Data yang digunakan merupakan yang bersumber dari data primer. Data primer yang dimaksud disini yaitu wawancara secara langsung pada 96 responden di Kabupaten Jombang mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan KTP-el Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang dengan surat perijinan pengambilan data yang terlampir pada Lampiran 8. Pengambilan data dilakukan selama satu minggu atau lima hari kerja dengan bukti kevalidan data yang ditunjukkan pada Lampiran 9.

3.2 Metode Pengambilan Sampel

Pengambilan data pada penelitian mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Jombang dengan populasi yaitu seluruh masyarakat yang sudah 17 tahun ke atas yang saat itu menggunakan pelayanan pembuatan KTP-el di Dispendukcapil Kabupaten Jombang dengan unit sampling yaitu masyarakat yang sudah berusia 17 tahun ke atas yang mendapatkan pelayanan pembuatan KTP-el Dispendukcapil Kabupaten Jombang pada saat itu yang terpilih.

Sebelum melakukan survei, maka dilakukan pra survei terlebih dahulu untuk mengetahui keadaan dari lokasi survei dan keadaan pelayanan pembuatan KTP-el Dispendukcapil Kabupaten Jombang. Pra survei ini dilakukan dengan melakukan pengamatan cara petugas memberikan pelayanan hingga selesai dan melakukan wawancara singkat dengan masyarakat secara acak terkait pelayanan yang diberikan Dispendukcapil Kabupaten Jombang sebagai acuan pembuatan kuesioner.

Metode pengambilan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode sampling sistematis berdasarkan waktu operasional pada masyarakat yang sedang melakukan pelayanan pembuat-

an KTP-el DispendukcapilKabupaten Jombang pada hari itu dengan menggunakan kuesioner yang ditunjukkan pada Lampiran 1. Loker pelayanan pembuatan KTP-el dibuka pada hari Senin hingga Kamis pukul 07.30 hingga 15.00 WIB dengan waktu istirahat selama 1 jam yang jika dikonversikan dalam menit yaitu sama dengan 390 menit dan khusus hari Jumat buka pukul 07.30 hingga 14.00 dengan waktu istirahat yaitu selama 1 jam yang jika dikonversikan dalam menit yaitu sama dengan 330 menit.

Estimasi waktu yang diperlukan untuk melakukan wawancara pada masyarakat yang mendapatkan pelayanan adalah sekitar 15 menit ditambah waktu persiapan wawancara sekitar 5 menit sehingga total waktu yang dibutuhkan untuk melakukan pengamatan kurang lebih 20 menit, sehingga interval sampling sistematis (k) adalah 20 menit.

Jumlah sampel yang harus diamati setiap hari kerja diberikan pada tabel berikut.

Tabel 3.1 Sampel yang Terambil

Hari	N_i	k	n_i
Senin	390	20	20
Selasa	390		20
Rabu	390		19
Kamis	390		19
Jumat	330		17
Total			95

Pengamatan dilakukan selama satu minggu atau lima hari kerja untuk mengetahui pelayanan pada setiap harinya. Angka acak awal yang diperoleh dengan menggunakan buku tabel yaitu 11805 yang diambil dari dua angka terakhir yaitu 05 yang artinya pengamatan atau wawancara pertama dilakukan 5 menit setelah pelayanan pertama selesai dilakukan dan kembali dilakukan wawancara setiap 20 menit hingga jumlah sampel pada hari itu terpenuhi. Prosedur yang sama juga dilakukan untuk hari kerja berikutnya.

3.3 Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan pada penelitian mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang yang diukur dengan menggunakan variabel demografi untuk mengetahui karakteristik dari responden atau masyarakat Jombang yang melakukan pelayanan pembuatan KTP-el yang ditunjukkan pada tabel sebagai berikut.

Tabel 3.2 Variabel Demografi

Variabel	Keterangan
X ₁	Alamat responden
X ₂	Jenis kelamin responden
X ₃	Pendidikan responden
X ₄	Status pernikahan responden
X ₅	Pekerjaan responden

Selain variabel-variabel tersebut juga digunakan variabel penelitian dengan skala likert antara 1 hingga 6 (1: sangat tidak puas, 2: tidak puas, 3: kurang puas, 4: cukup puas, 5: puas, 6: sangat puas) yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang diambil dari beberapa penelitian yaitu penelitian tugas akhir dari Rahmawati (2017), penelitian dari Listyaningsih dalam jurnal administrasi publik (2012), serta penelitian tugas akhir dari Samudri (2017). Adapun variabel-variabel yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan KTP-el di Kabupaten Jombang ditunjukkan pada tabel sebagai berikut.

Tabel 3.3 Variabel Penelitian Tingkat Kepuasan

Dimensi	Atribut	Skala	
<i>Tangibles</i> (T)	T1	Kondisi lingkungan bersih, indah dan nyaman	Likert
	T2	Lokasi kantor pelayanan mudah di jangkau	
	T3	Fasilitas dan sarana prasarana kantor pelayanan lengkap (komputer, studio foto, toilet, ruang tunggu, tempat parkir, dll)	
	T4	Tata ruang proses pelayanan jelas	
	T5	Teknis proses pelayanan yang teratur	
	T6	Kejelasan identitas petugas dalam memberikan pelayanan (nama, jabatan, wewenang dan tanggung jawab)	

Tabel 3.3Lanjutan

Dimensi	Atribut		Skala
<i>Tangibles</i> (T)	T7	Petugas pelayanan berpenampilan bersih dan rapi	Likert
	T8	Jumlah loket yang disediakan sebanding dengan jumlah masyarakat yang datang melakukan pelayanan pembuatan KTP-el	
<i>Reliability</i> (R)	R1	Petugas cermat dan teliti dalam melayani masyarakat	Likert
	R2	Konsistensi waktu kerja petugas dalam memberikan pelayanan (petugas datang tepat waktu)	
	R3	Petugas disiplin dalam melayani masyarakat	
	R4	Petugas dapat menggunakan sarana prasarana yang tersedia dengan mudah dalam proses pelayanan	
	R5	Kemampuan dan pengetahuan petugas dalam menjawab pertanyaan masyarakat terkait pembuatan KTP-el	
<i>Responsiveness</i> (Re)	Re1	Petugas tanggap membantu masyarakat yang bermasalah dengan pelayanan	Likert
	Re2	Petugas dapat memberikan penyelesaian kepada masyarakat mengenai masalah pelayanan	
	Re3	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat	
<i>Responsiveness</i> (Re)	Re4	Dispendukcapil Jombang melakukan pelayanan sesuai dengan standar waktu operasional	Likert
	Re5	Petugas memberikan informasi yang jelas tentang tata cara pembuatan KTP-el	
	Re6	Petugas memberikan arahan waktu perekaman dan memberikan kesan nyaman	
<i>Assurance</i> (A)	A1	Petugas memberikan kemudahan dalam pembuatan KTP-el	Likert
	A2	Masyarakat tidak dibebani biaya sesuai dengan UURI No. 24 Tahun 2013	
	A3	Petugas dapat menjamin kerahasiaan dan keamanan data masyarakat dengan menyediakan ruang khusus perekaman KTP-el	
	A4	Petugas tidak melakukan kesalahan pencatatan identitas (data valid)	
	A5	Petugas dapat berkomunikasi dengan baik dan mudah dimengerti	
<i>Empath</i> (E)	E1	Petugas peduli dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan (fokus pada masyarakat, tidak bermain hp maupun mengobrol)	Likert
	E2	Petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan	
	E3	Petugas memberikan pelayanan sesuai nomor antrian	
	E4	Petugas memperbaiki pelayanan sesuai dengan permintaan masyarakat	
	E5	Petugas loket informasi selalu berada di tempat dan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat	

3.4 Uji Validitas dan Pemeriksaan Reliabilitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang artinya sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya. Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dalam kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Azwar, 2012).

Pengujian untuk mengetahui tingkat validitas dalam penelitian digunakan teknik analisis Koefisien Korelasi Produk-Moment Pearson (*Pearson Product-Moment Correlation Coefficient*) dengan rumus sebagai berikut.

Hipotesis:

H_0 : Atribut yang diukur tidak valid

H_1 : Atribut yang diukur valid

Statistik Uji :

$$r_{xy} = \frac{n \left(\sum_{i=1}^n X_i Y_i \right) - \left(\sum_{i=1}^n X_i \right) \left(\sum_{i=1}^n Y_i \right)}{\sqrt{n \sum_{i=1}^n X_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n X_i \right)^2} \sqrt{n \sum_{i=1}^n Y_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n Y_i \right)^2}}, i = 1, 2, \dots, n \quad (3.1)$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi Pearson antara atribut dalam satu dimensi

X_i = Skor atribut yang akan digunakan

Y_i = Total skor semua atribut dalam satu dimensi

n = Jumlah responden

Pengujian keberartian koefisien r_{xy} valid atau tidak valid dilakukan dengan membandingkan antara nilai r dengan r tabel, dimana r tabel menggunakan derajat bebas yaitu $n-2$ (Azwar, 2012).

Sedangkan reliabilitas berasal dari kata *reliability* yang artinya keajegan pengukuran. Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Apabila suatu alat ukur dipakai beberapa kali untuk mengukur gejala yang sama dan memperoleh hasil pengukuran yang relatif konsisten maka alat ukur tersebut reliabel. Sehingga reliabilitas juga dapat dikatakan sebagai konsistensi alat ukur. Pemeriksaan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yang ditunjukkan sebagai berikut (Azwar, 2012).

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^n \sigma_i^2}{\sigma_{total}^2} \right), i = 1, 2, \dots, n \quad (3.2)$$

Keterangan:

k = jumlah atribut

σ_i^2 = varians pada masing-masing atribut

σ_{total}^2 = varians pada total atribut dalam satu dimensi

Ketentuan pengambilan keputusan pada pengujian reliabilitas menggunakan *Alpha Cronbach* adalah sebagai berikut.

Tabel 3.4 Kriteria Pengambilan Keputusan Reliabilitas

R	Kriteria
0,00 – 0,20	Kurang Reliabel
0,21 – 0,40	Agak Reliabel
0,41 – 0,60	Cukup Reliabel
0,61 – 0,80	Reliabel
0,81 – 1,00	Sangat Reliabel

Pengujian validitas dan pemeriksaan reliabilitas ini dilakukan untuk mengetahui kevalidan dan reliabilitas dari harapan dan persepsi masyarakat dari setiap atribut dalam satu dimensi.

3.5 Struktur Data

Struktur data yang digunakan pada analisis kesenjangan / analisis GAP ditunjukkan pada tabel sebagai berikut.

Tabel 3.5 Struktur Data

Obyek	Variabel												Grand Mean				
	T ₁		...	R ₁		...	Re ₁		...	A ₁		...		E ₁		...	
	H	P		H	P		H	P		H	P			H	P		
1	X ₁₁₁₁	X ₁₁₁₂		X ₁₂₁₁	X ₁₂₁₂		X ₁₃₁₁	X ₁₃₁₂		X ₁₄₁₁	X ₁₄₁₂		X ₁₅₁₁	X ₁₅₁₂			
2	X ₂₁₁₁	X ₂₁₁₂		X ₂₂₁₁	X ₂₂₁₂		X ₂₃₁₁	X ₂₃₁₂		X ₂₄₁₁	X ₂₄₁₂		X ₂₅₁₁	X ₂₅₁₂			
3	X ₃₁₁₁	X ₃₁₁₂		X ₃₂₁₁	X ₃₂₁₂		X ₃₃₁₁	X ₃₃₁₂		X ₃₄₁₁	X ₃₄₁₂		X ₃₅₁₁	X ₃₅₁₂			
...																	
n	X _{n111}	X _{n112}		X _{n211}	X _{n212}		X _{n311}	X _{n312}		X _{n411}	X _{n412}		X _{n511}	X _{n512}			
Mean	\bar{T}_{H1}	\bar{T}_{P1}	...	\bar{R}_{H1}	\bar{R}_{P1}	...	\bar{Re}_{H1}	\bar{Re}_{P1}	...	\bar{A}_{H1}	\bar{A}_{P1}	...	\bar{E}_{H1}	\bar{E}_{P1}	...	$\bar{\bar{X}}_H$	$\bar{\bar{X}}_P$

3.6 Metode Analisis

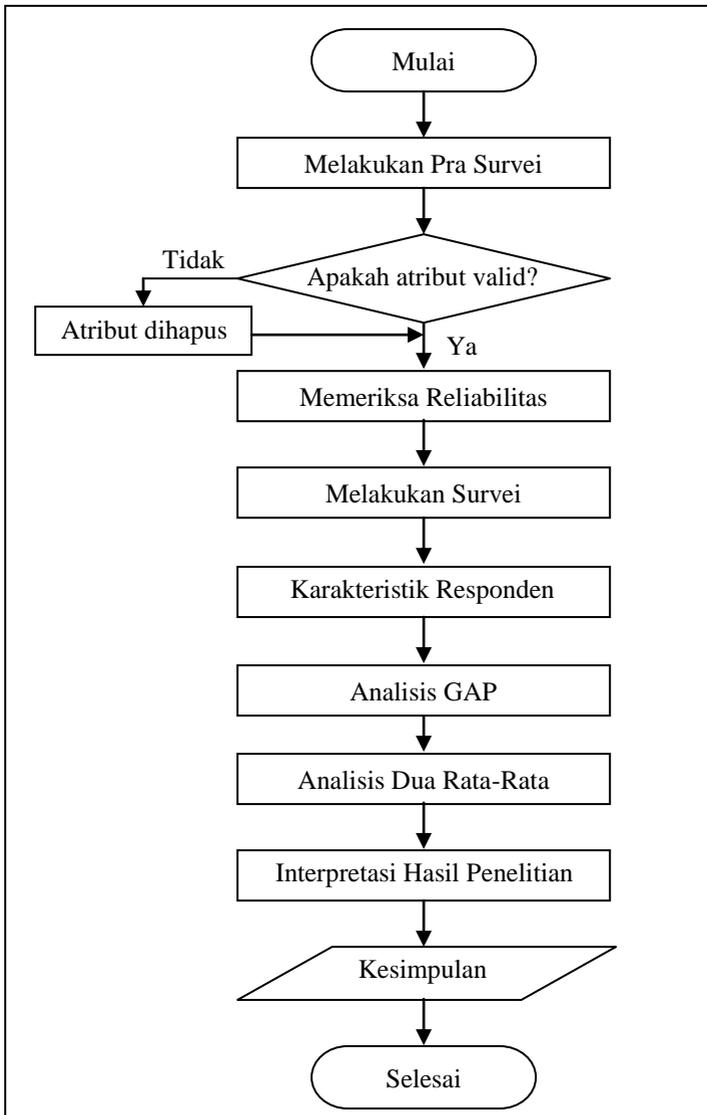
Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis kesenjangan atau analisis GAP yang digunakan untuk mengetahui adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat Kabupaten Jombang tentang pelayanan pembuatan KTP-el di Dispendukcapil Jombang dengan langkah-langkah analisis adalah sebagai berikut.

1. Pra survei penelitian analisis tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan pembuatan KTP-el Dispendukcapil Kabupaten Jombang untuk mengetahui keadaan lokasi penelitian.
2. Menguji validitas kuesioner dari pra survei yang telah dilakukan. Apabila didapatkan hasil valid maka dilanjutkan pada langkah selanjutnya, apabila didapatkan hasil tidak valid maka atribut yang tidak valid akan dihilangkan.
3. Memeriksa reliabilitas kuesioner dari pra survei yang telah dilakukan dengan menggunakan atribut yang telah teruji kevalidannya pada langkah kedua. Apabila didapatkan hasil

kurang reliabel maka atribut dihilangkan, selain itu maka dapat dilanjutkan pada langkah selanjutnya.

4. Melakukan survei penelitian analisis tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan pembuatan KTP-el Dispendukcapil Kabupaten Jombang.
5. Menganalisis karakteristik responden pada penelitian analisis tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan pembuatan KTP-el Dispendukcapil Kabupaten Jombang.
6. Menganalisis GAP pada penelitian analisis tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan pembuatan KTP-el Dispendukcapil Kabupaten Jombang untuk mengetahui kesenjangan dari harapan dan persepsi masyarakat.
7. Menganalisis dua rata-rata berpasangan antara harapan dan kenyataan pada penelitian analisis tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan pembuatan KTP-el Dispendukcapil Kabupaten Jombang.
8. Menginterpretasi hasil analisis.
9. Menarik kesimpulan dan saran.

Berdasarkan langkah analisis di atas maka dapat dibuat diagram alir dari penelitian yang ditampilkan pada Gambar 3.1



Gambar 3.1 Diagram Alir

(Halaman sengaja dikosongkan)

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas mengenai hasil analisis penelitian tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan pembuatan KTP-el Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Jombang menggunakan analisis kesenjangan (GAP) dengan jumlah sampel pra survei sebanyak 30 responden dan jumlah sampel survei sebanyak 96 responden yang terdokumentasi pada Lampiran 10.

4.1 Uji Validitas dan Pemeriksaan Reliabilitas Pra Survei

Langkah pertama yang dilakukan sebelum melakukan analisis data lebih lanjut yaitu melakukan pengujian validitas dan pemeriksaan reliabilitas terhadap kuesioner yang digunakan. Pengujian dan pemeriksaan ini dilakukan dengan menggunakan data pra survei dengan mengambil sampel sebanyak 30 responden yang di lampirkan pada Lampiran 2. Berikut adalah hasil pengujian validitas pada dimensi *tangible*.

Tabel 4.1 Hasil Pengujian Validitas Dimensi *Tangible*

Atribut	r tabel	Harapan	Kenyataan
T1	0,361	0,473	0,543
T2		0,445	0,738
T3		0,326	0,446
T4		0,519	0,640
T5		0,400	0,302
T6		0,173	0,302
T7		0,616	0,832
T8		0,391	0,842

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa pada dimensi *tangible* terdapat dua atribut yang tidak valid yaitu atribut fasilitas dan sarana prasarana kantor pelayanan lengkap (T3) dan kejelasan identitas petugas dalam memberikan pelayanan (T6) dengan skor harapan yang tidak valid. Atribut yang tidak valid lainnya terdapat pada dimensi *empathy* yaitu atribut petugas peduli dan

mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan (E1) dengan skor kenyataan yang tidak valid. Atribut yang tidak valid artinya atribut tersebut tidak mampu mengukur sesuatu yang diukur dengan tepat dan memiliki kecermatan yang rendah. Selanjutnya ketiga atribut tersebut tidak digunakan dalam analisis selanjutnya meski hanya pada skor harapan / skor kenyataannya saja yang tidak valid karena data ini merupakan data berpasangan. Hasil pengujian validitas secara lengkap dapat dilihat pada Lampiran 3.1 hingga Lampiran 3.5

Pemeriksaan reliabilitas ini digunakan untuk menunjukkan pengukuran yang telah dilakukan konsisten atau tidak pada masing-masing dimensi baik dari segi harapan maupun kenyataan pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan KTP-el Dispendukcapil Kabupaten Jombang. Oleh karena itu pemeriksaan ini dilakukan hanya pada atribut yang valid, sedangkan atribut yang tidak valid dihapus. Berdasarkan hasil pemeriksaan yang ditunjukkan pada Lampiran 3.6 diketahui bahwa hasil pemeriksaan reliabilitas pada tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan dimensi dari harapan dan kenyataan adalah sebagai berikut.

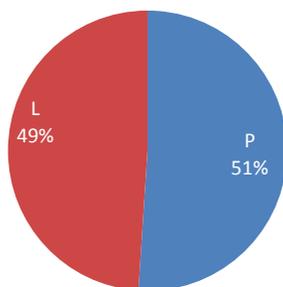
Tabel 4.2 Hasil Pemeriksaan Reliabilitas

Dimensi	Harapan	Kenyataan
<i>Tangible</i>	Cukup Reliabel	Reliabel
<i>Reliability</i>	Sangat Reliabel	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	Reliabel	Sangat Reliabel
<i>Assurance</i>	Agak Reliabel	Reliabel
<i>Empathy</i>	Cukup Reliabel	Reliabel

Tabel 4.2 menunjukkan hasil pemeriksaan reliabilitas pada tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan dimensi dari harapan dan kenyataan yang diketahui bahwa berdasarkan pra survei yang telah dilakukan dari setiap dimensi nilai pada kenyataan lebih besar dari nilai harapan, namun secara keseluruhan sudah cukup reliabel yang artinya atribut dari setiap dimensi yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat relatif konsisten.

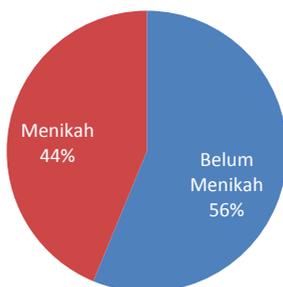
4.2 Karakteristik Responden Pelayanan Pembuatan KTP-el

Karakteristik atau gambaran umum masyarakat yang melakukan pelayan pembuatan KTP-el di Dispendukcapil Kabupaten Jombang adalah sebagai berikut. Gambaran umum ini berdasarkan hasil survei dengan 96 responden pelayanan pembuatan KTP-el Dispendukcapil Jombang di 5 hari kerja dalam satu minggu yang ditunjukkan pada Lampiran 4. Berikut adalah gambaran umum responden pelayanan pembuatan KTP-el.



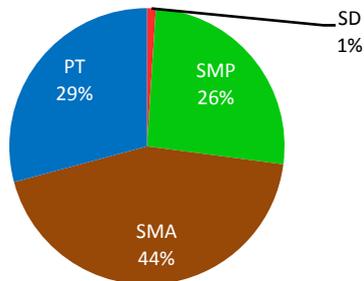
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan Gambar 4.1 dapat diketahui bahwa responden yang mendapatkan pelayanan pembuatan KTP-el Dispendukcapil Kabupaten Jombang 51% berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 49 responden, dan sisanya berjenis kelamin laki-laki.



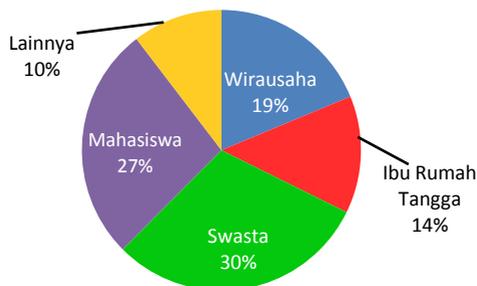
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan

Berdasarkan Gambar 4.2 dapat diketahui bahwa banyak masyarakat Kabupaten Jombang yang melakukan pernikahan dini, terbukti dari 44% responden yang mendapatkan pelayanan pembuatan KTP-el Kabupaten Jombang telah menikah.



Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

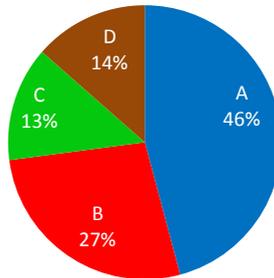
Berdasarkan Gambar 4.3 dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan masyarakat Kabupaten Jombang cukup baik karena mayoritas responden yang mendapatkan pelayanan pembuatan KTP-el berpendidikan akhir SMA yaitu sebanyak 44% dan 29% berpendidikan akhir Perguruan Tinggi.



Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Gambar 4.4 merupakan gambar karakteristik dari jenis pekerjaan responden, tampak bahwa mayoritas jenis pekerjaan responden adalah bergerak dibidang swasta dengan persentase sebesar 30% dan 27% responden adalah seorang mahasiswa.

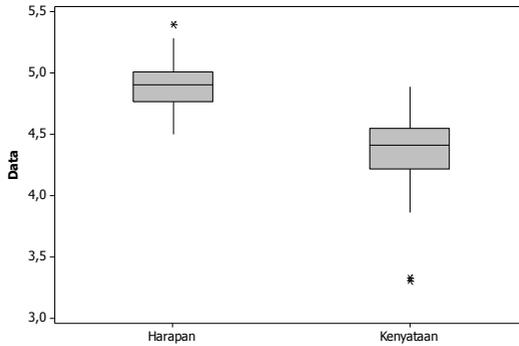
Adapun yang bekerja dibidang wirausaha sebesar 19% dan 14% responden adalah seorang ibu rumah tangga, serta 10% adalah lainnya. Jenis pekerjaan yang masuk dalam lainnya yaitu petani, buruh tani, dan belum mendapat pekerjaan atau masih mencari pekerjaan.



Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat Responden (Wilayah)

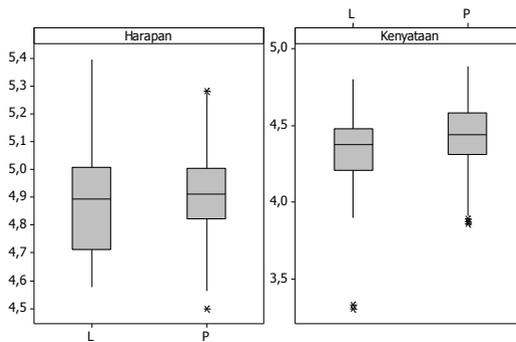
Gambar 4.5 menunjukkan karakteristik responden berdasarkan alamat responden yang dibagi menjadi empat wilayah yaitu Kecamatan Jombang (A), Mojoagung (B), Ngoro (C), dan Ploso (D) sesuai dengan kecamatan yang digunakan sebagai terobosan untuk memudahkan pelayanan pembuatan KTP-el. Berdasarkan gambar tersebut diketahui bahwa 46% responden berasal dari wilayah A, 27% berada di wilayah B, 13% berada di wilayah C, dan 14% responden berada di wilayah D.

Gambar 4.6 menunjukkan gambaran tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan pembuatan KTP-el Dispendukcapil Jombang. Berdasarkan tingkat kepuasan yang ditunjukkan dapat diketahui bahwa skor harapan responden terhadap pelayanan pembuatan KTP-el ini lebih tinggi daripada skor kenyataannya dengan masing-masing skor bernilai 4,9 dan 4,415 sehingga pihak Dispendukcapil harus melakukan perbaikan pelayanan pembuatan KTP-el agar dapat memenuhi harapan dari masyarakat.



Gambar 4.6 Tingkat Kepuasan Responden

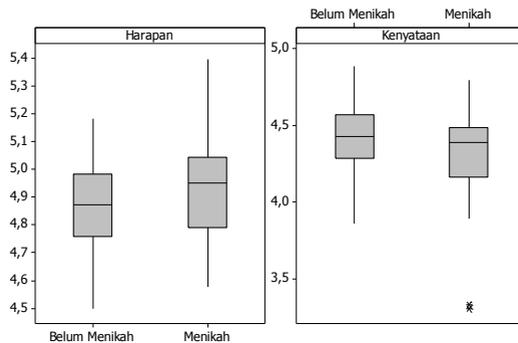
Selain itu penyebaran skor harapan seimbang sedangkan penyebaran skor kenyataan tidak seimbang karena jarak antara median ke kuartil 1 lebih luas daripada median ke kuartil 3 yang dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan KTP-el Dispendukcapil Jombang beragam.



Gambar 4.7 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan Gambar 4.7 yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan KTP-el Dispendukcapil Kabupaten Jombang diketahui bahwa skor harapan responden laki-laki cenderung berbentuk tidak simetri atau

rata-rata harapan tidak beragam karena jarak antara median ke kuartil 1 lebih luas daripada jarak antara median ke kuartil 3 sedangkan skor harapan perempuan cenderung berbentuk simetri atau dapat dikatakan bahwa rata-rata harapan perempuan beragam, begitu pula pada skor kenyataan yang menunjukkan bahwa skor kenyataan responden laki-laki cenderung berbentuk tidak simetri sedangkan responden perempuan cenderung berbentuk simetri.

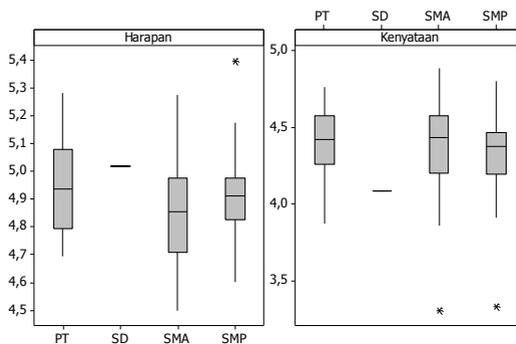


Gambar 4.8 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Status Pernikahan

Gambar 4.8 menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan KTP-el Dispendukcapil Kabupaten Jombang berdasarkan status pernikahan yang diketahui bahwa skor harapan responden yang belum menikah lebih rendah daripada yang sudah menikah dan cenderung berbentuk simetri karena jarak antara median ke kuartil 1 sama dengan jarak median ke kuartil 3 sehingga dapat dikatakan bahwa rata-rata harapan responden yang belum menikah beragam. Sebaliknya pada skor kenyataannya tingkat kepuasan responden yang belum menikah lebih tinggi daripada responden yang sudah menikah dan cenderung berbentuk simetri.

Gambar 4.9 merupakan gambaran tingkat kepuasan berdasarkan tingkat pendidikan responden mengenai pelayanan pembuatan KTP-el yang didapat dilihat bahwa skor harapan masyarakat

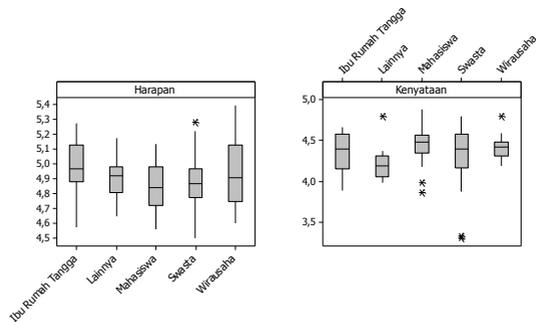
terhadap tingkat kepuasan pelayanan pembuatan KTP-el Dispendukcapil Jombang cenderung berbentuk simetri pada tingkat pendidikan terakhir perguruan tinggi dan SMA yang artinya rata-rata harapan responden berpendidikan terakhir perguruan tinggi dan SMA beragam, sedangkan skor harapan responden dengan tingkat pendidikan terakhir SMP cenderung berbentuk tidak simetri karena jarak antara median ke kuartil 1 lebih luas dibandingkan jarak antara median ke kuartil 3.



Gambar 4.9 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

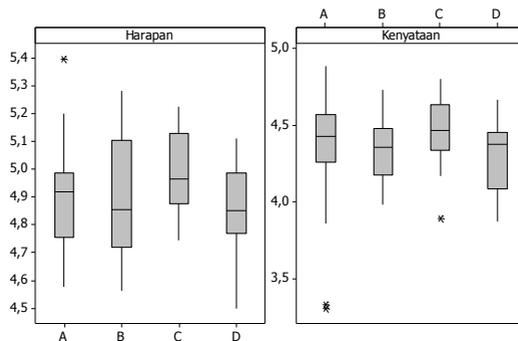
Sedangkan pada skor kenyataannya tingkat kepuasan responden dengan pendidikan terakhir perguruan tinggi cenderung berbentuk simetri sedangkan responden dengan tingkat pendidikan SMA dan SMP cenderung berbentuk tidak simetri. Tingkat kepuasan baik harapan maupun kenyataan pada responden dengan pendidikan terakhir SD hanya digambarkan dalam bentuk garis karena hanya terdapat satu responden.

Gambar 4.10 merupakan gambar yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan KTP-el Dispendukcapil Kabupaten Jombang berdasarkan jenis pekerjaan responden, tampak bahwa skor harapan responden cenderung berbentuk tidak simetri atau tidak beragam dengan skor harapan tertinggi yaitu responden yang bekerja dibidang wirausaha dan ibu rumah tangga.



Gambar 4.10 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Skor harapan responden yang berkerja dibidang wirausaha sebesar 4,91 dan skor rata-rata responden yang bekerja sebagai ibu rumah tangga sebesar 4,97. Sebaliknya pada skor kenyataan dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan responden tertinggi yaitu responden yang bekerja dibidang swasta dan ibu rumah tangga dengan bentuk *boxplot* cenderung tidak simetri atau tidak beragam dengan skor kepuasan rata-rata sama yaitu sebesar 4,40.



Gambar 4.11 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Wilayah

Berdasarkan Gambar 4.11 yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan KTP-el berdasarkan wilayah tempat tinggal responden diketahui bahwa skor

harapan responden dari semua wilayah cenderung berbentuk tidak simetri atau skor harapan responden tidak beragam, dengan wilayah A (Kecamatan Jombang dan sekitarnya) memiliki skor harapan yang paling tinggi sebesar 4,918 sedangkan wilayah B (Kecamatan Mojoagung dan sekitarnya) sebesar 4,855 dan D (Kecamatan Ploso dan sekitarnya) sebesar 4,853 memiliki skor harapan yang paling rendah. Sedangkan skor kenyataannya wilayah C memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi daripada responden dari wilayah lainnya dengan skor kenyataan sebesar 4,467 dan responden di wilayah B memiliki skor kenyataan yang rendah dengan skor kenyataan sebesar 4,357 dan tampak bahwa keseluruhan wilayah cenderung berbentuk tidak simetri atau skor kenyataan pelayanan pembuatan KTP-el tidak beragam.

Karakteristik responden juga dapat dilihat dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Jombang didasarkan pada lima dimensi indikator kepuasan pelayanan yang ditunjukkan pada Tabel 4.3 berikut ini.

Tabel 4.3 Nilai IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan Pembuatan KTP-el

Dimensi	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
<i>Tangible</i>	4,23	C	Cukup Puas
<i>Reliability</i>	4,46	B	Puas
<i>Responsiveness</i>	4,49	B	Puas
<i>Assurance</i>	4,20	C	Cukup Puas
<i>Empathy</i>	4,46	B	Puas
Nilai IKM semua dimensi : 4,36			
Mutu Pelayanan : B			
Kinerja Unit Pelayanan : Puas			

Nilai IKM yang ditunjukkan pada Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa dimensi pelayanan *tangible* dan *assurance* memiliki nilai kepuasan masing-masing sebesar sebesar 4,23 dan 4,20 dari 6,0 dengan mutu pelayanan C dan kinerja unit pelayanan cukup puas. Sedangkan dimensi pelayanan *reliability*,

responsiveness, dan *empathy* memiliki nilai kepuasan masing-masing sebesar 4,46 ; 4,49 ; dan 4,46 dari 6,0 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit pelayanan puas. Jika dilihat secara keseluruhan berdasarkan kelima dimensi yang digunakan tampak bahwa nilai kepuasan pelayanan pembuatan KTP-el Dispendukcapil Kabupaten Jombang adalah sebesar 4,36 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit pelayanan sudah puas. Hasil perhitungan lengkap dapat dilihat pada Lampiran 6.

4.3 Analisis Kesenjangan Pelayanan Pembuatan KTP-el

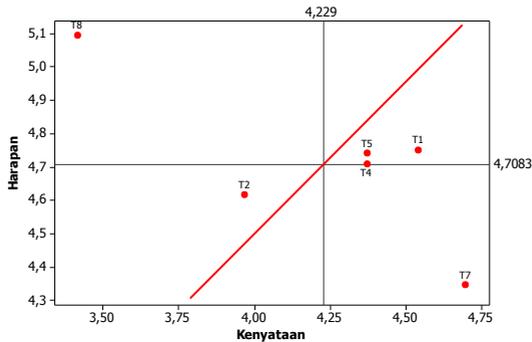
Analisis kesenjangan digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara kinerja suatu alat ukur atau atribut dengan harapan pelanggan terhadap alat ukur tersebut. Pada pelayanan pembuatan KTP-el Dispendukcapil Kabupaten Jombang ini dilakukan analisis kesenjangan berdasarkan dimensi kepuasan yang meliputi lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Analisis ini dilakukan pada 96 responden yang ditunjukkan pada Lampiran 5.

a. Dimensi *Tangible*

Alat ukur atau atribut yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan pembuatan KTP-el Dispendukcapil Kabupaten Jombang pada dimensi *tangible* ada sebanyak enam atribut karena dua atribut lainnya tidak valid sehingga tidak dapat dilanjutkan untuk penelitian ini. Hasil analisis kesenjangan pelayanan pembuatan KTP-el pada dimensi *tangible* ditunjukkan pada gambar berikut.

Berdasarkan Gambar 4.12 dan Tabel 4.4 yang menunjukkan hasil analisis GAP dimensi *tangible* pada tingkat kepuasan pelayanan pembuatan KTP-el Dispendukcapil Jombang diketahui bahwa atribut yang masuk dalam kuadran I yaitu atribut Jumlah loket yang disediakan sebanding dengan jumlah masyarakat yang datang melakukan pelayanan pembuatan KTP-el (T8) yang artinya jumlah loket yang disediakan tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang datang melakukan pelayanan pembuatan KTP-el karena tidak sesuai dengan harapan masyarakat, sehingga

perlu dilakukan perbaikan dengan menambah loket khusus pembuatan KTP-el.



Gambar 4.12 Hasil Analisis GAP Dimensi *Tangible*

Untuk mempermudah membaca gambar di atas dapat dilihat pada tabel 4.4.

Tabel 4.4 Hasil Analisis GAP Dimensi *Tangible*

Kuadran	Atribut	
I	T8	Jumlah loket yang disediakan sebanding dengan jumlah masyarakat yang datang melakukan pelayanan pembuatan KTP-el
II	T5	Teknis proses pelayanan teratur
	T1	Kondisi lingkungan bersih, indah dan nyaman
III	T2	Lokasi kantor pelayanan mudah di jangkau
IV	T7	Petugas pelayanan berpenampilan bersih dan rapi
-	T4	Tata ruang proses pelayanan jelas

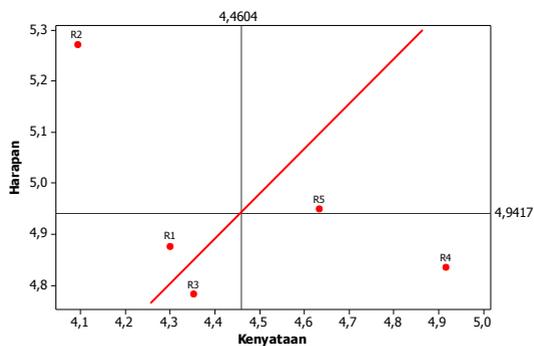
Kuadran II terdapat 2 atribut yaitu teknis proses pelayanan teratur (T5) dan kondisi lingkungan bersih, indah dan nyaman (T1). Posisi atribut ini merupakan posisi dimana harapan dan kenyataan tinggi sehingga Dispendukcapil Jombang harus mempertahankan kualitas pelayanan tersebut. Atribut yang masuk dalam kuadran III yaitu T2 yaitu pernyataan lokasi kantor pelayanan mudah dijangkau memiliki tingkat kepuasan dan harapan yang rendah sehingga dapat dikatakan bahwa atribut ini merupakan prioritas rendah untuk dilakukan perbaikan.

Selanjutnya atribut yang masuk dalam kuadran IV yaitu T7 yaitu tingkat kepuasan masyarakat pada pernyataan petugas pelayanan berpenampilan bersih dan rapi melebihi harapan masyarakat sehingga perlu dipertahankan. Sedangkan atribut tata tuang proses pelayanan jelas (T4) tidak masuk dalam kuadran manapun karena berada tepat pada garis *grand mean* sehingga dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut sudah sesuai dengan harapan masyarakat.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diketahui bahwa atribut T5 dan T1 masuk dalam kuadran II yang berisi pernyataan dengan harapan dan kenyataan tinggi, namun perlu dilakukan pembuktian apakah masih ada kesenjangan antara harapan dan kenyataan dengan menggunakan garis simetri 45° seperti yang ditunjukkan pada Gambar 4.12 yang dapat dilihat bahwa tidak ada atribut yang berada di sisi kiri garis simetri sehingga dapat dikatakan bahwa tidak ada kesenjangan atau tidak ada perbedaan antara harapan dan kenyataan pada atribut T5 dan T1.

b. Dimensi *Reliability*

Alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan KTP-el Dikendukcapil Jombang pada dimensi *reliability* ada lima atribut. Hasil analisis GAP pada atribut dimensi *reliability* adalah sebagai berikut.



Gambar 4.13 Hasil Analisis GAP Dimensi *Reliability*

Untuk mempermudah membaca gambar di atas dapat dilihat pada tabel 4.5.

Tabel 4.5 Hasil Analisis GAP Dimensi *Reliability*

Kuadran	Atribut	
I	R2	Konsistensi waktu kerja petugas dalam memberikan pelayanan (petugas datang tepat waktu)
II	R5	Kemampuan dan pengetahuan petugas dalam menjawab pertanyaan masyarakat terkait pembuatan KTP-el
III	R1	Petugas cermat dan teliti dalam melayani masyarakat
	R3	Petugas disiplin dalam melayani masyarakat
IV	R4	Petugas dapat menggunakan sarana prasarana yang tersedia dengan mudah dalam proses pelayanan

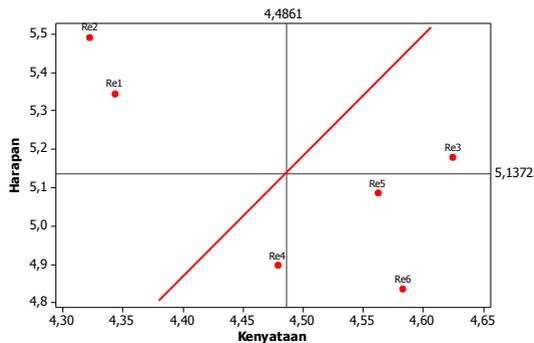
Gambar 4.13 dan Tabel 4.5 menunjukkan hasil analisis GAP pada dimensi *reliability*. Berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa atribut Konsistensi waktu kerja petugas dalam memberikan pelayanan (R2) masuk dalam kuadran I yang artinya petugas tidak konsisten dalam memberikan pelayanan karena pada kenyataannya belum memenuhi harapan sehingga perlu dilakukan perbaikan dari setiap petugas untuk selalu tepat waktu. Atribut yang masuk dalam kuadran II adalah atribut R5 yaitu tingkat kepuasan masyarakat terhadap kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan terkait pembuatan KTP-el sudah sesuai dengan harapan masyarakat sehingga perlu dipertahankan. Atribut yang masuk dalam kuadran III yaitu R1 dan R3 yaitu pertanyaan petugas cermat dan teliti dalam melayani masyarakat dan petugas disiplin dalam melayani masyarakat memiliki tingkat kepuasan dan harapan yang rendah sehingga dapat dikatakan bahwa atribut ini merupakan prioritas rendah untuk dilakukan perbaikan. Sedangkan pada kuadran IV terdapat atribut R4 yaitu petugas dapat menggunakan sarana prasarana yang tersedia dengan mudah dalam proses pelayanan memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dari harapan, sehingga perlu dipertahankan.

Selain itu meski kuadran II memiliki tingkat kepuasan dan harapan yang tinggi namun perlu dilakukan pembuktian bahwa

tidak ada kesenjangan antara kenyataan dan harapan dengan menggunakan garis simetri 45° seperti Gambar 4.13. Berdasarkan gambar tersebut dapat dilihat bahwa tidak ada atribut yang berada di sebelah kiri garis simetri, sehingga dapat dikatakan bahwa tidak ada kesenjangan antara harapan dan kenyataan pada atribut R5.

c. Dimensi *Responsiveness*

Alat ukur yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan pembuatan KTP-el Dispendukcapil Kabupaten Jombang dimensi *responsiveness* ada enam atribut. Hasil analisis kesenjangan pada keenam atribut dimensi *responsiveness* ditunjukkan pada gambar sebagai berikut.



Gambar 4.14 Hasil Analisis GAP Dimensi *Responsiveness*

Untuk mempermudah membaca gambar di atas dapat dilihat pada tabel berikut.

Hasil analisis kesenjangan (GAP) yang pada Gambar 4.14 dan Tabel 4.6 menunjukkan bahwa atribut yang masuk pada kuadran I yaitu atribut Re1 dan Re2 yaitu petugas masih belum tanggap dalam memberikan bantuan pelayanan dan belum dapat memberikan penyelesaian kepada masyarakat. Setelah dicaritahu penyebabnya diketahui bahwa masih banyak masyarakat yang kurang peduli tentang administrasi kependudukan dan melakukan pelayanan tanpa membawa persyaratan yang lengkap dengan

alasan tidak tahu, namun ingin memperoleh pelayanan secepatnya.

Tabel 4.6 Hasil Analisis GAP Dimensi *Responsiveness*

Kuadran	Atribut	
I	Re1	Petugas tanggap membantu masyarakat yang bermasalah dengan pelayanan
	Re2	Petugas memberikan penyelesaian kepada masyarakat mengenai masalah pelayanan
II	Re3	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat
III	Re4	Dispendukcapil Jombang melakukan pelayanan sesuai dengan standar waktu operasional
IV	Re5	Petugas memberikan informasi yang jelas tentang tata cara pembuatan KTP-el
	Re6	Petugas memberikan arahan waktu perekaman dan memberikan kesan nyaman

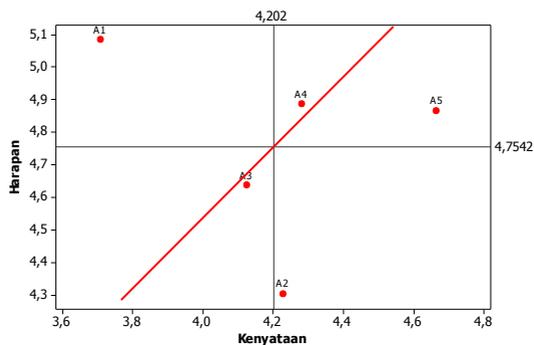
Atribut yang masuk dalam kuadran II adalah atribut Re3 yaitu masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Dispendukcapil Jombang karena pelayanannya yang cepat sehingga perlu dipertahankan. Selanjutnya yang masuk dalam kuadran III yaitu atribut Re4 yang diketahui bahwa Dispendukcapil Jombang melakukan pelayanan tidak sesuai dengan waktu standar operasional. Hal ini dilakukan karena jumlah penduduk di Kabupaten yang belum menerima KTP-el masih banyak sehingga Dispendukcapil Jombang membuka pelayanan mulai pukul 07.00 hingga selesai tergantung banyaknya masyarakat yang melakukan pelayanan setiap hari. Sedangkan atribut yang masuk dalam kuadran IV yaitu petugas memberikan informasi yang jelas tentang tata cara pembuatan KTP-el (Re5) dan petugas memberikan arahan waktu perekaman dan memberikan kesan nyaman (Re6) karena kenyataannya lebih tinggi dari nilai harapan sehingga perlu dilakukan sosialisasi.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diketahui bahwa terdapat satu atribut yaitu Re3 yang masuk dalam kuadran II. Kuadran II merupakan kuadran yang berisi pernyataan atau atribut dengan tingkat kepuasan dan harapan yang tinggi, namun perlu dilakukan pembuktian untuk mengetahui apakah ada

kesenjangan antara kenyataan dan harapan dengan menggunakan garis simetri 45° seperti yang ditunjukkan pada Gambar 4.14. Berdasarkan gambar tersebut dapat dilihat bahwa tidak ada atribut yang berada di sebelah kiri garis simetri, sehingga dapat dikatakan bahwa tidak ada kesenjangan antara harapan dan kenyataan pada pelayanan yang cepat dari Dispendukcapil Jombang.

d. Dimensi Assurance

Atribut yang digunakan pada dimensi *assurance* yaitu lima atribut dimana setiap atribut berkaitan dengan penilaian tingkat kepuasan terhadap sikap pegawai Dispendukcapil Kabupaten Jombang. Hasil analisis kesenjangan atribut pada dimensi *assurance* dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar 4.15 Hasil Analisis GAP Dimensi Assurance

Untuk mempermudah membaca gambar di atas dapat dilihat pada Tabel 4.7..

Berdasarkan Gambar 4.15 dan Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa pada kuadran I terdapat atribut A1 yaitu pernyataan petugas memberikan kemudahan dalam pembuatan KTP-el belum memenuhi harapan masyarakat. Setelah dicari tahu penyebab sulitnya memperoleh pelayanan dalam pembuatan KTP-el diketahui bahwa penyebabnya yaitu koneksi pada jaringan pusat yang sering terputus.

Tabel 4.7 Hasil Analisis GAP Dimensi *Assurance*

Kuadran	Atribut	
I	A1	Petugas memberikan kemudahan dalam pembuatan KTP-el
II	A4	Petugas tidak melakukan kesalahan pencatatan identitas (data valid)
	A5	Petugas dapat berkomunikasi dengan baik dan mudah dimengerti
III	A3	Petugas dapat menjamin kerahasiaan dan keamanan data masyarakat dengan menyediakan ruang khusus perekaman KTP-el
IV	A2	Masyarakat tidak dibebani biaya sesuai dengan UURI No. 24 Tahun 2013

Hal ini terjadi karena banyaknya jaringan dari berbagai kabupaten/kota yang juga membutuhkan koneksi dengan pusat. Sehingga untuk meningkatkan kualitas ini maka perlu dilakukan perbaikan pada koneksi pusat. Atribut pada dimensi *assurance* yang masuk ke dalam kuadran II ada dua yaitu atribut petugas tidak melakukan kesalahan pencatatan identitas (A4) dan petugas dapat berkomunikasi dengan baik dan mudah dimengerti (A5). Artinya tingkat kepuasan (kenyataan) masyarakat pada pernyataan tersebut sesuai dengan harapan masyarakat sehingga perlu dipertahankan. Atribut yang masuk dalam kuadran III yaitu petugas dapat menjamin kerahasiaan dan keamanan data masyarakat dengan menyediakan ruang khusus perekaman KTP-el (A3). Tingkat kepuasan dan harapan pada atribut A3 yaitu rendah sehingga dapat dikatakan bahwa atribut ini merupakan prioritas rendah untuk dilakukan perbaikan. Selain itu pada kuadran IV terdapat atribut masyarakat tidak dibebani biaya sesuai dengan UURI No.24 Tahun 2013 (A2) telah melampaui harapan masyarakat sehingga tidak perlu dilakukan perbaikan namun perlu dilakukan sosialisasi.

Atribut yang masuk dalam kuadran II dapat dikatakan tingkat kepuasan masyarakat dan harapannya tinggi. Untuk mengetahui ada atau tidaknya kesenjangan antara harapan dan kenyataan maka dibuat garis simetri atau garis pusat dengan

derajat kemiringan sebesar 45° seperti yang ditunjukkan pada Gambar 4.15. Berdasarkan Gambar 4.15 diketahui bahwa terdapat atribut pada dimensi *assurance* yang berada di sisi kiri garis simetri yaitu atribut A4, sehingga diduga terdapat kesenjangan karena harapan lebih besar dari kenyataan. Oleh karena itu dilakukan analisis lanjutan terhadap atribut A4 menggunakan uji hipotesis rata-rata dua berpasangan dengan hasil pengujian sebagai berikut.

Hipotesis:

$$H_0 : \mu_D \geq 0$$

$$H_1 : \mu_D < 0$$

Statistik uji yang diperoleh ditunjukkan pada tabel berikut dengan *output* yang dilampirkan pada Lampiran 7.1.

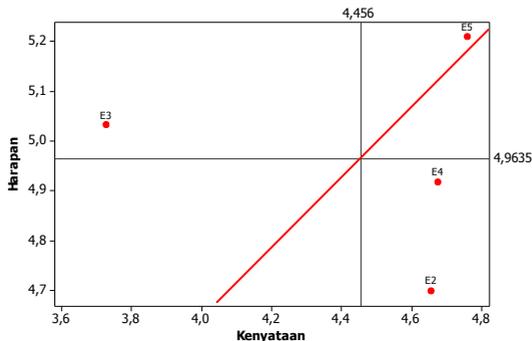
Tabel 4.8 Hasil Uji Hipotesis Dimensi *Assurance*

Atribut	t-value	$t_{0,05(95)}$
A4	7,39	1,661

Daerah penolakan yang digunakan dengan menggunakan α sebesar 0,05 yaitu tolak H_0 jika $|t_{hitung}|$ lebih besar $t_{0,05(95)}$ sebesar 1,661. Berdasarkan Tabel 4.8 dapat diputuskan tolak H_0 karena |t-value| sebesar 7,39 lebih besar dari 1,661 yang artinya skor harapan lebih tinggi daripada persepsi masyarakat sehingga dapat dinyatakan bahwa pernyataan petugas tidak melakukan kesalahan pencatatan identitas (data valid) belum memenuhi harapan masyarakat. Oleh karena itu meski masuk kategori dipertahankan namun masih perlu ditingkatkan agar persepsi masyarakat sesuai dengan harapannya. Perbaikan yang dapat dilakukan yaitu pihak Dpendukcapil Jombang harus lebih teliti dalam pencatatan identitas kependudukan agar tidak terjadi kesalahan yang dapat merugikan masyarakat karena memiliki kartu identitas yang tidak valid. Meski demikian atribut ini bukan merupakan prioritas sehingga dapat dilakukan setelah atribut prioritas selesai ditangani.

e. Dimensi *Empathy*

Alat ukur yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan KTP-el Dispendukcapil Kabupaten Jombang pada dimensi *empathy* yaitu empat atribut karena terdapat satu atribut yang tidak valid yaitu atribut petugas peduli dan mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan (E1). Hasil analisis kesenjangan pada atribut dimensi *empathy* ditunjukkan pada gambar berikut.



Gambar 4.16 Hasil Analisis GAP Dimensi *Empathy*

Untuk mempermudah membaca gambar di atas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.9 Hasil Analisis GAP Dimensi *Empathy*

Kuadran	Aribut	
I	E3	Petugas adil dalam memberikan pelayanan
II	E5	Petugas loket informasi selalu berada di tempat dan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat
III	-	
IV	E2	Petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan
	E4	Petugas memperbaiki pelayanan sesuai dengan permintaan masyarakat

Gambar 4.16 dan Tabel 4.9 menunjukkan hasil analisis kesenjangan pada dimensi *empathy* yang dapat dilihat pada

kuadran I terdapat atribut E3 yaitu petugas dianggap belum adil dalam memberikan pelayanan karena tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Adil disini diukur dari sistem antrian yang digunakan Dispendukcapil Kabupaten Jombang. Petugas Disdukcapil Jombang selalu mengutamakan ibu hamil dan lansia tidak peduli datang pertama maupun tidak. Hal ini dianggap tidak adil oleh masyarakat yang lain. Sehingga sistem antrian ini perlu diperbaiki dengan membuat antrian khusus untuk ibu hamil dan lansia agar tidak mengganggu antrian masyarakat selain ibu hamil dan lansia. Atribut yang masuk pada kuadran IV ada dua atribut yaitu petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan (E2) dan petugas memperbaiki pelayanan sesuai dengan permintaan masyarakat (E4) pada kenyataannya lebih memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dari harapan sehingga perlu dipertahankan.

Atribut yang masuk dalam kuadran II yaitu E5 yang artinya pernyataan petugas loket informasi selalu berada di tempat dan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat sesuai dengan harapan masyarakat. Walaupun hasil pengukuran pada atribut E5 antara harapan dan kenyataan sama-sama tinggi, namun perlu dilakukan pembuktian apakah masih ada kesenjangan atau tidak pada atribut E5 dengan memberikan garis simetri dengan kemiringan 45° seperti yang ditunjukkan pada Gambar 4.16. Berdasarkan Gambar 4.16 dapat dilihat bahwa atribut E5 berada di sisi kiri garis simetri sehingga perlu dilakukan analisis lanjutan dengan menggunakan uji hipotesis rata-rata dua berpasangan dengan hasil pengujian yang diperoleh sebagai berikut.

Hipotesis:

$$H_0 : \mu_D \geq 0$$

$$H_1 : \mu_D < 0$$

Statistik uji yang diperoleh dapat dilihat pada tabel berikut dengan *output* yang dilampirkan pada Lampiran 7.2.

Tabel 4.10 Hasil Uji Hipotesis Dimensi *Empathy*

Atribut	t-value	$t_{0,05(95)}$
E5	4,92	1,661

Daerah penolakan yang digunakan dengan menggunakan α sebesar 0,05 yaitu tolak H_0 jika $|t_{hitung}|$ lebih besar $t_{0,05(95)}$ sebesar 1,661. Berdasarkan Tabel 4.10 dapat diputuskan tolak H_0 karena |t-value| sebesar 4,92 lebih besar dari 1,661 yang artinya skor harapan lebih tinggi daripada persepsi masyarakat sehingga dapat dinyatakan bahwa pernyataan petugas loket informasi selalu berada di tempat dan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat belum memenuhi harapan masyarakat. Oleh karena itu pihak Dispendukcapil Jombang harus selalu memastikan bahwa loket informasi tidak pernah ditinggal (kosong) dan petugas dibagian loket informasi harus diberikan informasi lebih detail tentang pelayanan KTP-el agar tidak menimbulkan salah persepsi dari masyarakat. Namun karena atribut E5 bukan merupakan prioritas maka dapat dilakukan perbaikan setelah atribut prioritas telah selesai diperbaiki.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Analisis yang dilakukan pada penelitian tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan KTP-el Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Jombang dengan menggunakan analisis kesenjangan (GAP) memperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Karakteristik responden yang mendapat pelayanan pembuatan KTP-el Dispendukcapil Kabupaten Jombang yaitu 51% responden perempuan dan 49% responden laki-laki, dengan diketahui bahwa 44% responden sudah menikah. Mayoritas responden bekerja di bidang swasta sebesar 30% dan mayoritas pendidikan terakhir responden adalah SMA sebesar 44%. Berdasarkan wilayah, mayoritas responden bertempat tinggal di wilayah Kecamatan Jombang dan sekitarnya sedangkan yang paling sedikit adalah responden yang bertempat tinggal di wilayah Kecamatan Ngoro dan sekitarnya. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diberikan pada pelayanan pembuatan KTP-el Dispendukcapil Jombang yaitu sebesar 4,36 dari total skor 6,0.
2. Atribut pelayanan pembuatan KTP-el yang dirasa belum memenuhi harapan masyarakat Jombang terdapat 6 atribut dari 26 atribut yang digunakan sebagai alat ukur tingkat kepuasan pelayanan pembuatan KTP-el di Jombang dan harus diperbaiki yaitu jumlah loket yang disediakan sebanding dengan jumlah masyarakat yang datang melakukan pelayanan pembuatan KTP-el (T8), konsistensi waktu kerja petugas dalam memberikan pelayanan (R2), petugas tanggap membantu masyarakat yang bermasalah dengan pelayanan (Re1), petugas memberikan penyelesaian kepada masyarakat mengenai masalah pelayanan (Re2), dan petugas memberikan kemudahan dalam pembuatan KTP-el (A1), serta atribut petugas adil dalam memberikan pelaya-

yanan (E3). Khusus untuk atribut E3 masyarakat merasa tidak sesuai dengan harapan karena petugas Dispendukcapil Jombang lebih mendahulukan ibu hamil atau lansia daripada yang sudah mengantri.

5.2 Saran

Saran yang diberikan pada Dispendukcapil Kabupaten Jombang yaitu memperbaiki sistem antrian dan pelayanan yang digunakan yaitu dengan membedakan antrian dan pelayanan antara masyarakat umum dan ibu hamil maupun lansia agar masyarakat memperoleh pelayanan secara adil. Selain itu juga harus lebih tegas dalam menentukan waktu pelayanan, apabila berniat memberikan pelayanan lebih awal dari waktu standar operasional sebaiknya ditentukan tepatnya pukul berapa pelayanan dibuka. Pihak Dispendukcapil Jombang harus lebih giat dalam memberikan sosialisasi pada masyarakat tentang pentingnya KTP-el agar semua masyarakat segera melakukan pengurusan pembuatan KTP-el. Saran yang diberikan pada masyarakat yaitu untuk lebih sadar dan peduli akan pentingnya mengurus administrasi kependudukan khususnya KTP-el karena merupakan identitas resmi yang dikeluarkan pemerintah agar tidak terjadi permasalahan di kemudian hari karena tidak memiliki kartu identitas diri.

DAFTAR PUSTAKA

- Arisman. 2014. *Mengukur Kepuasan Masyarakat dan Kualitas Pelayanan Publik*. Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Wilayah DKI Jakarta.
- Azwar, S. 2012. *Reliabilitas dan Validitas Edisi 4*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hariany, Z., & Matondang, R. 2014. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas XXX*. Medan: e-Jurnal Industri FT USU Vol. 5 No.2, Maret 2014 hal. 17-21.
- Kriswindari, N. 2017. *Analisis Kepuasan Siswa Terhadap Pelayanan Pendidikan di SMA Negeri 1 Sumenep*. Skripsi. Statistika Bisnis, Fakultas Vokasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya.
- Listyaningsih. 2012. *Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Lebak*. *Jurnal Administrasi Publik Volume 3 Nomor 1*. Hal 90-105. Serang: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Muchsam, Y., Falahah, & Saputro, G. I. 2011. *Penerapan GAP Analysis pada Pengembangan Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT.XYZ)*. Bandung: Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2011 (17-18 Juni 2011).
- Rahmawati, Y. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo*. Skripsi. Pendidikan Ilmu Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Samudri, A. 2017. *Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar*. Skripsi. Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-undang Republik

Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Walpole, R. E. 2012. *Probability & Statistics for Engineers & Scientists 9th Edition*. Boston: Pearson Education, Inc.

Lampiran 2.Data Pengamatan Pra Survei

No	Tangible								Reliability						Responsiveness						Assurance						Empathy					
	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	R1	R2	R3	R4	R5	Re1	Re2	Re3	Re4	Re5	Re6	A1	A2	A3	A4	A5	E1	E2	E3	E4	E5			
1	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	6	4	5	5					
2	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	6	4	6	5	5				
3	4	3	4	3	4	3	3	5	5	5	3	5	5	6	5	5	5	5	5	5	4	6	5	5	5	5	5	4				
4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4				
5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	6	4	5	5	5	5	5	5	5	4	6	5	4	5				
6	4	4	5	5	6	4	5	5	5	5	4	5	5	5	6	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5				
7	4	3	4	4	5	3	3	5	4	5	4	4	5	5	6	5	5	4	5	5	4	6	5	5	5	4	4	5	6			
8	4	3	5	4	6	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	6	5	5	5	5	4	5	5	6	6	5	5	6	6			
9	5	5	6	6	5	4	5	5	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	6			
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5			
11	5	4	5	5	5	4	4	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	4	5	6	5	6	5	6	5	5			
12	4	5	5	6	4	4	4	6	4	5	5	5	4	5	5	4	4	6	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5			
13	5	4	5	6	4	3	4	6	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	6	4	5	5	5	5	5			
14	6	2	4	6	6	4	6	6	6	6	5	6	5	6	6	5	5	6	5	5	4	4	5	5	6	5	6	5	6			
15	5	3	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	6	5	5	5	4	5	4	6	4	5	5	4	4	4	6			
16	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	6	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	6			
17	4	2	4	5	5	3	4	4	5	6	5	6	5	6	6	6	5	6	5	5	4	6	5	5	5	5	6	5	6			
18	5	2	5	5	5	3	4	6	5	6	5	5	5	6	5	5	4	6	5	6	4	4	4	6	6	5	6	5	6			
19	4	1	4	6	6	4	4	6	6	6	5	6	5	6	6	5	5	6	4	5	4	5	5	6	5	6	6	6	6			
20	4	3	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5			
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	6	5	5			
22	5	4	4	4	6	4	4	6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	6	4	5	5	5			
23	4	4	4	5	5	4	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5			
24	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	6	5	5	5	4	4	5			
25	5	4	6	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5			
26	4	4	6	6	5	4	4	4	5	6	5	6	6	5	6	5	5	5	5	5	4	5	5	6	5	5	6	6	5			
27	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5			
28	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	6	4	5	5	5	4	6	5	5	4	4	5	5	5			
29	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	6	5	5	6	6	5	5	5	5	5	4	6	5	4	5	5	6	5	5			
30	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	6	4	6	5	5	5	4	5	6	4			

HARAPAN

KENYATAAN

No	Tangible								Reliability				Responsiveness				Assurance				Empathy											
	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	R1	R2	R3	R4	R5	Re1	Re2	Re3	Re4	Re5	Re6	A1	A2	A3	A4	A5	E1	E2	E3	E4	E5			
1	4	2	3	4	3	5	4	3	2	2	4	4	5	3	2	2	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4		
2	4	3	4	4	4	5	4	3	4	2	3	4	5	3	3	2	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	
3	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	5		
4	4	4	4	2	4	5	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5		
5	4	4	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	
6	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
7	5	5	3	3	4	4	5	2	5	4	5	5	5	4	3	6	5	5	4	2	4	4	2	4	5	5	4	3	5	5		
8	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	
9	5	4	5	5	5	5	4	5	6	5	5	5	5	5	6	6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	6	
10	5	5	4	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	6	
11	4	4	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	
12	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	
13	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	6	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	
14	4	3	4	4	5	5	4	3	3	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	6	
15	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	
16	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	
17	4	3	4	4	4	5	4	2	3	2	4	5	3	3	5	4	2	4	5	1	4	3	4	4	5	4	5	4	1	4	4	
18	4	2	4	4	3	5	4	1	3	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	3	4	2	5	4
19	4	3	4	4	4	5	4	3	2	2	4	5	3	4	4	4	3	4	5	2	4	4	4	3	4	5	4	1	4	4	4	
20	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	
21	4	3	4	4	4	5	3	3	5	4	6	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	
22	4	3	4	4	4	5	4	3	4	2	3	4	5	3	3	2	2	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	
23	5	5	4	5	5	5	6	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	
24	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	
25	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	
26	4	2	4	4	4	4	4	2	3	3	5	5	4	4	5	3	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	5	3	5	4	4	
27	4	4	4	5	4	5	5	5	5	6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	6	
28	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	6	5	5	5	6	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	
29	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	5	5	4	3	4	4	4	4	1	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	
30	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	6	6	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pra Survei**Lampiran 3.1** Hasil Pengujian Validitas Dimensi *Tangible*

Atribut	r tabel	Harapan		Kenyataan	
T1	0,361	0,473	Valid	0,543	Valid
T2		0,445	Valid	0,738	Valid
T3		0,326	Tidak Valid	0,446	Valid
T4		0,519	Valid	0,640	Valid
T5		0,400	Valid	0,302	Valid
T6		0,173	Tidak Valid	0,302	Valid
T7		0,616	Valid	0,832	Valid
T8		0,391	Valid	0,842	Valid

Lampiran 3.2 Hasil Pengujian Validitas Dimensi *Reliability*

Atribut	r tabel	Harapan		Kenyataan	
R1	0,361	0,877	Valid	0,859	Valid
R2		0,847	Valid	0,914	Valid
R3		0,744	Valid	0,700	Valid
R4		0,759	Valid	0,537	Valid
R5		0,763	Valid	0,610	Valid

Lampiran 3.3 Hasil Pengujian Validitas Dimensi *Responsiveness*

Atribut	r tabel	Harapan		Kenyataan	
Re1	0,361	0,853	Valid	0,856	Valid
Re2		0,621	Valid	0,831	Valid
Re3		0,723	Valid	0,911	Valid
Re4		0,695	Valid	0,853	Valid
Re5		0,629	Valid	0,783	Valid
Re6		0,643	Valid	0,781	Valid

Lampiran 3.4 Hasil Pengujian Validitas Dimensi *Assurance*

Atribut	r tabel	Harapan		Kenyataan	
A1	0,361	0,541	Valid	0,898	Valid
A2		0,412	Valid	0,555	Valid
A3		0,726	Valid	0,417	Valid
A4		0,368	Valid	0,788	Valid
A5		0,471	Valid	0,711	Valid

Lampiran 3.5 Hasil Pengujian Validitas Dimensi *Empathy*

Atribut	r tabel	Harapan		Kenyataan	
E1	0,361	0,694	Valid	0,291	Tidak Valid
E2		0,450	Valid	0,778	Valid
E3		0,792	Valid	0,900	Valid
E4		0,604	Valid	0,537	Valid
E5		0,436	Valid	0,704	Valid

Lampiran 3.6 Hasil Pemeriksaan Reliabilitas

Dimensi	Harapan		Kenyataan	
<i>Tangible</i>	0,392	Cukup Reliabel	0,812	Reliabel
<i>Reliability</i>	0,849	Sangat Reliabel	0,779	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,771	Reliabel	0,897	Sangat Reliabel
<i>Assurance</i>	0,251	Agak Reliabel	0,655	Reliabel
<i>Empathy</i>	0,443	Cukup Reliabel	0,693	Reliabel

Lampiran 4. Data Survei Karakteristik Responden

Hari	No	Alamat	JK	Usia	Pendidikan	Pernikahan	Pekerjaan
Senin	1	Megaluh	L	32	SMA	Menikah	Swasta
	2	Megaluh	L	27	SMP	Menikah	Swasta
	3	Bandar Kedung Mulyo	L	21	SMA	Belum Menikah	Wirausaha
	4	Tembelang	P	23	PT	Belum Menikah	Mahasiswa
	...						
	19	Ploso	P	24	SMA	Menikah	Swasta
20	Tembelang	L	25	SMP	Belum Menikah	Lainnya	
Selasa	21	Peterongan	L	24	PT	Belum Menikah	Wirausaha
	22	Sumobito	P	20	PT	Belum Menikah	Mahasiswa
	23	Jogoroto	L	26	SMP	Menikah	Swasta
	24	Jombang	L	22	SMA	Belum Menikah	Mahasiswa
	...						
	39	Ploso	P	25	PT	Belum Menikah	Swasta
40	Mojoagung	L	28	SMP	Menikah	Wirausaha	
Rabu	41	Gudo	P	21	SMA	Belum Menikah	Swasta
	42	Mojowarno	L	21	SMA	Belum Menikah	Swasta
	43	Mojoagung	L	24	PT	Menikah	Swasta
	...						
	58	Jombang	P	21	PT	Belum Menikah	Mahasiswa
	59	Kabuh	L	30	SD	Menikah	Lainnya
Kamis	60	Jombang	L	25	PT	Menikah	Wirausaha
	61	Megaluh	P	23	SMP	Menikah	Ibu Rumah Tangga
	62	Kesamben	L	24	SMP	Menikah	Wirausaha
	...						
	77	Kabuh	L	25	SMP	Menikah	Lainnya
	78	Kesamben	L	31	SMP	Menikah	Lainnya
Jumat	79	Jombang	P	20	PT	Belum Menikah	Mahasiswa
	80	Ngoro	P	20	SMA	Menikah	Ibu Rumah Tangga
	...						
	95	Plandaan	P	20	SMA	Belum Menikah	Mahasiswa
96	Ploso	L	26	PT	Belum Menikah	Wirausaha	

Lampiran 5. Data Survei Penelitian

SKOR HARAPAN		T1	T2	T4	T5	T7	T8	R1	R2	R3	R4	R5	Re1	Re2	Re3	Re4	Re5	Re6	A1	A2	A3	A4	A5	E2	E3	E4	E5		
Hari	No																												
Senin	1	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	
	2	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	4	6	5	5	
	3	5	5	6	5	6	5	6	5	6	5	5	5	5	5	6	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4
	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Selasa	19	4	5	5	5	4	6	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	6	5	5	6	6	5	5	
	20	4	4	5	6	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	6	4	4	4	6	5	6	6	6	6	
	21	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	6	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	
	22	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	4	6	5	5	5	5	5	
	23	5	5	4	4	6	5	4	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
	24	5	5	4	6	6	4	5	5	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	4	5	4	5	4	5	5	
	39	5	5	4	6	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	6	6	
	40	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	6	6	6	6	6	6	5	5	4	6	5	5	4	4	4	
Rabu	41	4	4	5	6	4	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	6	5	6	
	42	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	6	
	43	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	
	58	5	5	5	6	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	6	4	5	4	4	5	5	5	6	5	6	
Kamis	59	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	6	5	4	4	5	5	5	5	5	
	60	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	5	5	6	6	6	
	61	4	4	4	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	5	6	5	4	4	5	4	5	
	62	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	6	5	5	5	4	5	4	5
Jumat	77	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	6	4	4	4	4	5	5	5	5	
	78	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	6	4	
	79	5	4	5	4	6	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	6	4	6	4	5	4	6	5	5	5	6	6	
	80	5	5	5	4	6	5	6	5	6	5	6	6	5	5	4	4	5	4	5	6	5	5	5	5	5	6	6	
95	5	5	5	4	5	5	5	6	5	6	6	6	5	6	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	6	5	5		
96	6	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	6	5	4	5	4	5	6		

SKOR KENYATAAN

Hari	No	T1	T2	T4	T5	T7	T8	R1	R2	R3	R4	R5	Re1	Re2	Re3	Re4	Re5	Re6	A1	A2	A3	A4	A5	E2	E3	E4	E5
Senin	1	4	2	4	4	3	2	2	2	4	4	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4	5	4	2	5	4
	2	4	3	4	4	3	4	2	3	4	5	3	3	2	2	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	3	4
	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5
	4	4	4	2	5	3	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
Selasa	19	5	4	4	5	6	4	5	5	5	5	4	3	5	4	2	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
	20	4	3	2	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5
	21	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	2	2	3	3	3	3	3	5	4	4	5	5	5	4
	22	5	5	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
	23	5	3	5	5	4	5	6	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	1	4
	24	5	4	4	5	4	4	3	5	6	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5
	39	4	4	5	3	4	2	5	5	5	5	5	3	3	2	2	4	4	4	2	4	3	4	4	4	5	5
	40	4	5	5	4	5	2	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4
Rabu	41	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	6	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	4
	42	4	4	5	3	4	4	2	2	4	5	3	3	5	4	2	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	6
	43	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	5	3	5
Kamis	58	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
	59	4	3	4	3	4	1	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	2	5
	60	5	5	5	4	4	3	4	2	3	4	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
	61	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5
	62	5	2	4	5	4	2	5	5	3	5	4	5	5	6	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5
	77	5	2	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	1	3
	78	5	3	5	3	4	3	3	2	4	5	3	4	3	3	6	5	5	5	4	4	3	5	5	5	3	5
	79	4	5	5	4	4	3	2	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
Jumat	80	4	3	4	4	2	2	2	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4
	95	5	3	6	5	5	4	5	5	5	5	6	3	3	2	2	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5
	96	5	5	4	5	4	3	2	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4

Lampiran 6. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Atribut	Rata-rata	Bobot Dimensi	IKM Dimensi		Bobot Total	IKM Total	
T1	4,54	0,17	0,76	4,23	0,04	0,17	4,36
T2	3,97		0,66			0,15	
T4	4,38		0,73			0,17	
T5	4,38		0,73			0,17	
T7	4,70		0,78			0,18	
T8	3,42		0,57			0,13	
R1	4,30	0,20	0,86	4,46		0,17	
R2	4,09		0,82			0,16	
R3	4,35		0,87			0,17	
R4	4,92		0,98			0,19	
R5	4,64		0,93			0,18	
Re1	4,34	0,17	0,72	4,49		0,17	
Re2	4,32		0,72			0,17	
Re3	4,63		0,77			0,18	
Re4	4,48		0,75			0,17	
Re5	4,56		0,76			0,18	
Re6	4,58		0,76			0,18	
A1	3,71	0,20	0,74	4,20		0,14	
A2	4,23		0,85			0,16	
A3	4,13		0,83			0,16	
A4	4,28		0,86			0,16	
A5	4,67		0,93			0,18	
E2	4,66	0,25	1,16	4,46		0,18	
E3	3,73		0,93			0,14	
E4	4,68		1,17		0,18		
E5	4,76		1,19		0,18		

Lampiran 7. Output Perhitungan Uji Hipotesis Dua Rata-rata Berpasangan

Lampiran 7.1 Output Dimensi Assurance

Paired T-Test and CI: K_A4; H_A4

Paired T for K_A4 - H_A4

	N	Mean	StDev	SE Mean
K_A4	96	4,2813	0,7064	0,0721
H_A4	96	4,8854	0,5205	0,0531
Difference	96	-0,6042	0,8010	0,0818

95% upper bound for mean difference: -0,4684

T-Test of mean difference = 0 (vs < 0): T-Value = -7,39 P-Value = 0,000

Lampiran 7.2 Output Dimensi Empathy

Paired T-Test and CI: K_E5; H_E5

Paired T for K_E5 - H_E5

	N	Mean	StDev	SE Mean
K_E5	96	4,7604	0,6609	0,0674
H_E5	96	5,2083	0,6475	0,0661
Difference	96	-0,4479	0,8929	0,0911

95% upper bound for mean difference: -0,2965

T-Test of mean difference = 0 (vs < 0): T-Value = -4,92 P-Value = 0,000

Lampiran 8. Surat Keterangan Izin Penelitian



**PEMERINTAH KABUPATEN JOMBANG
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Presiden KH. Abdurrahman Wahid No. 151 Telp. (0321) 873333 Faks. (0321) 851733
JOMBANG

SURAT IZIN

Nomor : 072/007/1415.35/2018

TENTANG

IZIN PENELITIAN

- Dasar :
- a. Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Jombang;
 - b. Keputusan Bupati Jombang Nomor 188.4.415/31/415.10.3.4/2017 Tentang Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Perizinan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang;
 - c. Surat Kepala Departemen Statistika Bisnis Fakultas Vokasi Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya tertanggal 13 Desember 2017 nomor : 077653/IT2.VI.8.6/TU.00.09/2017 perihal permohonan Izin Penelitian.

MENGIZINKAN

Kepada

Nama : AVIQ ISLAMMIYAH
 NIM : 1061150000123
 Program Studi : Fakultas Vokasi/Departemen Statistika Bisnis
 Perguruan Tinggi : Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
 Kegiatan : Penelitian
 Waktu : 22 Januari s/d 31 Maret 2018
 Judul Penelitian : Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pembuatan KTP-e Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang
 Lokasi : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Membawa manfaat bagi semua pihak;
2. Melaksanakan Koordinasi dengan instansi terkait;
3. Mentaati tata tertib sesuai dengan peraturan yang berlaku;
4. Tidak melakukan kegiatan di luar kegiatan survey yang dimaksud;
5. Menciptakan suasana yang kondusif di tempat kegiatan survey yang dimaksud;
6. Bertanggung jawab atas semua permasalahan yang terjadi akibat kegiatan survey dimaksud.

Demikian untuk dapat di penggunaan sebagaimana mestinya, dan apabila telah menyelesaikan pekerjaan Penelitian supaya melaporkan hasil pekerjaannya pada pemerintah kabupaten jombang melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Ditetapkan di : Jombang

Pada tanggal : 09 JAN 2018

a.n. **BUPATI JOMBANG**
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU



ADDUL QUDUS, SH.

Pembina Utama Muda

NIP. 19610305 198907 1 002

Tembusan, Yth Saudara :

1. Kepala Departemen Statistika Bisnis Fakultas Vokasi Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya;
2. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Jombang;
3. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Jombang;
4. Yang Bersangkutan.

Lampiran 9. Surat Pernyataan Kevalidan Data

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, mahasiswa Departemen Statistika Bisnis
Fakultas Vokasi ITS :

Nama : Aviq Islammiyah

NRP : 10611500000123

Menyatakan bahwa data yang digunakan dalam Tugas Akhir ini merupakan data
primer yang diambil Penelitian/Buku/Tugas Akhir/Thesis/Publikasi *) yaitu,

Sumber : Kuesioner

Keterangan: Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan
KTP-el Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Jombang

Surat Pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya. Apabila terdapat pemalsuan
data, maka saya siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.



Surabaya,
Yang Membuat Pernyataan

(Aviq Islammiyah)
NRP. 10611500000123

Mengetahui,
Dosen Pembimbing Tugas Akhir

(Dra. Destri Susilaningrum, M.Si)
NIP.19601213 198601 2 001

Lampiran 10. Dokumentasi Penelitian



(Tampak depan Dispendukcapil Jombang)



(Halaman depan Dispendukcapil Jombang, biasa digunakan tempat menunggu panggilan nomor antrian)

(Halaman sengaja dikosongkan)

BIODATA PENULIS



Penulis bernama lengkap Aviq Islammiyah. Lahir di Nganjuk pada tanggal 6 September 1997 dan bertempat tinggal di Desa Sentul, Kecamatan Tembelang, Kabupaten Jombang. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara. Penulis menyelesaikan pendidikan di SD Negeri Sentul II tahun 2003–2009, SMP Negeri 1 Tembelang tahun 2009–2012, SMA Negeri Ploso tahun 2012–2015, dan terakhir masuk bangku perkuliahan di Program Studi Diploma III Departemen Statistika

Bisnis tahun 2015 melalui jalur Seleksi Masuk ITS (SMITS). Selama masa perkuliahan penulis mengikuti kepanitiaan di acara Pekan Raya Statistika (PRS) sebagai panitia pembuatan soal olimpiade tahun 2016–2017 serta menjadi panitia kesekretariatan di acara LKMM Pra–TD FMIPA ITS tahun 2016. Selain itu penulis juga aktif dalam acara-acara seminar yang diadakan ITS dan pernah menjadi asisten dosen mata kuliah metode riset pemasaran tahun ajaran 2017/2018. Segala kritik, saran, dan pertanyaan lebih lanjut dapat dikirimkan melalui alamat email islammiyahaviq@gmail.com atau untuk lebih jelasnya bisa dengan menghubungi 085707487174.

Terimakasih.