

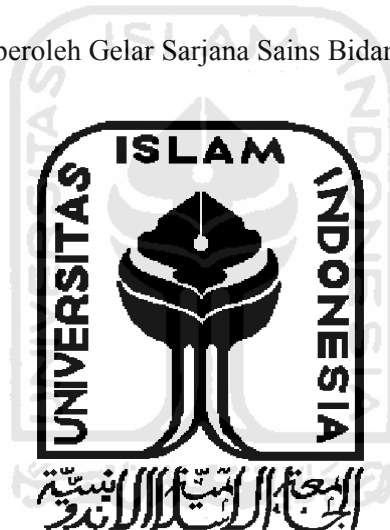
**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN  
KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI**

**Studi Kasus : Di Kecamatan Tebing Tinggi**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sains Bidang Statistika



**Titin Susana**

**06611005**

**JURUSAN STATISTIKA**

**FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2011**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING****TUGAS AKHIR**

Judul : Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Kabupaten Kepulauan Meranti.  
Studi Kasus : Di Kecamatan Tebing Tinggi  
Nama Mahasiswa : Titin Susana  
Nomor Mahasiswa : 06611005

**TUGAS AKHIR INI TELAH DIPERIKSA DAN DISETUJUI UNTUK****DIUJIKAN**

Yogyakarta, 21 April 2011

Pembimbing

Dr. Jaka Nugraha, S.Si, M.Si

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**TUGAS AKHIR**  
**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS**  
**PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN KABUPATEN**  
**KEPULAUAN MERANTI**  
 (Studi Kasus: Di Kecamatan Tebing Tinggi)

Nama Mahasiswa : Titin Susana  
 Nomor Mahasiswa : 06611005

**TUGAS AKHIR INI TELAH DIUJIKAN**  
**PADA TANGGAL 02 MEI 2011**

**Nama Penguji**

**Tanda Tangan**

1. Drs. Supriyono, M.Sc.
2. RB. Fajriya Hakim, S.Si., M.Si.
3. Jaka Nugraha, S.Si., M.Si.

Mengetahui,  
 Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam



Wandi Syah, S.Si., M.Si., Apt.

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Kupersembahkan karya ini dengan segenap cinta dan kasih sayang kepada:*

*Kedua orang tuaku atas cinta, kasih sayang, doa, dan pengorbanannya selama ini, kalian adalah motivasi terbesar dalam hidupku, semoga aku bisa menjadi anak yang selalu berbakti dan tidak akan pernah mengecewakan kalian...*

*Abang kakak dan kedua adekku terima kasih atas cinta, kasih sayang, dan dukungan selama ini, aq terlalu mencintai kalian sehingga kadang terlintas keinginan agar waktu berhenti dikebahagiaan ini dan kita terus bersama...*

*eseorang yang diciptakan Allah SWT untuk menjadi pendamping hidupku kelak, semoga kebersamaan kita sekarang merupakan bagian dari jodoh peremuan kita...*

## HALAMAN MOTTO

*Barang siapa yang menempuh jalan untuk menuntut ilmu,  
maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga*

*-HR. Muslim dan Abu Hurairah RA-*

*Semua keindahan adalah cinta dan kasih sayang, jika ada  
yang terluka karena cinta itu hanya karena kesalahan cara  
mencintai atau dicintai.*

*-Penulis-*

*Jika engkau sedih menangislah, dan jika engkau bahagia  
tertawalah tapi jangan larut didalamnya karena waktu tidak  
akan pernah berhenti untuk menunggumu, jadi teruslah  
berlari agar kamu berjalan seiring dengan waktu yang tepat.*

*-Penulis-*

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'laikum Wr. Wb.*

Puji syukur kehadirat Allah SWT Dengan Rahmat dan Hidayah-Nya dan junjungan Rasulullah Muhammad SAW atas karunia dan rahmat yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik.

Penulisan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) Jurusan Statistika di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan bantuan berupa materil maupun spiritual, motivasi, bimbingan dan arahan selama penelitian sampai Tugas Akhir ini dapat diselesaikan, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan lancar.
2. Kedua Orang Tua beserta keluarga ku tercinta yang selalu memberikan semangat, nasehat, doa, cinta dan kasih sayang sehingga penulis selalu termotivasi menjadi yang terbaik.

3. Bapak Jaka Nugraha M.Si. selaku dosen pembimbing Tugas Akhir atas bimbingan dan ilmunya yang telah diberikan kepada penulis.
4. Bapak Yandi Syukri, S.Si., M.Si., Apt. selaku Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Islam Indonesia.
5. Ibu Kariyam, M.Si, selaku Ketua Jurusan Statistika, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Islam Indonesia.
6. Bapak Sulung Aman, S.sos selaku kepala Dinas Kependudukan Kab. Kep. Meranti.
7. Abang ku tersayang yang selalu ada sebagai temen, sahabat, kekasih. Makasih bang tanpa abang belum tentu skripsi ini selesai.
8. My Family at Jogja (bang ujenk, bang benk2, bang ichad, kak ita, udin, dan adek supri) yang selalu memberikan dukungan dan semangat, makasih untuk kebahagiaan kita selama ini.
9. Temen-temen Statistika 2006 (Ida, Imel, Rina, Fana, Tia, Retno, Una, Firman & Akhmad) “Semoga kita semua menjadi orang yang sukses”.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu baik langsung maupun tidak langsung yang telah ikut membantu menyelesaikan Tugas Akhir.

Kepada seluruh pihak yang telah tersurat ataupun tersirat, izinkan sekali lagi untuk penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya atas tingkah laku serta tutur kata yang tidak berkenan dihati, karena penulis hanya insan biasa yang tak luput dari salah dan khilaf, serta mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya telah sudi membimbing penulis menjadi insan yang lebih dewasa.

Akhirnya Tugas Akhir ini dapat diselesaikan oleh penulis agar dapat bermanfaat bagi semua pihak dan khususnya bagi penulis sendiri. Laporan ini penulis buat, tentunya

masih jauh dari kesempurnaan oleh karena itu , penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin

Billahitaufiq walhidayah

Wassalamu'alaikum wr. Wb.

Yogyakarta, April 2011

Penulis

Titin Susana





## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	Ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	Iv
HALAMAN MOTTO.....	V
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
PERNYATAAN.....	xix
INTISARI.....	xx
ABSTRACT.....	xxi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1



1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB III DASAR TEORI</b>	10
2.1 Kabupaten Kepulauan Meranti.....	10
2.2 Pengertian Dinas Kependudukan.....	11
2.3 Kepuasan Konsumen.....	12
2.4 Jasa.....	13
2.5 Kualitas.....	14
2.6 Dimensi Kualitas Jasa (Pelayanan).....	18
2.7 Jenis Data dan Skala.....	19
2.7.1 Jenis Data.....	19
2.2.2 Skala.....	20
2.8 Instrumen Pengumpulan Data, Teknik Sampling dan Teknik Analisis Data.....	22
2.8.1 Instrumen Pengumpulan Data.....	22
2.8.2 Teknik Sampling.....	24

2.8.3 Rumus Pencarian Sampling.....	25
2.8.4 Teknik Analisis Data.....	25
2.9 Metode Serqual.....	28
2.10 Analisis Jendela Pelanggan.....	32
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	<b>35</b>
3.1 Populasi Penelitian.....	35
3.2 Tempat dan Waktu.....	35
3.3 Variabel Penelitian.....	35
3.4 Teknik Sampling.....	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.5.1 Penyusunan Kuesioner Penelitian.....	37
3.5.2 Metode Pengujian Instrumen.....	38
3.5.3 Pengolahan Data dan Analisis.....	40
3.5.4 Langkah-Langkah Penelitian.....	42
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	<b>43</b>
4.1 Pengumpulan Data.....	43
4.2 Pengujian Instrumen.....	43
4.2.1 Uji Validitas Untuk Persepsi dan Harapan.....	43

4.2.2 Uji Realibilitas Untuk Persepsi dan Harapan.....	46
4.3 Analisis Data.....	48
4.3.1 Karakteristik Responden.....	48
4.3.2 Analisis Nilai Gap dan Jendela Pelanggan.....	52
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	100
5.1 Kesimpulan.....	100
5.2 Saran.....	103

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

<b>Nomor</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
<b>1.</b>	Kisi- kisi Pernyataan dalam Kuesioner	<b>38</b>
<b>2.</b>	Hasil Uji Validitas Persepsi Masyarakat	<b>45</b>
<b>3.</b>	Hasil Uji Validitas Harapan Masyarakat	<b>46</b>
<b>4.</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia	<b>49</b>
<b>5.</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	<b>49</b>
<b>6.</b>	Nilai Gap antara Tingkat Persepsi dan Harapan Masyarakat Karakteristik Jenis Kelamin dengan Menggunakan Nilai Mean	<b>53</b>
<b>7.</b>	Nilai Gap antara Tingkat Persepsi dan Harapan Masyarakat Karakteristik Jenis Kelamin dengan Menggunakan Nilai Median	<b>54</b>
<b>8.</b>	Nilai Gap antara Tingkat Persepsi dan Harapan Masyarakat Karakteristik Usia dengan Menggunakan Nilai Mean	<b>58</b>
<b>9.</b>	Nilai Gap antara Tingkat Persepsi dan Harapan Masyarakat Karakteristik Usia dengan Menggunakan Nilai Mean	<b>59</b>
<b>10.</b>	Nilai Gap antara Tingkat Persepsi dan Harapan Masyarakat Karakteristik Usia dengan Menggunakan Nilai Mean	<b>60</b>

<b>11.</b>	Nilai Gap antara Tingkat Persepsi dan Harapan Masyarakat Karakteristik Usia dengan Menggunakan Nilai Mean	<b>61</b>
<b>12.</b>	Nilai Gap antara Tingkat Persepsi dan Harapan Masyarakat Karakteristik Usia dengan Menggunakan Nilai Median	<b>62</b>
<b>13.</b>	Nilai Gap antara Tingkat Persepsi dan Harapan Masyarakat Karakteristik Usia dengan Menggunakan Nilai Mean	<b>63</b>
<b>14.</b>	Nilai Gap antara Tingkat Persepsi dan Harapan Masyarakat Karakteristik Usia dengan Menggunakan Nilai Mean	<b>64</b>
<b>15.</b>	Nilai Gap antara Tingkat Persepsi dan Harapan Masyarakat Karakteristik Usia dengan Menggunakan Nilai Mean	<b>65</b>
<b>16.</b>	Nilai Gap antara Tingkat Persepsi dan Harapan Masyarakat Karakteristik Pekerjaan Menggunakan Nilai Mean	<b>72</b>
<b>17.</b>	Nilai Gap antara Tingkat Persepsi dan Harapan Masyarakat Karakteristik Pekerjaan Menggunakan Nilai Mean	<b>73</b>
<b>18.</b>	Nilai Gap antara Tingkat Persepsi dan Harapan Masyarakat Karakteristik Pekerjaan Menggunakan Nilai Mean	<b>74</b>
<b>19.</b>	Nilai Gap antara Tingkat Persepsi dan Harapan Masyarakat Karakteristik Pekerjaan Menggunakan Nilai Median	<b>75</b>
<b>20.</b>	Nilai Gap antara Tingkat Persepsi dan Harapan Masyarakat Karakteristik Pekerjaan	<b>76</b>

	Menggunakan Nilai Median	
<b>21.</b>	Nilai Gap antara Tingkat Persepsi dan Harapan Masyarakat Karakteristik Pekerjaan Menggunakan Nilai Median	<b>77</b>
<b>22.</b>	Nilai Gap antara Tingkat Persepsi dan Harapan Masyarakat Karakteristik Jenis Pelayanan Menggunakan Nilai Mean	<b>82</b>
<b>23.</b>	Nilai Gap antara Tingkat Persepsi dan Harapan Masyarakat Karakteristik Jenis Pelayanan Menggunakan Nilai Mean	<b>83</b>
<b>24.</b>	Nilai Gap antara Tingkat Persepsi dan Harapan Masyarakat Karakteristik Jenis Pelayanan Menggunakan Nilai Median	<b>84</b>
<b>25.</b>	Nilai Gap antara Tingkat Persepsi dan Harapan Masyarakat Karakteristik Jenis Pelayanan Menggunakan Nilai Median	<b>85</b>
<b>26.</b>	Nilai Gap antara Tingkat Persepsi dan Harapan Dengan Menggunakan Nilai Mean	<b>89</b>
<b>27.</b>	Nilai Gap antara Tingkat Persepsi dan Harapan Dengan Menggunakan Nilai Median	<b>90</b>
<b>28.</b>	Urutan Indikator Berdasarkan Besar Nilai Gapnya Dengan Menggunakan Nilai Mean	<b>93</b>
<b>29.</b>	Indikator Yang Berada Dalam Kuadran A dengan Menggunakan Nilai Mean	<b>95</b>
<b>30.</b>	Indikator Yang Berada Dalam Kuadran A dengan Menggunakan Nilai Median	<b>96</b>
<b>31.</b>	Indikator Yang Berada Dalam Kuadran B	<b>97</b>

	dengan Menggunakan Nilai Mean	
<b>32.</b>	Indikator Yang Berada Dalam Kuadran C dengan Menggunakan Nilai Mean	<b>98</b>
<b>33.</b>	Indikator Yang Berada Dalam Kuadran D dengan Menggunakan Nilai Mean	<b>98</b>
<b>34.</b>	Indikator Yang Berada Dalam Kuadran D dengan Menggunakan Nilai Median	<b>99</b>



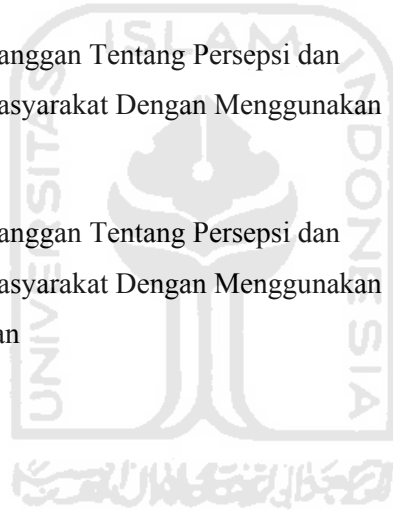


## DAFTAR GAMBAR

<b>Nomor</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.	<i>Perceived Service Quality</i>	29
2.	Jendela Pelanggan	33
3.	<i>Flowchart</i> Kerangka Pemecahan Masalah	42
4.	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan yang Dirasakan	50
5.	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Responden Merasakan Pelayanan	51
6.	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Pelayanan Terakhir yang dirasakan Responden	51
7.	Diagram Gap Berdasarkan Dimensi untuk Jenis Kelamin dengan Menggunakan Nilai Mean	55
8.	Diagram Gap Berdasarkan Dimensi untuk Jenis Kelamin dengan Menggunakan Nilai Median	55
9.	Diagram Gap Berdasarkan Indikator untuk Jenis Kelamin dengan Menggunakan Nilai Mean	56
10.	Diagram Gap Berdasarkan Indikator untuk Jenis Kelamin dengan Menggunakan Nilai Median	56

11.	Diagram Gap Berdasarkan Dimensi untuk Usia dengan Menggunakan Nilai Mean	66
12.	Diagram Gap Berdasarkan Dimensi untuk Usia dengan Menggunakan Nilai Median	67
13.	Diagram Gap Berdasarkan Dimensi untuk Usia dengan Menggunakan Nilai Mean	69
14.	Diagram Gap Berdasarkan Dimensi untuk Usia dengan Menggunakan Nilai Median	70
15.	Diagram Gap Berdasarkan Dimensi untuk Pekerjaan dengan Menggunakan Nilai Mean	78
16.	Diagram Gap Berdasarkan Dimensi untuk Pekerjaan dengan Menggunakan Nilai Median	79
17.	Diagram Gap Berdasarkan Indikator untuk Pekerjaan dengan Menggunakan Nilai Mean	80
18.	Diagram Gap Berdasarkan Indikator untuk Pekerjaan dengan Menggunakan Nilai Median	81
19.	Diagram Gap Berdasarkan Dimensi untuk Jenis Pelayanan dengan Menggunakan Nilai Mean	86
20.	Diagram Gap Berdasarkan Dimensi untuk Jenis Pelayanan dengan Menggunakan Nilai Median	86
21.	Diagram Gap Berdasarkan Indikator untuk Jenis Pelayanan dengan Menggunakan Nilai Mean	87
22.	Diagram Gap Berdasarkan Indikator untuk Jenis Pelayanan dengan Menggunakan Nilai	88

	Median	
23.	Diagram Gap Berdasarkan Dimensi Dengan Menggunakan Nilai Mean	91
24.	Diagram Gap Berdasarkan Dimensi Dengan Menggunakan Nilai Median	91
25.	Diagram Gap Berdasarkan Indikator Dengan Menggunakan Nilai Mean	92
26.	Diagram Gap Berdasarkan Indikator Dengan Menggunakan Nilai Median	92
27.	Jendela Pelanggan Tentang Persepsi dan Harapan Masyarakat Dengan Menggunakan Nilai Mean	94
28.	Jendela Pelanggan Tentang Persepsi dan Harapan Masyarakat Dengan Menggunakan Nilai Median	94



## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul
1.	Surat Penelitian dari Dinas Kependudukan
2.	Kuesioner
3.	<i>Output</i> Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Persepsi Masyarakat
4.	<i>Output</i> Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Harapan Masyarakat
5.	Tabel r <i>Product Moment</i>



## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang sebelumnya pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.



Jogjakarta, Mei 2011

Penulis

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN KABUPATEN  
KEPULAUAN MERANTI**

**Studi Kasus : Di Kecamatan Tebing Tinggi**

**INTISARI**

*Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan Kabupaten Kepulauan Meranti yang berada di kota Selat Panjang, dimulai tanggal 20 Desember 2010 sampai dengan tanggal 05 Januari 2011. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah harapan masyarakat sesuai dengan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan Kabupaten Kepulauan Meranti, dan untuk mengetahui faktor-faktor yang perlu diperhatikan Dinas Kependudukan Kabupaten Kepulauan Meranti dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, studi kasus dalam penelitian ini adalah di Kecamatan Tebing Tinggi . Jenis data yang digunakan adalah data primer dengan menggunakan alat ukur berupa kuesioner, analisis yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, metode servqual dan analisis jendela pelanggan dengan menggunakan bantuan software SPSS 16 dan Microsoft Office Excell 2007. Berdasarkan 14 indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan Dinas Kependudukan Kabupaten Kepulauan Meranti dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak sesuai dengan harapan masyarakat sehingga menimbulkan ketidakpuasan masyarakat dan perlu dilakukannya perbaikan total karena keseluruhan indikator mempunyai gap negatif yang dapat dimulai dari perbaikan indikator-indikator dari masing-masing dimensi yang dianggap paling penting menurut Dinas Kependudukan Kabupaten Kepulauan Meranti seperti dimensi tangible yaitu yang berhubungan dengan bentuk fisik (bangunan yang memadai, sarana prasarana yang mendukung dan lain-lain) agar dapat memberikan pelayanan yang optimal dan dimensi yang memiliki gap yang paling besar yaitu dimensi empathy, dimensi responseveness, dimensi assurance dan dimensi reliability.*

**Kata-kata kunci: Dinas Kependudukan, Metode Servqual, Analisis Jendela Pelanggan**

## COMMUNITY SATISFACTION ANALYSIS TO SERVICE

### QUALITY DEPARTEMENT OF POPULATION IN

#### KEPULAUAN MERANTI DISTRICT

#### Case Studies: In District Of Tebing Tinggi

#### ABSTRACT

*This research was conducted in Kepulauan Meranti District departement of Population in the city of Selat Panjang, starting on December 20 2010 until January 05 2011. The purpose of this study was to know the expectations of society in accordance with service quality Kepulauan Meranti District Departement of Population, and to know the factors that need to be considered Meranti Islands District Departement of Population in improving the quality of services, case studies in this research is in the District of Tebing Tinggi. The type of data used are primary data using a measuring instrument in the form of questionnaires, analysis method is validity and reliability, methods of analysis window servqual and customers with the help of SPSS 16 software and Microsoft Office Excel 2007. Based on 14 indicators used to measure service quality Kepulauan Meranti District Depaertement of Population concluded that service quality does not match the expectations of society, giving rise to public discontent and the need to do repairs because of the overall total has a negative gap indicators that can be started from the improvement of indicators of their each dimension is considered most important by the Departemen of Population District Meranti Islands as tangible dimension that is related to the physical form (building an adequate infrastructure that supports etc.) in order to provide optimum services and the dimensions that have the greatest gap is emphaty dimensions, dimensions responseveness, dimensions assurance and reliability dimensions.*

**Key words: Departement of Population, Servqual Method, Customer Windows Analysis**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam era globalisasi yang semakin kompetitif, setiap perusahaan maupun instansi harus memiliki strategi tersendiri, tidak terkecuali instansi pemerintahan. Sesuai dengan UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah; Instansi pemerintahan merupakan suatu instansi yang bergerak dibidang jasa yang memberikan pelayanan umum kepada publik, salah satu strategi yang ditempuh instansi pemerintahan adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat misalnya dengan memberikan pelayanan yang lebih cepat dan lebih baik. Pemimpin instansi pemerintahan harus berusaha melakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat agar segera mengetahui hal apa yang bisa membuat masyarakat tidak puas terhadap pelayanan pemerintah.

Bergulirnya pelaksanaan otonomi daerah sejak tanggal 1 Januari 2000, sesuai dengan Amanat Ketetapan MPR Nomor 2 butir (b) yaitu Daerah yang sanggup melaksanakan otonomi daerah secara penuh dapat segera memulai pelaksanaanya terhitung tanggal 1 Januari 2001 yang tercermin dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah. Sehubungan dengan Ketetapan MPR tersebut, setiap daerah harus dapat mengakumulasi keinginan masyarakat agar dapat memberikan kontribusi pada pendapatan asli daerah dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat secara maksimal yang berorientasi pada kepentingan dan keinginan masyarakat.



Berdasarkan hasil *survey* yang dilakukan Kompas (06 Juli 2003) terhadap birokrasi pemerintahan terdapat 4 (empat) gejala negatif yang melekat pada diri aparatur pemerintah yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat kepada aparatur pemerintah yaitu: *pertama*, para aparatur pemerintah daerah dalam menjalankan tugasnya cenderung berperilaku bukan sebagai abdi masyarakat. *Kedua*, setiap berhubungan dengan aparat tidak menyenangkan. *Ketiga*, setiap berurusan dengan aparat akan lebih cepat jika memberikan uang pelicin. *Keempat*, bahwa aparat selalu mempersulit urusan warga masyarakat (Muslim dkk, 2005).

Brata mengatakan pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Erlando, 2009). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Kep.MenPan No. 81/93 menyatakan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat/daerah, BUMN/BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk secara fisik. Sedangkan Sampara berpendapat pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan (Ridwan, 2009).

Kata publik berasal dari bahasa Inggris yaitu *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku yang pengertiannya adalah orang banyak. Inu Kencana mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan norma-norma yang ada.

Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sementara itu menurut ketetapan menteri perdayagunaan aparatur negara NO 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Erlando, 2009). Sedangkan menurut Kotler kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Kepuasan pelayanan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Dalam penelitian ini yang menjadi pelanggan adalah masyarakat yang merasakan pelayanan.

Kepuasan yang dirasakan masyarakat tergantung dari persepsi mereka terhadap harapan dan kualitas pelayanan yang diberikan. Apabila harapan lebih besar dari kualitas pelayanan yang diterima maka masyarakat tidak puas. Demikian pula sebaliknya, apabila harapan sama atau lebih kecil dari kualitas pelayanan yang diterima, maka masyarakat akan puas.

Pada dasarnya, pengertian kepuasan/ketidakpuasan konsumen merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Metode Pengukuran kualitas pelayanan yang banyak digunakan secara luas adalah metode *Servqual* yang didasarkan pada Gap Model yang dikembangkan oleh (Parasuraman, et al 1988, 1991, 1993, 1994). Kualitas layanan merupakan fungsi gap antara harapan konsumen terhadap layanan dan persepsi mereka terhadap layanan aktual yang dihasilkan oleh suatu perusahaan (Purnama, 2006).

Dalam penelitian sebelumnya dengan judul Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Medan, diperoleh kesimpulan bahwa pelayanan publik yang tercermin dalam aspek

kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keterbukaan, keadilan, ketepatan waktu, efektivitas dan efisiensi menurut jawaban dan pandangan responden masyarakat mempunyai kecenderungan pada tingkat buruk. Artinya dari sudut pandang masyarakat pelayanan publik yang diberikan tidak memenuhi harapan masyarakat. Sedangkan menurut jawaban dan pandangan responden pegawai, pelayanan publik mempunyai kecenderungan pada tingkat biasa-biasa saja. Artinya dari sudut pandang pegawai, pelayanan publik yang diberikan tidak pada tataran buruk dan tidak pada tingkat baik. Hal ini menunjukkan kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai sebagai pelayan publik (Muslim dkk, 2005).

Dalam penelitian sebelumnya dengan judul Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan SPBU PT. Katraco Putra Selaras di Wilayah Kabupaten Banjarnegara, diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan lima SPBU PT. Katraco Putra Selaras yang berada di wilayah Kabupaten Banjarnegara hampir secara keseluruhan kurang baik karena terdapat 8 indikator yang mempunyai gap negatif sehingga menimbulkan suatu ketidakpuasan terhadap konsumen dan faktor-faktor yang perlu diperhatikan pihak pengelola SPBU PT. Katraco Putra Selaras untuk seluruh SPBU PT. Katraco Putra Selaras yang berada di wilayah Kabupaten Banjarnegara dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah keterampilan dan keuletan karyawan; pertanggungjawaban akan keluhan konsumen; ketepatan dalam pengisian BBM; Ketepatan dalam pemberian harga; fasilitas yang menarik; lokasi SPBU bersih dan rapi; karyawan ramah dan sopan; dan selalu mengutamakan kepentingan konsumen (Anggit, 2009).

Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan kabupaten yang baru melaksanakan otonomi daerah. Luas wilayah Kabupaten Kepulauan Meranti adalah 3.707,84 km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk 230.881 jiwa. Kabupaten Kepulauan Meranti beribu kota di Selat Panjang dengan luas Kota Selat Panjang adalah 849,50 km<sup>2</sup>. Kabupaten Kepulauan Meranti memisahkan diri dari Kabupaten Bengkalis salah satu di sebabkan oleh jangkauan wilayah yang sangat luas, sehingga mengakibatkan kurangnya pelayanan terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan, dengan mekarnya daerah Meranti menjadi sebuah kabupaten yang mandiri diharapkan dapat menjalankan roda pemerintahan dan pelayanan terhadap masyarakat lebih terjangkau.

Pemerintahan adalah kegiatan penyelenggaraan negara guna memberikan pelayanan dan perlindungan bagi segenap warga masyarakat, melakukan pengaturan, memobilisasi semua sumber daya yang diperlukan, serta membina hubungan baik didalam lingkungan negara ataupun dengan negara yang lain. Pemerintahan daerah adalah Kepala Daerah beserta Otonom yang lain sebagai badan Eksekutif Daerah. Pemekaran Wilayah adalah Pemecahan Daerah Propinsi, Daerah Kabupaten, dan Daerah kota menjadi lebih dari satu daerah (Ridwan, 2009).

Pemekaran Kabupaten Kepulauan Meranti yang memisahkan diri Kabupaten induknya yaitu Kabupaten Bengkalis menarik perhatian peneliti untuk melakukan penelitian di Kabupaten Kepulauan Meranti mengenai pelayanan publik. Disamping itu peneliti sendiri melihat ada beberapa fenomena yang menarik perhatian peneliti, seperti masih terdapat KTP (Kartu Tanda Penduduk)

yang tidak diperpanjang masa berlakunya oleh yang memiliki dikarenakan malasny berhubngan dengan yang bersangkutan, tidak dilakukan pembaruan KK (Kartu Keluarga) padahal telah terjadi penambahan atau pengurangan anggota keluarga, masih banyak terdapat anak yang tidak memiliki Akta kelahiran dan terdapat fenomena pernikahan namun Akta nikah tidak langsung dapat dimiliki melainkan harus menunggu beberapa hari untuk bisa memilikinya. Dari beberapa fenomena diatas sehingga peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian di Dinas Kependudukan yang mana Dinas Kependudukan merupakan wadah bagi masyarakat untuk keperluan segala bentuk surat-menyurat yang menyangkut dengan kependudukan seperti akta kelahiran, kartu keluarga, kartu tanda penduduk, dan lain sebagainya.

Fenomena tersebut diatas merupakan bagian dari beberapa produk dan layanan yang diberikan oleh dinas Kependudukan. Hal ini menarik perhatian peneliti untuk melakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah Kabupaten Kepulauan Meranti khususnya di Dinas Kependudukan. Secara geografis Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan daerah kepulauan yang dibatasi perairan, dengan mempertimbangkan biaya dan susahny akses maka peneliti membataskan penelitian ini disalah satu kecamatan dimana tempat berdirinya kantor Dinas Kependudukan yang juga merupakan kecamatan yang jumlah penduduknya paling banyak yaitu Kecamatan Tebing Tinggi.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Kabupaten Kepulauan Meranti sesuai dengan harapan masyarakat?
2. Indikator-indikator apa saja yang perlu diperhatikan Dinas Kependudukan Kabupaten Kepulauan Meranti dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat?

## 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, peneliti memberikan batasan masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan Kepulauan Meranti, di Kecamatan Tebing Tinggi.
2. Data yang digunakan adalah data primer dari hasil penyebaran kuesioner dengan judul Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Kabupaten Kepulauan Meranti.
3. Data diolah dengan menggunakan bantuan *Software SPSS version 16.00* dan *Microsoft Office Excell 2007*.
4. Metode pengukuran kualitas yang digunakan adalah metode *Servqual*.
5. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis Gap dan analisis Jendela Pelanggan.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini berdasarkan rumusan masalah diatas adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Kabupaten Kepulauan Meranti sesuai dengan harapan masyarakat.
2. Untuk mengetahui indikator-indikator apa saja yang perlu diperhatikan Dinas Kependudukan Kabupaten Kepulauan Meranti dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Dengan diadakannya penelitian ini dapat diketahui faktor-faktor apa saja yang perlu diperhatikan dalam kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan Kabupaten Kepulauan Meranti, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik dimasa mendatang. Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan kabupaten yang baru melaksanakan otonomi daerah, jika ada pelayanan yang kurang memuaskan dan dengan cepat telah ditanggulangi akan sangat lebih baik karena tidak menimbulkan pandangan yang buruk dari masyarakat. Sebagai Dinas Kependudukan tentunya mempunyai harapan untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat.



## **BAB II**

### **DASAR TEORI**

#### **2.1 Kabupaten Kepulauan Meranti**

Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan kabupaten yang baru melaksanakan otonomi daerah. Luas wilayah Kabupaten Kepulauan Meranti adalah 3.707,84 km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk 230.881 jiwa. Kabupaten Kepulauan Meranti beribu kota di Selat Panjang dengan luas Kota Selat Panjang adalah 849,50 km<sup>2</sup>. Kabupaten Kepulauan Meranti memisahkan diri dari Kabupaten Bengkalis salah satunya disebabkan oleh jangkauan wilayah yang sangat luas. Kabupaten Kepulauan Meranti terdiri dari 5 kecamatan yaitu Kecamatan Tebing Tinggi, Kecamatan Tebing Tinggi Barat, Kecamatan Rangsang, Kecamatan Rangsang Barat, dan Kecamatan Merbau. Kecamatan yang jumlah penduduknya paling banyak adalah Kecamatan Tebing Tinggi yaitu 93.904 jiwa.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 butir 1 yang mendefinisikan mengenai otonomi daerah, antara lain berbunyi sebagai berikut:

Otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dasar Hukum berdirinya Kabupaten Kepulauan Meranti adalah UU Nomor 12 Tahun 2009, tanggal 16 Januari 2009. Pemekaran daerah atau otonomi daerah dapat dilakukan berdasarkan kriteria sebagai berikut:

1. Kemampuan ekonomi
2. Potensi daerah
3. Sosial budaya
4. Sosial politik
5. Jumlah penduduk
6. Luas wilayah
7. Pertimbangan lain yang memungkinkan terselenggaranya otonomi daerah (Nurmansyah, 2005).

## **2.2 Pengertian Dinas Kependudukan**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten adalah unsur Pelaksana Teknis Pemerintah Daerah di Bidang Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil berdasarkan Asas Otonomi daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggungjawab langsung kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan wadah bagi masyarakat untuk keperluan segala bentuk surat-menyurat yang menyangkut dengan kependudukan. Secara garis besar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat agar tertibnya administrasi kependudukan.

### 2.3 Kepuasan Konsumen

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 1997). Menurut Oliver dalam buku Supranto, 1997 mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Sedangkan Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang, perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya).

Pengertian konsumen menurut Kotler (2000) dalam bukunya *Principles Of Marketing* adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi. Konsumen merupakan segala sesuatu yang berinteraksi dengan suatu objek. Jadi konsumen dinas Kependudukan adalah masyarakat yang berinteraksi/berkepentingan dengan dinas Kependudukan. Dalam penelitian ini yang menjadi pelanggan adalah masyarakat yang pernah merasakan pelayanan dari dinas Kependudukan.

Menurut Engel, (Tjiptono, 1997) mengungkapkan bahwa Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, konsumen akan sangat puas. Harapan konsumen dapat dibentuk

oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Konsumen yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan (Fiat, 2006).

#### **2.4 Jasa**

Kotler, (Tjiptono, 1997) jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibles* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak. Sedangkan menurut Zeithmal dan Bitner, (Yazid, 2001) Jasa adalah mencakup semua aktifitas ekonomi yang hasilnya bukan merupakan produk fisik atau konstruksi, yang secara umum konsumsi dan produksinya dilakukan pada waktu yang sama, dan memberikan nilai tambah dalam berbagai bentuk (seperti: kenyamanan, hiburan, ketepatan waktu, kemudahan dan kesehatan) yang pada dasarnya tidak berwujud.

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat diartikan bahwa didalam jasa selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pemberi jasa, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Jasa bukan merupakan barang tetapi suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud.

Karakteristik utama jasa yang membedakannya dari barang (Tjiptono, 1997) dapat diuraikan sebagai berikut:

1. *Intangibility* (tidak berwujud)

Barang merupakan suatu objek, alat, atau benda, jasa adalah suatu perbuatan, kinerja (*performance*), atau usaha. Bila barang dapat dimiliki, maka jasa hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki. Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, atau didengar sebelum dibeli dan dikonsumsi.

2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Barang biasanya diproduksi, dijual, lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, kemudian dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.

3. *Variability* (bervariasi)

Jasa merupakan *non-standardized output* artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis tergantung dari siapa penyedia jasa, kapan dan dimana jasa itu dilakukan.

4. *Perishability* (Mudah Lenyap)

Jasa tidak tahan lama dan tidak bisa disimpan.

Faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa adalah jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Baik dan buruknya kualitas jasa tergantung kepada kemampuan penyedia jasa memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

## 2.5 Kualitas

Definisi kualitas sangat beranekaragam dan mengandung banyak makna. Kualitas adalah sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Goetsch dan Davis, (Tjiptono, 1996) mendefinisikan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang

berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Definisi kualitas menurut Kotler (1997) adalah seluruh ciri dan sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

Pelayanan adalah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan (Sugiarto, 2002). Sedangkan menurut Kotler Pelayanan yaitu setiap kegiatan yang manfaatnya dapat diberikan dari satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud (*intangible*) dan tidak berakibat kepemilikan sesuatu (Wulansari, 2007).

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 1997). Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyediaan jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan.

Kualitas Pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

Kualitas layanan adalah hasil perbandingan antara harapan dan persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dari perusahaan. Menurut Winarto,

(Anggit, 2009) Kualitas layanan yang sempurna dapat tercapai apabila harapan konsumen dapat dipenuhi oleh layanan yang diberikan oleh perusahaan. Kualitas layanan yang sempurna dapat tercapai apabila harapan-harapan konsumen dapat dipenuhi oleh layanan yang diberikan oleh perusahaan.

Kata publik berasal dari bahasa Inggris yaitu *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku yang pengertiannya adalah orang banyak. Inu Kencana mendefenisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan norma-norma yang ada.

Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan kepada pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sementara itu menurut ketetapan menteri perdayagunaan aparatur negara NO 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.

Secara teoritis tujuan dari pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat untuk mencapai kepuasan itu di tuntut pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Tranparansi yakni pelayanan yang bersifat terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
2. Akuntabilitas yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
3. Kondisional yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
4. Partisipatif yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun, khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lainnya.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik (Ridwan, 2009) .



## 2.6 Dimensi Kualitas Jasa (Pelayanan)

Penilaian pelayanan yang berkualitas dikembangkan oleh Leonard L. Barry, A. Parasuraman dan Zeithaml yang dikenal dengan *service quality* (*Servqual*), yang berdasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu: (Kotler, 1997).

1. Bukti Fisik (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. (bukti langsung/fisik yaitu fasilitas dan peralatan fisik serta penampilan karyawan yang profesional). Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini antara lain peralatan yang modern, fasilitas yang menarik.
2. Reliabilitas (*Reliability*), yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Atribut-atribut yang berada dalam dimensi ini antara lain adalah pertanggung jawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan.
3. Daya Tanggap, (*Responsiveness*) yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan segera. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini antara lain kerelaan untuk menolong konsumen, siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen.
4. Jaminan (*Assurance*) yaitu pengetahuan dan kesopanan dari karyawan, dan kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keyakinan. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini antara lain membuat konsumen merasa aman saat menggunakan jasa pelayanan perusahaan, karyawan yang sopan dan memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan dari konsumen.

5. Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman terhadap kebutuhan individual para pelanggan. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini antara lain memberikan perhatian individu kepada konsumen, karyawan yang mengerti keinginan dari para konsumennya.

Dimensi-dimensi tersebut diatas berpengaruh pada harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Jika kenyataannya pelanggan menerima produk dan pelayanan melebihi harapannya, maka pelanggan akan mengatakan produk dan pelayanannya berkualitas dan jika kenyataannya pelanggan menerima produk dan pelayanan kurang atau sama dari harapannya, maka pelanggan akan mengatakan produk dan pelayanannya tidak berkualitas atau tidak memuaskan.

Dimensi kualitas di atas dapat dijadikan dasar bagi pelaku bisnis untuk mengetahui apakah ada kesenjangan (*gap*) atau perbedaan antara harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Harapan pelanggan sama dengan keinginan pelanggan yang ditentukan oleh informasi yang mereka terima dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal melalui iklan dan promosi. Jika kesenjangan antara harapan dan kenyataan cukup besar, hal ini menunjukkan bahwa perusahaan tidak mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggannya (Yamit, 2001).

## **2.7 Jenis Data dan Skala**

### **2.7.1 Jenis Data**

Data ialah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik kualitatif maupun

kuantitatif yang menunjukkan fakta. Data menurut jenisnya ada dua yaitu data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif yaitu data yang berhubungan dengan kategorisasi, karakteristik berwujud pertanyaan atau berupa kata-kata. Data ini biasanya didapat dari wawancara dan bersifat subjektif sebab data tersebut ditafsirkan lain oleh orang yang berbeda. Data kualitatif dapat diangkakan dalam bentuk ordinal atau ranking. Data kuantitatif yaitu data yang berwujud angka-angka. Data ini diperoleh dari pengukuran langsung maupun dari angka-angka yang diperoleh dengan mengubah data kualitatif menjadi data kuantitatif. Data kuantitatif bersifat objektif dan bisa ditafsirkan sama oleh semua orang (Riduwan, 2003).

### **2.7.2 Skala**

Skala pengukuran adalah kesepakatan yang di gunakan sebagai acuan menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam pengukuran, sehingga apabila alat ukur tersebut di gunakan dalam pengukuran akan bisa menghasilkan data kuantitatif. Dengan skala pengukuran, maka nilai variabel yang diukur dengan instrument tertentu dapat dinyatakan dalam bentuk angka sehingga akan lebih akurat, efisien, dan komunikatif.

Jenis-jenis skala pengukuran ada empat, yaitu: (Riduwan, 2003)

#### **a. Skala Nominal**

Skala Nominal yaitu skala yang paling sederhana disusun menurut jenis (kategorinya) atau fungsi bilangan hanya sebagai symbol untuk

membedakan sebuah karakteristik dengan karakteristik lainnya. Ciri-ciri skala nominal antara lain hasil perhitungan dan tidak dijumpai bilangan pecahan, angka yang tertera hanya label saja, tidak mempunyai urutan (ranking), tidak mempunyai ukuran baru, dan tidak mempunyai nol mutlak.

b. Skala Ordinal

Skala Ordinal ialah skala yang didasarkan pada ranking, diurutkan dari jenjang yang lebih tinggi sampai jenjang terendah atau sebaliknya. Tingkat ukuran ordinal banyak digunakan dalam penelitian sosial terutama untuk mengukur kepentingan, sikap atau persepsi. Melalui pengukuran ini, peneliti dapat membagi responden ke dalam urutan ranking atas dasar sikapnya pada suatu objek atau tindakan tertentu.

c. Skala Interval

Skala interval adalah skala yang menunjukkan jarak antara satu data dengan data yang lain dan mempunyai bobot yang sama. Skala interval mengurutkan orang atau objek berdasarkan suatu atribut. Interval atau jarak yang sama pada skala interval dipandang sebagai mewakili interval atau jarak yang sama pula pada objek yang diukur. Skala dan indeks sikap biasanya menghasilkan ukuran yang interval. Karena itu ukuran ini merupakan salah satu ukuran yang paling sering dipakai dalam penelitian sosial.

d. Skala Ratio

Skala Ratio adalah skala pengukuran yang mempunyai nilai nol mutlak dan mempunyai jarak yang sama. Skala ratio adalah suatu bentuk interval yang jaraknya (interval) tidak dinyatakan sebagai perbedaan nilai antara responden, tetapi antara seorang responden dengan nilai nol absolute. Karena ada titik nol, maka perbandingan rasio dapat ditentukan.

## **2.8 Instrumen Pengumpulan Data, Teknik Sampling dan Teknik Analisis**

### **Data**

#### **2.8.1 Instrumen Pengumpulan Data**

Instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya (Arikunto, 1995).

Ada beberapa instrumen pengumpulan data diantaranya yaitu kuesioner (angket), wawancara, pengamatan (*observation*), tes, dan dokumentasi.

Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain yang bersedia memberikan respons sesuai dengan permintaan pengguna. Tujuan penyebaran kuesioner adalah mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah responden tanpa merasa khawatir bila responden memberikan jawaban yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam pengisian daftar pertanyaan. Disamping itu, responden mengetahui informasi tertentu yang diminta. Kuesioner dibedakan menjadi dua jenis yaitu:

## 1. Kuesioner terbuka

Kuesioner terbuka adalah kuesioner yang disajikan dalam bentuk sederhana sehingga responden dapat memberikan isian sesuai dengan kehendak dan keadaannya.

## 2. Kuesioner tertutup

Kuesioner tertutup adalah kuesioner yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan cara memberikan tanda silang (x) atau tanda *checklist* (√) (Riduwan, 2003).

Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Dengan menggunakan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi dijabarkan menjadi sub variabel kemudian sub variabel dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Kemudian indikator-indikator yang terukur dapat dijadikan titik tolak untuk membuat item instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh responden. Setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata sebagai berikut (Riduwan, 2003):

- 5 : Sangat Setuju
- 4 : Setuju
- 3 : Netral

- 2 : Tidak Setuju
- 1 : Sangat Tidak Setuju

### 2.8.2 Teknik Sampling

Sampling adalah cara pengumpulan data atau penelitian kalau hanya elemen sampel (sebagian dari elemen populasi) yang diteliti. Populasi adalah kumpulan yang lengkap dari elemen-elemen yang sejenis akan tetapi dapat dibedakan karena karakteristiknya. Sedangkan pengertian sampel adalah sub himpunan atau himpunan bagian dari populasi (Supranto, 2000).

Teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*. *Probability sampling* yaitu suatu cara penarikan sampel dimana elemen atau unsur dalam populasi mempunyai peluang yang sama untuk terpilih menjadi sampel. Sedangkan *non probability sampling* yaitu suatu cara penarikan sampel dipilih berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu (Eriyanto, 2007).

Beberapa jenis penarikan sampel dengan metode *non probability sampling* yaitu sampel sembarang (*accidental sampling*), sampel kuota (*quota sampling*), sampel purposif (*purposive sampling*), dan sampel bola salju (*snowball sampling*).

Sampling purposive adalah suatu proses pengambilan sampel dengan berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu.

### 2.8.3 Rumus Pencarian Sampel

Berdasarkan penelitian yang akan dilakukan diketahui bahwa jumlah populasi besar dan diketahui oleh karena itu rumus yang digunakan adalah:

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1} \quad (2.1)$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel yang akan diteliti

N : Jumlah populasi

$d^2$  : Kesalahan sampel yang diinginkan peneliti (*sampling error*)

### 2.8.4 Teknik Analisi Data

#### A. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen. Suatu instrument yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.

Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud (Arikunto, 2006).



Uji validitas dilakukan dengan mengukur korelasi antara variabel atau dengan skor total variabel. Cara mengukur validitas konstruk yaitu mencari korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor menggunakan rumus teknik korelasi *product moment*, sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum_{i=1}^n X_i Y_i - \left( \sum_{i=1}^n X_i \right) \left( \sum_{i=1}^n Y_i \right)}{\sqrt{\left\{ n \sum_{i=1}^n X_i^2 - \left( \sum_{i=1}^n X_i \right)^2 \right\} \left\{ n \sum_{i=1}^n Y_i^2 - \left( \sum_{i=1}^n Y_i \right)^2 \right\}}} \quad (2.2)$$

Keterangan:

- $r_{hitung}$  : Koefisien korelasi *product moment*
- $n$  : Jumlah sampel
- $\sum X$  : Jumlah skor pertanyaan
- $\sum Y$  : Jumlah skor total
- $\sum XY$  : Jumlah skor pertanyaan dikalikan dengan skor total

Adapun uji hipotesis untuk validitas adalah sebagai berikut:

- 1 Uji Hipotesis:
  - $H_0$  : Butir pernyataan kuesioner tidak valid
  - $H_1$  : Butir pernyataan Kuesioner valid
- 2 Tingkat Siginifikansi =  $\alpha$ : 0.05

3 Daerah kritis:

$r_{hitung} > r_{tabel}$  , maka  $H_0$  ditolak

$r_{hitung} \leq r_{tabel}$  , maka  $H_0$  diterima

4 Statistik Uji:

Nilai dari  $r_{hitung}$  dapat dilihat dari output SPSS pada output *Correlations*. Sedangkan nilai  $r_{tabel}$  untuk  $df=(30-2)=28$  yaitu 0.361.

5 Kesimpulan:

Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ,  $H_0$  ditolak maka butir tersebut adalah valid

Jika  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$  ,  $H_0$  diterima maka butir tersebut tidak valid

### **B. Uji Reliabilitas**

Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrument yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Apabila datanya memang benar sesuai dengan kenyataannya, maka berapa kalipun diambil, tetap sama. Reliabilitas menunjuk pada tingkat keterandalan sesuatu. Reliabel artinya, dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan (Arikunto, 2006).

Pengukuran reabilitas dapat dilakukan dengan 2 cara:

1. *Repeat Measure* atau ukur ulang. Disini seseorang akan disodori pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda (sebulan lagi, lalu dua bulan lagi dan seterusnya), kemudian dilihat apakah ia tetap konsisten dengan jawabannya.
2. *One Shot* atau diukur sekali saja. Disini pengukuran hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan hasil pertanyaan lain.

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui reliabilitas peneliti menggunakan cara *one shot* atau mengukur sekali saja. Sementara itu, teknik sekali ukur yang digunakan adalah teknik alpha (koefisien alpha).

## 2.9 Metode *Servqual*

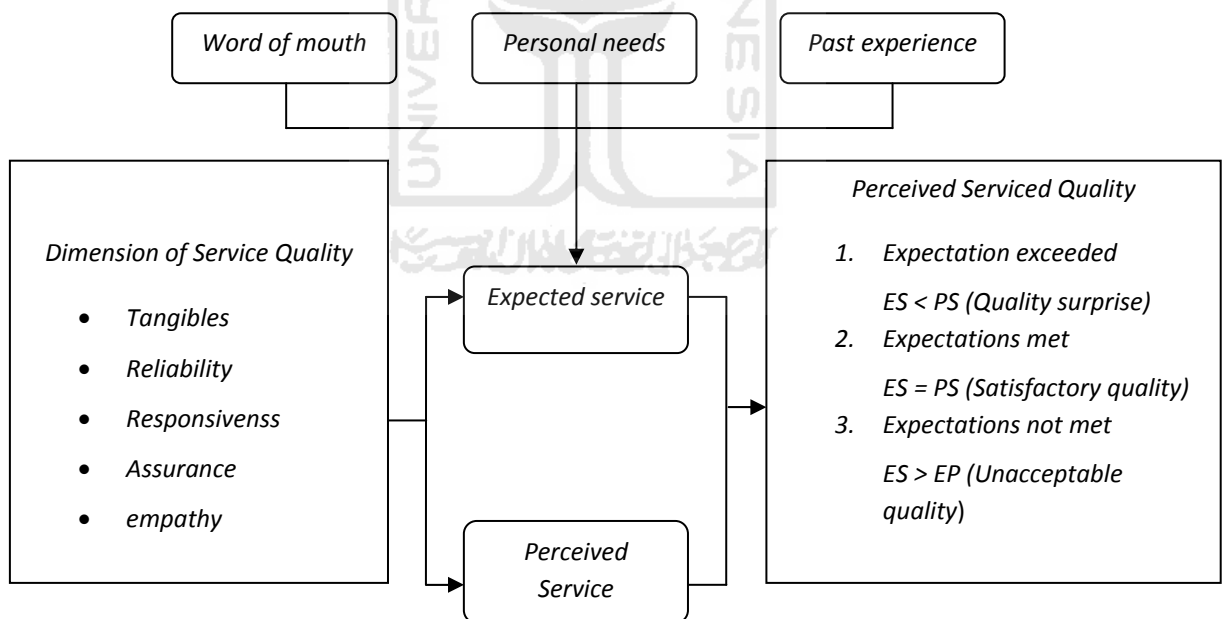
Menurut Winarto, (Anggit, 2009) *Servqual* merupakan alat yang efektif untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen dengan mengukur kelima dimensi dari kualitas layanan. Salah satu model kualitas jasa yang populer hingga kini banyak di jadikan acuan dalam riset pemasaran adalah Metode *Servqual*. *Servqual* berasal dari kata *Service Quality* yang artinya kualitas layanan. Metode *Servqual* didasarkan pada Gap Model yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985, 1988, 1990, 1993, 1994) (Purnama, 2006).

Metode *Servqual* terdiri atas dua bagian, yaitu:

1. Bagian ekspektasi, yang memuat pernyataan-pernyataan untuk mengetahui dengan pasti ekspektasi umum dari konsumen terhadap sebuah jasa
2. Bagian persepsi, yang memuat pernyataan-pernyataan untuk mengukur persepsi konsumen terhadap perusahaan tertentu dengan kategori tertentu (Irmansyah, 2005).

Definisi Harapan menurut Hill, (Anggit, 2009) harapan adalah apa yang dipikirkan oleh konsumen yang harus disediakan oleh penyedia jasa. Harapan bukan merupakan prediksi dari apa yang akan disediakan oleh penyedia jasa. Harapan akan timbul saat konsumen memerlukan suatu barang atau jasa (Han dan Leong, 1996).

Harapan konsumen terhadap kualitas layanan merupakan keinginan atau permintaan ideal konsumen terhadap layanan yang akan diberikan oleh penyedia layanan. Oleh karena itu harapan konsumen seringkali diterjemahkan sebagai permintaan yang diidealkan oleh konsumen (Purnama, 2006). Sebagaimana disajikan pada gambar di bawah ini:



Gambar 1. *Perceived Service Quality*

Sumber : Chase, et al. (2004) dalam (Purnama, 2006)

Harapan konsumen secara umum di pengaruhi oleh tiga faktor yaitu:

1. Komunikasi dari mulut ke mulut / informasi getok tular (*word of mouth*)
2. Kebutuhan individu konsumen (*personal needs*)
3. Pengalaman yang dirasakan pada masa lalu (*past experience*).

Harapan konsumen harus menjadi acuan bagi penyedia layanan untuk mendesain, menghasilkan, menyampaikan layanan kepada konsumen. Sedangkan persepsi konsumen merupakan penilaian konsumen terhadap layanan yang telah dirasakan atau diperoleh. Kualitas layanan merupakan perbandingan atau selisih antara layanan yang dirasakan atau dipersepsikan konsumen (persepsi) dengan layanan ideal yang diinginkan atau diminta konsumen (harapan) (Purnama, 2006).

Metode *Servqual* terdiri atas lima dimensi kualitas pelayanan, sebagai berikut:

1. *Tangibles* (bukti fisik atau produk-produk fisik)
2. *Reliability* (kehandalan)
3. *Responsiveness* (daya tanggap)
4. *Assurance* (jaminan)
5. *Emphaty* (empati)

Penilaian kualitas jasa menggunakan model *Servqual* mencakup perhitungan perbedaan di antara nilai yang diberikan pelanggan untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan harapan dan persepsi. Selisih antara persepsi dengan harapan disebut gap atau kesenjangan yang dirumuskan sebagai berikut:

$$\text{Skor } \textit{Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

1. Jika gap positif (Skor persepsi > skor harapan) → layanan dikatakan surprise dan memuaskan
2. Jika gap nol (Skor persepsi = skor harapan) → layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan
3. Jika gap negatif (Skor persepsi < skor harapan) → layanan dikatakan tidak berkualitas dan tidak memuaskan (Purnama, 2006).

Pada prinsipnya, data yang diperoleh melalui instrumen *Servqual* dapat digunakan untuk menghitung skor gap kualitas jasa pada berbagai level secara rinci seperti di bawah ini:

1. *Item-by-item analysis*, misalnya,  $P_1 - H_1$ ,  $P_2 - H_2$ , dan seterusnya
2. *Dimension-by-dimension analysis*, misalnya,  $[(P_1+P_2+P_3+P_4)/4] - [(H_1+H_2+H_3+H_4)/4]$ , dimana  $P_1$  sampai  $P_4$  dan  $H_1$  sampai  $H_4$  mencerminkan empat pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.
3. Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa atau gap *Servqual* ( $((P_1+P_2+P_3+P_4+\dots+P_n)/n) - ((H_1+H_2+H_3+H_4+\dots+H_n)/n)$ ).

Keterangan :

$P_i$  : Persepsi item ke-i

$H_i$  : Harapan item ke-i

Melalui analisis terhadap berbagai skor gap ini, perusahaan jasa tidak hanya bisa menilai kualitas keseluruhan jasanya sebagaimana dipersepsikan

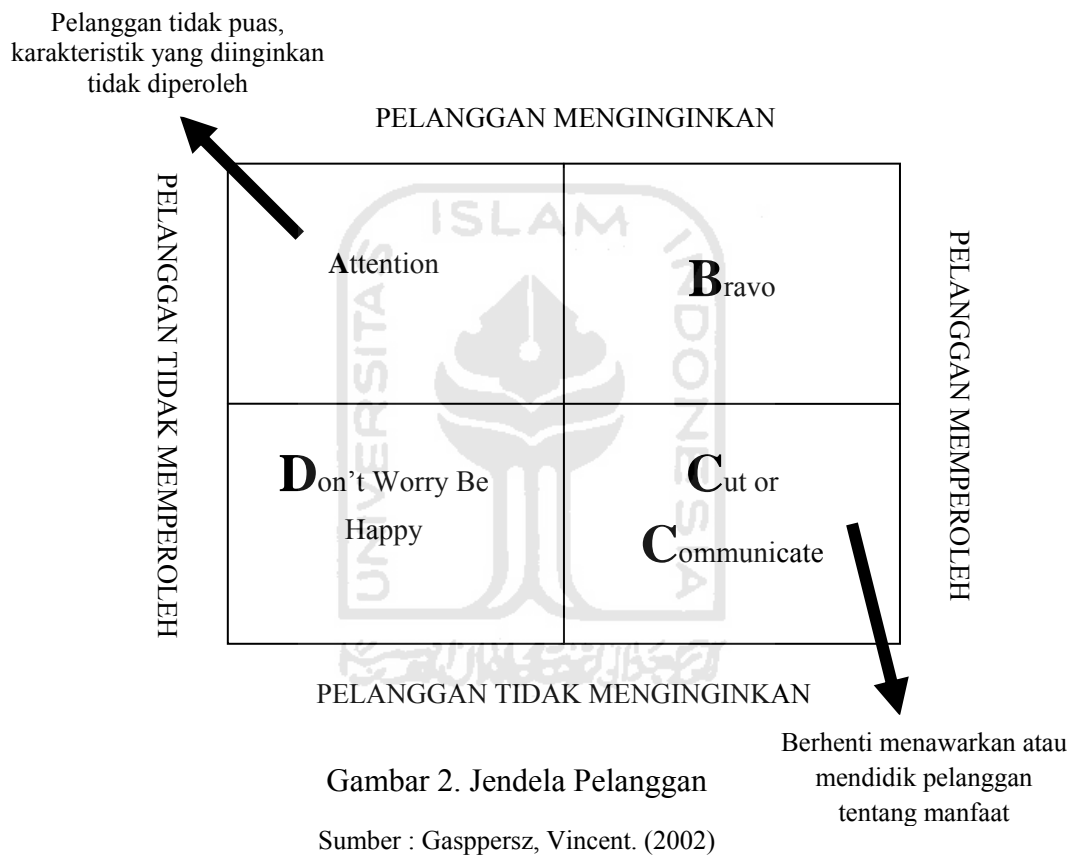
pelanggan. Akan tetapi, juga bisa mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci dan aspek-aspek dalam setiap dimensi tersebut yang membutuhkan penyempurnaan kualitas. Instrumen *Servqual* dan data yang dihasilkannya juga dapat dipergunakan untuk beberapa keperluan lain yaitu:

1. Membandingkan harapan dan persepsi pelanggan sepanjang waktu
2. Membandingkan skor *Servqual* suatu perusahaan dengan skor pesaingnya
3. Menilai persepsi kualitas para pelanggan internal (dengan sedikit modifikasi, di mana kualitas layanan sebuah departemen atau divisi dinilai oleh karyawan lain dalam departemen atau divisi berbeda pada perusahaan yang sama) (Tjiptono, 2005).

## **2.10 Analisis Jendela Pelanggan**

Untuk memahami harapan pelanggan, dapat digunakan suatu alat yang disebut Jendela Pelanggan (*Customer Window*) yang diperkenalkan oleh ARBOR, Inc., suatu perusahaan riset pasar dan TQM yang berpusat di Philadelphia. Pendekatan Jendela Pelanggan dimulai dari klarifikasi dan segmentasi pelanggan, kemudian mendesain pertanyaan-pertanyaan riset untuk mempelajari kepuasan relatif dan kepentingan relatif (urutan prioritas) dari karakteristik produk yang diinginkan oleh pelanggan. Hasil-hasil ini kemudian ditebarkan untuk memprioritaskan kesempatan perbaikan pada *simple grid* yang mewakili inti dari Jendela Pelanggan. Jendela Pelanggan sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 2 membagi karakteristik produk ke dalam empat kuadran, yaitu:

- A. Pelanggan menginginkan karakteristik itu, tapi ia tidak mendapatkannya
- B. Pelanggan menginginkan karakteristik itu, dan ia mendapatkannya
- C. Pelanggan tidak menginginkan karakteristik itu, tapi ia mendapatkannya
- D. Pelanggan tidak menginginkan karakteristik itu, dan ia tidak mendapatkannya.



Menggunakan Jendela Pelanggan sebagai alat analisis, dapat diketahui apakah posisi suatu produk atau jasa berada di kotak A, B, C, atau D. Posisi terbaik apabila berada dalam kotak B (*Bravo*), dimana dalam hal ini pelanggan memperoleh apa yang diinginkan dari menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan sehingga pelanggan akan puas. Apabila posisi berada dalam kotak A



(*Attention*), dalam hal ini membutuhkan perhatian karena pelanggan tidak memperoleh apa yang diinginkannya sehingga pelanggan menjadi tidak puas. Jika posisi berada dalam kotak C (*Cut or Communicate*), maka kita harus menghentikan penawaran atau berusaha membidik pelanggan tentang manfaat dari karakteristik produk atau jasa yang ditawarkan, karena dalam posisi ini pelanggan memperoleh apa yang tidak diinginkannya. Sedangkan apabila berada dalam kotak D (*Don't Worry Be Happy*), maka tidak menjadi masalah bagi kita karena pelanggan tidak memperoleh apa yang tidak diinginkannya (Gaspersz, 2002).



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Populasi Penelitian**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kecamatan Tebing Tinggi yang berusia 17 tahun keatas. Dengan asumsi setiap penduduk Indonesia yang berusia 17 tahun keatas harus memiliki KTP (Kartu Tanda Penduduk) maka sampel dalam penelitian ini adalah sebagian masyarakat Kecamatan Tebing Tinggi yang berusia 17 tahun keatas.

#### **3.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan Kabupaten Kepulauan Meranti, khususnya penelitian ini dilakukan di Kecamatan Tebing Tinggi. Waktu penelitian dilaksanakan pada tanggal 20 Desember 2010 s/d tanggal 06 Januari 2011.

#### **3.3 Variabel Penelitian**

Variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang akan menjadi objek penelitian atau sesuatu yang berperan dalam penelitian yang dilakukan. Variabel yang akan di teliti dalam penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah hasil perbandingan antara harapan dan persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dari perusahaan.

Beberapa variabel yang digunakan untuk mengetahui identitas responden dalam penelitian ini, antara lain:

- a. Nama (Inisial): Untuk mengetahui nama (inisial) responden.
- b. Jenis Kelamin: Untuk mengetahui jenis kelamin responden.
- c. Alamat Rumah: Untuk mengetahui alamat rumah responden.
- d. Usia: Untuk mengetahui usia responden.
- e. Pekerjaan: Untuk mengetahui pekerjaan responden.
- f. Jenis pelayanan: Untuk mengetahui jenis pelayanan yang dirasakan oleh responden.
- g. Jumlah pelayanan yang dirasakan: Untuk mengetahui berapa kali responden merasakan pelayanan.
- h. Pelayanan terakhir yang dirasakan responden: Untuk mengetahui kapan pelayanan terakhir yang dirasakan responden.

### **3.4 Teknik Sampling**

Pada penelitian ini menggunakan metode *non probability* sampling yaitu dengan menggunakan metode sampling purposive. Dimana metode sampling purposive adalah sampel diambil berdasarkan pertimbangan tertentu dari peneliti. Peneliti menggunakan sampling purposive dengan pertimbangan populasi dalam penelitian ini adalah menyertai seluruh penduduk Kecamatan Tebing Tinggi yang berusia 17 tahun keatas, masalahnya peneliti tidak memiliki daftar nama penduduk yang berusia 17 tahun keatas. Disamping itu daerah Kecamatan Tebing Tinggi juga dibatasi oleh perairan sehingga peneliti merasa kesulitan jika harus memilih sampel secara random. Pertimbangan-pertimbangan diatas yang menjadi dasar bagi peneliti untuk menggunakan sampling purposive. Dengan teknik sampling purposive peneliti bisa lebih mudah mendapatkan sampel yaitu siapapun

yang bertemu dengan peneliti saat melakukan penelitian bisa terpilih menjadi sampel asalkan orang tersebut berusia 17 tahun keatas dan bagian dari masyarakat Kecamatan Tebing Tinggi.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.5.1. Penyusunan Kuesioner Penelitian**

Pada penelitian ini data yang digunakan berupa data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya atau dari lapangan. Adapun alat ukur yang digunakan berupa kuesioner yang terdiri dari dua bagian yaitu:

1. Kuesioner persepsi masyarakat. Data ini dikumpulkan untuk mengetahui bagaimana penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh dinas Kependudukan, yang terdiri dari 14 pernyataan dengan alternatif jawaban 1 (Sangat tidak setuju) sampai 5 (Sangat setuju).
2. Kuesioner harapan masyarakat. Data ini diperlukan untuk mengetahui harapan atau keinginan masyarakat setelah menggunakan pelayanan diberikan sebagai tanggapan dan masukan kepada pihak dinas Kependudukan, yang terdiri dari 14 pernyataan dengan alternatif jawaban 1 (Sangat Tidak Penting) sampai 5 (Sangat Penting).

Pada kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian ini isinya mencakup lima dimensi kualitas pelayanan yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Reliabilitas (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*) dengan variabelnya adalah kualitas pelayanan dinas Kependudukan.

**Tabel 1.** Kisi-Kisi Pernyataan dalam Kuesioner

Komponen Yang di Ukur	Indikator-Indikator	Nomor Item
1. <i>Tangibles</i>	<input type="checkbox"/> Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur	14
	<input type="checkbox"/> Unit tempat penyelenggara pelayanan aman	12
	<input type="checkbox"/> Keberadaan dan kepastian pegawai yang memberikan pelayanan	9
2. <i>Reliability</i>	<input type="checkbox"/> Persyaratan administratif yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan	2
	<input type="checkbox"/> Pegawai berlaku adil dalam memberikan pelayanan	10
	<input type="checkbox"/> Biaya yang dibayar sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan	6
	<input type="checkbox"/> Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	3
3. <i>Responsiveness</i>	<input type="checkbox"/> Lama pelayanan yang diberikan tepat waktu	13
	<input type="checkbox"/> Prosedur pelayanan mudah dan sederhana	1
	<input type="checkbox"/> Pegawai dalam memberikan pelayanan bersungguh-sungguh	7
4. <i>Assurance</i>	<input type="checkbox"/> Biaya pelayanan ditetapkan sesuai dengan kemampuan masyarakat	11
	<input type="checkbox"/> Pegawai memiliki keahlian dan keterampilan dalam memberikan pelayanan	8
5. <i>Emphaty</i>	<input type="checkbox"/> Pegawai bekerja sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya	4
	<input type="checkbox"/> Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan sopan dan ramah	5

### 3.5.2. Metode Pengujian Instrumen

Dalam penelitian ini pengujian instrumen yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Kuesioner terlebih dahulu dibagikan kepada 30 responden untuk mengetahui apakah daftar-daftar pernyataan dalam kuesioner sudah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Apabila kuesioner sudah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas, maka kuesioner tersebut dapat disebarkan sampai memenuhi jumlah sampel yang dibutuhkan oleh peneliti.

### A. Uji Validitas

Validitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana instrumen pengukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau validnya suatu kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan mengukur korelasi antara variabel atau item dengan skor total variabel dengan menggunakan rumus *product moment*.

### B. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan konsistensi dari alat ukur dalam mengukur gejala yang sama dilain kesempatan. Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu skala dapat memberikan hasil yang konsisten jika pengukuran diulang (dilakukan beberapa kali).

Setelah hasil item-item pernyataan kuesioner yang telah di uji valid dan reliabel, maka penyebaran kuesioner penelitian dilakukan secara langsung kepada responden. Untuk menghitung jumlah sampel yang dibutuhkan dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1} \quad (3.1)$$

Keterangan:

$n$  : Jumlah sampel yang akan diteliti

$N$  : Jumlah populasi

$d^2$  : Kesalahan sampel yang diinginkan peneliti (*sampling error*)

Dalam penelitian ini diketahui jumlah keseluruhan masyarakat Kecamatan Tebing Tinggi adalah 93.904 jiwa, sedangkan jumlah masyarakat yang berusia diatas 17 tahun yang diasumsikan harus sudah memiliki KTP adalah 67.248 jiwa. Jadi dalam hal ini peneliti menentukan, nilai  $d^2$  sebesar 0,056 dan dilakukan perhitungan:

$$n = \frac{67248}{67248 \cdot 0,056^2 + 1} = 317,3 \text{ di bulatkan menjadi } 318$$

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah sampel di ambil sebanyak 318 responden, dalam hal ini peneliti membulatkan jumlah responden menjadi sebanyak 325 responden.

### 3.5.3. Pengolahan Data dan Analisis

Analisis data yang digunakan untuk mengetahui kepuasan penduduk terhadap kualitas pelayanan Dinas Kependudukan adalah menggunakan metode *Servqual* dan Analisis Jendela Pelanggan dengan menggunakan bantuan *software Microsoft Office Excell 2007*.

Adapun Tahap-tahap yang dilakukan dalam analisis data antara lain:

#### 1. Pengolahan Data Identitas Responden.

Pada bagian Identitas responden, dilakukan pengolahan data dengan menggunakan diagram dan tabel mengenai jenis kelamin, usia, pekerjaan, jenis pelayanan yang dirasakan, frekuensi merasakan pelayanan dan kapan pelayanan terakhir dirasakan dari Dinas Kependudukan.

## 2. Metode *Servqual*

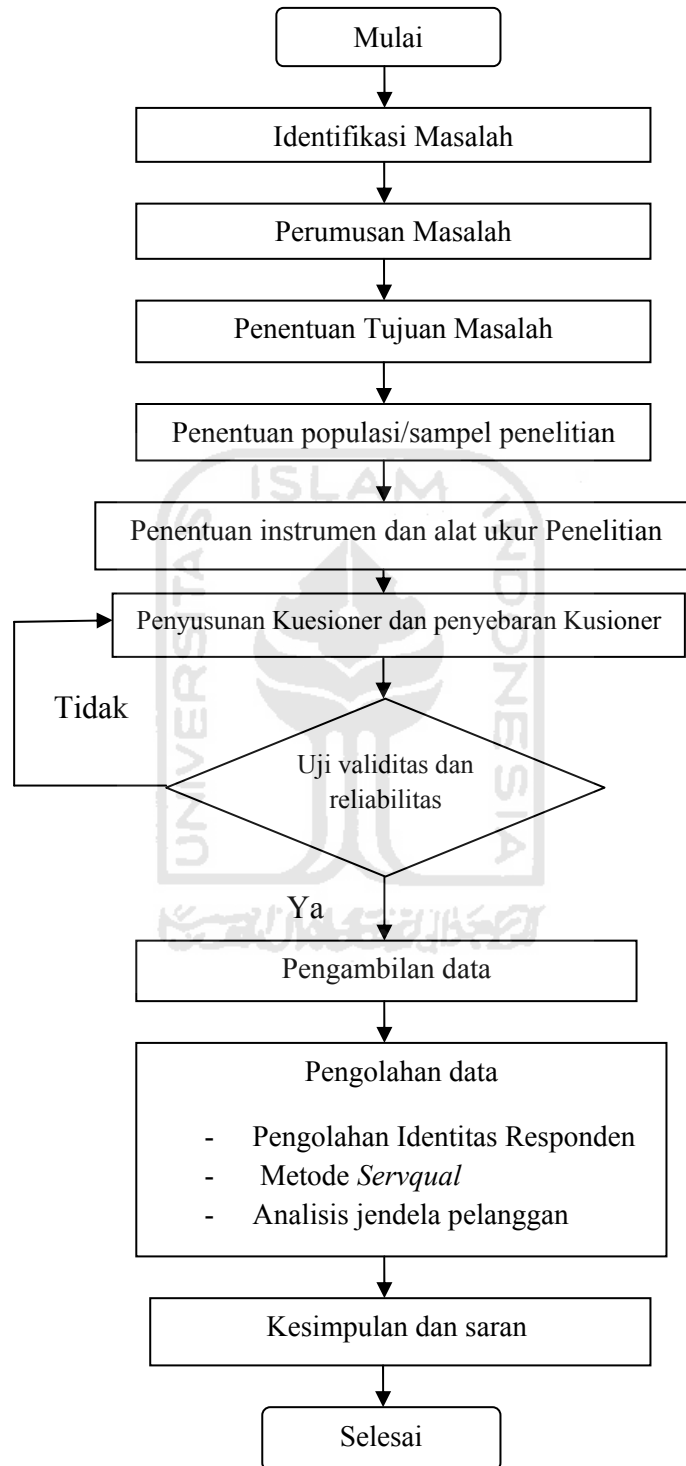
Pengukuran kualitas pelayanan dengan menggunakan Metode *Servqual* adalah dengan cara menghitung selisih antara layanan yang dirasakan atau dipersepsikan konsumen (persepsi) dengan layanan ideal yang diinginkan atau diminta konsumen (harapan) dari lima dimensi kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini dalam pengolahan data peneliti menggunakan pendekatan dengan nilai mean dan nilai median.

## 3. Analisis Jendela Pelanggan

Dengan Analisis Jendela Pelanggan dapat diketahui apakah posisi suatu produk atau jasa berada di kotak A, B, C, atau D. Kuadran A pelanggan menginginkan karakteristik itu, tetapi ia tidak mendapatkannya, kuadran B pelanggan menginginkan karakteristik itu, dan ia mendapatkannya, Kuadran C pelanggan tidak menginginkan karakteristik itu, tetapi ia mendapatkannya, Kuadran D pelanggan tidak menginginkan karakteristik itu, dan ia tidak mendapatkannya.



### 3.5.4. Langkah-langkah Penelitian



**Gambar 3.** Flowchart Kerangka Pemecahan Masalah

## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Pengumpulan Data**

Data yang dikumpulkan dan digunakan adalah data penduduk yang pernah berkepentingan di Dinas Kependudukan Kabupaten Kepulauan Meranti, khususnya penduduk Kecamatan Tebing Tinggi. Data diperoleh dengan menggunakan alat ukur berupa kuesioner. Adapun kuesioner terbagi menjadi dua bagian yaitu kuesioner persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan kuesioner harapan penduduk terhadap kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dimasa mendatang.

#### **4.2. Pengujian Instrumen**

Syarat yang harus dipenuhi oleh sebuah instrument atau kuesioner adalah valid dan reliabel. Untuk mengetahui sebuah kuesioner valid dan reliabel peneliti menggunakan bantuan program *SPSS version 16.00*.

##### **4.2.1 Uji Validitas untuk Persepsi dan Harapan**

Untuk menguji kelayakan butir-butir pernyataan pada suatu kuesioner digunakan dengan uji validitas. Untuk memudahkan proses perhitungan peneliti menggunakan bantuan *software SPSS version 16.00*.

Adapun hipotesis untuk uji validitas adalah sebagai berikut:

1. Uji Hipotesis:

$H_0$  = Butir pernyataan kuesioner tidak valid

$H_1$  = Butir pernyataan kuesioner valid

2. Tingkat Signifikansi =  $\alpha$ : 0.05

3. Daerah kritis:

$r_{hitung} > r_{tabel}$  , maka  $H_0$  ditolak

$r_{hitung} \leq r_{tabel}$  , maka  $H_0$  diterima

4. Statistik Uji:

Nilai dari  $r_{hitung}$  dapat dilihat pada *output Correlations* yang terdapat pada lampiran 3a dan 4a. Sedangkan nilai  $r_{tabel}$  untuk  $df=28$  terdapat pada lampiran 10 yaitu = 0.361

5. Kesimpulan:

Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ,  $H_0$  ditolak maka butir tersebut adalah valid

Jika  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$  ,  $H_0$  diterima maka butir tersebut tidak valid.

Setelah melalui proses komputasi, maka didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 2.** Hasil Uji Validitas Persepsi Masyarakat

<b>Butir</b>	<b><math>r_{hitung}</math></b>	<b><math>r_{tabel}</math></b>	<b>Perbandingan</b>	<b>Kesimpulan</b>
Pernyataan 1	0.603	0.361	0.603>0.361	Valid
Pernyataan 2	0.460	0.361	0.460>0.361	Valid
Pernyataan 3	0.746	0.361	0.746>0.361	Valid
Pernyataan 4	0.605	0.361	0.605>0.361	Valid
Pernyataan 5	0.831	0.361	0.831>0.361	Valid
Pernyataan 6	0.604	0.361	0.604>0.361	Valid
Pernyataan 7	0.834	0.361	0.834>0.361	Valid
Pernyataan 8	0.815	0.361	0.815>0.361	Valid
Pernyataan 9	0.768	0.361	0.768>0.361	Valid
Pernyataan 10	0.853	0.361	0.853>0.361	Valid
Pernyataan 11	0.646	0.361	0.646>0.361	Valid
Pernyataan 12	0.636	0.361	0.636>0.361	Valid
Pernyataan 13	0.668	0.361	0.668>0.361	Valid
Pernyataan 14	0.549	0.361	0.549>0.361	Valid

Dari tabel diatas diperoleh kesimpulan bahwa nilai 14 butir pernyataan  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , berarti  $H_0$  ditolak, sehingga diperoleh kesimpulan 14 butir pernyataan tersebut valid.

**Tabel 3.** Hasil Uji Validitas Harapan Masyarakat

Butir	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Perbandingan	Kesimpulan
Pernyataan 1	0.806	0.361	0.806>0.361	Valid
Pernyataan 2	0.593	0.361	0.593>0.361	Valid
Pernyataan 3	0.646	0.361	0.646>0.361	Valid
Pernyataan 4	0.711	0.361	0.711>0.361	Valid
Pernyataan 5	0.667	0.361	0.667>0.361	Valid
Pernyataan 6	0.466	0.361	0.466>0.361	Valid
Pernyataan 7	0.807	0.361	0.807>0.361	Valid
Pernyataan 8	0.697	0.361	0.697>0.361	Valid
Pernyataan 9	0.766	0.361	0.766>0.361	Valid
Pernyataan 10	0.552	0.361	0.552>0.361	Valid
Pernyataan 11	0.757	0.361	0.757>0.361	Valid
Pernyataan 12	0.633	0.361	0.633>0.361	Valid
Pernyataan 13	0.773	0.361	0.773>0.361	Valid
Pernyataan 14	0.536	0.361	0.536>0.361	Valid

Dari tabel diatas diperoleh kesimpulan bahwa nilai 14 butir pernyataan  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , berarti  $H_0$  ditolak, sehingga diperoleh kesimpulan 14 butir pernyataan tersebut valid.

#### 4.2.2 Uji Reliabilitas untuk Persepsi dan Harapan

Setelah semua butir pernyataan dinyatakan valid maka selanjutnya dilakukan uji reliabilitas untuk menunjukkan sejauh mana suatu skala dapat memberikan hasil yang konsisten jika pengukuran diulang (dilakukan beberapa kali). Adapun uji hipotesis untuk uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

## 1. Uji Reliabilitas Persepsi Masyarakat

### 1. Uji Hipotesis :

$H_0 : \rho_{xy} = 0$  (skor butir tidak berkorelasi dengan skor faktornya atau butir tidak reliabel)

$H_1 : \rho_{xy} > 0$  (skor butir berkorelasi positif dengan skor faktornya atau butir reliabel)

### 2. Tingkat Signifikansi = $\alpha$ : 0.05

### 3. Daerah kritis:

Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak

Jika  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima

### 4. Statistik Uji:

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai  $r_{hitung} = 0.915$

Sedangkan nilai  $r_{tabel}$  untuk  $df = 30 - 2 = 28$  yaitu = 0.361

### 5. Kesimpulan:

$r_{hitung} = 0.915 > r_{tabel} = 0.361$ , maka  $H_0$  ditolak sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa butir dalam kuesioner reliabel.

## 2. Uji Reliabilitas Harapan Masyarakat

### 1. Uji Hipotesis:

$H_0 : \rho_{xy} = 0$  (skor butir tidak berkorelasi dengan skor faktornya atau butir tidak reliabel)

$H_1 : \rho_{xy} > 0$  (skor butir berkorelasi positif dengan skor faktornya atau butir reliabel)

### 2. Tingkat Signifikansi = $\alpha$ : 0.05

3. Daerah kritis:

Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak

Jika  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima

4. Statistik Uji:

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai  $r_{hitung} = 0.903$

Sedangkan nilai  $r_{tabel}$  untuk  $df = 30 - 2 = 28$  yaitu  $= 0.361$

5. Kesimpulan:

$r_{hitung} = 0.903 > r_{tabel} = 0.361$ , maka  $H_0$  ditolak sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa butir dalam kuesioner reliabel.

### 4.3 Analisis Data

#### 4.3.1 Karakteristik Responden

Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 325. Karakteristik responden merupakan data responden yang meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan, jenis pelayanan yang dirasakan, frekuensi pelayanan yang dirasakan dan lama pelayanan terakhir yang dirasakan. Pengambilan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner yang dibagikan kepada 325 responden pada tanggal 20 Desember 2010 s/d 06 Januari 2011. Berdasarkan hasil output komputer menggunakan *software Microsoft Excel*, maka diperoleh deskriptif data sebagai berikut:

## 1. Jenis Kelamin dan Usia

**Tabel 4.** Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia

		Usia (Dalam Tahun)						Total	
		17 < 22	22 < 27	27 < 32	32 < 37	37 < 42	42 < 47		47 < 52
Jenis Kelamin	Laki-laki	12	24	51	22	51	15	5	180
	Perempuan	17	59	27	13	25	4	0	145
Total		29	83	78	35	76	19	5	325

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari 325 responden, jumlah responden paling banyak adalah berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 180 responden, dan jumlah responden perempuan sebanyak 145 responden. Sedangkan berdasarkan usia diketahui responden paling banyak adalah di usia 22-26 tahun yaitu 83 responden dan responden yang paling sedikit di usia 47-51 tahun yaitu 5 responden.

## 2. Pekerjaan

**Tabel 5.** Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

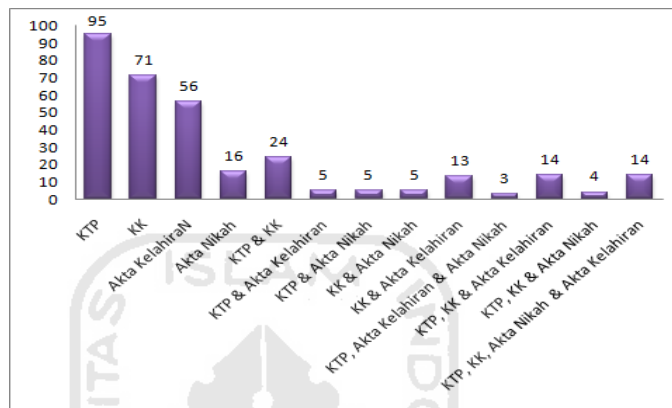
Jenis Pekerjaan	Jumah Responden
PNS	18
Buruh	55
Pelajar	6
IRT	57
Mahasiswa	41
Wiraswasta	109
Honorer	39
Total	325

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari 325 responden, jumlah responden paling banyak adalah wiraswasta yaitu sebanyak 109 responden, sedangkan responden paling sedikit adalah pelajar. Hal ini



dikarenakan Kecamatan Tebing Tinggi merupakan daerah perdagangan di Kabupaten Kepulauan Meranti, sehingga masyarakatnya banyak yang mempunyai usaha sendiri.

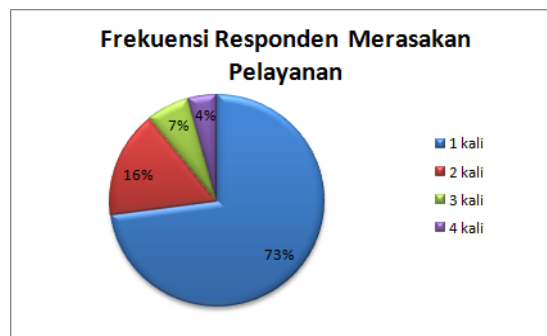
### 3. Jenis Pelayanan yang dirasakan



**Gambar 4.** Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan yang Dirasakan

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa dari 325 responden, jenis pelayanan yang paling banyak dirasakan oleh responden adalah jenis pelayanan KTP yaitu sebanyak 95 responden, hal ini didukung karena Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan kabupaten yang baru mengalami pemekaran sehingga banyaknya masyarakat yang memperbarui KTP.

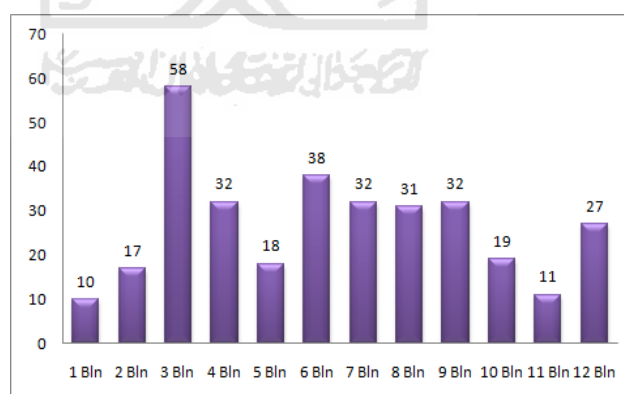
#### 4. Frekuensi Responden Merasakan Pelayanan



**Gambar 5.** Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Responden Merasakan Pelayanan

Dari diagram di atas diketahui responden yang merasakan pelayanan paling banyak adalah satu kali yaitu 237 responden. Hal ini didukung karena Kabupaten Kepulauan Meranti baru mekar sehingga banyak masyarakat yang memperbarui KTP dan merasakan satu kali pelayanan dari Dinas Kependudukan.

#### 5. Lama Pelayanan Terakhir yang dirasakan



**Gambar 6.** Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Pelayanan Terakhir yang dirasakan Responden

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa dari 325 responden, responden yang paling banyak adalah responden yang merasakan pelayanan sekitar 3 bulan terakhir yaitu 58 responden.

#### 4.3.2 Analisis Nilai Gap dan Jendela Pelanggan

Dalam penelitian ini untuk menganalisis data dengan metode *servqual* peneliti menggunakan dua pendekatan yaitu dengan nilai mean dan nilai median. Untuk mengukur gap antara harapan dan persepsi dapat dilakukan perhitungan nilai mean atau median dari setiap indikator dalam dimensi-dimensi pelayanan Dinas Kependudukan Kabupaten Kepulauan Meranti. Berikut adalah hasil perhitungan gap antara harapan dan persepsi dengan menggunakan *Microsoft Office Excell 2007*.



## 1. Nilai Gap Berdasarkan Karakteristik Jenis Kelamin

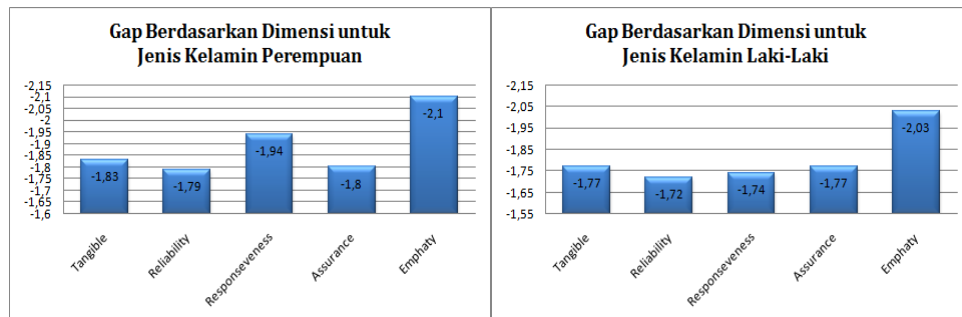
**Tabel 6.** Nilai Gap antara Tingkat Persepsi dan Harapan Masyarakat Karakteristik Jenis Kelamin dengan Menggunakan Nilai Mean

Dimensi	Indikator	Mean					
		Perempuan			Laki - Laki		
		P	H	P-H	P	H	P-H
Tangibles	Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur	2.48	4.43	-1.95	2.63	4.56	-1.93
	Unit tempat penyelenggara pelayanan aman	2.77	4.37	-1.60	2.92	4.43	-1.51
	Keberadaan dan kepastian pegawai yang memberikan pelayanan	2.61	4.56	-1.95	2.85	4.71	-1.86
	<b>Mean dimensi tangibles</b>	<b>2.62</b>	<b>4.45</b>	<b>-1.83</b>	<b>2.80</b>	<b>4.57</b>	<b>-1.77</b>
Reliability	Persyaratan administratif yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan	2.89	4.40	-1.51	3.09	4.54	-1.45
	Pegawai berlaku adil dalam memberikan pelayanan	2.64	4.34	-1.70	2.67	4.49	-1.82
	Biaya yang dibayar sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan	2.52	4.46	-1.94	2.81	4.51	-1.70
	Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	2.51	4.53	-2.02	2.75	4.64	-1.89
	<b>Mean dimensi reliability</b>	<b>2.64</b>	<b>4.43</b>	<b>-1.79</b>	<b>2.83</b>	<b>4.55</b>	<b>-1.72</b>
Responsiveness	Lama pelayanan yang diberikan tepat waktu	2.66	4.46	-1.80	2.97	4.49	-1.52
	Prosedur pelayanan mudah dan sederhana	2.40	4.48	-2.08	2.57	4.48	-1.91
	Pegawai dalam memberikan pelayanan bersungguh-sungguh	2.50	4.43	-1.93	2.48	4.52	-2.04
	<b>Mean dimensi responsiveness</b>	<b>2.52</b>	<b>4.46</b>	<b>-1.94</b>	<b>2.67</b>	<b>4.50</b>	<b>-1.82</b>
Assurance	Biaya pelayanan ditetapkan sesuai dengan kemampuan masyarakat	2.84	4.63	-1.79	2.92	4.61	-1.69
	Pegawai memiliki keahlian & keterampilan dalam memberikan pelayanan	2.69	4.51	-1.82	2.75	4.59	-1.84
	<b>Mean dimensi assurance</b>	<b>2.77</b>	<b>4.57</b>	<b>-1.80</b>	<b>2.84</b>	<b>4.60</b>	<b>-1.77</b>
Emphaty	Pegawai bekerja sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya	2.63	4.62	-1.99	2.67	4.65	-1.98
	Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan sopan dan ramah	2.34	4.57	-2.23	2.58	4.66	-2.08
	<b>Mean dimensi emphaty</b>	<b>2.49</b>	<b>4.59</b>	<b>-2.10</b>	<b>2.63</b>	<b>4.66</b>	<b>-2.03</b>
Nilai Mean Total		<b>2.61</b>	<b>4.50</b>	<b>-1.89</b>	<b>2.76</b>	<b>4.57</b>	<b>-1.81</b>

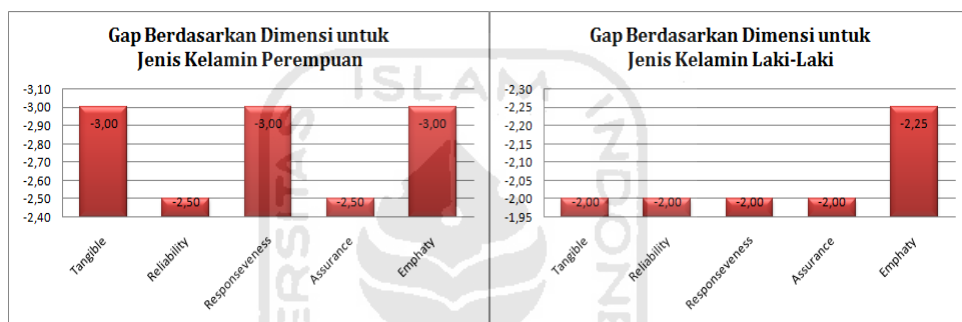
**Tabel 7.** Nilai Gap antara Tingkat Persepsi dan Harapan Masyarakat Karakteristik Jenis Kelamin dengan Menggunakan Nilai Median

Dimensi	Indikator	Median					
		Perempuan			Laki - Laki		
		P	H	P-H	P	H	P-H
Tangibles	Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur	2.00	5.00	-3.00	3.00	5.00	-2.00
	Unit tempat penyelenggara pelayanan aman	2.00	5.00	-3.00	3.00	5.00	-2.00
	Keberadaan dan kepastian pegawai yang memberikan pelayanan	3.00	5.00	-2.00	3.00	5.00	-2.00
	<b>Median dimensi tangibles</b>	<b>2.00</b>	<b>5.00</b>	<b>-3.00</b>	<b>3.00</b>	<b>5.00</b>	<b>-2.00</b>
Reliability	Persyaratan administratif yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan	2.00	4.00	-2.00	3.00	5.00	-2.00
	Pegawai berlaku adil dalam memberikan pelayanan	2.00	4.00	-2.00	2.00	5.00	-3.00
	Biaya yang dibayar sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan	2.00	5.00	-3.00	3.00	5.00	-2.00
	Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	2.00	5.00	-3.00	3.00	5.00	-2.00
	<b>Median dimensi reliability</b>	<b>2.00</b>	<b>4.50</b>	<b>-2.50</b>	<b>3.00</b>	<b>5.00</b>	<b>-2.00</b>
Responsiveness	Lama pelayanan yang diberikan tepat waktu	2.00	5.00	-3.00	3.00	5.00	-2.00
	Prosedur pelayanan mudah dan sederhana	2.00	5.00	-3.00	3.00	5.00	-2.00
	Pegawai dalam memberikan pelayanan bersungguh-sungguh	2.00	5.00	-3.00	2.00	5.00	-3.00
	<b>Median dimensi responsiveness</b>	<b>2.00</b>	<b>5.00</b>	<b>-3.00</b>	<b>3.00</b>	<b>5.00</b>	<b>-2.00</b>
Assurance	Biaya pelayanan ditetapkan sesuai dengan kemampuan masyarakat	3.00	5.00	-2.00	3.00	5.00	-2.00
	Pegawai memiliki keahlian & keterampilan dalam memberikan pelayanan	2.00	5.00	-3.00	3.00	5.00	-2.00
	<b>Median dimensi assurance</b>	<b>2.50</b>	<b>5.00</b>	<b>-2.50</b>	<b>3.00</b>	<b>5.00</b>	<b>-2.00</b>
Emphaty	Pegawai bekerja sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya	2.00	5.00	-3.00	2.75	5.00	-2.25
	Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan sopan dan ramah	2.00	5.00	-3.00	3.00	5.00	-2.00
	<b>Median dimensi emphaty</b>	<b>2.00</b>	<b>5.00</b>	<b>-3.00</b>	<b>2.00</b>	<b>5.00</b>	<b>-3.00</b>
Nilai Median Total		<b>2.00</b>	<b>5.00</b>	<b>-3.00</b>	<b>3.00</b>	<b>5.00</b>	<b>-2.00</b>

Untuk lebih memperjelas dari Tabel. 6 dan Tabel. 7 disajikan kedalam bentuk diagram sebagai berikut:



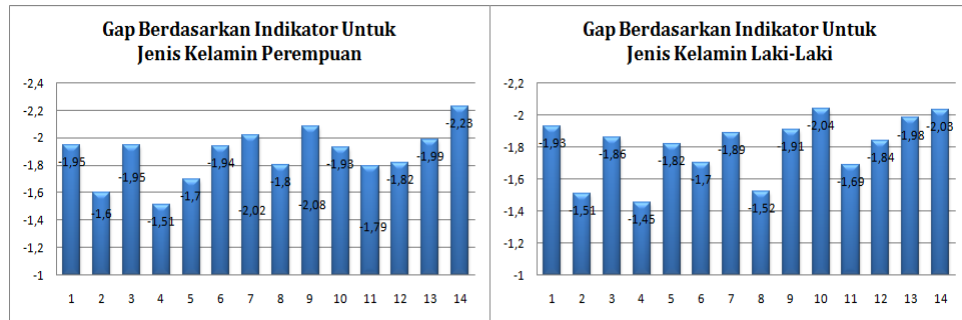
**Gambar 7.** Diagram Gap Berdasarkan Dimensi untuk Jenis Kelamin dengan Menggunakan Nilai Mean



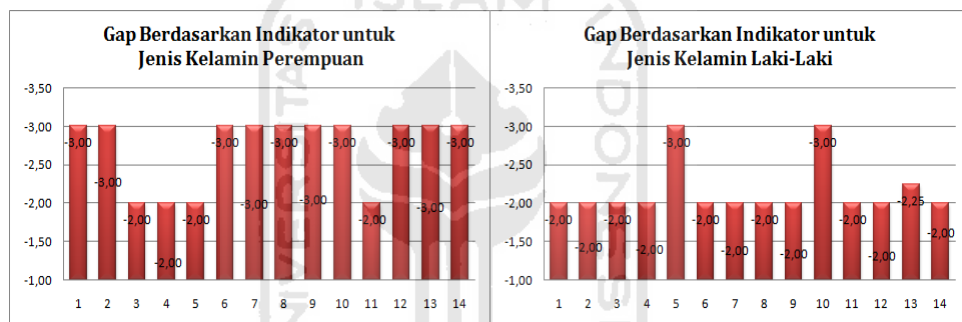
**Gambar 8.** Diagram Gap Berdasarkan Dimensi untuk Jenis Kelamin dengan Menggunakan Nilai Median

Dari diagram diatas diketahui bahwa berdasarkan jenis kelamin gap dari tiap-tiap dimensi bernilai negatif, hal itu berarti bahwa nilai persepsi lebih kecil dari pada nilai harapan dan menimbulkan ketidakpuasan penduduk terhadap pelayanan yang diberikan dinas Kependudukan sehingga perlu ditingkatkan. Dengan menggunakan nilai mean dapat diketahui nilai gap tertinggi berdasarkan jenis kelamin adalah dimensi *emphaty*, sedangkan dengan menggunakan nilai median diketahui untuk jenis kelamin laki-laki nilai gap tertinggi juga terdapat pada dimensi *emphaty*, namun untuk jenis kelamin perempuan nilai gap tertinggi terdapat pada dimensi *tangible*, *responseveness* dan *emphaty*.

Kemudian berdasarkan nilai Tabel. 6 dan Tabel. 7 juga dilihat nilai gap masing-masing indikator sebagai berikut:



**Gambar 9.** Diagram Gap Berdasarkan Indikator untuk Jenis Kelamin dengan Menggunakan Nilai Mean

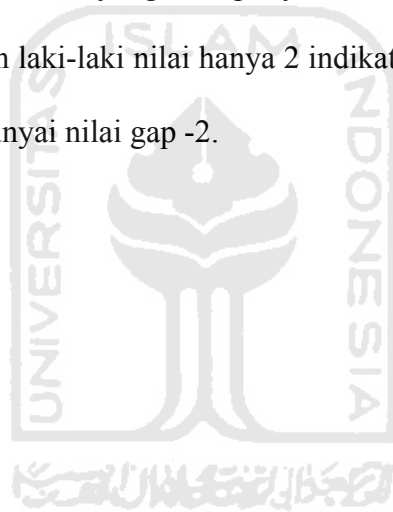


**Gambar 10.** Diagram Gap Berdasarkan Indikator untuk Jenis Kelamin dengan Menggunakan Nilai Median

Keterangan indikator :

- |                                   |                                      |
|-----------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Kenyamanan Lingkungan          | 9. Prosedur pelayanan                |
| 2. Keamanan Pelayanan             | 10. Kedisiplinan Petugas Pelayanan   |
| 3. Kejelasan Petugas Pelayanan    | 11. Kewajaran Biaya Pelayanan        |
| 4. Persyaratan Pelayanan          | 12. Kemampuan Petugas Pelayanan      |
| 5. Keadilan mendapatkan pelayanan | 13. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan |
| 6. Kepastian Biaya Pelayanan      | 14. Kesopanan dan Keramahan Petugas  |
| 7. Kepastian Jadwal Pelayanan     |                                      |
| 8. Kecepatan Pelayanan            |                                      |

Berdasarkan diagram gap indikator diatas dapat diketahui masing-masing indikator memiliki nilai gap yang negatif, hal itu berarti bahwa nilai persepsi lebih kecil dari pada nilai harapan dan menimbulkan ketidakpuasan penduduk terhadap pelayanan yang diberikan dinas Kependudukan sehingga perlu ditingkatkan. Dengan menggunakan nilai mean dapat diketahui nilai gap untuk jenis kelamin perempuan dan laki-laki tidak mempunyai perbedaan yang signifikan, sedangkan dengan menggunakan nilai median dapat diketahui untuk jenis kelamin perempuan terdapat 10 indikator yang mempunyai nilai gap lebih tinggi yaitu -3, namun untuk jenis kelamin laki-laki nilai hanya 2 indikator yang mempunyai nilai gap -3 dan sisanya mempunyai nilai gap -2.





## 2. Nilai Gap berdasarkan Karakteristik Usia

**Tabel 8.** Nilai Gap antara Tingkat Persepsi dan Harapan Masyarakat Karakteristik Usia dengan Menggunakan Nilai Mean

Dimensi	Indikator	Mean					
		17 < 22 Tahun			22 < 27 Tahun		
		P	H	P-H	P	H	P-H
Tangibles	Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur	2,45	4,38	-1,93	2,61	4,51	-1,90
	Unit tempat penyelenggara pelayanan aman	2,90	4,21	-1,31	2,80	4,42	-1,62
	Keberadaan dan kepastian pegawai yang memberikan pelayanan	2,72	4,55	-1,83	2,65	4,60	-1,95
	<b>Mean dimensi tangibles</b>	<b>2,69</b>	<b>4,38</b>	<b>-1,69</b>	<b>2,69</b>	<b>4,51</b>	<b>-1,82</b>
Reliability	Persyaratan administratif yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan	2,86	4,38	-1,52	3,01	4,39	-1,38
	Pegawai berlaku adil dalam memberikan pelayanan	2,45	4,45	-2,00	2,73	4,34	-1,61
	Biaya yang dibayar sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan	2,52	4,55	-2,03	2,65	4,43	-1,78
	Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	2,66	4,55	-1,89	2,57	4,61	-2,04
	<b>Mean dimensi reliability</b>	<b>2,62</b>	<b>4,48</b>	<b>-1,86</b>	<b>2,74</b>	<b>4,44</b>	<b>-1,70</b>
Responsiveness	Lama pelayanan yang diberikan tepat waktu	2,72	4,45	-1,73	2,90	4,48	-1,58
	Prosedur pelayanan mudah dan sederhana	2,59	4,45	-1,86	2,42	4,53	-2,11
	Pegawai dalam memberikan pelayanan bersungguh-sungguh	2,45	4,48	-2,03	2,51	4,45	-1,94
	<b>Mean dimensi responsiveness</b>	<b>2,59</b>	<b>4,46</b>	<b>-1,87</b>	<b>2,61</b>	<b>4,49</b>	<b>-1,88</b>
Assurance	Biaya pelayanan ditetapkan sesuai dengan kemampuan masyarakat	2,79	4,38	-1,59	2,87	4,69	-1,82
	Pegawai memiliki keahlian & keterampilan dalam memberikan pelayanan	2,79	4,55	-1,76	2,83	4,48	-1,65
	<b>Mean dimensi assurance</b>	<b>2,79</b>	<b>4,47</b>	<b>-1,68</b>	<b>2,85</b>	<b>4,59</b>	<b>-1,74</b>
Emphaty	Pegawai bekerja sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya	2,48	4,59	-2,11	2,72	4,64	-1,92
	Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan sopan dan ramah	2,48	4,48	-2,00	2,36	4,55	-2,19
	<b>Mean dimensi emphaty</b>	<b>2,48</b>	<b>4,53</b>	<b>-2,05</b>	<b>2,54</b>	<b>4,60</b>	<b>-2,06</b>
Nilai Mean Total		<b>2,63</b>	<b>4,46</b>	<b>-1,83</b>	<b>2,69</b>	<b>4,51</b>	<b>-1,83</b>

**Tabel 9.** Nilai Gap antara Tingkat Persepsi dan Harapan Masyarakat Karakteristik Usia dengan Menggunakan Nilai Mean

Dimensi	Indikator	Mean					
		27 < 32 Tahun			32 < 37 Tahun		
		P	H	P-H	P	H	P-H
Tangibles	Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur	2,29	4,46	-2,17	2,74	4,60	-1,86
	Unit tempat penyelenggara pelayanan aman	2,59	4,42	-1,83	2,94	4,37	-1,43
	Keberadaan dan kepastian pegawai yang memberikan pelayanan	2,40	4,60	-2,20	2,86	4,60	-1,74
	<b>Mean dimensi tangibles</b>	<b>2,43</b>	<b>4,49</b>	<b>-2,07</b>	<b>2,85</b>	<b>4,52</b>	<b>-1,68</b>
Reliability	Persyaratan administratif yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan	2,71	4,46	-1,75	3,00	4,51	-1,51
	Pegawai berlaku adil dalam memberikan pelayanan	2,42	4,45	-2,03	2,91	4,54	-1,63
	Biaya yang dibayar sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan	2,44	4,44	-2,00	2,83	4,54	-1,71
	Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	2,51	4,44	-1,93	2,66	4,60	-1,94
	<b>Mean dimensi reliability</b>	<b>2,52</b>	<b>4,45</b>	<b>-1,93</b>	<b>2,85</b>	<b>4,55</b>	<b>-1,70</b>
Responsiveness	Lama pelayanan yang diberikan tepat waktu	2,51	4,41	-1,90	2,89	4,51	-1,62
	Prosedur pelayanan mudah dan sederhana	2,23	4,47	-2,24	2,57	4,54	-1,97
	Pegawai dalam memberikan pelayanan bersungguh-sungguh	2,21	4,45	-2,24	2,49	4,51	-2,02
	<b>Mean dimensi responsiveness</b>	<b>2,32</b>	<b>4,44</b>	<b>-2,13</b>	<b>2,65</b>	<b>4,52</b>	<b>-1,87</b>
Assurance	Biaya pelayanan ditetapkan sesuai dengan kemampuan masyarakat	2,59	4,58	-1,99	2,89	4,60	-1,71
	Pegawai memiliki keahlian & keterampilan dalam memberikan pelayanan	2,42	4,49	-2,07	2,83	4,63	-1,80
	<b>Mean dimensi assurance</b>	<b>2,51</b>	<b>4,54</b>	<b>-2,03</b>	<b>2,86</b>	<b>4,62</b>	<b>-1,76</b>
Emphaty	Pegawai bekerja sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya	2,27	4,62	-2,35	2,63	4,51	-1,88
	Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan sopan dan ramah	2,24	4,64	-2,40	2,66	4,54	-1,88
	<b>Mean dimensi emphaty</b>	<b>2,26</b>	<b>4,63</b>	<b>-2,38</b>	<b>2,65</b>	<b>4,53</b>	<b>-1,88</b>
Nilai Mean Total		<b>2,41</b>	<b>4,50</b>	<b>-2,09</b>	<b>2,78</b>	<b>4,54</b>	<b>-1,77</b>

**Tabel 10.** Nilai Gap antara Tingkat Persepsi dan Harapan Masyarakat Karakteristik Usia dengan Menggunakan Nilai Mean

Dimensi	Indikator	Mean					
		37 < 42 Tahun			42 < 47 Tahun		
		P	H	P-H	P	H	P-H
Tangibles	Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur	2,62	4,51	-1,89	3,06	4,50	-1,44
	Unit tempat penyelenggara pelayanan aman	2,97	4,39	-1,42	3,50	4,56	-1,06
	Keberadaan dan kepastian pegawai yang memberikan pelayanan	2,97	4,72	-1,75	3,31	4,75	-1,44
	<b>Mean dimensi tangibles</b>	<b>2,85</b>	<b>4,54</b>	<b>-1,69</b>	<b>3,29</b>	<b>4,60</b>	<b>-1,31</b>
Reliability	Persyaratan administratif yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan	3,19	4,57	-1,38	3,50	4,50	-1,00
	Pegawai berlaku adil dalam memberikan pelayanan	2,72	4,41	-1,69	2,63	4,44	-1,81
	Biaya yang dibayar sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan	2,76	4,59	-1,83	3,38	4,06	-0,68
	Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	2,73	4,70	-1,97	2,69	4,69	-2,00
	<b>Mean dimensi reliability</b>	<b>2,85</b>	<b>4,57</b>	<b>-1,72</b>	<b>3,05</b>	<b>4,42</b>	<b>-1,37</b>
Responsiveness	Lama pelayanan yang diberikan tepat waktu	2,92	4,49	-1,57	3,31	4,56	-1,25
	Prosedur pelayanan mudah dan sederhana	2,67	4,35	-1,68	2,81	4,56	-1,75
	Pegawai dalam memberikan pelayanan bersungguh-sungguh	2,77	4,46	-1,69	2,50	4,63	-2,13
	<b>Mean dimensi responsiveness</b>	<b>2,79</b>	<b>4,43</b>	<b>-1,65</b>	<b>2,87</b>	<b>4,58</b>	<b>-1,71</b>
Assurance	Biaya pelayanan ditetapkan sesuai dengan kemampuan masyarakat	3,11	4,67	-1,56	3,38	4,63	-1,25
	Pegawai memiliki keahlian & keterampilan dalam memberikan pelayanan	2,81	4,59	-1,78	2,69	4,75	-2,06
	<b>Mean dimensi assurance</b>	<b>2,96</b>	<b>4,63</b>	<b>-1,67</b>	<b>3,04</b>	<b>4,69</b>	<b>-1,66</b>
Emphaty	Pegawai bekerja sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya	2,87	4,68	-1,81	3,19	4,75	-1,56
	Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan sopan dan ramah	2,57	4,68	-2,11	3,00	4,81	-1,81
	<b>Mean dimensi emphaty</b>	<b>2,72</b>	<b>4,68</b>	<b>-1,96</b>	<b>3,10</b>	<b>4,78</b>	<b>-1,69</b>
Nilai Mean Total		<b>2,83</b>	<b>4,56</b>	<b>-1,73</b>	<b>3,07</b>	<b>4,59</b>	<b>-1,55</b>

**Tabel 11.** Nilai Gap antara Tingkat Persepsi dan Harapan Masyarakat Karakteristik Usia dengan Menggunakan Nilai Mean

Dimensi	Indikator	Mean		
		47 < 52 Tahun		
		P	H	P-H
Tangibles	Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur	3,00	5,00	-2,00
	Unit tempat penyelenggara pelayanan aman	3,20	5,00	-1,80
	Keberadaan dan kepastian pegawai yang memberikan pelayanan	3,40	5,00	-1,60
	<b>Mean dimensi tangibles</b>	<b>3,20</b>	<b>5,00</b>	<b>-1,80</b>
Reliability	Persyaratan administratif yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan	3,80	5,00	-1,20
	Pegawai berlaku adil dalam memberikan pelayanan	3,40	5,00	-1,60
	Biaya yang dibayar sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan	3,20	5,00	-1,80
	Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	4,20	5,00	-0,80
	<b>Mean dimensi reliability</b>	<b>3,65</b>	<b>5,00</b>	<b>-1,35</b>
Responsiveness	Lama pelayanan yang diberikan tepat waktu	4,00	5,00	-1,00
	Prosedur pelayanan mudah dan sederhana	2,80	5,00	-2,20
	Pegawai dalam memberikan pelayanan bersungguh-sungguh	2,40	5,00	-2,60
	<b>Mean dimensi responsiveness</b>	<b>3,07</b>	<b>5,00</b>	<b>-1,93</b>
Assurance	Biaya pelayanan ditetapkan sesuai dengan kemampuan masyarakat	3,00	5,00	-2,00
	Pegawai memiliki keahlian & keterampilan dalam memberikan pelayanan	3,20	5,00	-1,80
	<b>Mean dimensi assurance</b>	<b>3,10</b>	<b>5,00</b>	<b>-1,90</b>
Emphaty	Pegawai bekerja sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya	3,40	5,00	-1,60
	Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan sopan dan ramah	3,40	5,00	-1,60
	<b>Mean dimensi emphaty</b>	<b>3,40</b>	<b>5,00</b>	<b>-1,60</b>
Nilai Mean Total		<b>3,28</b>	<b>5,00</b>	<b>-1,72</b>

**Tabel 12.** Nilai Gap antara Tingkat Persepsi dan Harapan Masyarakat Karakteristik Usia dengan Menggunakan Nilai Median

Dimensi	Indikator	Median					
		17 < 22 Tahun			22 < 27 Tahun		
		P	H	P-H	P	H	P-H
Tangibles	Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur	2,00	4,00	-2,00	2,00	5,00	-3,00
	Unit tempat penyelenggara pelayanan aman	3,00	4,00	-1,00	3,00	5,00	-2,00
	Keberadaan dan kepastian pegawai yang memberikan pelayanan	3,00	5,00	-2,00	3,00	5,00	-2,00
	<b>Median dimensi tangibles</b>	<b>3,00</b>	<b>4,00</b>	<b>-1,00</b>	<b>3,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,00</b>
Reliability	Persyaratan administratif yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan	3,00	4,00	-1,00	3,00	4,00	-1,00
	Pegawai berlaku adil dalam memberikan pelayanan	2,00	5,00	-3,00	3,00	4,00	-1,00
	Biaya yang dibayar sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan	2,00	5,00	-3,00	3,00	5,00	-2,00
	Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	2,00	5,00	-3,00	2,00	5,00	-3,00
	<b>Median dimensi reliability</b>	<b>2,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-3,00</b>	<b>3,00</b>	<b>4,50</b>	<b>-1,50</b>
Responsiveness	Lama pelayanan yang diberikan tepat waktu	2,00	4,00	-2,00	3,00	5,00	-2,00
	Prosedur pelayanan mudah dan sederhana	3,00	5,00	-2,00	2,00	5,00	-3,00
	Pegawai dalam memberikan pelayanan bersungguh-sungguh	2,00	5,00	-3,00	2,00	5,00	-3,00
	<b>Median dimensi responsiveness</b>	<b>2,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-3,00</b>	<b>2,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-3,00</b>
Assurance	Biaya pelayanan ditetapkan sesuai dengan kemampuan masyarakat	3,00	4,00	-1,00	3,00	5,00	-2,00
	Pegawai memiliki keahlian dan keterampilan dalam memberikan pelayanan	3,00	5,00	-2,00	3,00	5,00	-2,00
	<b>Median dimensi assurance</b>	<b>3,00</b>	<b>4,50</b>	<b>-1,50</b>	<b>3,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,00</b>
Emphaty	Pegawai bekerja sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya	2,00	5,00	-3,00	2,00	5,00	-3,00
	Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan sopan dan ramah	3,00	5,00	-2,00	2,00	5,00	-3,00
	<b>Median dimensi emphaty</b>	<b>2,50</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,50</b>	<b>2,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-3,00</b>
Nilai Median Total		<b>2,50</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,50</b>	<b>3,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,00</b>

**Tabel 13.** Nilai Gap antara Tingkat Persepsi dan Harapan Masyarakat Karakteristik Usia dengan Menggunakan Nilai Median

Dimensi	Indikator	Median					
		27 < 32 Tahun			32 < 37 Tahun		
		P	H	P-H	P	H	P-H
Tangibles	Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur	2,00	4,00	-2,00	3,00	5,00	-2,00
	Unit tempat penyelenggara pelayanan aman	2,00	5,00	-3,00	3,00	4,00	-1,00
	Keberadaan dan kepastian pegawai yang memberikan pelayanan	2,00	5,00	-3,00	3,00	5,00	-2,00
	<b>Median dimensi tangibles</b>	<b>2,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-3,00</b>	<b>3,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,00</b>
Reliability	Persyaratan administratif yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan	2,00	4,50	-2,50	3,00	5,00	-2,00
	Pegawai berlaku adil dalam memberikan pelayanan	2,00	4,00	-2,00	3,00	5,00	-2,00
	Biaya yang dibayar sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan	2,00	5,00	-3,00	3,00	5,00	-2,00
	Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	2,00	4,00	-2,00	3,00	5,00	-2,00
	<b>Median dimensi reliability</b>	<b>2,00</b>	<b>4,25</b>	<b>-2,25</b>	<b>3,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,00</b>
Responsiveness	Lama pelayanan yang diberikan tepat waktu	2,00	4,00	-2,00	2,00	5,00	-3,00
	Prosedur pelayanan mudah dan sederhana	2,00	5,00	-3,00	3,00	5,00	-2,00
	Pegawai dalam memberikan pelayanan bersungguh-sungguh	2,00	5,00	-3,00	2,00	5,00	-3,00
	<b>Median dimensi responsiveness</b>	<b>2,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-3,00</b>	<b>2,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-3,00</b>
Assurance	Biaya pelayanan ditetapkan sesuai dengan kemampuan masyarakat	2,00	5,00	-3,00	3,00	5,00	-2,00
	Pegawai memiliki keahlian & keterampilan dalam memberikan pelayanan	2,00	5,00	-3,00	3,00	5,00	-2,00
	<b>Median dimensi assurance</b>	<b>2,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-3,00</b>	<b>3,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,00</b>
Emphaty	Pegawai bekerja sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya	2,00	5,00	-3,00	3,00	5,00	-2,00
	Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan sopan dan ramah	2,00	5,00	-3,00	3,00	5,00	-2,00
	<b>Median dimensi emphaty</b>	<b>2,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-3,00</b>	<b>3,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,00</b>
Nilai Median Total		<b>2,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-3,00</b>	<b>3,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,00</b>

**Tabel 14.** Nilai Gap antara Tingkat Persepsi dan Harapan Masyarakat Karakteristik Usia dengan Menggunakan Nilai Median

Dimensi	Indikator	Median					
		37 < 42 Tahun			42 < 47 Tahun		
		P	H	P-H	P	H	P-H
Tangibles	Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur	3,00	5,00	-2,00	3,00	5,00	-2,00
	Unit tempat penyelenggara pelayanan aman	3,00	5,00	-2,00	4,00	5,00	-1,00
	Keberadaan dan kepastian pegawai yang memberikan pelayanan	3,00	5,00	-2,00	4,00	5,00	-1,00
	<b>Median dimensi tangibles</b>	<b>3,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,00</b>	<b>4,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-1,00</b>
Reliability	Persyaratan administratif yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan	3,00	5,00	-2,00	4,00	5,00	-1,00
	Pegawai berlaku adil dalam memberikan pelayanan	3,00	4,00	-1,00	2,00	4,50	-2,50
	Biaya yang dibayar sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan	3,00	5,00	-2,00	3,50	4,00	-0,50
	Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	3,00	5,00	-2,00	2,50	5,00	-2,50
	<b>Median dimensi reliability</b>	<b>3,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,00</b>	<b>3,00</b>	<b>4,25</b>	<b>-1,25</b>
Responsiveness	Lama pelayanan yang diberikan tepat waktu	3,00	5,00	-2,00	3,00	5,00	-2,00
	Prosedur pelayanan mudah dan sederhana	3,00	5,00	-2,00	3,00	5,00	-2,00
	Pegawai dalam memberikan pelayanan bersungguh-sungguh	3,00	5,00	-2,00	2,00	5,00	-3,00
	<b>Median dimensi responsiveness</b>	<b>3,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,00</b>	<b>3,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,00</b>
Assurance	Biaya pelayanan ditetapkan sesuai dengan kemampuan masyarakat	3,00	5,00	-2,00	3,50	5,00	-1,50
	Pegawai memiliki keahlian & keterampilan dalam memberikan pelayanan	3,00	5,00	-2,00	3,00	5,00	-2,00
	<b>Median dimensi assurance</b>	<b>3,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,00</b>	<b>3,25</b>	<b>5,00</b>	<b>-1,75</b>
Emphaty	Pegawai bekerja sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya	3,00	5,00	-2,00	3,50	5,00	-1,50
	Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan sopan dan ramah	3,00	5,00	-2,00	3,00	5,00	-2,00
	<b>Median dimensi emphaty</b>	<b>3,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,00</b>	<b>3,25</b>	<b>5,00</b>	<b>-1,75</b>
Nilai Median Total		<b>3,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,00</b>	<b>3,25</b>	<b>5,00</b>	<b>-1,75</b>

**Tabel 15.** Nilai Gap antara Tingkat Persepsi dan Harapan Masyarakat Karakteristik Usia dengan Menggunakan Nilai Median

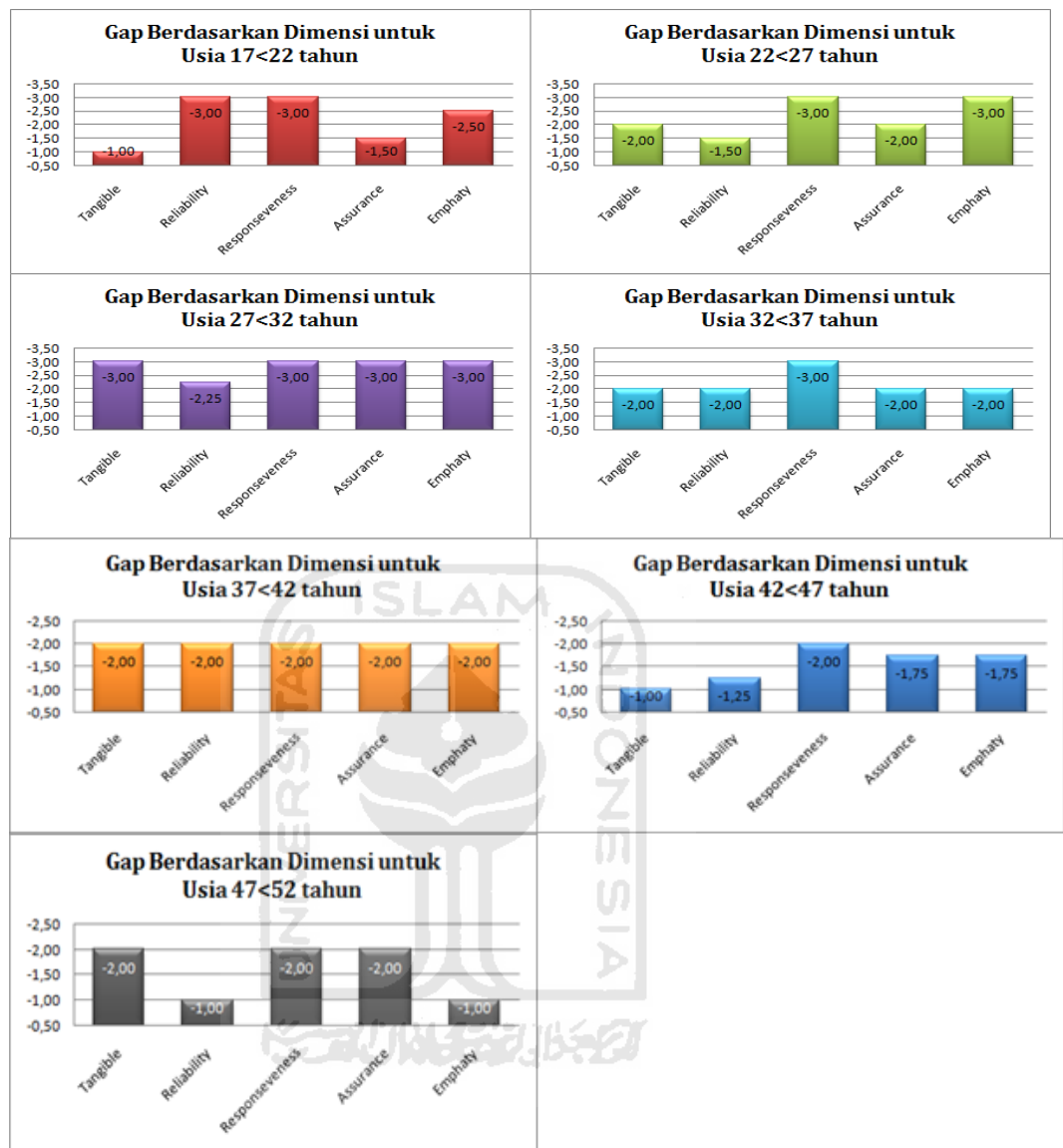
Dimensi	Indikator	Median		
		47 < 52 Tahun		
		P	H	P-H
Tangibles	Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur	3,00	5,00	-2,00
	Unit tempat penyelenggara pelayanan aman	4,00	5,00	-1,00
	Keberadaan dan kepastian pegawai yang memberikan pelayanan	3,00	5,00	-2,00
	<b>Median dimensi tangibles</b>	<b>3,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,00</b>
Reliability	Persyaratan administratif yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan	3,00	5,00	-2,00
	Pegawai berlaku adil dalam memberikan pelayanan	4,00	5,00	-1,00
	Biaya yang dibayar sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan	3,00	5,00	-2,00
	Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	5,00	5,00	0,00
	<b>Median dimensi reliability</b>	<b>2,50</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,50</b>
Responsiveness	Lama pelayanan yang diberikan tepat waktu	5,00	5,00	0,00
	Prosedur pelayanan mudah dan sederhana	3,00	5,00	-2,00
	Pegawai dalam memberikan pelayanan bersungguh-sungguh	2,00	5,00	-3,00
	<b>Median dimensi responsiveness</b>	<b>3,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,00</b>
Assurance	Biaya pelayanan ditetapkan sesuai dengan kemampuan masyarakat	3,00	5,00	-2,00
	Pegawai memiliki keahlian & keterampilan dalam memberikan pelayanan	3,00	5,00	-2,00
	<b>Median dimensi assurance</b>	<b>3,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,00</b>
Empathy	Pegawai bekerja sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya	4,00	5,00	-1,00
	Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan sopan dan ramah	4,00	5,00	-1,00
	<b>Median dimensi empathy</b>	<b>4,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-1,00</b>
Nilai Median Total		<b>3,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,00</b>



Untuk lebih memperjelas dari Tabel Nilai Gap Berdasarkan Karakteristik Usia Menggunakan Nilai Mean dan Median disajikan kedalam bentuk diagram sebagai berikut:



**Gambar 11.** Diagram Gap Berdasarkan Dimensi untuk Usia dengan Menggunakan Nilai Mean



**Gambar 12.** Diagram Gap Berdasarkan Dimensi untuk Usia dengan Menggunakan Nilai Median

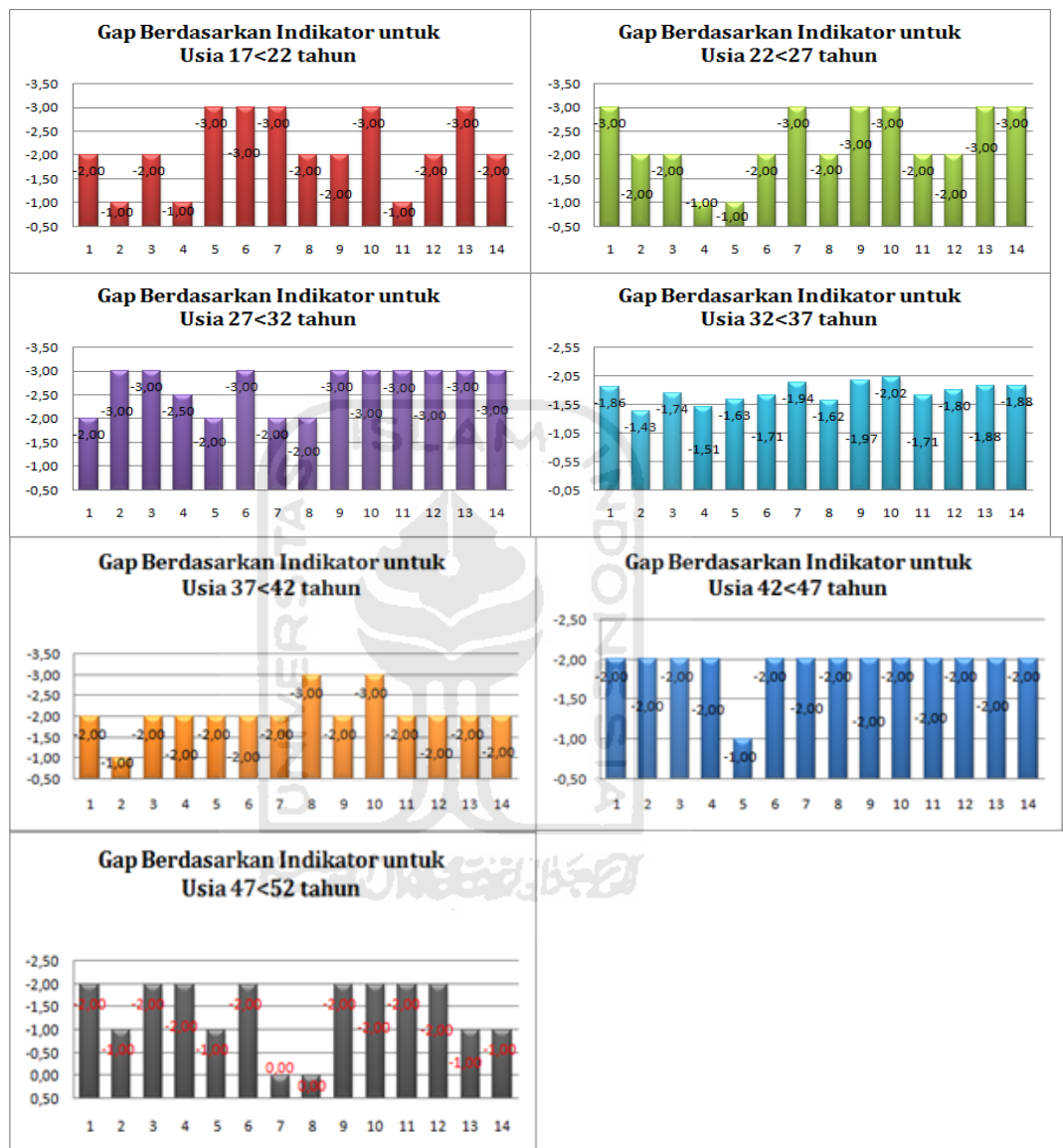
Dari diagram diatas diketahui bahwa berdasarkan karakteristik usia gap dari tiap-tiap dimensi bernilai negatif, hal itu berarti bahwa nilai persepsi lebih kecil dari pada nilai harapan dan menimbulkan ketidakpuasan penduduk terhadap pelayanan yang diberikan dinas Kependudukan sehingga perlu ditingkatkan. Dengan menggunakan nilai mean dapat diketahui nilai gap tertinggi adalah dimensi *emphaty*, kecuali

usia 42<52 tahun, pada jenjang usia ini nilai gap tertinggi terletak pada dimensi *responseveness*. Sedangkan dengan menggunakan nilai median nilai gap tertinggi terletak pada dimensi yang berbeda-beda.

Kemudian berdasarkan nilai Tabel Nilai Gap Berdasarkan Karakteristik Usia Menggunakan Nilai Mean dan Median juga dilihat nilai gap masing-masing indikator sebagai berikut:



**Gambar 13.** Diagram Gap Berdasarkan Indikator untuk Usia dengan Menggunakan Nilai Mean



**Gambar 14.** Diagram Gap Berdasarkan Indikator untuk Usia dengan Menggunakan Nilai Median

Berdasarkan diagram gap indikator diatas dapat diketahui hampir semua indikator memiliki nilai gap yang negatif, hal itu berarti bahwa nilai persepsi lebih kecil dari pada nilai harapan dan menimbulkan ketidakpuasan penduduk terhadap pelayanan yang diberikan dinas

Kependudukan sehingga perlu ditingkatkan. Dengan menggunakan nilai mean dapat diketahui nilai gap berdasarkan karakteristik usia tidak mempunyai perbedaan yang signifikan, sedangkan dengan menggunakan nilai median pada interval usia  $47 < 52$  tahun terdapat 2 indikator yang memiliki nilai gap 0 yaitu indikator Kepastian jadwal pelayanan (pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan) dan indikator Kecepatan Pelayanan (lama pelayanan yang diberikan tepat waktu).



## 3. Nilai Gap Berdasarkan Karakteristik Pekerjaan

**Tabel 16.** Nilai Gap antara Tingkat Persepsi dan Harapan Masyarakat Karakteristik Pekerjaan Menggunakan Nilai Mean

Dimensi	Indikator	Mean					
		Wiraswasta			Mahasiswa & Pelajar		
		P	H	P-H	P	H	P-H
Tangibles	Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur	2,81	4,60	-1,79	2,06	4,40	-2,34
	Unit tempat penyelenggara pelayanan aman	3,11	4,51	-1,40	2,51	4,21	-1,70
	Keberadaan dan kepastian pegawai yang memberikan pelayanan	2,98	4,75	-1,77	2,30	4,49	-2,19
	<b>Mean dimensi tangibles</b>	<b>2,97</b>	<b>4,62</b>	<b>-1,65</b>	<b>2,29</b>	<b>4,37</b>	<b>-2,08</b>
Reliability	Persyaratan administratif yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan	3,25	4,68	-1,43	2,66	4,17	-1,51
	Pegawai berlaku adil dalam memberikan pelayanan	2,74	4,57	-1,83	2,17	4,19	-2,02
	Biaya yang dibayar sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan	2,89	4,61	-1,72	2,26	4,30	-2,04
	Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	2,86	4,73	-1,87	2,09	4,43	-2,34
	<b>Mean dimensi reliability</b>	<b>2,94</b>	<b>4,65</b>	<b>-1,71</b>	<b>2,29</b>	<b>4,27</b>	<b>-1,98</b>
Responsiveness	Lama pelayanan yang diberikan tepat waktu	3,14	4,60	-1,46	2,47	4,17	-1,70
	Prosedur pelayanan mudah dan sederhana	2,77	4,57	-1,80	1,87	4,34	-2,47
	Pegawai dalam memberikan pelayanan bersungguh-sungguh	2,56	4,60	-2,04	2,15	4,26	-2,11
	<b>Mean dimensi responsiveness</b>	<b>2,82</b>	<b>4,59</b>	<b>-1,76</b>	<b>2,16</b>	<b>4,26</b>	<b>-2,09</b>
Assurance	Biaya pelayanan ditetapkan sesuai dengan kemampuan masyarakat	3,00	4,62	-1,62	2,38	4,53	-2,15
	Pegawai memiliki keahlian & keterampilan dalam memberikan pelayanan	2,83	4,66	-1,83	2,40	4,36	-1,96
	<b>Mean dimensi assurance</b>	<b>2,91</b>	<b>4,64</b>	<b>-1,73</b>	<b>2,39</b>	<b>4,45</b>	<b>-2,05</b>
Emphaty	Pegawai bekerja sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya	2,78	4,65	-1,87	2,23	4,40	-2,17
	Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan sopan dan ramah	2,83	4,75	-1,92	1,81	4,38	-2,57
	<b>Mean dimensi emphaty</b>	<b>2,81</b>	<b>4,70</b>	<b>-1,89</b>	<b>2,02</b>	<b>4,39</b>	<b>-2,37</b>
Nilai Mean Total		<b>2,89</b>	<b>4,64</b>	<b>-1,74</b>	<b>2,24</b>	<b>4,34</b>	<b>-2,10</b>

**Tabel 17.** Nilai Gap antara Tingkat Persepsi dan Harapan Masyarakat  
Karakteristik Pekerjaan Menggunakan Nilai Mean

Dimensi	Indikator	Mean					
		IRT			Buruh		
		P	H	P-H	P	H	P-H
Tangibles	Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur	2,70	4,40	-1,70	2,38	4,45	-2,07
	Unit tempat penyelenggara pelayanan aman	3,09	4,32	-1,23	2,76	4,40	-1,64
	Keberadaan dan kepastian pegawai yang memberikan pelayanan	3,00	4,54	-1,54	2,62	4,64	-2,02
	<b>Mean dimensi tangibles</b>	<b>2,93</b>	<b>4,42</b>	<b>-1,49</b>	<b>2,59</b>	<b>4,50</b>	<b>-1,91</b>
Reliability	Persyaratan administratif yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan	3,07	4,40	-1,33	2,96	4,51	-1,55
	Pegawai berlaku adil dalam memberikan pelayanan	2,96	4,37	-1,40	2,60	4,51	-1,91
	Biaya yang dibayar sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan	2,86	4,60	-1,74	2,64	4,45	-1,82
	Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	2,75	4,47	-1,72	2,56	4,56	-2,00
	<b>Mean dimensi reliability</b>	<b>2,91</b>	<b>4,46</b>	<b>-1,55</b>	<b>2,69</b>	<b>4,51</b>	<b>-1,82</b>
Responsiveness	Lama pelayanan yang diberikan tepat waktu	2,74	4,47	-1,74	2,80	4,53	-1,73
	Prosedur pelayanan mudah dan sederhana	2,60	4,40	-1,81	2,36	4,44	-2,07
	Pegawai dalam memberikan pelayanan bersungguh-sungguh	2,81	4,35	-1,54	2,47	4,49	-2,02
	<b>Mean dimensi responsiveness</b>	<b>2,71</b>	<b>4,41</b>	<b>-1,70</b>	<b>2,55</b>	<b>4,48</b>	<b>-1,94</b>
Assurance	Biaya pelayanan ditetapkan sesuai dengan kemampuan masyarakat	3,26	4,67	-1,40	2,80	4,58	-1,78
	Pegawai memiliki keahlian & keterampilan dalam memberikan pelayanan	2,93	4,54	-1,61	2,71	4,55	-1,84
	<b>Mean dimensi assurance</b>	<b>3,10</b>	<b>4,61</b>	<b>-1,51</b>	<b>2,75</b>	<b>4,56</b>	<b>-1,81</b>
Emphaty	Pegawai bekerja sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya	2,95	4,70	-1,75	2,53	4,73	-2,20
	Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan sopan dan ramah	2,68	4,56	-1,88	2,31	4,58	-2,27
	<b>Mean dimensi emphaty</b>	<b>2,82</b>	<b>4,63</b>	<b>-1,82</b>	<b>2,42</b>	<b>4,65</b>	<b>-2,24</b>
Nilai Mean Total		<b>2,89</b>	<b>4,49</b>	<b>-1,60</b>	<b>2,61</b>	<b>4,53</b>	<b>-1,93</b>

**Tabel 18.** Nilai Gap antara Tingkat Persepsi dan Harapan Masyarakat Karakteristik Pekerjaan Menggunakan Nilai Mean

Dimensi	Indikator	Mean					
		PNS			Honorer		
		P	H	P-H	P	H	P-H
Tangibles	Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur	2,06	4,67	-2,61	2,79	4,49	-1,69
	Unit tempat penyelenggara pelayanan aman	2,11	4,22	-2,11	2,69	4,56	-1,87
	Keberadaan dan kepastian pegawai yang memberikan pelayanan	2,44	4,61	-2,17	2,54	4,67	-2,13
	<b>Mean dimensi tangibles</b>	<b>2,20</b>	<b>4,50</b>	<b>-2,30</b>	<b>2,68</b>	<b>4,57</b>	<b>-1,90</b>
Reliability	Persyaratan administratif yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan	2,50	3,94	-1,44	2,92	4,59	-1,67
	Pegawai berlaku adil dalam memberikan pelayanan	2,28	4,17	-1,89	2,79	4,41	-1,62
	Biaya yang dibayar sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan	2,17	4,11	-1,94	2,62	4,44	-1,82
	Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	2,50	4,56	-2,06	2,72	4,64	-1,92
	<b>Mean dimensi reliability</b>	<b>2,36</b>	<b>4,19</b>	<b>-1,83</b>	<b>2,76</b>	<b>4,52</b>	<b>-1,76</b>
Responsiveness	Lama pelayanan yang diberikan tepat waktu	2,50	4,00	-1,50	2,77	4,69	-1,92
	Prosedur pelayanan mudah dan sederhana	2,06	4,28	-2,22	2,69	4,64	-1,95
	Pegawai dalam memberikan pelayanan bersungguh-sungguh	2,22	4,44	-2,22	2,38	4,59	-2,21
	<b>Mean dimensi responsiveness</b>	<b>2,26</b>	<b>4,24</b>	<b>-1,98</b>	<b>2,62</b>	<b>4,64</b>	<b>-2,03</b>
Assurance	Biaya pelayanan ditetapkan sesuai dengan kemampuan masyarakat	2,44	4,72	-2,28	2,92	4,67	-1,74
	Pegawai memiliki keahlian & keterampilan dalam memberikan pelayanan	2,33	4,61	-2,28	2,72	4,49	-1,77
	<b>Mean dimensi assurance</b>	<b>2,39</b>	<b>4,67</b>	<b>-2,28</b>	<b>2,82</b>	<b>4,58</b>	<b>-1,76</b>
Emphaty	Pegawai bekerja sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya	2,39	4,50	-2,11	2,67	4,72	-2,05
	Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan sopan dan ramah	1,83	4,56	-2,72	2,49	4,69	-2,21
	<b>Mean dimensi emphaty</b>	<b>2,11</b>	<b>4,53</b>	<b>-2,42</b>	<b>2,58</b>	<b>4,71</b>	<b>-2,13</b>
Nilai Mean Total		<b>2,27</b>	<b>4,40</b>	<b>-2,12</b>	<b>2,69</b>	<b>4,59</b>	<b>-1,90</b>



**Tabel 19.** Nilai Gap antara Tingkat Persepsi dan Harapan Masyarakat Karakteristik Pekerjaan Menggunakan Nilai Median

Dimensi	Indikator	Median					
		Wiraswasta			Mahasiswa & Pelajar		
		P	H	P-H	P	H	P-H
Tangibles	Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur	3,00	5,00	-2,00	2,00	5,00	-3,00
	Unit tempat penyelenggara pelayanan aman	3,00	5,00	-2,00	2,00	4,00	-2,00
	Keberadaan dan kepastian pegawai yang memberikan pelayanan	3,00	5,00	-2,00	2,00	5,00	-3,00
	<b>Median dimensi tangibles</b>	<b>3,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,00</b>	<b>3,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,00</b>
Reliability	Persyaratan administratif yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan	4,00	5,00	-1,00	2,00	4,00	-2,00
	Pegawai berlaku adil dalam memberikan pelayanan	2,00	5,00	-3,00	2,00	4,00	-2,00
	Biaya yang dibayar sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan	3,00	5,00	-2,00	2,00	5,00	-3,00
	Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	3,00	5,00	-2,00	2,00	4,00	-2,00
	<b>Median dimensi reliability</b>	<b>3,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,00</b>	<b>3,00</b>	<b>4,00</b>	<b>-1,00</b>
Responsiveness	Lama pelayanan yang diberikan tepat waktu	3,00	5,00	-2,00	2,00	4,00	-2,00
	Prosedur pelayanan mudah dan sederhana	3,00	5,00	-2,00	2,00	4,00	-2,00
	Pegawai dalam memberikan pelayanan bersungguh-sungguh	2,00	5,00	-3,00	2,00	4,00	-2,00
	<b>Median dimensi responsiveness</b>	<b>3,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,00</b>	<b>2,00</b>	<b>4,00</b>	<b>-2,00</b>
Assurance	Biaya pelayanan ditetapkan sesuai dengan kemampuan masyarakat	3,00	3,00	0,00	2,00	5,00	-3,00
	Pegawai memiliki keahlian & keterampilan dalam memberikan pelayanan	3,00	5,00	-2,00	2,00	4,00	-2,00
	<b>Median dimensi assurance</b>	<b>3,00</b>	<b>4,00</b>	<b>-1,00</b>	<b>2,00</b>	<b>4,50</b>	<b>-2,50</b>
Emphaty	Pegawai bekerja sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya	3,00	5,00	-2,00	2,00	4,00	-2,00
	Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan sopan dan ramah	3,00	5,00	-2,00	1,00	4,00	-3,00
	<b>Median dimensi emphaty</b>	<b>3,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,00</b>	<b>1,50</b>	<b>4,00</b>	<b>-2,50</b>
Nilai Median Total		<b>3,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,00</b>	<b>2,00</b>	<b>4,00</b>	<b>-2,00</b>

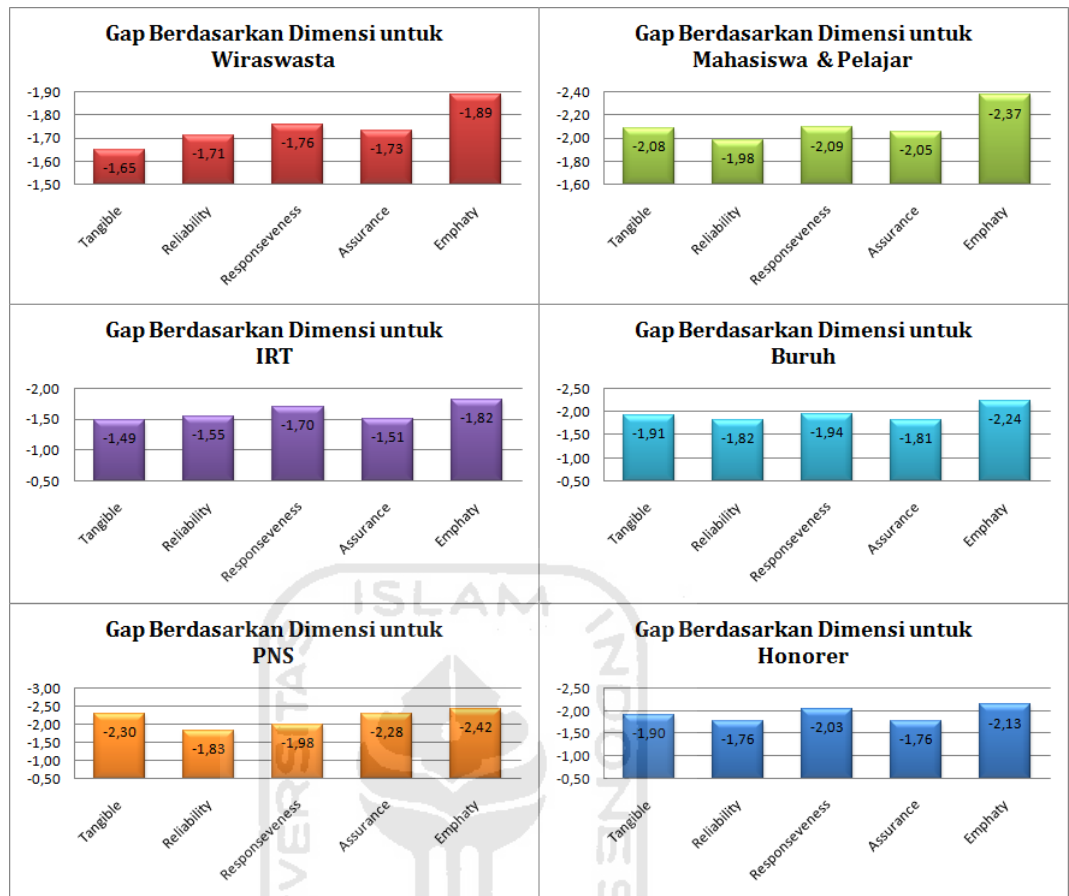
**Tabel 20.** Nilai Gap antara Tingkat Persepsi dan Harapan Masyarakat Karakteristik Pekerjaan Menggunakan Nilai Median

Dimensi	Indikator	Median					
		IRT			Buruh		
		P	H	P-H	P	H	P-H
Tangibles	Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur	3,00	4,00	-1,00	2,00	5,00	-3,00
	Unit tempat penyelenggara pelayanan aman	3,00	4,00	-1,00	3,00	5,00	-2,00
	Keberadaan dan kepastian pegawai yang memberikan pelayanan	3,00	5,00	-2,00	3,00	5,00	-2,00
	<b>Median dimensi tangibles</b>	<b>3,00</b>	<b>4,00</b>	<b>-1,00</b>	<b>3,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,00</b>
Reliability	Persyaratan administratif yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan	3,00	4,00	-1,00	3,00	5,00	-2,00
	Pegawai berlaku adil dalam memberikan pelayanan	3,00	4,00	-1,00	2,00	5,00	-3,00
	Biaya yang dibayar sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan	3,00	5,00	-2,00	3,00	5,00	-2,00
	Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	3,00	5,00	-2,00	2,00	5,00	-3,00
	<b>Median dimensi reliability</b>	<b>3,00</b>	<b>4,50</b>	<b>-1,50</b>	<b>2,50</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,50</b>
Responsiveness	Lama pelayanan yang diberikan tepat waktu	2,00	5,00	-3,00	3,00	5,00	-2,00
	Prosedur pelayanan mudah dan sederhana	3,00	5,00	-2,00	3,00	5,00	-2,00
	Pegawai dalam memberikan pelayanan bersungguh-sungguh	3,00	4,00	-1,00	2,00	5,00	-3,00
	<b>Median dimensi responsiveness</b>	<b>3,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,00</b>	<b>3,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,00</b>
Assurance	Biaya pelayanan ditetapkan sesuai dengan kemampuan masyarakat	4,00	5,00	-1,00	3,00	5,00	-2,00
	Pegawai memiliki keahlian & keterampilan dalam memberikan pelayanan	3,00	5,00	-2,00	3,00	5,00	-2,00
	<b>Median dimensi assurance</b>	<b>3,50</b>	<b>5,00</b>	<b>-1,50</b>	<b>3,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,00</b>
Emphaty	Pegawai bekerja sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya	3,00	5,00	-2,00	2,00	5,00	-3,00
	Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan sopan dan ramah	3,00	5,00	-2,00	2,00	5,00	-3,00
	<b>Median dimensi emphaty</b>	<b>3,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,00</b>	<b>2,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-3,00</b>
Nilai Median Total		<b>3,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,00</b>	<b>3,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,00</b>

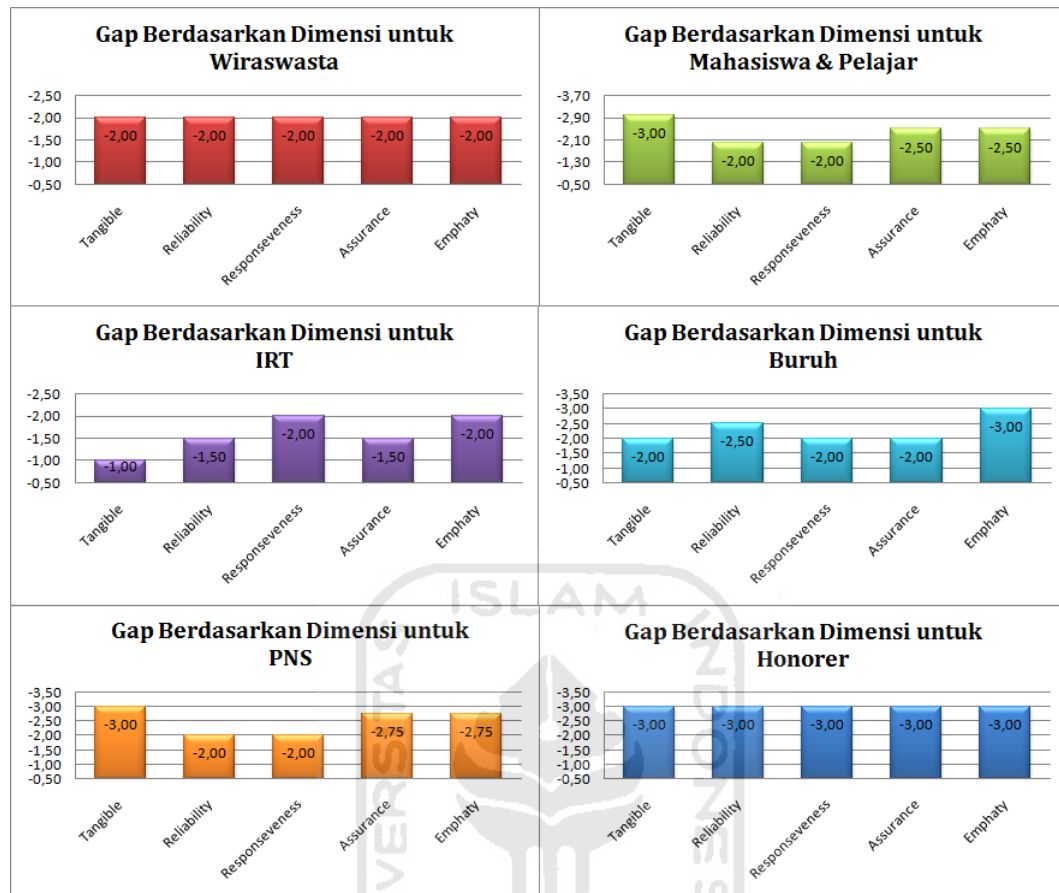
**Tabel 21.** Nilai Gap antara Tingkat Persepsi dan Harapan Masyarakat Karakteristik Pekerjaan Menggunakan Nilai Median

Dimensi	Indikator	Median					
		PNS			Honorer		
		P	H	P-H	P	H	P-H
Tangibles	Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur	2,00	5,00	-3,00	2,00	5,00	-3,00
	Unit tempat penyelenggara pelayanan aman	2,00	4,00	-2,00	2,00	5,00	-3,00
	Keberadaan dan kepastian pegawai yang memberikan pelayanan	2,00	5,00	-3,00	2,00	5,00	-3,00
	<b>Median dimensi tangibles</b>	<b>2,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-3,00</b>	<b>2,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-3,00</b>
Reliability	Persyaratan administratif yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan	2,00	4,00	-2,00	3,00	5,00	-2,00
	Pegawai berlaku adil dalam memberikan pelayanan	2,00	4,00	-2,00	2,00	5,00	-3,00
	Biaya yang dibayar sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan	2,00	4,00	-2,00	2,00	5,00	-3,00
	Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	2,00	5,00	-3,00	2,00	5,00	-3,00
	<b>Median dimensi reliability</b>	<b>2,00</b>	<b>4,00</b>	<b>-2,00</b>	<b>2,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-3,00</b>
Responsiveness	Lama pelayanan yang diberikan tepat waktu	2,50	4,00	-1,50	2,00	5,00	-3,00
	Prosedur pelayanan mudah dan sederhana	2,00	4,00	-2,00	2,00	5,00	-3,00
	Pegawai dalam memberikan pelayanan bersungguh-sungguh	2,00	4,00	-2,00	2,00	5,00	-3,00
	<b>Median dimensi responsiveness</b>	<b>2,00</b>	<b>4,00</b>	<b>-2,00</b>	<b>3,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,00</b>
Assurance	Biaya pelayanan ditetapkan sesuai dengan kemampuan masyarakat	2,50	5,00	-2,50	2,00	5,00	-3,00
	Pegawai memiliki keahlian & keterampilan dalam memberikan pelayanan	2,00	5,00	-3,00	2,00	5,00	-3,00
	<b>Median dimensi assurance</b>	<b>2,25</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,75</b>	<b>2,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-3,00</b>
Emphaty	Pegawai bekerja sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya	2,50	4,50	-2,00	2,00	5,00	-3,00
	Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan sopan dan ramah	1,50	5,00	-3,50	2,00	5,00	-3,00
	<b>Median dimensi emphaty</b>	<b>2,00</b>	<b>4,75</b>	<b>-2,75</b>	<b>2,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-3,00</b>
Nilai Median Total		<b>2,00</b>	<b>4,75</b>	<b>-2,75</b>	<b>2,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-3,00</b>

Untuk lebih memperjelas dari Tabel Nilai Gap Berdasarkan Karakteristik Pekerjaan Menggunakan Nilai Mean dan Median disajikan kedalam bentuk diagram sebagai berikut:



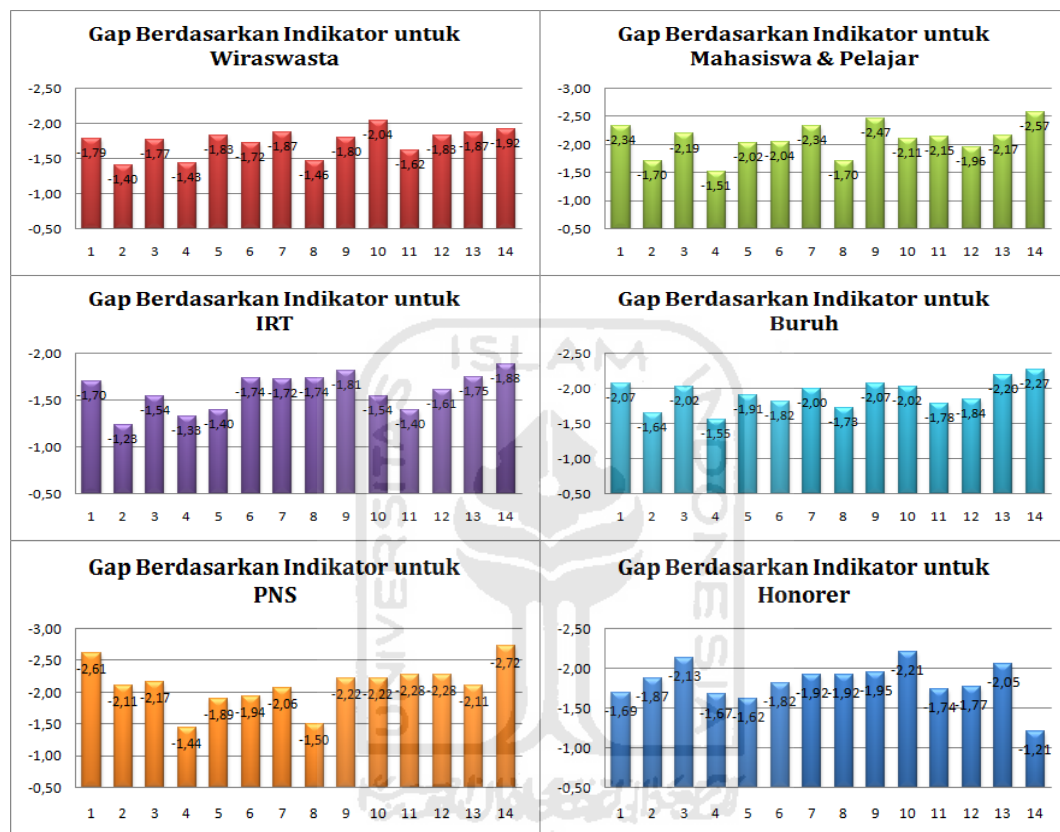
**Gambar 15.** Diagram Gap Berdasarkan Dimensi untuk Pekerjaan dengan Menggunakan Nilai Mean



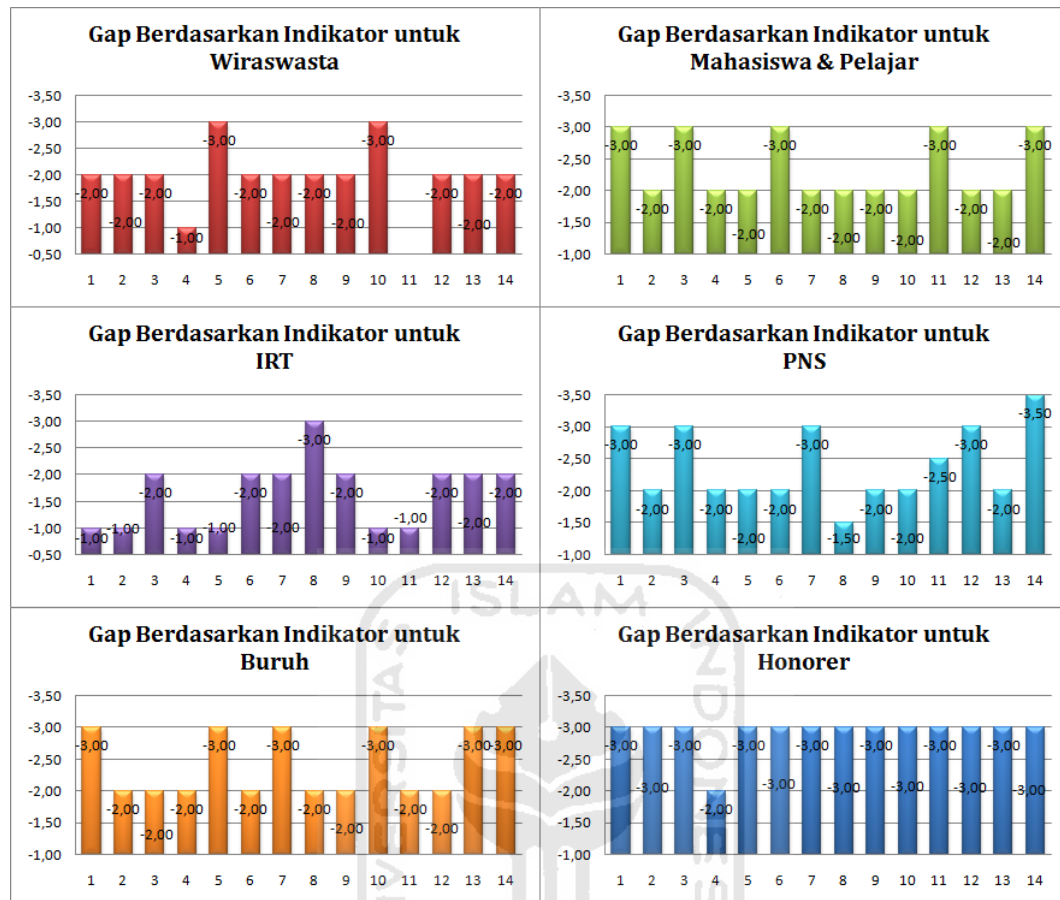
**Gambar 16.** Diagram Gap Berdasarkan Dimensi untuk Pekerjaan dengan Menggunakan Nilai Median

Dari diagram diatas diketahui bahwa berdasarkan karakteristik pekerjaan gap dari tiap-tiap dimensi bernilai negatif, hal itu berarti bahwa nilai persepsi lebih kecil dari pada nilai harapan dan menimbulkan ketidakpuasan penduduk terhadap pelayanan yang diberikan dinas Kependudukan sehingga perlu ditingkatkan. Dengan menggunakan nilai mean dapat diketahui nilai gap tertinggi adalah dimensi *emphaty*, sedangkan dengan menggunakan nilai median nilai gap tertinggi terletak pada dimensi yang berbeda-beda.

Kemudian berdasarkan nilai Tabel Nilai Gap Berdasarkan Karakteristik Pekerjaan Menggunakan Nilai Mean dan Median juga dilihat nilai gap masing-masing indikator sebagai berikut:



**Gambar 17.** Diagram Gap Berdasarkan Indikator untuk Pekerjaan dengan Menggunakan Nilai Mean



**Gambar 18.** Diagram Gap Berdasarkan Indikator untuk Pekerjaan dengan Menggunakan Nilai Median

Berdasarkan diagram gap indikator diatas dapat diketahui hampir semua indikator memiliki nilai gap yang negatif, hal itu berarti bahwa nilai persepsi lebih kecil dari pada nilai harapan dan menimbulkan ketidakpuasan penduduk terhadap pelayanan yang diberikan dinas Kependudukan sehingga perlu ditingkatkan. Dengan menggunakan nilai mean dapat diketahui nilai gap berdasarkan pekerjaan tidak mempunyai perbedaan yang signifikan, sedangkan dengan menggunakan nilai median pada pekerjaan wiraswasta tahun terdapat 1 indikator yang memiliki nilai gap 0 yaitu indikator Kewajaran biaya (biaya pelayanan ditetapkan dengan kemampuan masyarakat).

## 4. Nilai Gap Berdasarkan Karakteristik Jenis Pelayanan

**Tabel 22.** Nilai Gap antara Tingkat Persepsi dan Harapan Masyarakat Karakteristik Jenis Pelayanan Menggunakan Nilai Mean

Dimensi	Indikator	Mean					
		KTP			KK		
		P	H	P-H	P	H	P-H
Tangibles	Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur	2,49	4,41	-1,92	2,34	4,58	-2,24
	Unit tempat penyelenggara pelayanan aman	2,78	4,25	-1,47	2,58	4,46	-1,89
	Keberadaan dan kepastian pegawai yang memberikan pelayanan	2,63	4,49	-1,86	2,66	4,72	-2,06
	<b>Mean dimensi tangibles</b>	<b>2,64</b>	<b>4,39</b>	<b>-1,75</b>	<b>2,53</b>	<b>4,59</b>	<b>-2,06</b>
Reliability	Persyaratan administratif yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan	2,86	4,32	-1,45	2,92	4,56	-1,65
	Pegawai berlaku adil dalam memberikan pelayanan	2,59	4,28	-1,69	2,58	4,52	-1,94
	Biaya yang dibayar sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan	2,71	4,48	-1,78	2,46	4,65	-2,18
	Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	2,61	4,44	-1,83	2,63	4,63	-2,00
	<b>Mean dimensi reliability</b>	<b>2,69</b>	<b>4,38</b>	<b>-1,69</b>	<b>2,65</b>	<b>4,59</b>	<b>-1,94</b>
Responsiveness	Lama pelayanan yang diberikan tepat waktu	2,66	4,32	-1,65	2,69	4,58	-1,89
	Prosedur pelayanan mudah dan sederhana	2,45	4,39	-1,94	2,25	4,56	-2,31
	Pegawai dalam memberikan pelayanan bersungguh-sungguh	2,43	4,37	-1,94	2,32	4,56	-2,24
	<b>Mean dimensi responsiveness</b>	<b>2,52</b>	<b>4,36</b>	<b>-1,84</b>	<b>2,42</b>	<b>4,57</b>	<b>-2,15</b>
Assurance	Biaya pelayanan ditetapkan sesuai dengan kemampuan masyarakat	2,88	4,51	-1,62	2,69	4,72	-2,03
	Pegawai memiliki keahlian dan keterampilan dalam memberikan pelayanan	2,85	4,44	-1,59	2,45	4,65	-2,20
	<b>Mean dimensi assurance</b>	<b>2,87</b>	<b>4,47</b>	<b>-1,61</b>	<b>2,57</b>	<b>4,68</b>	<b>-2,11</b>
Emphaty	Pegawai bekerja sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya	2,61	4,53	-1,92	2,48	4,70	-2,23
	Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan sopan dan ramah	2,44	4,49	-2,05	2,31	4,77	-2,46
	<b>Mean dimensi emphaty</b>	<b>2,53</b>	<b>4,51</b>	<b>-1,98</b>	<b>2,39</b>	<b>4,74</b>	<b>-2,35</b>
Nilai Mean Total		<b>2,65</b>	<b>4,42</b>	<b>-1,77</b>	<b>2,51</b>	<b>4,63</b>	<b>-2,12</b>



**Tabel 23.** Nilai Gap antara Tingkat Persepsi dan Harapan Masyarakat Karakteristik Jenis Pelayanan Menggunakan Nilai Mean

Dimensi	Indikator	Mean					
		Akta Kelahiran			Akta Nikah		
		P	H	P-H	P	H	P-H
Tangibles	Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur	2,46	4,39	-1,93	2,94	4,44	-1,50
	Unit tempat penyelenggara pelayanan aman	2,82	4,30	-1,48	3,00	4,63	-1,63
	Keberadaan dan kepastian pegawai yang memberikan pelayanan	2,68	4,55	-1,88	2,75	4,81	-2,06
	<b>Mean dimensi tangibles</b>	<b>2,65</b>	<b>4,42</b>	<b>-1,76</b>	<b>2,90</b>	<b>4,63</b>	<b>-1,73</b>
Reliability	Persyaratan administratif yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan	2,89	4,48	-1,59	3,06	4,50	-1,44
	Pegawai berlaku adil dalam memberikan pelayanan	2,52	4,41	-1,89	3,19	4,19	-1,00
	Biaya yang dibayar sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan	2,84	4,46	-1,63	2,75	4,13	-1,38
	Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	2,30	4,59	-2,29	2,81	4,81	-2,00
	<b>Mean dimensi reliability</b>	<b>2,64</b>	<b>4,49</b>	<b>-1,85</b>	<b>2,81</b>	<b>4,81</b>	<b>-2,00</b>
Responsiveness	Lama pelayanan yang diberikan tepat waktu	2,75	4,48	-1,73	3,13	4,81	-1,69
	Prosedur pelayanan mudah dan sederhana	2,32	4,46	-2,14	3,13	4,69	-1,56
	Pegawai dalam memberikan pelayanan bersungguh-sungguh	2,52	4,32	-1,80	2,63	4,75	-2,13
	<b>Mean dimensi responsiveness</b>	<b>2,53</b>	<b>4,42</b>	<b>-1,89</b>	<b>2,96</b>	<b>4,75</b>	<b>-1,79</b>
Assurance	Biaya pelayanan ditetapkan sesuai dengan kemampuan masyarakat	2,77	4,61	-1,84	3,13	4,81	-1,69
	Pegawai memiliki keahlian & keterampilan dalam memberikan pelayanan	2,68	4,57	-1,89	3,19	4,38	-1,19
	<b>Mean dimensi assurance</b>	<b>2,72</b>	<b>4,59</b>	<b>-1,87</b>	<b>3,16</b>	<b>4,59</b>	<b>-1,44</b>
Empathy	Pegawai bekerja sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya	2,39	4,64	-2,25	3,06	4,88	-1,81
	Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan sopan dan ramah	2,36	4,55	-2,20	2,50	4,75	-2,25
	<b>Mean dimensi empathy</b>	<b>2,38</b>	<b>4,60</b>	<b>-2,22</b>	<b>2,78</b>	<b>4,81</b>	<b>-2,03</b>
Nilai Mean Total		<b>2,58</b>	<b>4,50</b>	<b>-1,92</b>	<b>2,95</b>	<b>4,64</b>	<b>-1,69</b>

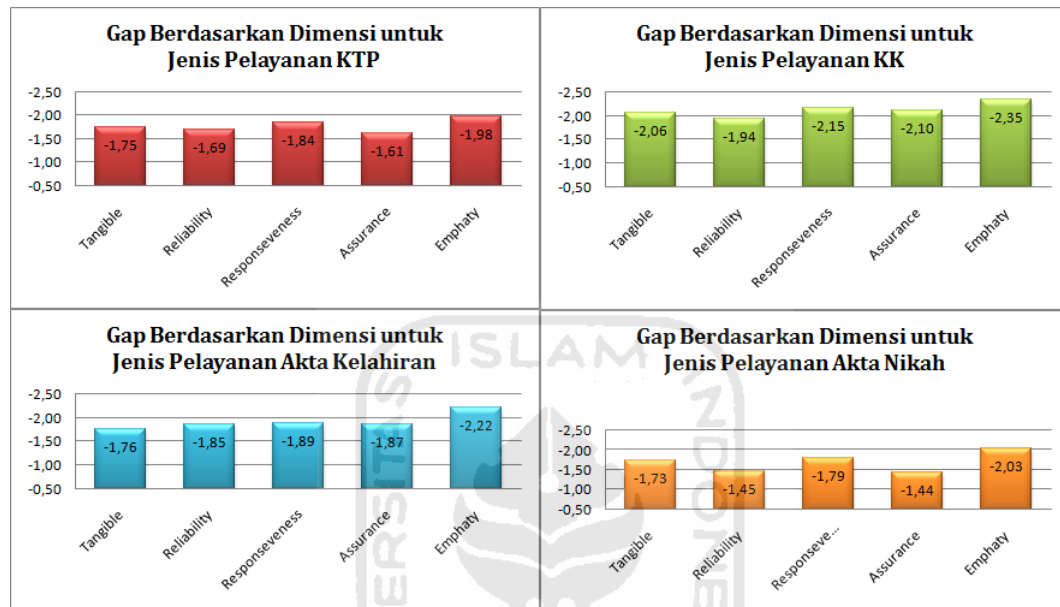
**Tabel 24.** Nilai Gap antara Tingkat Persepsi dan Harapan Masyarakat Karakteristik Jenis Pelayanan Menggunakan Nilai Median

Dimensi	Indikator	Median					
		KTP			KK		
		P	H	P-H	P	H	P-H
Tangibles	Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur	2,00	5,00	-3,00	2,00	5,00	-3,00
	Unit tempat penyelenggara pelayanan aman	3,00	4,00	-1,00	2,00	5,00	-3,00
	Keberadaan dan kepastian pegawai yang memberikan pelayanan	3,00	5,00	-2,00	2,00	5,00	-3,00
	<b>Median dimensi tangibles</b>	<b>3,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,00</b>	<b>2,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-3,00</b>
Reliability	Persyaratan administratif yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan	3,00	4,00	-1,00	2,00	5,00	-3,00
	Pegawai berlaku adil dalam memberikan pelayanan	3,00	4,00	-1,00	2,00	5,00	-3,00
	Biaya yang dibayar sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan	3,00	5,00	-2,00	2,00	5,00	-3,00
	Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	3,00	5,00	-2,00	2,00	5,00	-3,00
	<b>Median dimensi reliability</b>	<b>3,00</b>	<b>4,50</b>	<b>-1,50</b>	<b>2,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-3,00</b>
Responsiveness	Lama pelayanan yang diberikan tepat waktu	2,00	4,00	-2,00	2,00	5,00	-3,00
	Prosedur pelayanan mudah dan sederhana	2,00	5,00	-3,00	2,00	5,00	-3,00
	Pegawai dalam memberikan pelayanan bersungguh-sungguh	2,00	5,00	-3,00	2,00	5,00	-3,00
	<b>Median dimensi responsiveness</b>	<b>2,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-3,00</b>	<b>2,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-3,00</b>
Assurance	Biaya pelayanan ditetapkan sesuai dengan kemampuan masyarakat	3,00	5,00	-2,00	2,00	5,00	-3,00
	Pegawai memiliki keahlian & keterampilan dalam memberikan pelayanan	3,00	5,00	-2,00	2,00	5,00	-3,00
	<b>Median dimensi assurance</b>	<b>3,00</b>	<b>4,00</b>	<b>-1,00</b>	<b>2,00</b>	<b>4,50</b>	<b>-2,50</b>
Emphaty	Pegawai bekerja sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya	2,00	5,00	-3,00	2,00	5,00	-3,00
	Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan sopan dan ramah	3,00	5,00	-2,00	2,00	5,00	-3,00
	<b>Median dimensi emphaty</b>	<b>3,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,00</b>	<b>2,00</b>	<b>4,00</b>	<b>-2,00</b>
Nilai Median Total		<b>3,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,00</b>	<b>2,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-3,00</b>

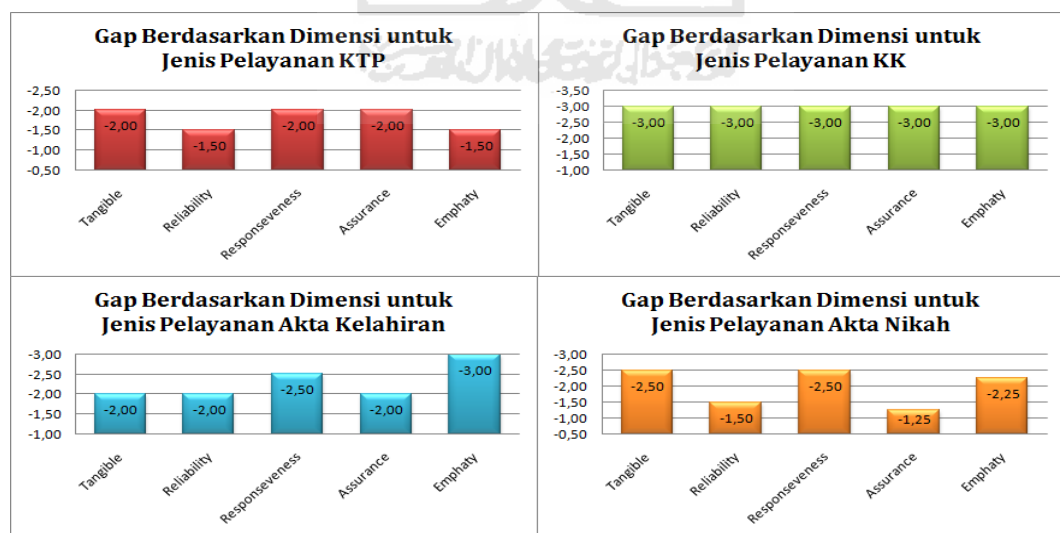
**Tabel 25.** Nilai Gap antara Tingkat Persepsi dan Harapan Masyarakat Karakteristik Jenis Pelayanan Menggunakan Nilai Mean

Dimensi	Indikator	Median					
		Akta Kelahiran			Akta Nikah		
		P	H	P-H	P	H	P-H
Tangibles	Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur	2,00	4,50	-2,50	2,50	5,00	-2,50
	Unit tempat penyelenggara pelayanan aman	3,00	4,00	-1,00	3,00	5,00	-2,00
	Keberadaan dan kepastian pegawai yang memberikan pelayanan	2,50	5,00	-2,50	2,00	5,00	-3,00
	<b>Median dimensi tangibles</b>	<b>2,50</b>	<b>4,50</b>	<b>-2,00</b>	<b>2,50</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,50</b>
Reliability	Persyaratan administratif yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan	3,00	4,00	-1,00	3,00	5,00	-2,00
	Pegawai berlaku adil dalam memberikan pelayanan	2,00	4,00	-2,00	3,50	4,00	-0,50
	Biaya yang dibayar sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan	3,00	5,00	-2,00	2,50	5,00	-2,50
	Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	2,00	5,00	-3,00	3,00	5,00	-2,00
	<b>Median dimensi reliability</b>	<b>2,50</b>	<b>4,50</b>	<b>-2,00</b>	<b>3,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,00</b>
Responsiveness	Lama pelayanan yang diberikan tepat waktu	2,00	4,50	-2,50	2,50	5,00	-2,50
	Prosedur pelayanan mudah dan sederhana	2,00	5,00	-3,00	3,00	5,00	-2,00
	Pegawai dalam memberikan pelayanan bersungguh-sungguh	2,00	4,00	-2,00	2,00	5,00	-3,00
	<b>Median dimensi responsiveness</b>	<b>2,00</b>	<b>4,50</b>	<b>-2,50</b>	<b>2,50</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,50</b>
Assurance	Biaya pelayanan ditetapkan sesuai dengan kemampuan masyarakat	3,00	5,00	-2,00	4,00	5,00	-1,00
	Pegawai memiliki keahlian & keterampilan dalam memberikan pelayanan	3,00	5,00	-2,00	3,50	5,00	-1,50
	<b>Median dimensi assurance</b>	<b>3,50</b>	<b>5,00</b>	<b>-1,50</b>	<b>3,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,00</b>
Emphaty	Pegawai bekerja sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya	2,00	5,00	-3,00	3,00	5,00	-2,00
	Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan sopan dan ramah	2,00	5,00	-3,00	2,50	5,00	-2,50
	<b>Median dimensi emphaty</b>	<b>2,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-3,00</b>	<b>2,75</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,25</b>
Nilai Median Total		<b>3,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,00</b>	<b>3,00</b>	<b>5,00</b>	<b>-2,00</b>

Untuk lebih memperjelas dari Tabel Nilai Gap Berdasarkan Karakteristik Jenis Pelayanan Menggunakan Nilai Mean dan Median disajikan kedalam bentuk diagram sebagai berikut:



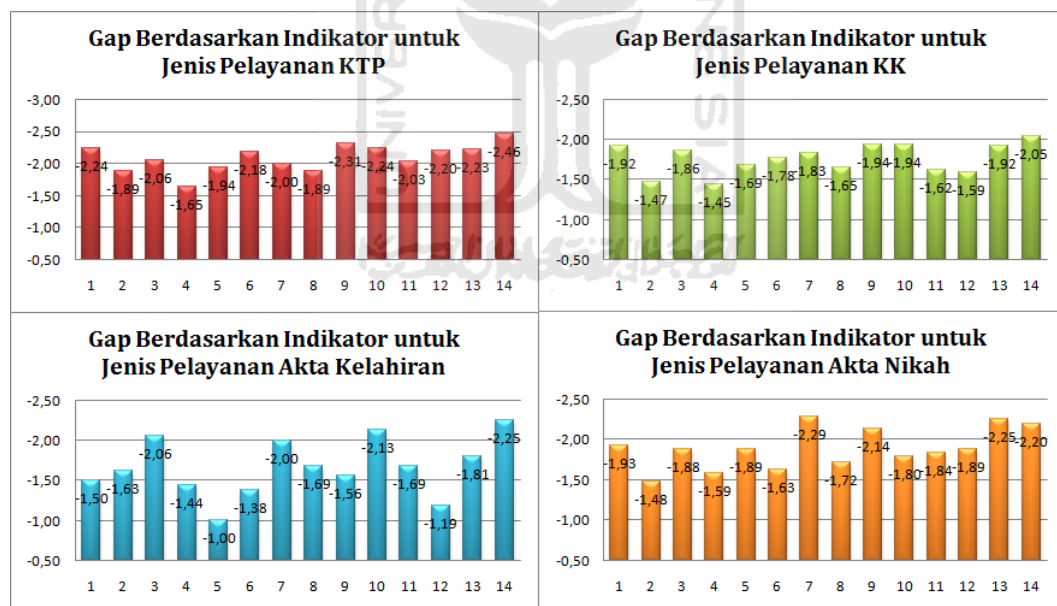
**Gambar 19.** Diagram Gap Berdasarkan Dimensi untuk Jenis Pelayanan dengan Menggunakan Nilai Mean



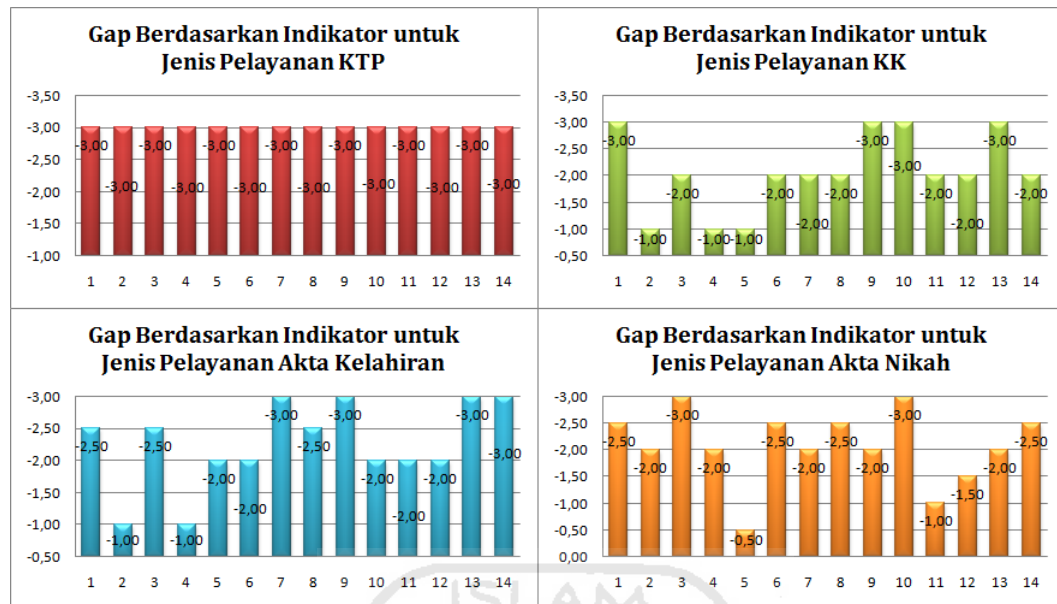
**Gambar 20.** Diagram Gap Berdasarkan Dimensi untuk Jenis Pelayanan dengan Menggunakan Nilai Median

Dari diagram diatas diketahui bahwa berdasarkan karakteristik jenis pelayanan gap dari tiap-tiap dimensi bernilai negatif, hal itu berarti bahwa nilai persepsi lebih kecil dari pada nilai harapan dan menimbulkan ketidakpuasan penduduk terhadap pelayanan yang diberikan dinas Kependudukan sehingga perlu ditingkatkan. Dengan menggunakan nilai mean dapat diketahui nilai gap tertinggi adalah dimensi *emphaty*, sedangkan dengan menggunakan nilai median nilai gap tertinggi terletak pada dimensi yang berbeda-beda.

Kemudian berdasarkan nilai Tabel Nilai Gap Berdasarkan Karakteristik Jenis Pelayanan Menggunakan Nilai Mean dan Median juga dilihat nilai gap masing-masing indikator sebagai berikut:



**Gambar 21.** Diagram Gap Berdasarkan Indikator untuk Jenis Pelayanan dengan Menggunakan Nilai Mean



**Gambar 22.** Diagram Gap Berdasarkan Indikator Dimensi untuk Jenis Pelayanan dengan Menggunakan Nilai Median

Berdasarkan diagram gap indikator diatas dapat diketahui masing-masing indikator memiliki nilai gap yang negatif, hal itu berarti bahwa nilai persepsi lebih kecil dari pada nilai harapan dan menimbulkan ketidakpuasan penduduk terhadap pelayanan yang diberikan dinas Kependudukan sehingga perlu ditingkatkan. Dengan menggunakan nilai mean dan median jika dilihat secara garis besar gap terbesar adalah pada jenis pelayanan KTP karena nilai gap masing-masing indikatornya paling besar.

## 5. Nilai Gap Keseluruhan

**Tabel 26.** Nilai Gap antara Tingkat Persepsi dan Harapan Masyarakat  
Dengan Menggunakan Nilai Mean

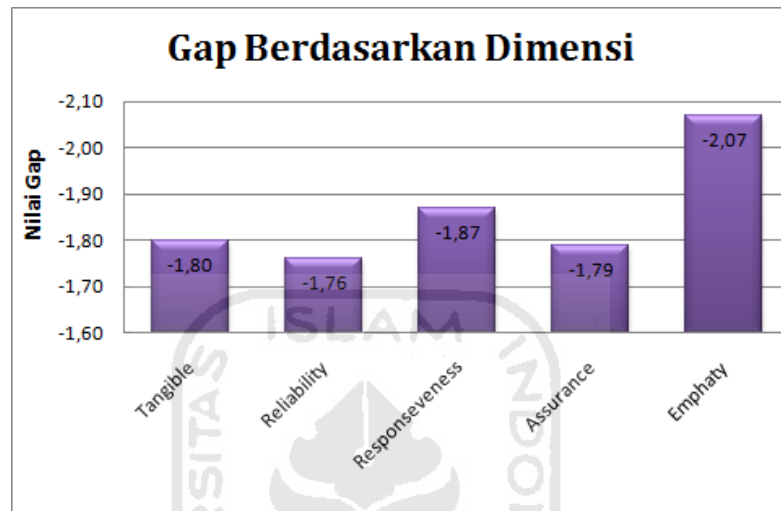
Dimensi	Indikator	Mean		Gap (P-H)
		Persepsi (P)	Harapan (H)	
Tangibles	Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur	2,56	4,5	-1,94
	Unit tempat penyelenggara pelayanan aman	2,85	4,4	-1,55
	Keberadaan dan kepastian pegawai yang memberikan pelayanan	2,73	4,64	-1,91
	<b>Mean dimensi tangibles</b>	<b>2,71</b>	<b>4,51</b>	<b>-1,8</b>
Reliability	Persyaratan administratif yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan	3	4,48	-1,48
	Pegawai berlaku adil dalam memberikan pelayanan	2,66	4,43	-1,77
	Biaya yang dibayar sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan	2,68	4,49	-1,81
	Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	2,64	4,59	-1,95
	<b>Mean dimensi reliability</b>	<b>2,74</b>	<b>4,5</b>	<b>-1,76</b>
Responsiveness	Lama pelayanan yang diberikan tepat waktu	2,83	4,48	-1,65
	Prosedur pelayanan mudah dan sederhana	2,49	4,48	-1,99
	Pegawai dalam memberikan pelayanan bersungguh-sungguh	2,49	4,48	-1,99
	<b>Mean dimensi responsiveness</b>	<b>2,61</b>	<b>4,48</b>	<b>-1,87</b>
Assurance	Biaya pelayanan ditetapkan sesuai dengan kemampuan masyarakat	2,88	4,62	-1,74
	Pegawai memiliki keahlian & keterampilan dalam memberikan pelayanan	2,72	4,55	-1,83
	<b>Mean dimensi assurance</b>	<b>2,8</b>	<b>4,59</b>	<b>-1,79</b>
Emphaty	Pegawai bekerja sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya	2,65	4,64	-1,99
	Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan sopan dan ramah	2,47	4,62	-2,15
	<b>Mean dimensi emphaty</b>	<b>2,56</b>	<b>4,63</b>	<b>-2,07</b>
<b>Nilai Mean Total</b>		<b>2,69</b>	<b>4,53</b>	<b>-1,84</b>

**Tabel 27.** Nilai Gap antara Tingkat Persepsi dan Harapan Masyarakat  
Dengan Menggunakan Nilai Median

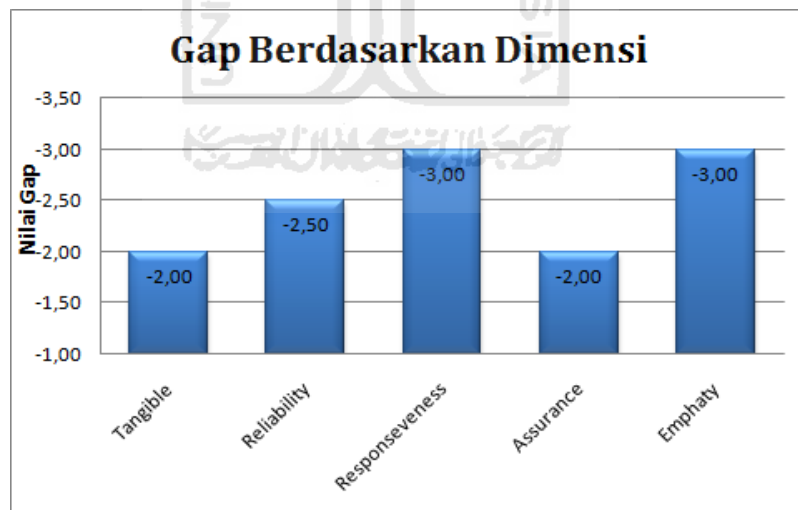
Dimensi	Indikator	Median		Gap (P-H)
		Persepsi (P)	Harapan (H)	
Tangibles	Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur	3	5	-2
	Unit tempat penyelenggara pelayanan aman	3	5	-2
	Keberadaan dan kepastian pegawai yang membenkan pelayanan	2	5	-3
	<b>Median dimensi tangibles</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>-2</b>
Reliability	Persyaratan administratif yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan	3	5	-2
	Pegawai berlaku adil dalam membenkan pelayanan	2	5	-3
	Biaya yang dibayar sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan	3	5	-2
	Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	2	4	-2
	<b>Median dimensi reliability</b>	<b>2,5</b>	<b>5</b>	<b>-2,5</b>
Responsiveness	Lama pelayanan yang diberikan tepat waktu	2	5	-3
	Prosedur pelayanan mudah dan sederhana	2	5	-3
	Pegawai dalam memberikan pelayanan bersungguh-sungguh	3	5	-2
	<b>Median dimensi responsiveness</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>-3</b>
Assurance	Biaya pelayanan ditetapkan sesuai dengan kemampuan masyarakat	3	5	-2
	Pegawai memiliki keahlian & keterampilan dalam memberikan pelayanan	3	5	-2
	<b>Median dimensi assurance</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>-2</b>
Emphaty	Pegawai bekerja sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya	2	5	-3
	Sikap pegawai dalam membenkan pelayanan sopan dan ramah	2	5	-3
	<b>Median dimensi emphaty</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>-3</b>
Nilai Median Total		<b>2,69</b>	<b>2,5</b>	<b>5</b>



Untuk lebih memperjelas dari Tabel. 26 dan Tabel. 27 disajikan kedalam bentuk diagram sebagai berikut:



**Gambar 23.** Diagram Gap Berdasarkan Dimensi Dengan Menggunakan Nilai Mean

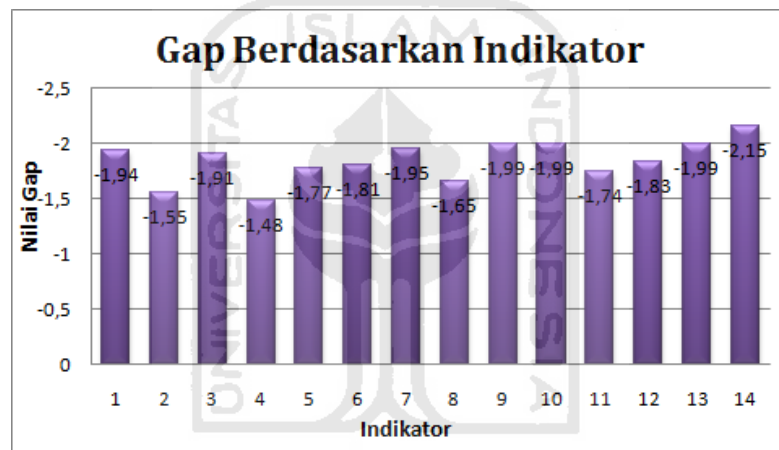


**Gambar 24.** Diagram Gap Berdasarkan Dimensi Dengan Menggunakan Nilai Median

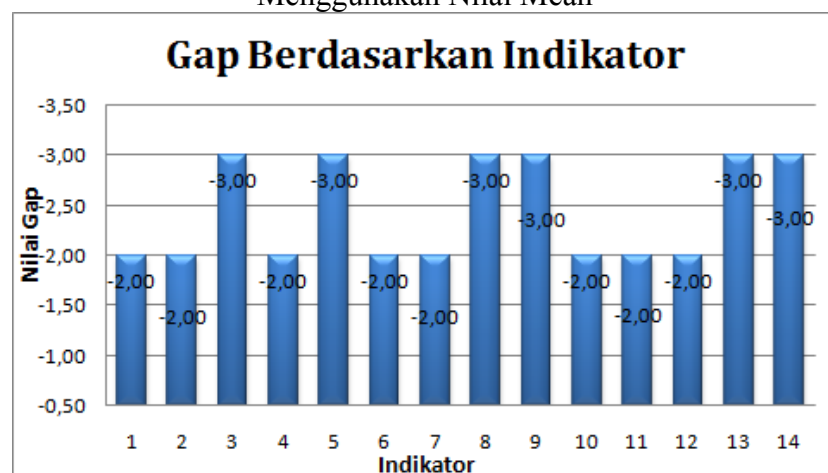
Dari diagram diatas diketahui bahwa gap dari tiap-tiap dimensi bernilai negatif, hal itu berarti bahwa nilai persepsi lebih kecil dari pada nilai harapan, yang menimbulkan suatu ketidakpuasan penduduk terhadap kualitas pelayanan

yang diberikan dinas Kependudukan sehingga perlu ditingkatkan. Dengan menggunakan nilai mean ketidakpuasan penduduk tertinggi terletak pada dimensi *Emphaty* yaitu sebesar -2,07. Sedangkan dengan menggunakan nilai median ketidakpuasan penduduk tertinggi terletak pada dimensi *Responsiveness & Emphaty* yaitu sebesar -3.

Kemudian berdasarkan nilai Tabel. 26 dan Tabel. 27 juga dilihat nilai gap masing-masing indikator sebagai berikut:



**Gambar 25.** Diagram Gap Berdasarkan Indikator Dengan Menggunakan Nilai Mean



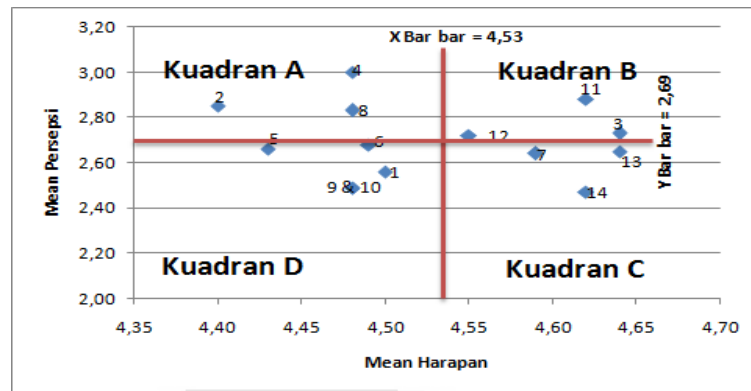
**Gambar 26.** Diagram Gap Berdasarkan Indikator Dengan Menggunakan Nilai Median

Berdasarkan diagram gap indikator diatas dapat diketahui bahwa dengan menggunakan nilai mean gap paling besar terletak pada indikator ke- 14 yaitu sebesar -2,15, ini bearti indikator yang paling penting untuk dilakukan peningkatan adalah mengenai kesopanan dan keramahan petugas saat memberikan pelayanan, sedangkan dengan menggunakan nilai median gap paling besar terletak pada indikator ke-3, 5, 8, 9, 13, dan 14 yaitu sebesar -3,00. Sedangkan indikator ke-1, 2, 4, 6, 7, 10, 11, dan 12 mempunyai nilai gap -2,00. Semua faktor atau indikator sangat perlu diperhatikan terutama indikator yang mempunyai nilai negatif paling besar. Namun indikator-indikator yang lain tidak kalah penting untuk diperhatikan oleh pihak Dinas Kependudukan karena juga mempunyai gap yang bernilai negatif yang berarti masih perlu peningkatan. Berikut adalah urutan indikator berdasarkan besar nilai gapnya dengan menggunakan nilai mean:

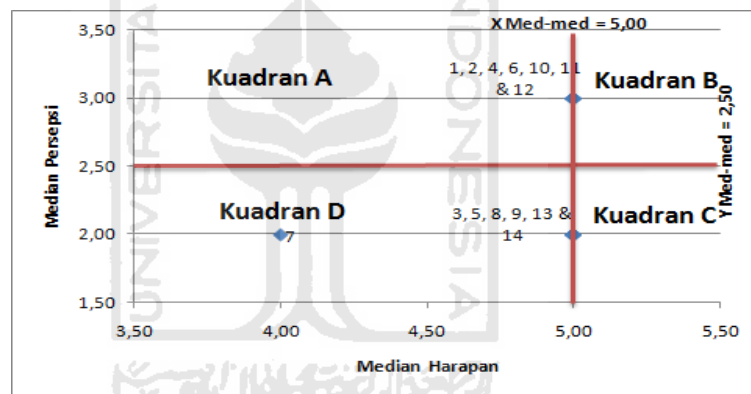
**Tabel 28.** Urutan Indikator Berdasarkan Besar Nilai Gapnya Dengan Menggunakan Nilai Mean

No	Indikator	Gap
1	14	-2,15
2	9	-1,99
3	10	-1,99
4	13	-1,99
5	7	-1,95
6	1	-1,94
7	3	-1,91
8	12	-1,83
9	6	-1,81
10	5	-1,77
11	11	-1,74
12	8	-1,65
13	2	-1,55
14	4	-1,48

Selanjutnya berdasarkan nilai-nilai pada Tabel. 26 dan Tabel. 27 maka diperoleh jendela pelanggan sebagai berikut:



**Gambar 27.** Jendela Pelanggan Tentang Persepsi dan Harapan Masyarakat Dengan Menggunakan Nilai Mean



**Gambar 28.** Jendela Pelanggan Tentang Persepsi dan Harapan Masyarakat Dengan Menggunakan Nilai Median

Keterangan Indikator:

- |                                   |                                      |
|-----------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Kenyamanan Lingkungan          | 9. Prosedur pelayanan                |
| 2. Keamanan Pelayanan             | 10. Kedisiplinan Petugas Pelayanan   |
| 3. Kejelasan Petugas Pelayanan    | 11. Kewajaran Biaya Pelayanan        |
| 4. Persyaratan Pelayanan          | 12. Kemampuan Petugas Pelayanan      |
| 5. Keadilan mendapatkan pelayanan | 13. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan |
| 6. Kepastian Biaya Pelayanan      | 14. Kesopanan dan Keramahan Petugas  |
| 7. Kepastian Jadwal Pelayanan     |                                      |
| 8. Kecepatan Pelayanan            |                                      |

Dari jendela pelanggan diatas dapat diketahui posisi masing-masing indikator berada di kuadran yang mana.

1. Kuadran A (*Attention*), pelanggan menginginkan karakteristik itu, tetapi ia tidak mendapatkannya. Kuadran ini menunjukkan indikator-indikator yang membutuhkan perhatian karena konsumen tidak memperoleh apa yang diinginkannya sehingga konsumen menjadi tidak puas. Indikator pada kuadran ini mempengaruhi kepuasan penduduk terhadap pelayanan dinas kependudukan dan penanganannya perlu diprioritaskan. Hal ini disebabkan karena indikator-indikator yang berada pada kuadran ini dinilai sangat penting oleh konsumen, sedangkan pelaksanaannya belum memuaskan. Dalam hal ini, indikator yang berada di kuadran A adalah:

**Tabel 29.** Indikator Yang Berada Dalam Kuadran A dengan Menggunakan Nilai Mean

No	Indikator	No Item
1	Unit tempat penyelenggara pelayanan aman	2
2	Persyaratan administratif yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan	4
3	Lama pelayanan yang diberikan tepat waktu	8

**Tabel 30.** Indikator Yang Berada Dalam Kuadran A dengan Menggunakan Nilai Median

No	Indikator	No Item
1	Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih,	1

	rapi dan teratur	
2	Unit tempat penyelenggara pelayanan aman	2
3	Persyaratan administratif yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan	4
4	Biaya yang dibayar sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan	6
5	Pegawai dalam memberikan pelayanan bersungguh-sungguh	10
6	Biaya pelayanan ditetapkan sesuai dengan kemampuan masyarakat	11
7	Pegawai memiliki keahlian dan keterampilan dalam memberikan pelayanan	12

2. Kuadran B (*Bravo*), pelanggan menginginkan karakteristik itu dan ia mendapatkannya. Kuadran ini menunjukkan indikator-indikator dimana dalam hal ini konsumen memperoleh apa yang diinginkan dari menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan sehingga pelanggan akan puas. Indikator pada kuadran ini mempengaruhi kepuasan penduduk terhadap pelayanan yang diberikan dinas kependudukan dan keberadaannya perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya sudah baik, sehingga dapat memuaskan konsumen, namun dalam penelitian ini nilai gap indikator-indikator yang berada pada kuadran ini masih mempunyai nilai negatif yang berarti masih perlu pembenahan, hal ini menunjukkan bahwa perlunya penelitian lebih lanjut guna mengetahui penyebab nilai gap yang negatif. Dari sejumlah indikator yang diteliti, berikut adalah indikator yang berada kuadran B:

**Tabel 31.** Indikator Yang Berada Dalam Kuadran B dengan Menggunakan Nilai Mean

No	Indikator	No Item
1	Keberadaan dan kepastian pegawai yang memberikan pelayanan	3
2	Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	7
3	Biaya pelayanan ditetapkan sesuai dengan kemampuan masyarakat	11

4	Pegawai memiliki keahlian dan keterampilan dalam memberikan pelayanan	12
---	---	----

3. Kuadran C (*Cut or Communicate*), pelanggan tidak menginginkan karakteristik itu, tetapi ia mendapatkannya. Jika posisi berada dalam kuadran C (*Cut or Communicate*), maka kita harus menghentikan penawaran atau berusaha mendidik pelanggan tentang manfaat dari karakteristik produk atau jasa yang ditawarkan, karena dalam posisi ini pelanggan memperoleh apa yang tidak diinginkannya. Dalam penelitian ini kemungkinan besar dikarenakan penduduk kurang memahami manfaat dari indikator-indikator tersebut, sehingga pihak Dinas Kependudukan perlu memberikan penjelasan kepada penduduk. Adapun indikator-indikator yang berada dalam kuadran C adalah:

**Tabel 32.** Indikator Yang Berada Dalam Kuadran C dengan Menggunakan Nilai Mean

No	Indikator	No Item
1	Pegawai bekerja sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya	13
2	Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan sopan dan ramah	14

4. Kuadran D (*Don't Worry Be Happy*), pelanggan tidak menginginkan karakteristik itu, dan ia tidak mendapatkannya. Kuadran ini menunjukkan indikator-indikator yang dinilai masih kurang penting bagi pelanggan dan pelaksanaannya biasa atau cukup saja. Dalam hal ini, maka tidak menjadi masalah bagi pengelola karena

pelanggan tidak memperoleh apa yang tidak diinginkannya. Indikator yang berada pada kuadran antara lain:

**Tabel 33.** Indikator Yang Berada Dalam Kuadran D dengan Menggunakan Nilai Mean

No	Indikator	No Item
1	Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur	1
2	Pegawai berlaku adil dalam memberikan pelayanan	5
3	Biaya yang dibayar sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan	6
4	Prosedur pelayanan mudah dan sederhana	9
5	Pegawai dalam memberikan pelayanan bersungguh-sungguh	10

**Tabel 34.** Indikator Yang Berada Dalam Kuadran D dengan Menggunakan Nilai Median

No	Indikator	No Item
1	Keberadaan dan kepastian pegawai yang memberikan pelayanan	3
2	Pegawai berlaku adil dalam memberikan pelayanan	5
3	Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	7
4	Lama pelayanan yang diberikan tepat waktu	8
5	Prosedur pelayanan mudah dan sederhana	9
6	Pegawai bekerja sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya	13
7	Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan sopan dan ramah	14

Menggunakan Jendela Pelanggan sebagai alat analisis, dapat diketahui apakah posisi suatu produk atau jasa berada di kotak A, B, C, atau D. Posisi terbaik apabila berada dalam kotak B (*Bravo*), dimana dalam hal ini pelanggan memperoleh apa yang diinginkan dari



menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan sehingga pelanggan akan puas. Apabila posisi berada dalam kotak A (*Attention*), dalam hal ini membutuhkan perhatian karena pelanggan tidak memperoleh apa yang diinginkannya sehingga pelanggan menjadi tidak puas. Jika posisi berada dalam kotak C (*Cut or Communicate*), maka kita harus menghentikan penawaran atau berusaha membidik pelanggan tentang manfaat dari karakteristik produk atau jasa yang ditawarkan, karena dalam posisi ini pelanggan memperoleh apa yang tidak diinginkannya. Sedangkan apabila berada dalam kotak D (*Don't Worry Be Happy*), maka tidak menjadi masalah bagi kita karena pelanggan tidak memperoleh apa yang tidak diinginkannya (Gaspersz ,2002).



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan 14 indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan Dinas Kependudukan Kabupaten Kepulauan Meranti, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan Dinas Kependudukan Kabupaten Kepulauan Meranti tidak sesuai dengan harapan masyarakat karena keseluruhan indikator mempunyai gap negatif sehingga menimbulkan ketidakpuasan terhadap masyarakat dan memerlukan perbaikan total. Berikut adalah hasil perhitungan gap berdasarkan karakteristik responden:

- a. Nilai Gap Berdasarkan Karakteristik Jenis Kelamin

Berdasarkan perhitungan nilai gap untuk karakteristik jenis kelamin dapat diketahui gap dari tiap-tiap dimensi dan indikator bernilai negatif. Dengan menggunakan nilai mean dapat diketahui nilai gap tertinggi adalah dimensi *emphaty*, sedangkan dengan menggunakan nilai median diketahui untuk jenis kelamin laki-laki nilai gap tertinggi juga *emphaty*, namun untuk jenis kelamin perempuan nilai gap tertinggi terdapat pada dimensi *tangible*, *responseveness* dan *emphaty*.

- b. Nilai Gap Berdasarkan Karakteristik Jenis Usia

Berdasarkan perhitungan nilai gap untuk karakteristik usia dapat diketahui gap dari tiap-tiap dimensi dan indikator bernilai negatif. Dengan menggunakan nilai mean dapat diketahui nilai gap tertinggi adalah dimensi *emphaty*, kecuali usia 42<52 tahun, pada interval usia ini nilai gap tertinggi terletak pada dimensi *responseveness*. Sedangkan dengan menggunakan nilai median nilai gap tertinggi terletak pada dimensi yang berbeda-beda dan diketahui pada interval usia 47<52 tahun terdapat 2

indikator yang memiliki nilai gap 0 yaitu indikator Kepastian jadwal pelayanan (pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan) dan indikator Kecepatan Pelayanan (lama pelayanan yang diberikan tepat waktu).

c. Nilai Gap Berdasarkan Karakteristik Pekerjaan

Berdasarkan perhitungan nilai gap untuk karakteristik pekerjaan dapat diketahui gap dari tiap-tiap dimensi dan indikator bernilai negatif. Dengan menggunakan nilai mean dapat diketahui nilai gap tertinggi adalah dimensi *emphaty*, sedangkan dengan menggunakan nilai median nilai gap tertinggi terletak pada dimensi yang berbeda-beda dan diketahui pada pekerjaan wiraswasta terdapat 1 indikator yang memiliki nilai gap 0 yaitu indikator Kewajaran biaya (biaya pelayanan ditetapkan dengan kemampuan masyarakat).

d. Nilai Gap Berdasarkan Karakteristik Jenis Pelayanan

Berdasarkan perhitungan nilai gap untuk karakteristik jenis pelayanan dapat diketahui gap dari tiap-tiap dimensi dan indikator bernilai negatif. Dengan menggunakan nilai mean dapat diketahui nilai gap tertinggi adalah dimensi *emphaty*, sedangkan dengan menggunakan nilai median nilai gap tertinggi terletak pada dimensi yang berbeda-beda. Baik perhitungan dengan menggunakan nilai mean dan median jika dilihat secara garis besar gap terbesar adalah pada jenis pelayanan KTP karena nilai gap masing-masing indikatornya paling besar.

2. Berdasarkan hasil analisi jendela pelanggan diketahui posisi masing-masing indikator atau faktor berada dalam kuadran A, B, C atau D, faktor yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan terlebih dahulu adalah faktor-faktor yang berada dalam kuadran A. Adapun faktor-faktor yang berada di kuadran A dengan menggunakan nilai mean adalah: Unit tempat penyelenggara pelayanan aman, Persyaratan administratif yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan dan, Lama pelayanan yang diberikan tepat waktu.

Sedangkan faktor-faktor yang berada dikuadran A dengan menggunakan nilai median adalah: Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur, Unit tempat penyelenggara pelayanan aman, Persyaratan administratif yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan, Biaya yang dibayar sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan, Pegawai dalam memberikan pelayanan bersungguh-sungguh, Biaya pelayanan ditetapkan sesuai dengan kemampuan masyarakat, Pegawai memiliki keahlian dan keterampilan dalam memberikan pelayanan.

Namun jika dilihat dari hasil perhitungan gap diketahui bahwa keseluruhan faktor pada kondisi dibawah nilai harapan atau mempunyai gap yang negatif, sehingga Dinas Kependudukan Kabupaten Kepulauan Meranti dalam meningkatkan kualitas pelayanan perlu memperhatikan keseluruhan faktor, yang dimulai dari faktor yang memiliki nilai gap negatif paling besar.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas peneliti dapat memberikan saran dalam beberapa hal sebagai berikut:

1. Mengingat Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan kabupaten yang baru melakukan pemekaran sehingga untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan Kabupaten Kepulauan Meranti dapat dimulai dengan memperbaiki atau meningkatkan kualitas dimensi *Tangible* yaitu perbaikan dalam bentuk fisik (bangunan yang memadai, sarana prasarana yang mendukung dan lain-lain) agar dapat memberikan pelayanan yang optimal.
2. Selanjutnya segera lakukan perbaikan pada dimensi *emphaty* terutama faktor atau indikator kesopanan dan keramahan pegawai pelayanan karena faktor tersebut memiliki gap paling besar. Kemudian dilakukan perbaikan pada dimensi lainnya karena keseluruhan dimensi masih mempunya nilai gap yang negatif.

3. Berdasarkan hasil analisis dengan metode analisis jendela pelanggan dalam penelitian ini diketahui bahwa terdapat beberapa faktor atau indikator yang berada pada kuadran B, sedangkan hasil gap faktor atau indikator tersebut negatif. Untuk itu disarankan pada penelitian selanjutnya agar bisa melakukan penelitian yang lebih dalam, terperinci dan optimal.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1995. *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan Cetakan ke-11*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prodesur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Christine, Kansil. 2006. *Kitab Undang-undang Otonomi Daerah*. Jakarta: Pt. Pradya Paramita.
- Eriyanto. 2007. *Teknik Sampling: Analisis dan Opini Publik*. Yogyakarta: LKIS.
- Erlando. 2009. *Analisis Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada SPBU Pertamina 34-12708)*. Skripsi tidak diterbitkan. Fakultas Ekonomi. Universitas Gunadarma. Jakarta.
- Gaspersz, Vincent. 2002. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Irmansyah, Muhammad. 2005. *Analisis Kualitas Jasa Perpustakaan Perguruan Tinggi (Studi di Perpustakaan 'X')*. Tesis tidak diterbitkan. Program Pascasarjana Manajemen Operasional Program Studi Teknik Industri. Institut Teknologi Sepuluh Nopember. Surabaya.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Jilid I*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran Jilid I*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Muslim, B, Harahap, Kariono. 2005. *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Medan*. Jurnal Studi Pembangunan, Vol.1, No.1, Oktober 2005: 70-80.
- Nurmansyah, Iin. 2005. *Analisis Kebijakan Pemekaran Wilayah (Studi Kasus Pemekaran Wilayah Kota Lubuk Linggau Sumatra Selatan)*. Skripsi tidak diterbitkan. Jurusan Ilmu Pemerintahan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Yogyakarta.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen kualitas persektif global*. Yogyakarta: Ekonosia .

- Riduwan. 2003. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Ridwan, Juniarso. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Santosao, Pubayubudi, dan Azhari. 2005. *Analisis Statistika dengan Microsoft Excel & SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Singarimbun, dkk. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Supranto, J. 2000. *Teknik Sampling Untuk Survey dan Eksperimen*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tim Primapena. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Gramedia Pers.
- Tjiptono, F. Chandra, Yanto. Diana, Anastasia. 2004. *Marketing Scale*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F., dan Candra, F. 2005. *Servive, Quality, Satisfication*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Transtrianingzah, Fia. 2006. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Solo*. Skripsi tidak diterbitkan. Jurusan Ekonomi Islam. Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri. Surakarta.
- Walpole, R. 1995. *Pengantar Statistika Edisi ke-3*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Widyaningsih, Anggit T. 2009. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan SPBU PT. Katraco Putra Selaras di Wilayah Kabupaten Banjarnegara*. Skripsi tidak diterbitkan. Jurusan Statistika. Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.

Wulansari, Eka. 2007. *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Penelitian Kuantitatif Deskriptif pada Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Cabang Semarang Selatan)*. Skripsi tidak diterbitkan. Jurusan Psikologi. Fakultas Psikologi. Universitas Negeri Semarang. Semarang.

Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.

Yazid. 2001. *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Ekonesia

*Undang-undang Pelayanan Publik (UU RI No.25 Th.2009)*. 2010. Jakarta: Sinar Grafika.

KepMenPan diunduh pada tanggal 15 November 2010.  
<http://www.scribd.com/doc/21707685/Kepmenpan-25-th-2004>

Indek Kepuasan Masyarakat diunduh pada tanggal 15 November 2010.

<http://www.scribd.com/doc/22790376/Pedoman-Indeks-Kepuasan-Masyarakat>

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diunduh pada tanggal 10 November

2010. <http://www.kependudukancapil.go.id/>

Kabupaten Kepulauan Meranti di unduh pada tanggal 10 November 2010

<http://selatpanjangkabupatenkepulauanmeranti.wordpress.com/tag/kabupaten-kepulauan-meranti/>



Lampiran 1

Surat penelitian dari dinas Kependudukan



**PEMERINTAHAN KAB. KEPULAUAN MERANTI  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
SELATPANJANG**

JL. Dorak Telepon..... Fax.....

Selatpanjang, 6 Januari 2011

		Kepada
Nomor	: 470/Jan/I/2011/292	Yth. Bapak Dekan Fakultas MIPA
Lampiran	: -	Universitas Islam Indonesia
Perihal	: Izin Penelitian	Yogyakarta

Di  
Yogyakarta

Dengan Hormat,

Berdasarkan surat saudara No. 424/Dek/70-S.KP/Bag Kp/XII/2010 tanggal 6 Desember 2010 tentang Permohonan Izin Penelitian dalam rangka Tugas Akhir atas.

Nama : TITIN SUSANA  
No.Mhs : 06611005  
Fakultas : MIPA Universitas Islam Indonesia  
Program : Statistika

Nama tersebut diatas telah melaksanakan penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, sejak tanggal 20 Desember 2010 s/d 06 Januari 2011 dengan Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Kabupaten Kepulauan Meranti.

Demikianlah surat ini di berikan untuk di gunakan semestinya.

An.KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI

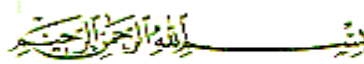


Drs. DARLAN  
Pembina  
NIP.19580202 198603 1 003

Lampiran 2

**Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Kabupaten Kepulauan Meranti**

**(Studi Kasus di Kecamatan Tebing Tinggi)**



*Assallamu'alaikum wr.wb,*

**Kepada Yth**

**Masyarakat Kabupaten Kepulauan Meranti**

Dengan Hormat,

Dalam rangka memenuhi tugas akhir sebagai mahasiswa jurusan Statistika Fakultas MIPA Universitas Islam Indonesia dengan ini Saya mohon kesedian Bapak/Ibu/Sdr/i untuk meluangkan sedikit waktu untuk mengisi kuesioner ini. Saya harapkan dalam pengisian kuesioner ini, Bapak/Ibu/Sdr/i menjawab dengan jujur sesuai dengan kondisi yang dirasakan, semua jawaban yang di berikan adalah benar. Oleh sebab itu, usahakanlah tidak ada jawaban yang dikosongkan. Seluruh informasi yang telah diberikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya dipergunakan untuk penelitian ini.

Penelitian ini bertujuan untuk kegiatan ilmiah semata, bukan sebagai bentuk lain yang merugikan Bapak/Ibu/Sdr/i. Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini, atas perhatian dan bantuannya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

**Titin Susana**

---

**I. IDENTITAS RESPONDEN**

Nama : \_\_\_\_\_ *(boleh tidak diisi)*

Jawablah pertanyaan berikut dengan memberikan tanda centang (✓) pada jawaban yang telah disediakan.

2. Jenis Kelamin :

Laki – laki     Perempuan

3. Alamat : \_\_\_\_\_

4. Usia : \_\_\_\_\_

5. Pekerjaan : \_\_\_\_\_

6. Apakah Bapak/Ibu/Sdr/i pernah berurusan di Dinas Kependudukan?

Pernah     Tidak Pernah

Jika pernah lanjutkan ke pernyataan dan jika tidak, berhenti sampai disini.

Terimakasih.



7. Jenis Pelayanan yang dirasakan

Pembuatan KTP     Pembuatan KK     Pembuatan

Akta Nikah

Pembuatan Akta Kelahiran     Lain-

lain \_\_\_\_\_

8. Berapa kali Bapak/Ibu/Sdr/i merasakan pelayanan di Dinas

Kependudukan?

1 kali     2 Kali

3 Kali     Lai-lain \_\_\_\_\_

9. Kapan pelayanan terakhir yang Bapak/Ibu/Sdr/i

rasakan? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## II. PETUNJUK PENGISIAN

Pada kolom KINERJA isilah berdasarkan pengalaman Bapak/Ibu/Sdr/i yang pernah berurusan di Dinas Kependudukan, dimohon Bapak/Ibu/Sdr/i memberikan penilaian terhadap kinerja yang dirasakan atas atribut kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh Dinas Kependudukan. Dan pada kolom HARAPAN isilah sejauh mana Bapak/Ibu/Sdr/i meyakini Dinas Kependudukan memiliki karakteristik sebagaimana digambarkan oleh masing – masing pernyataan.

Pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan kondisi Bapak/Ibu/Sdr/i saat ini dengan memberikan tanda silang (X) pada jawaban yang dipilih. Pilihan jawaban adalah:

5 = Sangat Setuju

4 = Setuju

3 = Netral

2 = Tidak Setuju

1 = Sangat Tidak Setuju

## III. PERNYATAAN

No	Pernyataan variabel kualitas pelayanan	Kinerja yang anda rasakan	Harapan yang anda inginkan
----	--	---------------------------	----------------------------

		Alternatif Jawaban					Alternatif Jawaban				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Prosedur pelayanan mudah dan sederhana										
2	Persyaratan administratif yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan										
3	Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan										
4	Pegawai bekerja sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya										
5	Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan sopan dan ramah										
6	Biaya yang dibayar sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan										
7	Pegawai dalam memberikan pelayanan bersungguh-sungguh										
8	Pegawai memiliki keahlian dan keterampilan dalam memberikan pelayanan										
9	Keberadaan dan kepastian pegawai yang memberikan pelayanan										
10	Pegawai berlaku adil dalam memberikan pelayanan										
11	Biaya pelayanan ditetapkan sesuai dengan kemampuan masyarakat										
12	Unit tempat penyelenggara pelayanan aman										
13	Lama pelayanan yang diberikan tepat waktu										
14	Kondisi sarana dan prasarana pelayanan bersih, rapi dan teratur										



Lampiran 3. *Output* Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Persepsi Masyarakat

3. a. *Output* Uji Validitas

**Correlations**

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	Kepuasan
P1															
Pearson Correlation	1	.524**	.338	.035	.461*	.458*	.476**	.240	.566**	.437*	.232	.311	.292	.424*	.603**
Sig. (2-tailed)		.003	.068	.855	.010	.011	.008	.202	.001	.016	.218	.094	.118	.019	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2															
Pearson Correlation	.524**	1	.385*	.171	.197	.374*	.255	.240	.208	.245	.014	.261	.090	.513**	.460*
Sig. (2-tailed)	.003		.036	.365	.298	.042	.174	.202	.270	.192	.940	.164	.637	.004	.011
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P3															
Pearson Correlation	.338	.385*	1	.655**	.506**	.678**	.512**	.707**	.462*	.637**	.371*	.289	.367*	.222	.746**
Sig. (2-tailed)	.068	.036		.000	.004	.000	.004	.000	.010	.000	.044	.122	.046	.239	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P4															
Pearson Correlation	.035	.171	.655**	1	.398*	.445*	.362*	.602**	.246	.445*	.481**	.331	.421*	.232	.605**
Sig. (2-tailed)	.855	.365	.000		.029	.014	.049	.000	.189	.014	.007	.074	.020	.218	.000





P10	Pearson Correlation	.437*	.245	.637**	.445*	.799**	.244	.791**	.734**	.711**	1	.567**	.533**	.544**	.449*	.853**
	Sig. (2-tailed)	.016	.192	.000	.014	.000	.193	.000	.000	.000		.001	.002	.002	.013	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P11	Pearson Correlation	.232	.014	.371*	.481**	.621**	.257	.623**	.464**	.517**	.567**	1	.317	.576**	.171	.646**
	Sig. (2-tailed)	.218	.940	.044	.007	.000	.171	.000	.010	.003	.001		.088	.001	.367	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P12	Pearson Correlation	.311	.261	.289	.331	.621**	.314	.599**	.362*	.429*	.533**	.317	1	.341	.551**	.636**
	Sig. (2-tailed)	.094	.164	.122	.074	.000	.091	.000	.049	.018	.002	.088		.065	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P13	Pearson Correlation	.292	.090	.367*	.421*	.526**	.331	.509**	.644**	.555**	.544**	.576**	.341	1	.241	.668**
	Sig. (2-tailed)	.118	.637	.046	.020	.003	.074	.004	.000	.001	.002	.001	.065		.199	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P14	Pearson Correlation	.424*	.513**	.222	.232	.266	.293	.322	.437*	.203	.449*	.171	.551**	.241	1	.549**
	Sig. (2-tailed)	.019	.004	.239	.218	.156	.115	.082	.016	.281	.013	.367	.002	.199		.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kepuasan	Pearson Correlation	.603**	.460*	.746**	.605**	.831**	.604**	.834**	.815**	.768**	.853**	.646**	.636**	.668**	.549**	1

Sig. (2-tailed)	.000	.011	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



### 3. b. *Output Uji Reliabilitas*

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.915	14

Lampiran 4. *Output* Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Harapan Masyarakat

4. a. *Output* Uji Validitas

**Correlations**

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	Kepuasan
P1															
Pearson Correlation	1	.430*	.538**	.766**	.379*	.372*	.536**	.533**	.538**	.349	.676**	.433*	.583**	.402*	.806**
Sig. (2-tailed)		.018	.002	.000	.039	.043	.002	.002	.002	.059	.000	.017	.001	.028	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2															
Pearson Correlation	.430*	1	.312	.097	.755**	.216	.459*	.208	.312	.515**	.282	.199	.400*	.636**	.593**
Sig. (2-tailed)	.018		.094	.610	.000	.252	.011	.271	.094	.004	.131	.293	.028	.000	.001
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P3															
Pearson Correlation	.538**	.312	1	.537**	.275	.316	.527**	.336	.321	.251	.591**	.397*	.405*	.233	.646**
Sig. (2-tailed)	.002	.094		.002	.142	.088	.003	.069	.083	.182	.001	.030	.026	.215	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P4															
Pearson Correlation	.766**	.097	.537**	1	.184	.296	.374*	.539**	.537**	.338	.656**	.531**	.476**	.276	.711**
Sig. (2-tailed)	.000	.610	.002		.330	.112	.042	.002	.002	.067	.000	.003	.008	.139	.000



P10	Pearson Correlation	.349	.515**	.251	.338	.454*	.311	.237	.196	.449*	1	.312	.117	.398*	.650**	.552**
	Sig. (2-tailed)	.059	.004	.182	.067	.012	.095	.208	.299	.013		.093	.539	.029	.000	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P11	Pearson Correlation	.676**	.282	.591**	.656**	.249	.312	.563**	.484**	.591**	.312	1	.423*	.648**	.323	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000	.131	.001	.000	.185	.093	.001	.007	.001	.093		.020	.000	.081	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P12	Pearson Correlation	.433*	.199	.397*	.531**	.472**	.048	.555**	.704**	.506**	.117	.423*	1	.352	.057	.633**
	Sig. (2-tailed)	.017	.293	.030	.003	.008	.801	.001	.000	.004	.539	.020		.056	.764	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P13	Pearson Correlation	.583**	.400*	.405*	.476**	.353	.364*	.737**	.537**	.766**	.398*	.648**	.352	1	.207	.773**
	Sig. (2-tailed)	.001	.028	.026	.008	.056	.048	.000	.002	.000	.029	.000	.056		.273	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P14	Pearson Correlation	.402*	.636**	.233	.276	.561**	.267	.250	.151	.385*	.650**	.323	.057	.207	1	.536**
	Sig. (2-tailed)	.028	.000	.215	.139	.001	.154	.183	.426	.035	.000	.081	.764	.273		.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kepuasan	Pearson Correlation	.806**	.593**	.646**	.711**	.667**	.466**	.807**	.697**	.766**	.552**	.757**	.633**	.773**	.536**	1

Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.009	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.002	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### 4. b. *Output Uji Reliabilitas*

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.903	14



**Lampiran .5**

**Tabel. *r* Product Moment**

N	$\alpha$	N	$\alpha$	N	$\alpha$	N	$\alpha$
	5%		5%		5%		5%
1	0,997	26	0,374	51	0,271	76	0,223
2	0,95	27	0,367	52	0,268	77	0,221
3	0,878	28	0,361	53	0,266	78	0,22
4	0,811	29	0,355	54	0,263	79	0,219
5	0,775	30	0,349	55	0,261	80	0,217
6	0,707	31	0,344	56	0,257	81	0,216
7	0,666	32	0,339	57	0,256	82	0,215
8	0,632	33	0,334	58	0,254	83	0,213
9	0,602	34	0,329	59	0,252	84	0,212
10	0,576	35	0,325	60	0,25	85	0,211
11	0,553	36	0,32	61	0,248	86	0,21
12	0,532	37	0,316	62	0,246	87	0,208
13	0,514	38	0,312	63	0,244	88	0,207
14	0,497	39	0,308	64	0,242	89	0,206
15	0,482	40	0,304	65	0,24	90	0,205
16	0,468	41	0,301	66	0,239	91	0,204
17	0,456	42	0,297	67	0,237	92	0,203
18	0,444	43	0,294	68	0,235	93	0,202
19	0,433	44	0,291	69	0,234	94	0,201
20	0,423	45	0,288	70	0,232	95	0,2
21	0,413	46	0,285	71	0,23	96	0,199
22	0,404	47	0,282	72	0,229	97	0,198
23	0,396	48	0,279	73	0,227	98	0,197

24	0,388	49	0,276	74	0,226	99	0,196
25	0,381	50	0,273	75	0,224	100	0,195

Sumber: Singarimbun, 1989

