

BAB IV

GAMBARAN UMUM DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN MOJOKERTO

4.1 Gambaran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mojokerto

Dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Mojokerto sebagai instansi pemerintah daerah yang melaksanakan tugas pokok dan fungsi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, terletak di Jalan R.A. Basuni No 23 Sooko Mojokerto. Dinas ini dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Mojokerto Nomor 4 Tahun 2001 tanggal 18 April 2001 tentang organisasi lembaga teknis daerah yang ditindaklanjuti dengan Keputusan Bupati Mojokerto Nomor 57 Tahun 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Dalam Konstelasi sistem pemerintahan daerah Kabupaten Mojokerto bertugas sebagai unsur pelaksana teknis yang membantu Bupati dalam melaksanakan sebagian urusan rumah tangga daerah di bidang pelayanan tertib administrasi kependudukan yaitu pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dengan keluaran berupa dokumen kependudukan resmi yang diterbitkan oleh pemerintah daerah yaitu kartu keluarga, dan akta-akta Pencatatan Sipil. Dokumen tersebut mempunyai kekuatan hukum yang menjamin kepastian dan perlindungan hak pribadi penduduk.

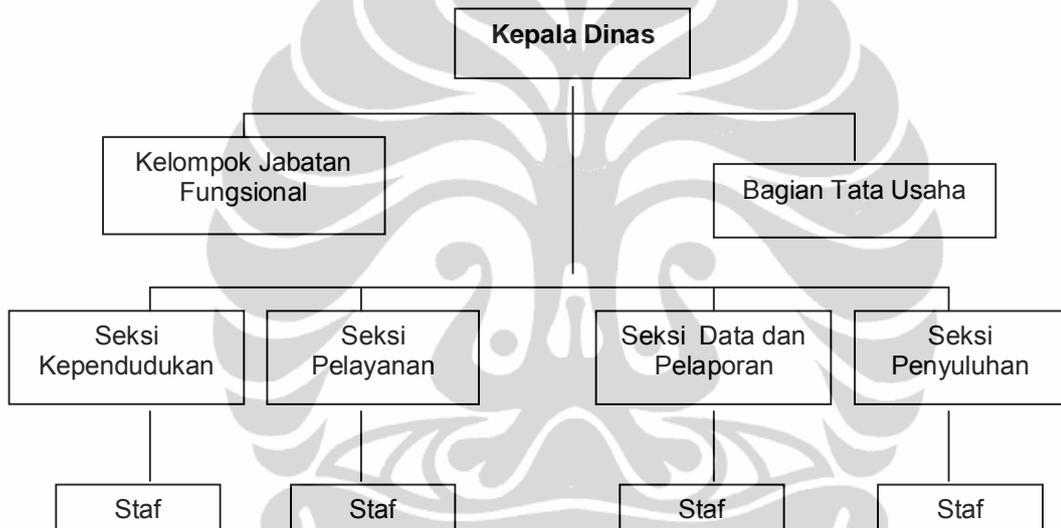


Gambar 4.1, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto

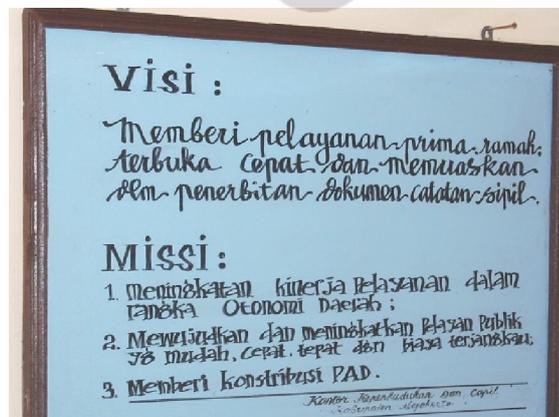
4.2 Susunan Organisasi

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan administrasi kependudukan, berdasarkan Perda Nomor 4 Tahun 2001, Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil terdiri dari Kepala Dinas; Sub bag Tata Usaha; Seksi Pelayanan; Seksi Data dan Pelaporan Seksi Kependudukan; dan Seksi Penyuluhan.

Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto digambarkan dalam skema sebagai berikut.



4.3 Visi dan Misi



Gambar 4.2, Visi Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Dalam kedudukannya sebagai unsur penyelenggara pemerintah bidang pelayanan administrasi kependudukan yaitu Pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta dengan memperhatikan tuntutan kinerja dan kualitas aparatur yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP), maka Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mojokerto perlu merumuskan visi dan misinya sebagai satu kesatuan dengan perencanaan strategik yang dilaksanakan dalam kurun waktu lima tahun.

Visi merupakan cara pandang jauh ke depan yang di dalamnya mencerminkan apa yang ingin dicapai dan kemana suatu organisasi diarahkan. Hal ini diharapkan mampu berperan untuk menentukan dinamika perubahan lingkungan strategis sehingga dalam mengemban tugas pokok dan fungsinya dapat bergerak maju menuju masa depan yang baik yang pada gilirannya dengan tepat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mojokerto akan menjadi akselerator bagi pelaksanaan tugas di bidang administrasi kependudukan. Untuk melaksanakan fungsi pelayanan di bidang administrasi kependudukan, maka visi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mojokerto adalah mewujudkan pelayanan cepat, tepat, dan transparan dalam penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan demi menciptakan tertib administrasi kependudukan di Kabupaten Mojokerto.

Dalam rangka mewujudkan visi tersebut, maka Dinas Kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Mojokerto perlu menetapkan misinya secara jelas sebagai satu pernyataan yang menetapkan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai. Pernyataan misi diharapkan mampu membawa organisasi pada suatu fokus yang dapat memberikan penjelasan tentang keberadaan organisasi, kegiatan apa yang dilakukan, dan bagaimana cara melaksanakannya. Misi merupakan sesuatu yang harus dilaksanakan agar tujuan umum organisasi dapat terlaksana dan berhasil sesuai dengan visi yang telah ditetapkan.

Dengan mengacu pada pengertian misi di atas, maka Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mojokerto merumuskan pernyataannya sebagai berikut. Yang pertama adalah meningkatkan sarana, prasarana dan kinerja pelayanan dalam rangka otonomi daerah; kedua, mewujudkan dan meningkatkan pelayanan masyarakat yang mudah, cepat, tepat dengan biaya terjangkau; ketiga, meningkatkan pengamanan dan penyelamatan dokumen, serta menyediakan data base kependudukan yang valid, akurat, dan mutakhir, dan yang kelima adalah memberikan kontribusi terhadap pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Mojokerto.

4.4 Tugas Pokok, Fungsi dan Kebijakan

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mojokerto dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Mojokerto Nomor 4 Tahun 2001 tanggal 18 April 2001 tentang Organisasi Lembaga Teknis Daerah yang ditindaklanjuti dengan Keputusan Bupati Mojokerto Nomor 34 Tahun 2001 tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Sebagaimana diatur dalam pasal 29 dan pasal 30 Peraturan Daerah Kabupaten Mojokerto Nomor 4 tahun 2001 tentang Organisasi Lembaga Teknis Daerah, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai tugas pokok dan fungsi dalam Sistem Pemerintahan Daerah Kabupaten Mojokerto adalah sebagai unsur pelaksana di bidang pelayanan kepada masyarakat yang berupa proses pembuatan Akta-akta Catatan Sipil dan Tertib Administrasi Kependudukan. Sedangkan beberapa fungsinya adalah melaksanakan Pembinaan dan Penyuluhan kepada masyarakat, melaksanakan kebijaksanaan dan perencanaan teknis pembangunan dan pengelolaan administrasi kependudukan dan catatan sipil, melaksanakan pelayanan masyarakat tentang pencatatan sipil serta pendokumentasian tertib administrasi kependudukan, melaksanakan pengawasan dan pengendalian, melaksanakan tugas-tugas ketatausahaan, melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang dibebankan oleh kepala daerah.

Untuk melaksanakan tugas dan fungsi tersebut, berdasarkan Perda Nomor 4 Tahun 2001, susunan organisasi dinas kependudukan dan catatan sipil terdiri dari : kepala dinas; sub bag tata usaha; seksi pelayanan; seksi data dan pelaporan, seksi kependudukan; seksi penyuluhan. masing-masing seksi dan sub bagian dipimpin oleh kepala seksi dan kepala bagian.

Berdasarkan Keputusan Bupati Mojokerto Nomor 34 Tahun 2001, Penjabaran tugas pokok dan fungsi susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mojokerto sebagai berikut .

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan seluruh kegiatan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

2. Sub bagian tata usaha, mempunyai tugas diantaranya adalah untuk mengelola urusan rumah tangga dinas, surat menyurat, kearsipan dan keprotokolan; menyusun petunjuk dan pedoman teknis, program kegiatan serta menyusun peraturan perundang-undangan, pelayanan dan penyajian informasi; menyelenggarakan administrasi kepegawaian dan kesejahteraan pegawai; menyelenggarakan administrasi keuangan dan gaji pegawai serta bidang perlengkapan; melaksanakan evaluasi dan menyusun laporan; melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas.

3. Seksi kependudukan, mempunyai tugas menyusun petunjuk dan pedoman teknis pendaftaran serta pengelolaan data kependudukan WNI dan WNA; menyelenggarakan pemeriksaan serta penelitian berkas pendaftaran penduduk WNI dan WNA; melakukan pengumpulan dan pengelolaan pelayanan pendaftaran penduduk WNI dan WNA; memberikan Nomor Induk Kependudukan, penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Susunan Keluarga (KSK); menyelenggarakan pendaftaran dan pencatatan data mutasi

penduduk; menyelenggarakan pembinaan teknis registrasi kependudukan; mengidentifikasi perkembangan penduduk, persebaran penduduk serta menyelenggarakan pengarahan mobilitas penduduk; melaksanakan monitoring dan penanganan permasalahan yang berhubungan dengan kegiatan kependudukan; melaksanakan evaluasi dan menyusun program; melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh kepala dinas.

4. Seksi pelayanan, mempunyai tugas menghimpun, menyusun pedoman dan petunjuk teknis pengelolaan dan pelayanan pencatatan sipil; menyelenggarakan pembinaan dan pengawasan serta monitoring dan evaluasi kegiatan pelayanan pencatatan sipil; menyelenggarakan pencatatan dan pendaftaran, pemeriksaan dan penelitian berkas pencatatan, pengelolaan data serta penerbitan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, memberikan catatan pinggir atas pengakuan dan pengesahan anak serta pencatatan pengangkatan anak bagi WNI dan WNA; menyelenggarakan pencatatan dan pendaftaran, pemeriksaan dan penelitian berkas laporan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan dan pengesahan anak serta pengangkatan anak yang terjadi di luar negeri bagi WNI setelah pulang kembali di Indonesia; menghimpun dan meneliti berkas pencatatan serta pengelolaan perubahan status kewarganegaraan dang anti nama; mempersiapkan bahan koordinasi dan kerjasama pelayanan pencatatan sipil; melaksanakan evaluasi dan menyusun laporan; melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.
5. Seksi data dan pelaporan, mempunyai tugas mengumpulkan dan menyusun pedoman dan petunjuk teknis pengelolaan data dan pelaporan; mengumpulkan dan memeriksa serta meneliti data pendaftaran dan pencatatan penduduk bagi WNI dan WNA; merumuskan sistem dan menganalisis serta mengaplikasikan data pendaftaran penduduk bagi WNI dan WNA menyiapkan bahan dan

mengelola data pendaftaran dan pencatatan penduduk bagi WNI dan WNA; mengumpulkan, meneliti, merumuskan, menganalisa dan evaluasi data serta pelaporan; melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

6. Seksi penyuluhan, mempunyai tugas menghimpun dan menyusun pedoman dan petunjuk teknis pengelolaan penyuluhan; menyelenggarakan penyuluhan, pendaftaran dan pencatatan penduduk WNI dan WNA; melaksanakan evaluasi dan menyusun laporan; melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Sedangkan Kebijakan Pembangunan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mojokerto diarahkan pada:

1. Kebijakan bidang Administrasi Kependudukan :

1. Menyelenggarakan tertib administrasi kependudukan (pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil) dengan membangun Data Kependudukan yang valid, akurat, terpadu, terarah, terkoordinasi dan berkesinambungan melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). SIAK telah dimulai pada tahun 2004;
2. Memberikan keabsahan atas dokumen kependudukan/identitas penduduk pada setiap kejadian vital.
3. Melaksanakan sosialisasi regulasi kependudukan dan pencatatan sipil.

2. Kebijakan Bidang Pelayanan :

1. Memberikan pelayanan kepada masyarakat/pelanggan dengan kemudahan tahapan pelayanan dan alur pelayanan yang sederhana;
2. Memberi pelayanan sesuai dengan persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan serta memenuhi harapan pelanggan;
3. Memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat dan kejelasan waktu penyelesaian pekerjaan;

4. Memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan ramah dan sopan.
5. Memberikan pelayanan dengan tepat biaya namun dapat terus memberikan kontribusi yang cukup bagi PAD;
6. Memberi pelayanan sesuai dengan persyaratan terkait yaitu mematuhi perundang-undangan yang berlaku, standar maupun persyaratan dari pihak – pihak terkait lainnya;
7. Memiliki komitmen untuk melakukan penyempurnaan kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

Organisasi dan seluruh personil yang ada didalamnya berkomitmen untuk selalu meningkatkan dan menyempurnakan kualitas pelayanan kepada pelanggan secara berkesinambungan.

4.5 Sejarah Kabupaten Mojokerto

Berbagai penelitian yang dilaksanakan para ahli arkeologi dan sejarah kuno Indonesia membawa kesimpulan bahwa Situs Trowulan (terletak di Kabupaten Mojokerto) dahulu merupakan suatu pemukiman, yaitu semacam kota yang relatif besar pada zaman Majapahit. Trowulan merupakan salah satu desa di wilayah Kecamatan Trowulan. Kabupaten Mojokerto. (Sumarno, 2007)



Gambar 4.3, Peninggalan Kerajaan Majapahit

Mengingat hari jadi Kabupaten Mojokerto yang telah ditetapkan pada Mojokerto yang mempunyai akar sejarah berkaitan erat dengan kebesaran Kerajaan Majapahit, maka mulailah dilakukan berbagai upaya untuk menelusuri hari jadi Mojokerto yang lebih berakar kepada perjuangan para pendahulu bangsa ketika pada saat kejayaannya, untuk dijadikan semangat dalam membangun dan mengabdikan kepada negara dan bangsa saat ini serta dapat memberikan gambaran untuk mampu memberikan loncatan prestasi dimasa mendatang dengan menggali potensi yang ada di daerah. Dengan memperhatikan rentetan peristiwa yang terjadi maka dapat ditetapkan 8 (delapan) alternatif untuk dipertimbangkan sebagai Hari Jadi Mojokerto yaitu (diunduh dari www.mojokertokab.go.id) :

1. Pertemuan antara Perdana Menteri Mojopahit, Shi - nan - da - cha - ya dengan shih-pi, Panglima tertinggi pasukan Tar-Tar, dapat dipandang sebagai wujud pengakuan diplomatik atas Negara berdaulat dalam rangka kerjasama Internasional untuk menyerang Doho. Hal ini akan mengacu pada tanggal 1 bulan ke 3 Tarikh Cina atau tanggal 8 April 1293.
2. Pada saat Raden Wijaya mulai mengatur strategi untuk melawan pasukan Tartar, saat ia memperoleh izin dari kota Kediri ke Mojopahit pada tanggal 2 bulan ke 4 Tarikh Cina. Titik waktu ini merupakan titik awal kemenangan diplomatik dan militer dipihak Raden Wijaya, karena mulai saat tersebut secara bertahap ia berhasil mengalahkan pasukan Tar-Tar. Dalam Tarikh Masehi peristiwa tersebut adalah tanggal 9 Mei 1293.
3. Titik waktu tentara Mojopahit memperoleh kemenangan total terhadap pasukan Tar-tar. ini berarti mengacu pada keputusan pimpinan pasukan Tartar untuk meninggalkan Pat-shieh, pada tanggal 24 bulan 4 Tarikh Cina atau tanggal 31 Mei 1293. Titik waktu ini ditetapkan sebagai Hari Jadi Kota Surabaya.
4. Titik waktu penobatan Raden Wijaya sebagaimana diceritakan pada Kitab Harsa Wijaya atau Titik waktu penerbitan Prasasti Gunung Botak.

5. Dari Khasanah Kidung, juga menunjukkan titik waktu peristiwa penting dalam sejarah Mojopahit.
6. Dari khasanah prasasti juga ditemukan titik waktu peristiwa yang erat kaitannya dengan sejarah Mojopahit. Kidung Harsa Wijaya menyebutkan bahwa Penobatan Raden Wijaya sebagai Raja Terjadi pada tanggal 12 November 1293 (1215 C). Titik waktu ini dikemudian dikenal sebagai Hari Mojopahit. Prasasti Gunung Botak yang diterbitkan pada tanggal 11 September 1294 memberitakan secara panjang lebar riwayat Rajakuta Mojopahit.
7. Perjanjian Gianti yang tangani pada tanggal 13 Pebruari 1755.
8. Saat ditanda tangani penyerahan Kabupaten Japan pada tanggal 1 Agustus 1812 oleh Kesultanan Jogyakarta kepada Pemerintah Inggris di Jawa.

Selanjutnya setelah melalui proses pembahasan didalam sidang-sidang Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Mojokerto, mengenai Hari Jadi Kabupaten Mojokerto telah disepakati bahwa Hari Jadi Kabupaten Mojokerto adalah tanggal 9 Mei 1293 Masehi, dengan Keputusan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Nomor : 09 Tahun 1993 tanggal 8 Mei 1993, tentang persetujuan Penetapan Hari Jadi Kabupaten Mojokerto, maka Bupati Kepala Daerah Tingkat II Kabupaten Mojokerto saat itu H. Mahmood Zain, SH mengeluarkan Surat Keputusan Bupati Kepala Daerah Tingkat II Mojokerto Nomor : 230 Tahun 1993 tanggal 8 Mei 1993 tentang Penetapan Hari Jadi Kabupaten Mojokerto.

4.6 Gambaran Umum Wilayah dan Keadaan Penduduk Kabupaten Mojokerto

Kabupaten Mojokerto, adalah sebuah kabupaten di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Ibukotanya adalah Mojokerto. Kabupaten ini berbatasan dengan Kabupaten Lamongan dan Kabupaten Gresik di utara, Kabupaten Sidoarjo dan Kabupaten Pasuruan di timur, Kabupaten Malang dan Kota Batu di selatan, serta Kabupaten Jombang di barat.



Gambar 4.4, Peta Kabupaten Mojokerto

Di Mojokerto terdapat kecamatan Trowulan, yang disinyalir sebagai pusat dari Kerajaan Majapahit, karena saat ini disana banyak dijumpai sisa-sisa peninggalan sejarah kerajaan tersebut. Kabupaten Mojokerto terdiri atas 18 kecamatan, yang dibagi lagi atas sejumlah desa dan kelurahan. Kini banyak gedung-gedung dan kantor-kantor pemerintahan yang dipindahkan ke kota Mojosari, sebelah timur Kota Mojokerto. Bagian selatan Kabupaten Mojokerto berupa pegunungan, dengan puncaknya Gunung Welirang (3.156 m) dan Gunung Anjasmoro (2.277 m).



Gambar 4.5, Candi Peninggalan Majapahit

Kabupaten Mojokerto memiliki sejumlah obyek wisata menarik. Trowulan adalah daya tarik utama wisata sejarah di kabupaten ini, karena terdapat puluhan candi-candi peninggalan Kerajaan Majapahit, makam raja-raja Majapahit, serta Pendopo Agung yang diperkirakan berada tepat di pusat istana Majapahit. Kawasan pegunungan di selatan juga merupakan kawasan wisata andalan, diantaranya Pemandian Air Panas di Pacet dan villa-villa peristirahatan di Trawas. selain itu juga terdapat beberapa tempat berkembangnya industri kecil. kecamatan Sooko terkenal sebagai sentra industri sepatu dan sandal, kecamatan Trowulan terkenal dengan kerajinan kemasan dan perak serta patung batu. kecamatan Bangsal terkenal dengan krupuk rambaknya dan juga sekolah polisi negara.

Menurut hasil registrasi penduduk akhir tahun 2008, jumlah penduduk Kabupaten Mojokerto adalah 1.043.299 jiwa dengan laju pertumbuhan sebesar 0,33% lebih rendah daripada sebelumnya, yaitu sebesar 1,38%. Pada tahun 2008, sex ratio penduduk Kabupaten Mojokerto adalah 94,67. Hal ini berarti bahwa penduduk perempuan di Kabupaten Mojokerto lebih banyak dibanding laki-laki. Kepadatan penduduk rata-rata Kabupaten Mojokerto di akhir tahun 2008 adalah 1,353 jiwa setiap km². Berikut adalah tabel 3.1 yaitu tabel jumlah penduduk berdasarkan jenis kelamin Kabupaten Mojokerto pada bulan Desember. Tabel 4.1(Sumber: Data Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto)

JUMLAH PENDUDUK BERDASARKAN JENIS KELAMIN
KABUPATEN MOJOKERTO BULAN DESEMBER 2008

| NO | KECAMATAN | JENIS KELAMIN | | JUMLAH PENDUDUK | JUMLAH KK |
|---------------|---------------|----------------|----------------|--------------------|----------------|
| | | LAKI-LAKI | PEREMPUAN | | |
| 1 | JATIREJO | 20.224 | 19.698 | 39.922 | 11.752 |
| 2 | GONDANG | 20.321 | 20.145 | 40.466 | 11.975 |
| 3 | PACET | 26.983 | 26.939 | 53.922 | 16.743 |
| 4 | TRAWAS | 14.116 | 14.155 | 28.271 | 8.456 |
| 5 | NGORO | 37.075 | 37.132 | 74.207 | 21.962 |
| 6 | PUNGGING | 35.558 | 35.095 | 70.653 | 21.140 |
| 7 | KUTOREJO | 29.691 | 29.029 | 58.720 | 17.097 |
| 8 | MOJOSARI | 37.707 | 36.802 | 74.509 | 21.586 |
| 9 | DLANGGU | 26.544 | 26.568 | 53.112 | 15.461 |
| 10 | BANGSAL | 24.235 | 23.749 | 47.984 | 14.269 |
| 11 | PURI | 35.058 | 34.634 | 69.692 | 19.493 |
| 12 | TROWULAN | 35.053 | 34.644 | 69.697 | 20.702 |
| 13 | SOOKO | 35.872 | 35.185 | 71.057 | 19.011 |
| 14 | GEDEG | 29.444 | 29.131 | 58.575 | 17.300 |
| 15 | KEMLAGI | 27.889 | 28.183 | 56.072 | 16.123 |
| 16 | JETIS | 40.014 | 39.626 | 79.640 | 23.672 |
| 17 | DAWARBLANDONG | 24.161 | 24.892 | 49.053 | 14.578 |
| 18 | MOJOKANYAR | 24.209 | 23.538 | 47.747 | 13.418 |
| JUMLAH | | 524.154 | 519.145 | 1.043.299 | 304.736 |

Mojokerto, Januari 2009
Kepala Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil
Kabupaten Mojokerto

4.7 Prosedur Pelayanan

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto adalah organisasi di tubuh Pemda yang melaksanakan sebagian urusan rumah vtangga daerah di bidang pelayanan tertib administrasi kependudukan yaitu pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dengan keluarannya berupa dokumen kependudukan resmi yang mempunyai kekuatan hukum dimana menjamin kepastian dan perlindungan hak pribadi penduduk yang diterbitkan oleh pemda yaitu Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, dan Akta-akta pencatatan sipil.

Layanan akta yang diberikan oleh dinas kependudukan dan catatan sipil Pemda Kabupaten Mojokerto diantaranya yaitu: 1) akta kelahiran, 2) akta perkawinan, 3) akta perceraian, 4) akta pengakuan dan pengesahan anak, 5) akta pengangkatan anak, dan 5) akta kematian. Prosedur dan persyaratan pelayanan pelayanan akta-akta tersebut akan dijelaskan dalam skema berikut.

1) Persyaratan Akta kelahiran

- Surat keterangan kelahiran dari Desa/ Kelurahan (asli) 1 (satu) lembar.
- Fotocopy KTP Orang tua, KK, Surat Nikah Orang Tua, masing-masing 1 (satu) lembar
- Mengisi formulir yang disediakan dan ditandatangani 2 (dua) orang saksi berumur 21 tahun ke atas.
- Bagi Pemohon WNI keturunan dan WNA harus dilampiri pula fotocopy Surat Bukti Kewarganegaraan Republik Indonesia (SKBRI) , Surat Ganti Nama, Surat Keimigrasian, Paspor masing-masing 1 lembar

Tabel 4.2 Pemrosesan Akta Kelahiran

Pemrosesan Akta Kelahiran

| Syarat Permohonan Pelayanan | Pemohon | Instansi Penroses/ Kantor KepCapil | Penandatanganan Kepala Kantor Kepcapil | Jangka waktu penyelesaian pelayanan | keterangan |
|--|---------|--|--|-------------------------------------|------------|
| 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Mengajukan Permohonan kepada kepala Kantor kependudukan dan catatan sipil dengan dilengkapi persyaratan sesuai dengan ketentuan dan pembayaran retribusi. | | | | | |
| 2. Meneliti surat permohonan untuk disesuaikan dengan persyaratan yang telah ditentukan dan menyerahkan kepada pejabat yang berwenang. | | | | 1 hari | |
| 3. Pemrosesan akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran | | | | 3 hari | |
| 4. Penandatanganan kutipan akta kelahiran | | | | 1 hari | |
| 5. penyerahan kutipan akta kelahiran kepada pemohon | | | | | |
| Jumlah waktu penyelesaian | | | | 5 hari | |

2) Persyaratan Akta Perkawinan

- Perkawinan diizinkan bila pria sudah berumur 19 tahun dan wanita 16 tahun
- Calon mempelai di bawah umur 21 tahun harus ada izin orang tua
- Bagi calon mempelai yang berstatus janda/duda harus menyerahkan akta perceraian dan bagi janda/duda mati, menyerahkan akta kematiannya.
- Waktu tunggu bagi janda/duda cerai mati 130 hari dan janda cerai hidup 90 hari.
- Bagi TNI/POLRI/ABRI harus ada surat ijin komandan yang berwenang.
- Perkawinan dilaksanakan setelah diumumkan lebih dulu selama 10 hari.
- Perkawinan campuran (beda agama/ beda warga negara) hukum nikahnya mengikuti laki-laki.

Tabel 4.3 Pemrosesan Akta Perkawinan

Pemrosesan Akta Perkawinan

| Syarat Permohonan Pelayanan | Pemohon | Instansi Penroses/ Kantor KepCapil | Penandatanganan Kepala Kantor Kepcapil | Jangka waktu penyelesaian pelayanan | keterangan |
|--|---------|--|--|-------------------------------------|------------|
| 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Mengajukan Permohonan kepada kepala Kantor kependudukan dan catatan sipil dengan dilengkapi persyaratan sesuai dengan ketentuan dan pembayaran retribusi. | | | | 1 hari | |
| 2. Meneliti surat permohonan untuk disesuaikan dengan persyaratan yang telah ditentukan dan menyerahkan kepada pejabat yang berwenang. | | | | 10 hari | |
| 3. Proses pengumuman | | | | 2 hari | |
| 4. Pemrosesan akta perkawinan dan kutipan akta perkawinan | | | | 1 hari | |
| 5. Penandatanganan kutipan akta perkawinan | | | | | |
| 6. penyerahan kutipan akta perkawinan kepada pemohon | | | | | |
| Jumlah waktu penyelesaian | | | | 14 hari | |

3) Persyaratan akta perceraian

- Menyerahkan keputusan penetapan pengadilan negeri tentang perceraian
- Menyerahkan akta perkawinan (asli)
- Fotocopy KTP, KK kedua mempelai masing-masing 1 (satu) lembar.
- Mengisi formulir

Tabel 4.4 Pemrosesan Akta Perceraian

Pemrosesan Akta Perceraian

| Syarat Permohonan Pelayanan | Pemohon | Instansi Pemroses/ Kantor KepCapil | Penandatanganan Kepala Kantor Kepcapil | Jangka waktu penyelesaian pelayanan | Keterangan |
|--|---------|---------------------------------------|---|-------------------------------------|------------|
| 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Mengajukan Permohonan kepada Kepala Kantor kependudukan dan catatan sipil dengan dilengkapi persyaratan sesuai dengan ketentuan dan pembayaran retribusi. | | | | | |
| 2. Meneliti surat permohonan untuk disesuaikan dengan persyaratan yang telah ditentukan dan menyerahkan kepada pejabat yang berwenang. | | | | 1 hari | |
| 3. Pemrosesan akta perceraian dan kutipan akta perceraian | | | | 3 hari | |
| 4. Penandatanganan kutipan akta perceraian | | | | 1 hari | |
| 5. penyerahan kutipan akta perceraian kepada pemohon | | | | | |
| Jumlah waktu penyelesaian | | | | 5 hari | |

4) Persyaratan akta pengakuan dan pengesahan Anak

- Surat kelahiran dari desa/kelurahan 1 (satu) lembar
- Surat pengakuan anak dari bapak kandung 1 (satu) lembar
- Foto copy KTP, KK orang tua masing-masing 1 (satu) lembar
- Mengisi formulir yang disediakan
- Bagi WNI Keturunan dan WNA ditambah dengan: fotocopy SKBR, Surat Ganti Nama masing-masing 1 lembar, Foto copy Dokumen imigrasi, Surat Tanda Melapor Diri (STMD), Paspor masing-masing 1 lembar.

Tabel 4.5 Pemrosesan Akta Pengakuan dan Pengesahan Anak

Pemrosesan Akta Pengakuan dan Pengesahan Anak

| Syarat Permohonan Pelayanan | Pemohon | Instansi Pemroses/ Kantor KepCapil | Penandatanganan Kepala Kantor Kepcapil | Jangka waktu penyelesaian pelayanan | keterangan |
|---|---------|------------------------------------|--|---|------------|
| 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Mengajukan Permohonan kepada kepala Kantor kependudukan dan catatan sipil dengan dilengkapi persyaratan sesuai dengan ketentuan dan pembayaran restribusi. | | | | <p>1 hari</p> <p>3 hari</p> <p>1 hari</p> | |
| 2. Meneliti surat permohonan untuk disesuaikan dengan persyaratan yang telah ditentukan dan menyerahkan kepada pejabat yang berwenang. | | | | | |
| 3. Pemrosesan akta pengakuan dan kutipan akta pengakuan dan pengesahan anak | | | | | |
| 4. Penandatanganan kutipan akta pengakuan dan pengesahan anak | | | | | |
| 5. penyerahan kutipan akta pengakuan dan pengesahan anak kepada pemohon | | | | | |
| Jumlah waktu penyelesaian | | | | 5 hari | |

5) Persyaratan akta pengangkatan anak

- Menyerahkan fotocopy keputusan pengadilan negeri tentang penetapan pengangkatan anak.
- Menyerahkan akta kelahiran anak yang akan diangkat
- Foto copy KTP, KK, orangtua yang mengangkat anak
- Mengisi formulir yang disediakan

Tabel 4.6 Pemrosesan Akta Pengangkatan Anak

Pemrosesan Akta Pengangkatan Anak

| Syarat Permohonan Pelayanan | Pemohon | Instansi Pemroses/ Kantor KepCapil | Penandatanganan Kepala Kantor Kepcapil | Jangka waktu penyelesaian pelayanan | keterangan |
|---|---------|------------------------------------|--|---|------------|
| 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Mengajukan Permohonan kepada kepala Kantor kependudukan dan catatan sipil dengan dilengkapi persyaratan sesuai dengan ketentuan dan pembayaran restribusi. | | | | <p>1 hari</p> <p>3 hari</p> <p>1 hari</p> | |
| 2. Meneliti surat permohonan untuk disesuaikan dengan persyaratan yang telah ditentukan dan menyerahkan kepada pejabat yang berwenang. | | | | | |
| 3. Pemrosesan akta pengangkatan anak dan kutipan akta pengangkatan anak | | | | | |
| 4. Penandatanganan kutipan akta pengangkatan anak | | | | | |
| 5. penyerahan kutipan akta pengangkatan anak kepada pemohon | | | | | |
| Jumlah waktu penyelesaian | | | | 5 hari | |

6) Persyaratan akta kematian

- Surat keterangan dari yang berwenang (dokter, rumah sakit) 1 lembar
- Surat keterangan kematian dari desa/ kelurahan asli 1 lembar
- Fotocopy akta kelahiran, akta perkawinan, SKBRI masing-masing 1 lembar
- Mengisi formulir

Tabel 4.7 Akta Kematian

Pemrosesan Akta Kematian

| Syarat Permohonan Pelayanan | Pemohon | Instansi Pemroses/ Kantor KepCapil | Penandatanganan Kepala Kantor Kepcapil | Jangka waktu penyelesaian pelayanan | keterangan |
|--|---------|------------------------------------|--|-------------------------------------|------------|
| 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Mengajukan Permohonan kepada kepala Kantor kependudukan dan catatan sipil dengan dilengkapi persyaratan sesuai dengan ketentuan dan pembayaran retribusi. | | | | | |
| 2. Meneliti surat permohonan untuk disesuaikan dengan persyaratan yang telah ditentukan dan menyerahkan kepada pejabat yang berwenang. | | | | 1 hari | |
| 3. Pemrosesan akta kematian dan kutipan akta kematian | | | | 3 hari | |
| 4. Penandatanganan kutipan akta kematian | | | | 1 hari | |
| 5. penyerahan kutipan akta kematian kepada pemohon | | | | | |
| Jumlah waktu penyelesaian | | | | 5 hari | |

BAB V

ANALISIS HASIL PENELITIAN

5.1 Analisis Kualitas Pelayanan Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto ditinjau dari kesenjangan antara harapan masyarakat pengguna dan persepsi manajemen

Dalam penelitian ini, penulis mencoba menjawab pertanyaan penelitian bagaimana kualitas pelayanan kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto ditinjau dari kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen (Gap 1) dengan metode kualitatif berdasarkan hasil wawancara mendalam.

Berdasarkan uraian Zeithaml-Berry-Parasuraman tentang beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut evaluasi pengguna layanan setelah menggunakan jasa layanan dan persepsi penyedia jasa layanan. Ketiga faktor tersebut antara lain: *pertama*, manajer dalam pengambil keputusan kurang menggunakan atau bahkan tidak menggunakan hasil penelitian. *Kedua*, tidak ada komunikasi efektif antara karyawan lini depan dan manajer. *Ketiga*, terlalu banyak tingkatan birokrasi yang menghalangi karyawan lini depan dan manajer. Penulis mewawancarai beberapa informan yang termasuk informan kunci yaitu Kepala Dinas kependudukan dan catatan sipil, petugas lini depan (*front liner*) yang menjalankan tugas pelayanannya setiap hari, serta pengguna jasa layanan. Selain wawancara mendalam penulis juga mengobservasi ketersediaan fasilitas utama dan penunjang di kantor kependudukan dan catatan sipil Mojokerto.

Aspek kualitas pelayanan yang ditanyakan kepada informan serta poin-poin sebagai pedoman observasi yaitu:

1. Terdapat standar pelayanan minimum yang mencakup antara lain: **(i)** ketetapan serta peraturan yang mendasarinya. **(ii)** Sarana serta prasarana tersedia dengan baik. **(iii)** Karyawan lini depan memahami prosedur dan syarat-syarat pengurusan akta-akta. **(iv)** Tidak adanya perbedaan antara

Warga Negara Indonesia (WNI) dan WNI Keturunan. (v) biaya layanan pembuatan akta telah disosialisasikan sehingga pemohon mengerti besaran biaya tersebut. (vi) Karyawan lini depan ramah, informatif dalam menyampaikan prosedur dan syarat-syarat, solutif dalam menanggapi pertanyaan maupun keluhan pemohon akta. (vii) ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas.

2. Terdapat mekanisme konsultasi antara karyawan dan kepala suku dinas kantor kependudukan dan catatan sipil.
3. Terdapat sarana penunjang dalam bentuk kotak pengaduan pelayanan yang memuat saran-saran pengguna layanan tentang hal-hal yang masih perlu diperbaiki dan adanya pengaduan direspon menjadi dasar perbaikan layanan berikutnya.

Setelah menentukan aspek pelayanan yang akan diobservasi maupun wawancara mendalam dilakukan penulis kepada **Bapak Imam Mashudi** selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mojokerto, **Ibu Sumiati** sebagai Staf Sub bagian Pelayanan, dan **Bapak Ahmad Affandi** yang menggunakan layanan dinas kependudukan dan catatan sipil.

Paragraf-paragraf berikut menganalisis kualitas pelayanan ditinjau dari persepsi penyedia layanan tentang harapan dan layanan yang diterima pengguna jasa dinas kependudukan dan catatan sipil. Adapun data yang diperoleh ialah data kualitatif hasil wawancara serta observasi. Dinas kependudukan dan catatan sipil Mojokerto mengacu pada konsep pelayanan prima yang mengacu pada kecepatan dan ketepatan sesuai penjelasan Bapak Imam Mashudi:

Kita sudah mengacu pada pelayanan prima, cepat, tepat dan memuaskan
(transkrip wawancara dengan penulis)

Namun peraturan yang menjadi dasar bagi standar pelayanan minimum masih berupa protap dalam proses menuju Surat Keputusan (SK) Bupati sehingga lebih kuat dan semakin baik dimasa mendatang. Ketersediaan sarana dan prasarana bagi petugas dirasakan sudah baik melalui komputerisasi dan Teknologi Informasi (IT)

yang diakses sampai tingkat kecamatan. Dari wawancara dengan Bapak Affandi masih ditemukan kekurangan ruang tunggu, parkir yang masih sembrawat, dan letak musolah tidak diketahui pengguna, berikut petikannya:

Kalau ruang tunggunya saya kira masih sedikit. Kursinya kurang banyak? Ya. Tempat parkirnya masih semrawut. Tolietnya bapak sudah pernah? Belum belum pernah masuk. Ruang sholat (musolah menurut bapak penting? Ya bapak belum ketemu ya? Belum ketemu
(transkrip wawancara dengan penulis)

Tentang pemahaman karyawan lini depan terhadap prosedur dan syarat telah cukup baik karena petugas telah lama bekerja dalam pembuatan akta sehingga tidak ditemukan permasalahan berarti.

Sesuai penjelasan Bapak Kepala Dinas kependudukan dan catatan sipil dahulu memang ada perbedaan pelayanan antara WNI dan WNI Keturunan sebagai berikut:

Kalau dulu memang ada, kalau sekarang kita perlakukan sama (transkrip wawancara penulis)

Pada hemat penulis, perbedaan layanan berasal dari syarat Surat Bukti Kewarganegaraan Republik Indonesia bagi WNI Keturunan yang cukup sukar diperoleh tanpa mengeluarkan sejumlah biaya tertentu. Kemudian tentang biaya layanan pembuatan akta sesuai ketetapan pemerintah daerah, pengguna layanan pembuat akta menerima tanda bukti sah sudah membayar termasuk tanggal penyelesaiannya seperti penuturan Ibu Sumiati berikut:

Ada bukti pembayaran.. sekalian dengan selesainya itu ada tanggalnya. Kasih contoh? Maksudnya gimana, Kasih contoh bukti setoran? Oya ya bu kalau ada bu, saya boleh pinjam.. Ini yang putih diberikan kepada pemohon yang ini untuk arsip sini. Contohnya, seperti kuitansinya. Disini tercantum waktu selesainya. (transkrip wawancara penulis)

Selain tanda bukti, biaya pembuatan akta juga diletakkan pada papan pengumuman dikantor dinas kependudukan dan catatan sipil, namun kerap kali

tidak berfungsi sebagaimana mestinya karena pemohon langsung bertanya di loket .

Restribusi PENGANTI BIAYA CETAK AKTA CAPIL PERDA NO. 10/VI

| NO. | JENIS RESTRIBUSI | BESARAN BIAYA RP. | |
|-----|--|----------------------|----------------------|
| | | WNI | WNA |
| 1. | Akta kelahiran umum a. Akta I dan II b. Akta III dan seterusnya : | 9.000,- 13.000,- | 20.000,- 25.000,- |
| 2. | Akta kelahiran terlambat a. Akta I dan II b. Akta III dan seterusnya : Disertai foto kelahiran > 75 hari Kantor kelahiran < 75 hari lain 1986 nasabas : | 15.000,- 20.000,- | 35.000,- 50.000,- |
| 3. | Revisi akta kelahiran kecualian II dan seterusnya : | 20.000,- | 45.000,- |
| 4. | Akta perkawinan umum : | 25.000,- | 50.000,- |
| 5. | Akta perkawinan terlambat : | 34.000,- | 115.000,- |
| 6. | Revisi akta perkawinan : | 10.000,- | 35.000,- |
| 7. | Akta kelahiran umum : | 10.000,- | 25.000,- |
| 8. | Akta kelahiran terlambat : | 63.000,- | 125.000,- |
| 9. | Revisi akta kelahiran kecualian II dan seterusnya : | 25.000,- | 125.000,- |
| 10. | Akta kematian : | 3.500,- | 7.000,- |
| 11. | Revisi akta kematian : | 6.000,- | 12.000,- |
| 12. | Akta kelahiran dan Revisi akta : | 40.000,- | 140.000,- |
| 13. | Revisi akta kelahiran dan Revisi akta kematian : | 40.000,- | 95.000,- |
| 14. | Akta kelahiran dan Revisi akta : | 40.000,- | 95.000,- |
| 15. | Akta kelahiran dan Revisi akta : | 15.000,- | 140.000,- |
| 16. | Revisi akta kelahiran dan Revisi akta : | 15.000,- | 15.000,- |
| 17. | Revisi akta kelahiran dan Revisi akta : | 3.500,- | 7.500,- |
| 18. | Revisi akta kelahiran dan Revisi akta : | 15.000,- | 15.000,- |
| 19. | Revisi akta kelahiran dan Revisi akta : | 2.500,- | 7.500,- |
| 20. | Revisi akta kelahiran dan Revisi akta : | 2.500,- | 10.000,- |
| 21. | Revisi akta kelahiran dan Revisi akta : | 2.500,- | 10.000,- |

Gambar 5.1, Papan biaya restribusi pelayanan akta

Respon karyawan lini depan guna menyampaikan syarat-syarat pembuatan akta dan menangani pertanyaan pemohon dirasakan pengguna sudah cukup baik ditunjang dengan penerapan metode 3S yaitu Senyum, Sapa, dan Salam dalam penyelenggaraan layanan pembuatan akta dan sebagainya sudah berjalan dengan baik.



Gambar 5.2, Suasana front office

Poin utama dalam standar pelayanan minimum yang masih kurang baik dari keluhan pengguna adalah ketepatan waktu penyelesaian. Berikut pernyataan informan tentang waktu pembuatan yang berbeda-beda antara lain:

Begitu dia datang maunya langsung selesai padahal kan seharusnya paling ngak setelah memasukan permohonan ada prosedur yang dilewati. Mungkin dua harilah atau satu hari besok kembali lagi (transkrip wawancara dengan Bpk.Mas'udi)

Tepat waktu sesuai dengan standarnya lima hari kerja. Jadi semua akte apa pun lima hari kerja? Ya lima hari kerja. Untuk akte perkawinan dan perceraian dua hari kerja (transkrip wawancara dengan Ibu Sumiati)

Ya iya sesuai Cuma waktunya lama itu sekitar satu minggu lebihlah. Satu minggu lebih, Oh bukan lima hari kerja ya pak ya? Ya saya baru urus akta ini baru satu minggu jadi (transkrip wawancara dengan Bpk.Affandi)

Perbedaan pernyataan ketiganya membuktikan bahwa waktu penyelesaian akta adalah masalah penting dalam standar pelayanan minimum. Pada hemat penulis, pemohon berharap pembuatan akta cepat selesai, namun petugas dinas kependudukan dan catatan sipil juga menghadapi berbagai jenis akta yang berbeda-beda sehingga penyelesaiannya tidak sama untuk semua akta. Selain perbedaan jenis akta seperti akta kelahiran, kematian, pernikahan, dan perceraian telah ada tata laksana penyelesaian beserta waktu penyelesaian seperti gambar berikut.

| Tata laksana Pelayanan Akta Kematian SK. BURU 10TH.05 | | | | | |
|--|---|---------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Syarat - Syarat Permohonan Pelayanan Akta Kematian | Tata laksana dan Tahapan Proses | | | | |
| | uraian kegiatan | Remohon | Instansi Kantor KCS | Tanda Ten Kapan KCS | Jangka Waktu (hari) |
| 1. Surat keberandaan dari sane berwenang (akher rumah sakit) 1 lembar; | 1. Menasjukan permohonan kpd. ka kan KCS dan diantarkapi persampahan sesuai ketentuan dan menkasar restrribusi; | ○ | | | |
| 2. Surat keterangan kematian dari Desa / kel. asi 1 lembar; | 2. Meneliti berkas permohonan di susuaikan dan bersiapakan ditentukan, mensediakan ke Rojaker za berwenang; | | ○ | | 1 |
| 3. Fotocopy akta kelahiran, akta pernikahan, skbri masina-masina 1 lembar; | 3. Retrosesan akta kematian dan kutipan akta kematian; | | ○ | | 3 |
| 4. Menaisi formulir. | 4. Penandatangan kutipan akta kematian; | | | ○ | 1 |
| | 5. Penyeahan kutipan akta kematian ke ta Remohon. | ○ | | | |
| Jumlah waktu penyelesaian | | | | | 5 |

Gambar 5.3, Papan Tata Laksana Pelayanan Akta Kematian

Sedangkan pengaduan berupa keluhan-keluhan dan saran dari pengguna sudah ada seperti dijelaskan Kepala Dinas bahwa pengaduan tersebut untuk dipelajari untuk mencari jalan keluarnya. Secara garis besar, kualitas layanan ditinjau dari evaluasi pengguna jasa dan persepsi penyedia jasa sudah memenuhi standar minimum pelayanan, tersedia mekanisme konsultasi antara karyawan lini depan dan atasan, serta tersedia sarana perbaikan layanan untuk masa mendatang. Perbaikan lebih ditujukan pada sosialisasi lebih intens tentang biaya pembuatan akta-akta serta waktu yang perlu disediakan pemohon agar tidak terjadi masalah seperti yang ditemui sekarang.

5.2 Analisis Kuantitatif tingkat kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kab. Mojokerto ditinjau dari kesenjangan antara layanan yang diterima dan layanan yang diharapkan masyarakat pengguna

Dalam penelitian ini, telah dilakukan penyebaran 93 kuesioner kepada masyarakat pemohon layanan akta di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto. Penelitian ini telah dilakukan selama bulan Februari 2009.

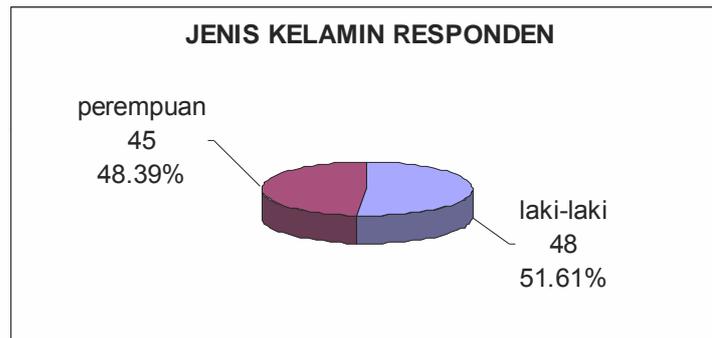
5.2.1 Gambaran Umum Responden

Berdasarkan hasil penelitian dari 93 responden, di dalam penelitian ini gambaran dari responden dapat dibedakan menjadi beberapa karakteristik, yaitu: jenis kelamin, usia, status sipil, pendidikan, pekerjaan, serta alasan urusan kedatangan ke Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil. Untuk mengetahui uraian masing-masing karakteristik tersebut, dapat dilihat dari penjabaran berikut ini.

a. Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden berasal dari kaum Laki-laki sebesar 51,61% (48 orang) dan 48,39% (45 orang) responden adalah kaum perempuan. Hal tersebut dapat dilihat pada Grafik 5.1 di bawah ini.

Grafik 5.1. Jenis Kelamin Responden

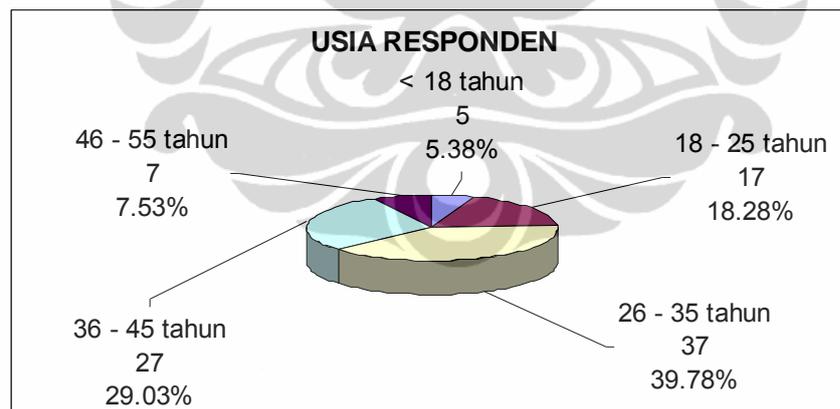


Sumber: Hasil olah data dengan SPSS 10

b. Komposisi Resonden Berdasarkan Usia

Hasil penelitian berdasarkan dari usia responden, seperti terlihat dalam grafik IV.2 jumlah terbesar terdapat pada kelompok usia 26-35 tahun yaitu sebanyak 39,78%, selanjutnya kelompok usia 36-45 th sebanyak 29,03%, kemudian kelompok usia 18-25 sebanyak 18,28%, diikuti kelompok usia 46-55 th sebanyak 7,53%, serta responden yang berusia dibawah 18 th sebanyak 5,38%.

Grafik 5.2. Usia Responden



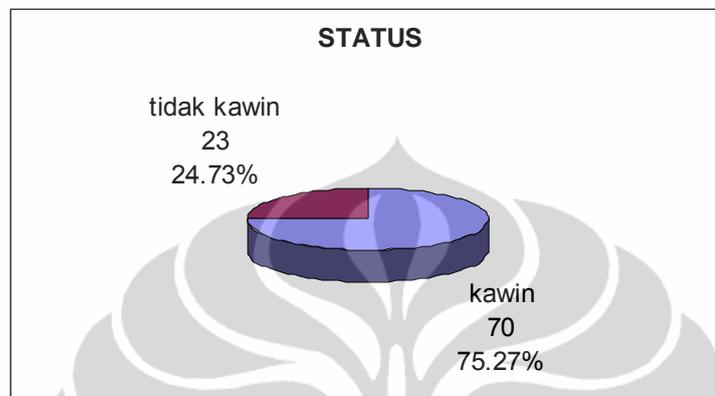
Sumber: Hasil olah data dengan SPSS 10

Hasil yang ditunjukkan seperti pada grafik IV.2 menggambarkan bahwa masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil adalah pelanggan pada kelompok usia yang produktif yang ditunjukkan melalui tiga(3) kelompok usia responden terbanyak yaitu kelompok usia 26-35th sebesar 39,78%, disusul usia 36-45 th sebesar 29,03% dan kelompok usia 18-25 th sebesar 18,28%.

c. Komposisi Responden Berdasarkan Status Sipil

Pada Grafik 5.3 menunjukkan bahwa sebanyak 70 responden (75,27%) berstatus telah menikah, dan sisanya 23 responden (24,73%) berstatus belum atau tidak menikah.

Grafik 5.3. Status Sipil Responden

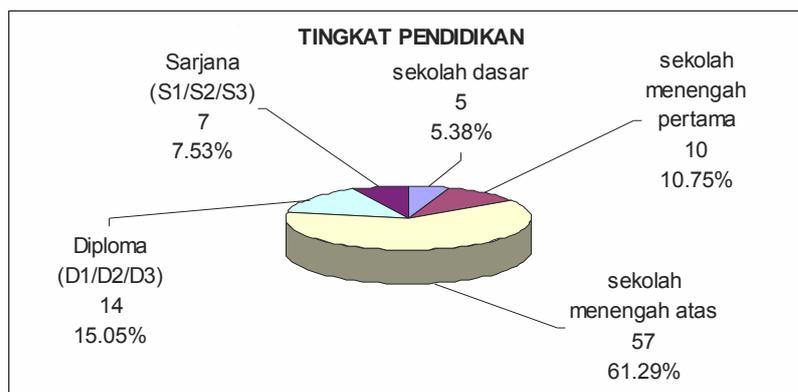


Sumber: Hasil olah data dengan SPSS 10

d. Komposisi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 93 responden, sebanyak 57 orang (61,23%) berpendidikan setingkat SMA, 14 orang (15,05%) berpendidikan Diploma (D1/D2/D3), lalu 10 orang (10,75%) berpendidikan setingkat sekolah menengah pertama (SMP), sebanyak 7 orang (7,53%) berpendidikan Sarjana, serta 5 orang (5,38%) berpendidikan sekolah dasar. Hal tersebut dapat dilihat pada Grafik IV.4

Grafik 5.4. Tingkat Pendidikan

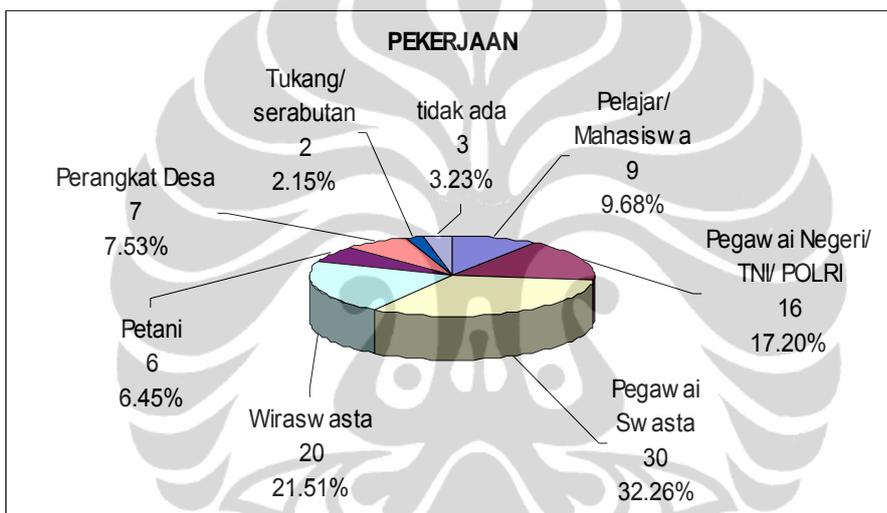


Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 10

e. Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian, dilihat dari pekerjaan responden sebanyak 30 orang (30,26%) bekerja sebagai pegawai swasta, 20 orang (21,51%) bekerja sebagai wiraswastawan, lalu 16 orang (17,20%) bekerja sebagai pegawai negeri/TNI/POLRI, sebanyak 9 orang (9,68%) berstatus pelajar/mahasiswa, sebanyak 7 orang (7,53%) berkerja sebagai perangkat desa, 2 orang(2,15%) bekerja serabutan atau menjadi tukang bangunan, serta 3 orang (3,23%) tidak memiliki pekerjaan.

Grafik 5.5. Pekerjaan

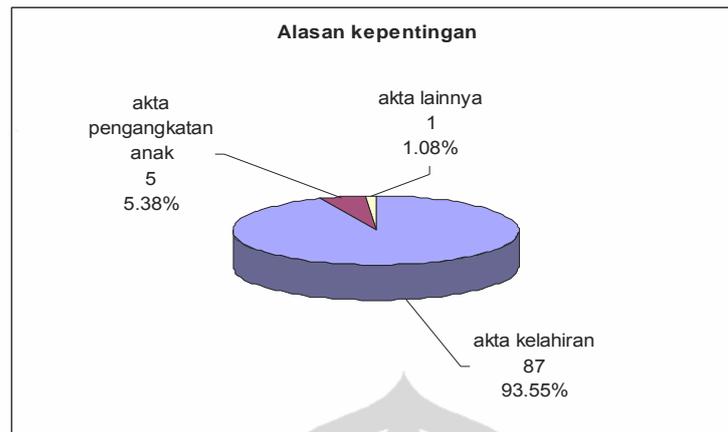


Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 10

f. Komposisi Responden Berdasarkan Urusan Kepentingan

Berdasarkan hasil penelitian, dilihat dari alasan kepentingan responden datang ke Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto sebanyak 87 orang (93,55%) hendak mengurus akta kelahiran, 5 orang (5,38%) mengurus akta pengangkatan anak, dan 1 orang (1,08%) hendak pengurusan akta lain.

Grafik 5.6. Urusan Kepentingan



Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 10

5.2.2 Pengujian Instrumen Penelitian

5.2.2.1 Uji Validitas Instrumen Penelitian

Validitas merupakan ukuran yang mencerminkan tingkat kesahihan suatu instrumen. Instrumen penelitian dapat dikatakan sah atau valid jika memiliki tingkat validitas yang tinggi. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Pearson correlation* atau *Product Moment*. Uji validitas instrumen yang dilakukan dalam penelitian ini diimplementasikan terhadap faktor-faktor serta butir-butir pertanyaan yang terdapat di dalam dimensi atau variabel tersebut. Hasil uji validitas instrumen, baik faktor maupun butir pertanyaan ini secara rinci dapat dilihat pada bagian berikut ini

a. Uji Validitas Faktor

Dari uji validitas terhadap faktor-faktor yang terdapat di dalam instrumen penelitian ini, diperoleh hasil seperti yang disajikan pada Tabel 5.1. berikut ini:

Tabel 5.1. Hasil Uji Validitas Faktor

| No. | Butir-butir Dimensi | Nilai r_{xy} | Keputusan |
|-----|---------------------|----------------|--------------|
| 1 | Tangible | 0,901 | Sangat Valid |
| 2 | Reliability | 0,966 | Sangat Valid |
| 3 | Responsiveness | 0,966 | Sangat Valid |
| 4 | Assurance | 0,975 | Sangat Valid |
| 5 | Empathy | 0,913 | Sangat Valid |

Batas Validitas

$$r_{5\%} = 0,637$$

$$r_{1\%} = 0,765$$

Dari tabel 5.1. di atas menunjukkan bahwa faktor-faktor yang terdapat dalam instrumen penelitian memiliki tingkat validitas yang sangat tinggi. Hal ini terlihat dari nilai r_{xy} di atas $r_{5\%}=0,637$ dan $r_{1\%} = 0,765$. Dengan demikian, berdasarkan uji validitas instrumen ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang membangun kuesioner sangat valid untuk digunakan sebagai instrumen penelitian.

b. Uji Validitas Butir

1) Dimensi *Tangible*

Faktor ini terdiri dari 4 (empat) butir pertanyaan, Uji validitas terhadap butir pertanyaan tersebut dapat dilihat pada Tabel 5.2. berikut ini,

Tabel 5.2.

Hasil Uji Validitas Butir Dimensi *Tangible*

| No. | Butir-butir Dimensi | Nilai r_{xy} | Keputusan |
|-----|---------------------|----------------|--------------|
| 1 | Butir ke 1 | 0,876 | Sangat Valid |
| 2 | Butir ke 2 | 0,939 | Sangat Valid |
| 3 | Butir ke 3 | 0,904 | Sangat Valid |
| 4 | Butir ke 4 | 0,818 | Sangat Valid |

Batas Validitas

$$r_{5\%} = 0,637$$

$$r_{1\%} = 0,765$$

Hasil uji validitas yang disajikan pada tabel IV.2. di atas dapat diindikasikan bahwa secara keseluruhan butir-butir pertanyaan untuk faktor tangible memiliki nilai r_{xy} di atas $r_{5\%}=0,637$. Secara keseluruhan seluruh butir pernyataan valid untuk menjadi instrumen penelitian dan cenderung mengarah sangat valid karena r_{xy} di atas $r_{1\%} = 0,765$.

2). Dimensi *Reliability*

Faktor *reliability* dalam penelitian ini yang terdiri dari 4 butir pertanyaan, dari empat butir pembentuk dimensi *reliable* ini, diperoleh nilai validitas butir seperti yang disajikan pada tabel 4.3. berikut ini:

Tabel 5.3.

Hasil Uji Validitas Butir Dimensi *Reliability*

| No. | Butir-butir Dimensi | Nilai r_{xy} | Keputusan |
|-----|---------------------|----------------|-----------|
| 1 | Butir ke 1 | 0,936 | Valid |
| 2 | Butir ke 2 | 0,937 | Valid |
| 3 | Butir ke 3 | 0,930 | Valid |
| 4 | Butir ke 4 | 0,945 | Valid |

Batas Validitas

$$r_{5\%} = 0,637$$

$$r_{1\%} = 0,765$$

Berdasarkan tabel 5.3. di atas tersebut menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan pada faktor *reliability* memiliki nilai validitas yang valid dimana nilai r_{xy} di atas nilai $r_{5\%} = 0,637$ dan cenderung mengarah sangat valid karena r_{xy} di atas $r_{1\%} = 0,765$. Dapat dinyatakan bahwa semua butir yang dibangun untuk menggambarkan dimensi *reliability* ini sangat valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

3). Dimensi *Responsiveness*

Faktor *responsiveness* ini dibangun melalui 4 butir pertanyaan, dari empat butir pembentuk dimensi *reliable* ini, diperoleh nilai validitas butir seperti yang disajikan pada tabel 5.4. berikut ini:

Tabel 5.4. Hasil Uji Validitas Butir Dimensi *Responsiveness*

| No. | Butir-butir Dimensi | Nilai r_{xy} | Keputusan |
|-----|---------------------|----------------|-----------|
| 1 | Butir ke 1 | 0,968 | Valid |
| 2 | Butir ke 2 | 0,956 | Valid |

| | | | |
|---|------------|-------|-------|
| 3 | Butir ke 3 | 0,965 | Valid |
| 4 | Butir ke 4 | 0,957 | Valid |

Batas Validitas

$$r_{5\%} = 0,637$$

$$r_{1\%} = 0,765$$

Berdasarkan uji validitas butir seperti yang disajikan pada tabel 4.4. tersebut dapat dilihat bahwa secara umum butir-butir pertanyaan yang membangun faktor responsiveness memiliki nilai validitas yang cukup baik yaitu di atas $r_{5\%}=0,637$ dan cenderung mengarah sangat valid karena r_{xy} di atas $r_{1\%}=0,765$. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa butir-butir pernyataan tersebut sangat valid untuk dijadikan instrumen penelitian untuk menggambarkan faktor responsiveness.

4). Dimensi *Assurance*

Faktor Assurance diwakili oleh 4 (empat) butir pertanyaan, dari tiga butir pembentuk *Assurance* ini, diperoleh nilai validitas butir seperti yang disajikan pada tabel 5.5. berikut ini:

Tabel 5.5.

Hasil Uji Validitas Butir Dimensi *Assurance*

| No. | Butir-butir Dimensi | Nilai r_{xy} | Keputusan |
|-----|---------------------|----------------|--------------|
| 1 | Butir ke 1 | 0,960 | Sangat Valid |
| 2 | Butir ke 2 | 0,968 | Sangat Valid |
| 3 | Butir ke 3 | 0,965 | Sangat Valid |
| 4 | Butir ke 4 | 0,968 | Sangat Valid |

Batas Validitas

$$r_{5\%} = 0,637$$

$$r_{1\%} = 0,765$$

Dari tabel 5.5. di atas dapat dilihat bahwa pada seluruh butir yang diuji memiliki nilai r_{xy} di atas $r_{5\%}=0,637$ dan cenderung mengarah sangat valid karena

r_{xy} di atas $r_{1\%} = 0,765$. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan dinyatakan sangat valid dan dapat digunakan untuk dijadikan instrumen penelitian dalam melihat kondisi faktor *Assurance*.

5). Dimensi *Empathy*

Faktor *empathy* ini memiliki 3 (tiga) butir pertanyaan, dari tiga butir pembentuk dimensi *empathy* ini, diperoleh nilai validitas butir seperti yang disajikan pada tabel 5.6 berikut ini:

Tabel 5.6.
Hasil Uji Validitas Butir Dimensi *Empathy*

| No. | Butir-butir Dimensi | Nilai r_{xy} | Keputusan |
|-----|---------------------|----------------|--------------|
| 1 | Butir ke 1 | 0,884 | Sangat Valid |
| 2 | Butir ke 2 | 0,933 | Sangat Valid |
| 3 | Butir ke 3 | 0,931 | Sangat Valid |

Batas Validitas

$r_{5\%} = 0,637$

$r_{1\%} = 0,765$

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap butir-butir faktor *empathy* seperti yang ditunjukkan pada tabel 5.6 di atas mengindikasikan bahwa secara keseluruhan butir-butir pernyataan menunjukkan hasil yang valid. Hal ini dilihat dari nilai r_{xy} yang umumnya berada di atas $r_{5\%} = 0,637$ dan cenderung mengarah sangat valid karena r_{xy} di atas $r_{1\%} = 0,765$. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa butir-butir pernyataan ini sangat valid untuk dijadikan instrumen penelitian untuk menggambarkan kondisi dimensi *empathy*.

5.2.2.2 Pengujian Keandalan Pengukuran (*Reliabilitas*)

Selain uji validitas, instrumen yang digunakan sebagai alat untuk mengumpulkan data responden juga harus memiliki keandalan yang baik. Hasil

uji reliabilitas instrumen dari faktor-faktor yang dianalisis dapat dilihat secara keseluruhan pada tabel 5.7. berikut ini,

Tabel 5.7.
Uji Reliabilitas Instrumen

| No. | Reliabilitas | Nilai r |
|-----------------------------|-----------------------|---------|
| 1. | Faktor Tangible | 0,9067 |
| 2. | Faktor Reliabilitas | 0,9527 |
| 3. | Faktor Responsiveness | 0,9726 |
| 4. | Faktor Assurance | 0,9750 |
| 5. | Faktor Empathy | 0,8979 |
| R > 0.5 dinyatakan reliable | | |

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang disajikan pada tabel 5.7. di atas menunjukkan keseluruhan faktor yang digunakan dalam instrumen pernyataan bersifat reliabel.

5.3 Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan dengan Perbandingan Persepsi dan Harapan Warga Kabupaten Mojokerto

Untuk mendapatkan gambaran yang pasti tentang kualitas pelayanan yang telah diberikan, telah dilakukan penelitian terhadap stakeholder/pelanggan yang selama ini mendapatkan pelayanan dari Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto yang selanjutnya disebut responden. Seluruh responden diminta menjawab kuesioner yang berisi tentang persepsi pelanggan dan harapannya terhadap Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto.

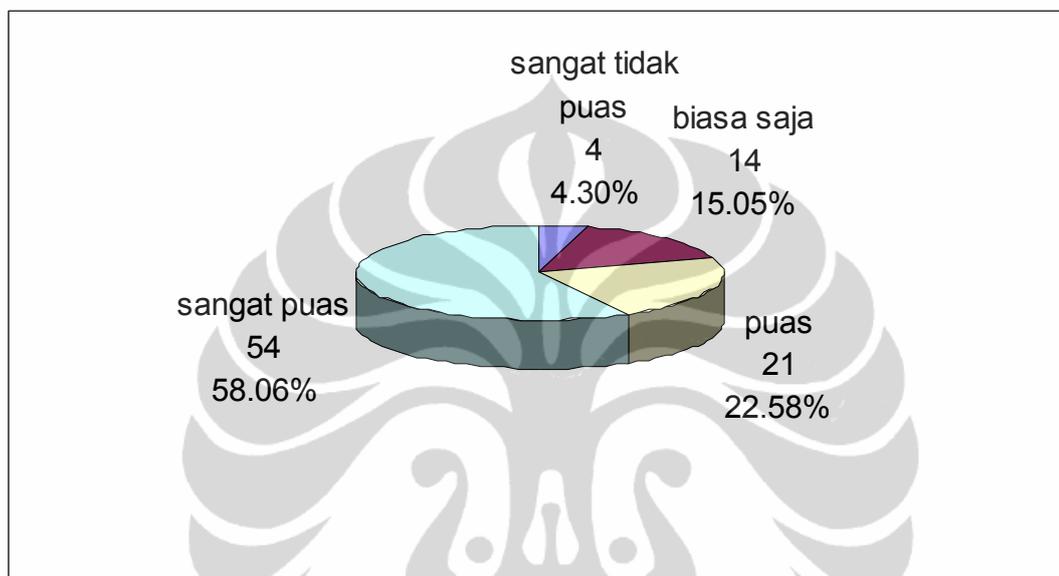
5.3.1 Analisis Persepsi Kualitas Layanan yang dirasakan

a. Persepsi Pelayanan terhadap Dimensi *Tangible*

Petugas yang berhadapan atau berinteraksi langsung dengan penerima layanan akan memberikan kesan pertama pelanggan terhadap pelayanan yang

diberikan. Ketersediaan perlengkapan pelayanan secara komputerisasi mencerminkan sistem kerja yang rapih dan terarah, serta kecepatan dan keakuratan secara tidak langsung meningkatkan kepercayaan penerima layanan terhadap pelayanan yang akan diberikan.

Grafik 5.7. Perlengkapan pelayanan Komputerisasi



Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 10

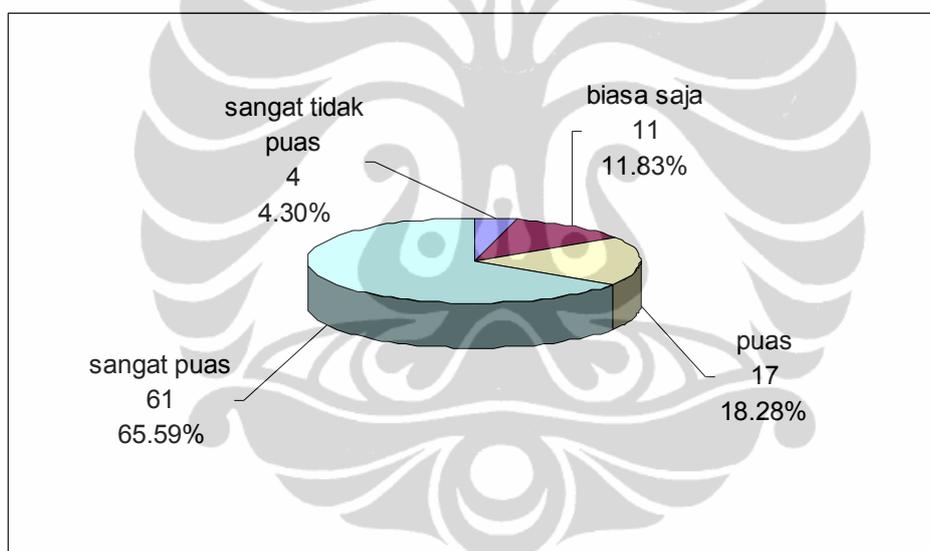
Dari grafik 5.7 diatas terlihat bahwa responden merasa sangat puas atas perlengkapan pelayanan secara komputerisasi sebanyak 54 orang (58,06%), sebanyak 21 orang (22,58%) merasa puas, 14 orang (15,05%) menilai perlengkapan computer yang dipakai biasa saja dan sisanya 4 orang (4,30%) merasa sangat tidak puas dengan ketersediaan pelayanan secara komputerisasi.

Pada bagian pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto sudah dilengkapi dengan peralatan komputer. Data pemohon layanan langsung dimasukkan ke dalam database komputer. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan kepada pelanggan.

Faktor lain yang mempengaruhi kesan pelanggan adalah ketersediaan sarana informasi untuk pemohon jasa layanan akta yang memadai. Pada grafik 5.8

dapat terlihat bahwa responden yang berpendapat sangat puas sebanyak 61 orang (65,59%), 17 orang (18,28%) berpendapat puas, 11 orang (11,83%) berpendapat biasa saja, dan 4 orang responden (4,30%) yang merasa sangat tidak puas. Lebih dari setengah responden sangat puas dengan sarana informasi pada bagian Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto dikarenakan mudahnya pengguna layanan untuk mendapatkan informasi. Di lini depan disediakan brosur-brosur produk layanan dan informasi tentang prosedur layanan, Tidak hanya brosur, pada dinding dipasang papan yang menunjukkan prosedur layanan secara sederhana dan mudah dibaca.

Grafik 5.8. Sarana informasi untuk pemohon jasa layanan akta

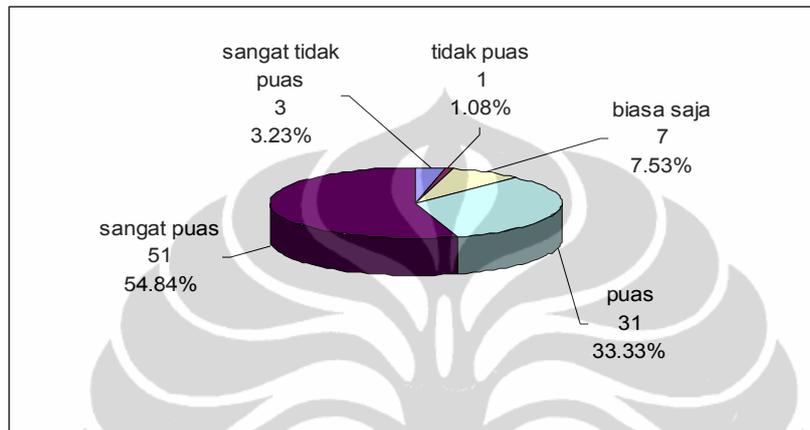


Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 10

Kebersihan dan kerapian ruang tunggu layanan juga sangat penting dalam mencerminkan suasana kerja yang nyaman sehingga dapat menimbulkan kesan yang baik bagi penerima layanan. Pada grafik 4.9 tentang persepsi responden terhadap kebersihan dan kerapian ruang tunggu layanan masih terdapat 3 orang (3,23%) yang merasa sangat tidak puas, 1 orang (1,08%) merasa tidak puas dan 7 orang (7,53%) yang biasa saja, tetapi sebagian besar responden sebanyak 51 orang (54,84%) merasa sangat puas dan 31 orang (33,33%) merasa puas.

Kebersihan dan kerapihan ruangan adalah hal yang pertama dilihat dan dirasakan oleh pemohon layanan. Dari hasil olah data persepsi pelanggan dapat dilihat bahwa lebih dari setengah responden sangat puas dengan keadaan ruang tunggu lini depan ruangan pelayanan.

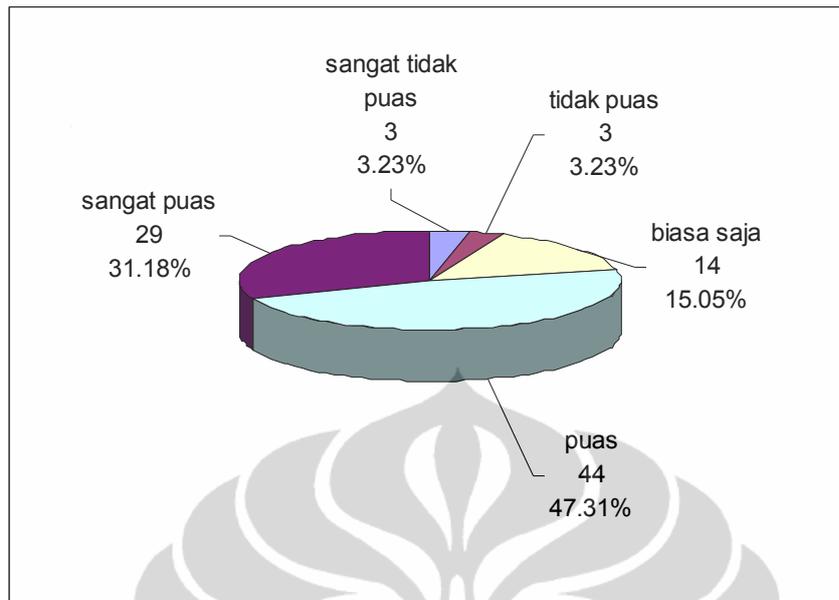
Grafik 5.9 Persepsi responden terhadap kebersihan dan kerapihan ruang tunggu layanan



Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 10

Ketersediaan fasilitas umum yang memadai seperti parkir maupun toilet juga merupakan hal yang diperlukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian, juga ditemukan sebesar 29 orang (31,18%) merasa sangat puas, 44 orang (47,31%) merasa puas, 14 orang (15,05%) merasa biasa saja, 3 orang (3,23%) merasa tidak puas, dan 3 orang (3,23%) merasa sangat tidak puas. Fasilitas umum seperti parkir dan toilet mendukung terwujudnya kenyamanan pemohon layanan dalam mengurus permohonan layanan akta. Jika dibandingkan dengan hasil olah data dimensi *tangibles* untuk sarana informasi, sarana komputerisasi, dan kebersihan ruang tunggu, jumlah responden yang merasa sangat puas untuk ketersediaan fasilitas umum tidak mencapai lebih dari setengah, atau dengan kata lain kepuasan terhadap poin fasilitas umum penunjang yang dirasakan oleh pengguna layanan lebih rendah dibanding poin *tangibles* yang lain. Hal ini dikarenakan belum tersedianya fasilitas penunjang seperti mushola, toilet, dan lahan parkir yang memadai. Hal tersebut dapat dilihat pada grafik berikut ini.

Grafik 5.10. Persepsi responden tentang ketersediaan Fasilitas Umum



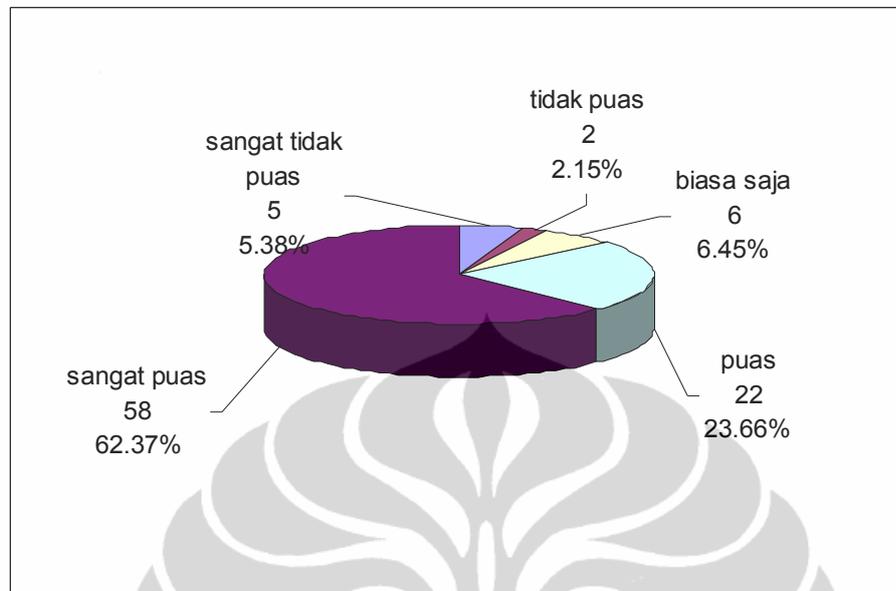
Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 10

b. Analisis Persepsi Pelayanan terhadap Dimensi *Reliability*

Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan juga ditentukan oleh dimensi *reliability*, yaitu dimensi yang mengukur keandalan dari suatu perusahaan/ instansi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Pada praktiknya dalam pelayanan dimensi *reability* ditunjukkan dengan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.

Hasil penelitian Handi Irawan (2002:61) sekitar 60 % dari keluhan konsumen berasal dari ketidakpuasan terhadap perusahaan yang berhubungan dengan dimensi *reliability*. Konsumen mengharapkan perusahaan menjalankan prosedur yang cepat dan tepat. Berikut adalah grafik pelayanan yang diterima responden terhadap prosedur penerimaan dokumen.

Grafik 5.11 Persepsi responden terhadap prosedur penerimaan dokumen yang cepat dan tepat



Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 10

Grafik 5.11. menggambarkan data responden yang berpendapat sangat puas 58 orang (62,37%), berpendapat puas sebesar 22 orang (23,66%), merasa biasa saja sebanyak 6 orang (6,45%), 2 orang (2,15%) berpendapat tidak puas, dan yang merasa sangat tidak puas sebanyak 5 orang (5,38%) .

Prosedur penerimaan dokumen di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dilakukan oleh petugas di lini depan. Terdapat beberapa loket untuk memudahkan mengelompokkan kepentingan pemohon layanan sehingga petugas lini depan lebih cepat melayani pemohon. Ada empat loket yang disediakan untuk mempermudah kerja layanan yaitu:

1. Loket I: pembelian blanko formulir
2. Loket II: pemeriksaan berkas
3. Loket III: penyerahan berkas dan pembayaran retribusi
4. Loket IV: pengambilan kutipan akta

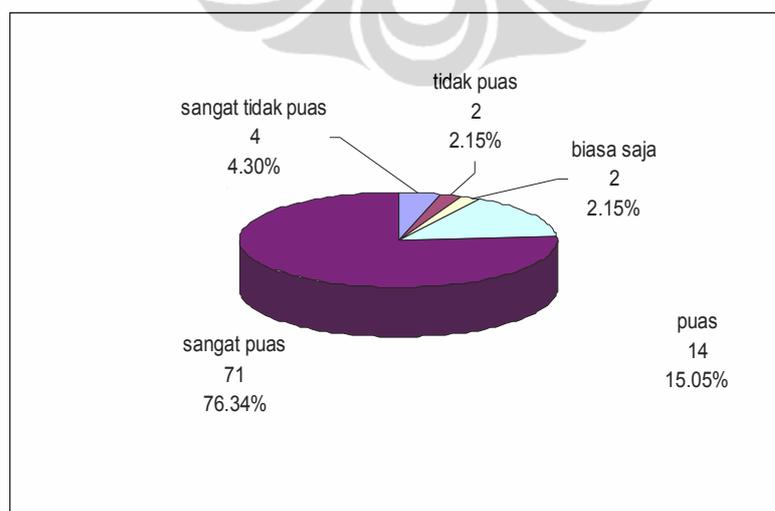
Berikut adalah gambar suasana salah satu loket di lini depan dinas kependudukan dan catatan sipil pemda Kabupaten Mojokerto.



Gambar 5.4, Prosedur penerimaan dokumen

Faktor lain yang mendukung keandalan perusahaan/ instansi dalam memberikan pelayanan adalah kemampuan penyelesaian layanan tepat waktu. Dari data pada grafik 5.12 terlihat responden yang berpendapat sangat puas sebanyak 71 orang (76,34%), 14 orang (15,05%) berpendapat puas, 2 orang (2,15%) berpendapat biasa saja, 2 orang (2,15%) menyatakan tidak puas dan 4 orang (4,30%) menyatakan sangat tidak puas.

Grafik 5.12. Persepsi responden terhadap Kemampuan petugas menyelesaikan layanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan



Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 10

Waktu yang dibutuhkan untuk pengurusan akta adalah 5 sampai 14 hari kerja tergantung dari jenis layanan yang dimohonkan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto memberlakukan waktu pengurusan tersebut berdasarkan Keputusan Bupati dan disosialisasikan melalui brosur dan papan pemberitahuan di loket lini depan. Berikut adalah gambar papan pemberitahuan mengenai tata laksana dan waktu pengurusan akta.

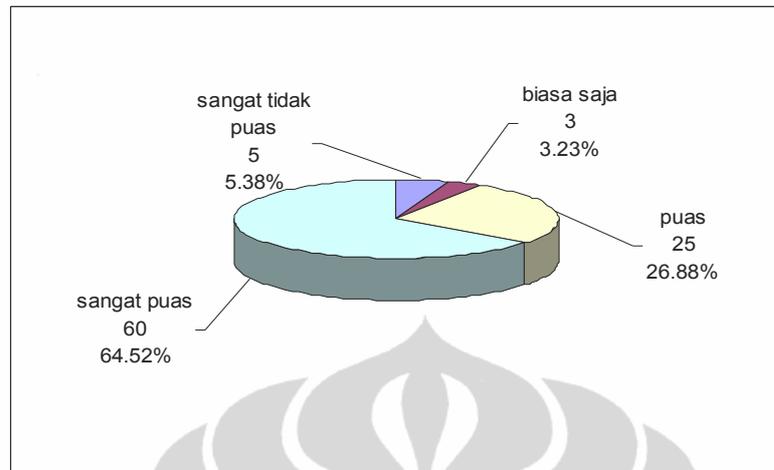
| SAPAT - SAPAT Pembobohan Pelayanan akta kelahiran | Tata Laksana dan Tahapan Proses | | | | | Jumlah Waktu (hari) |
|---|--|---------|----------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------|
| | Uraian Kegiatan | Pemohon | Instansi Net. KCS | Pada Pusat Net. KCS | Jumlah Waktu (hari) | |
| 1. Surat Keterangan Kelahiran dari Desa/kecamatan 1 lembar; | 1. Menanyakan permohonan keput. ra Kantor KCS, dan diberikan persyaratan sesuai ketentuan dan membatasi waktu; | ○ | | | 1 | |
| 2. Fotocopy KTP/pendaftaran KK, srt. nikah atau tua 1 lembar; | 2. Meneliti berkas permohonan diserahkan dan dipersiapkan menandatangani surat pernyataan berumur 20 thn keatas; | | ○ | | 3 | |
| 3. Meneliti form yg diserahkan apakah sesuai 2 org srt. berumur 20 thn keatas; | 3. Pemrosesan akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran; | | ○ | | 1 | |
| 4. Bagi pemohon WNI keturunan WNA harus disertai fotocopy srt. ganti nama kewarganegaraan RI (SKBRI) srt. ganti nama srt. kelahiran, paspor masih masih 1 lembar. | 4. Penyerahan kutipan akta kelahiran ke pemohon. | ○ | | | 5 | |
| Jumlah Waktu Penyelesaian | | | | | | 5 |

Gambar 5.5, Tata laksana pengurusan akta kelahiran

Sebagai pendukung pelayanan yang baik, petugas dituntut pula untuk dapat memberikan bantuan kepada pelanggan dalam mengatasi kesulitan. Pada Grafik 5.13 terlihat hasil yang didapat dari responden terhadap Keandalan petugas pelayanan dalam memberikan bantuan dalam mengatasi kesulitan penerima layanan adalah sebanyak 60 orang (64,52%) berpendapat sangat puas, 25 orang (26,88%) berpendapat puas, 3 orang (3,23%) berpendapat biasa saja, dan 5 orang (5,38%) berpendapat sangat tidak puas.

Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto menerapkan 3 (tiga) S, yaitu Senyum, Sapa, Salam. Petugas lini depan bagian pelayanan dibiasakan untuk sigap dalam memberikan bantuan kepada pemohon layanan akta yang mengalami kesulitan.

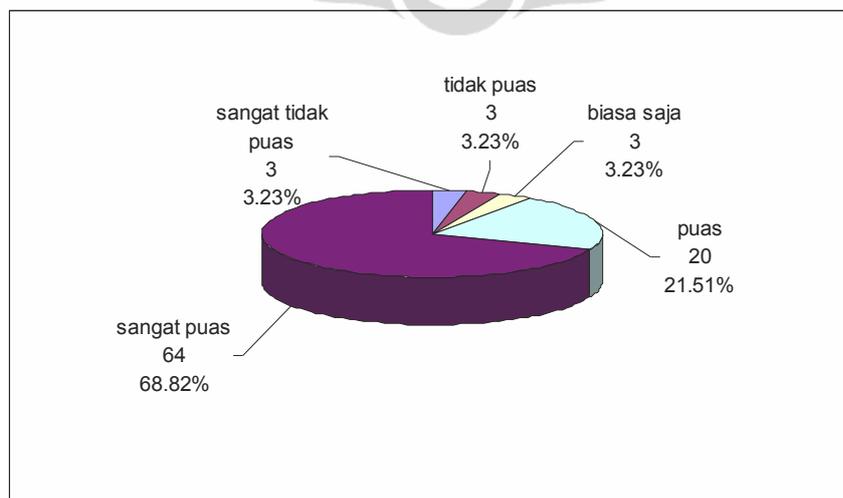
Grafik 5.13. Persepsi responden terhadap bantuan petugas dalam mengatasi kesulitan penerima layanan



Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 10

Dimensi *Reliability* lain yang tak kalah pentingnya adalah pelayanan yang teliti dan sesuai dengan prosedur. Berdasarkan hasil penelitian yang didapat, sebanyak 64 responden (68,82%) berpendapat sangat puas, 20 responden (21,51%) menilai puas, 3 responden (3,23%) berpendapat biasa saja, 3 responden (3,23%) berpendapat tidak puas, dan 3 responden (3,23%) berpendapat sangat tidak puas. Hasil tersebut dapat dilihat pada Grafik 5.14 di bawah ini.

Grafik 5.14. Persepsi responden terhadap pelayanan yang teliti dan sesuai dengan prosedur



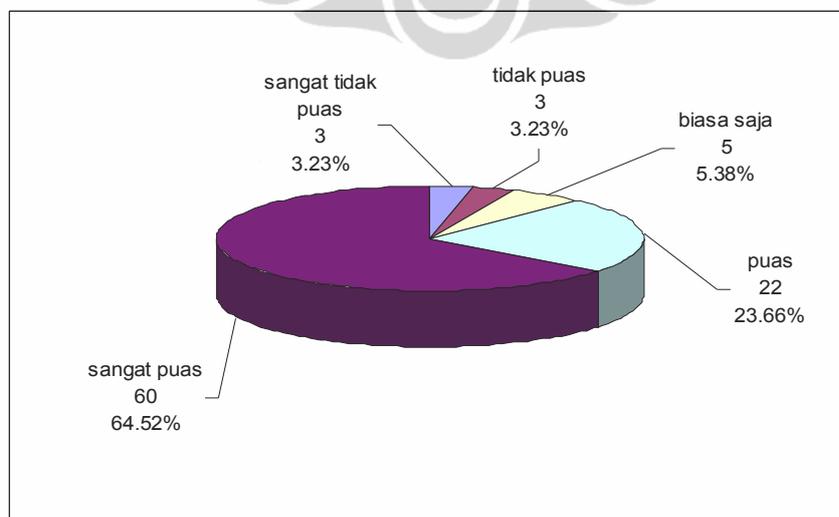
Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 10

c. Persepsi Pelayanan terhadap Dimensi *Responsiveness*

Dalam pelayanan diperlukan suatu kemampuan untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan, suatu masalah yang diantisipasi dengan baik dan cepat dapat memberi kesan yang baik pada pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai indikator kecepatan respon petugas pelayanan dalam menangani keluhan, sebanyak 60 orang (64,52%) merasa sangat puas, 22 orang (23,66%) menyatakan puas, 5 orang (5,38%) merasa biasa saja, 3 orang (3,23%) menyatakan tidak puas, dan 3 orang (3,23%) menyatakan sangat tidak puas. Di lini depan bagian pelayanan telah dibagi dalam empat loket pengurusan layanan, hal ini menyebabkan petugas dapat lebih cepat dalam memberikan respon terhadap keluhan pengguna layanan sesuai dengan kepentingan yang ditangani masing-masing loket. Tidak hanya pembagian tugas dalam loket, pada lini depan juga menyediakan kotak pengaduan yang siap menampung keluhan pemohon layanan. Pendapat responden tentang hal ini dapat dilihat pada grafik 5.15 berikut ini.

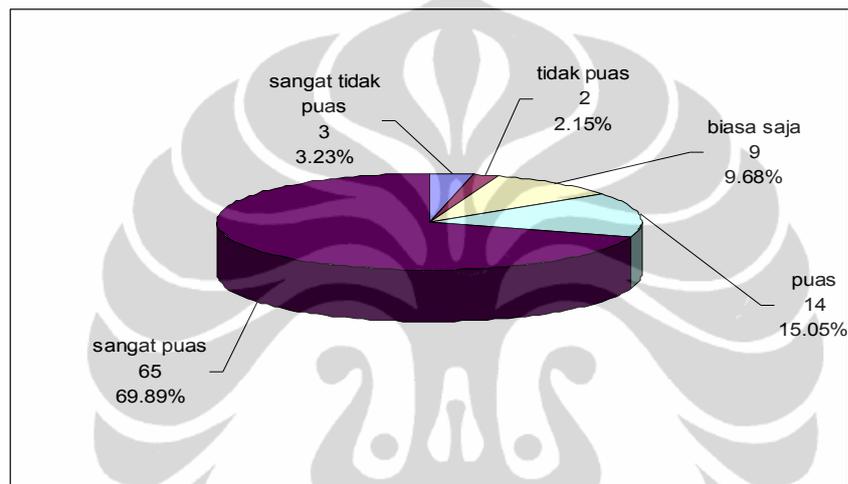
Grafik 5.15. Persepsi responden terhadap kecepatan respon petugas pelayanan dalam menangani keluhan



Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 10

Selanjutnya, pada indikator tanggapan terhadap pemohon dalam memberikan pelayanan diketahui sebanyak 65 orang (69,89%) merasa sangat puas, 14 orang (15,05%) menyatakan puas, 9 orang (9,68%) berpendapat biasa saja, 2 orang (2,15%) menyatakan tidak puas, dan 3 orang (3,23%) menyatakan sangat tidak puas. Hasil tersebut dapat dilihat pada grafik 5.16 berikut

Grafik 5.16 Persepsi responden terhadap tanggapan dalam memberikan layanan terhadap pemohon

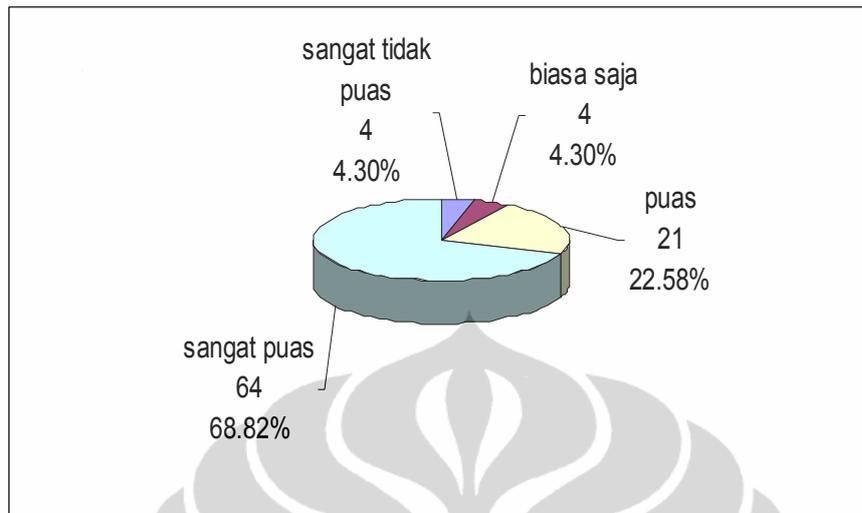


Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 10

Pada indikator pemberian informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh penerima layanan, diketahui dari 93 reponden sebanyak 64 orang (68,82%) sangat puas, 21 orang (22,58%) menjawab puas, 4 orang (4,30%) menjawab biasa saja, dan 4 orang (4,30%) menjawab sangat tidak puas.

Petugas lini depan adalah ujung tombak bagian pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto untuk memberikan informasi kepada pengguna layanan. Petugas lini depan dibekali pengetahuan yang cukup tentang tata laksana dan prosedur layanan sehingga dengan jelas memberikan informasi kepada pemohon layanan. Tidak hanya informasi berupa penjelasan dari lini depan, tersedianya brosur dan papan pemberitahuan juga memberikan kemudahan pengguna layanan untuk mendapatkan informasi tentang prosedur layanan.

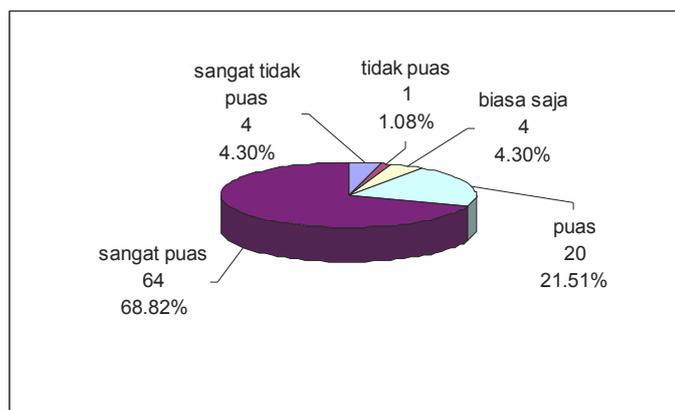
Grafik 5.17. Persepsi responden terhadap pemberian informasi yang jelas dan mudah dimengerti



Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 10

Sebagai instansi pelayanan publik Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto juga harus memberikan keleluasaan masyarakat untuk mendapatkan informasi. Berdasarkan hasil penelitian terhadap 93 responden, ditemukan sebanyak 64 orang (68,82%) menyatakan sangat puas, 20 orang (21,51%) berpendapat puas, 4 orang (4,30%) menyatakan biasa saja, 1 orang (1,08%) berpendapat tidak puas, dan 4 orang (4,30%) menyatakan sangat tidak puas.

Grafik 5.18. Persepsi responden terhadap kemudahan penerima layanan dalam mendapatkan informasi



Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 10

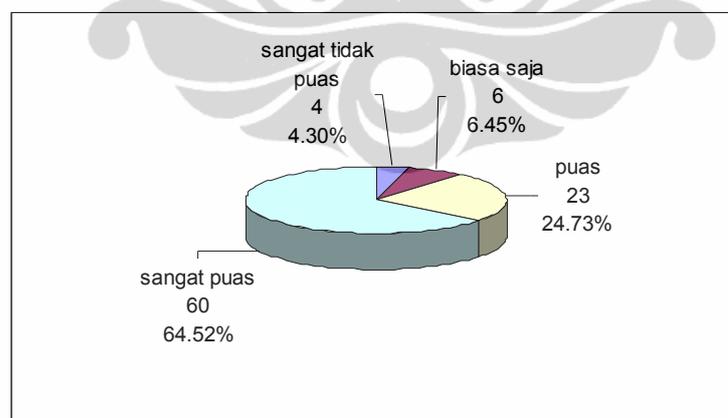
d. Persepsi Pelayanan terhadap Dimensi *Assurance*

Dimensi *Assurance* merupakan kemampuan dan perilaku petugas *front liner* dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan mempunyai peranan penting. Pengetahuan yang dimiliki oleh petugas cukup penting untuk dapat menjelaskan kepada penerima layanan segala informasi yang berkaitan dengan instansi yang berwenang. Dimensi *assurance* meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.

Dari grafik 5.19 terlihat sebanyak 60 orang (64,52%) menyatakan sangat puas, 23 orang (24,73%) menyatakan puas, 6 orang (6,45%) berpendapat biasa saja, dan 4 orang (4,30%) menyatakan sangat tidak puas.

Petugas lini depan dibekali pengetahuan yang cukup tentang prosedur dan tata laksana pelayanan akta yang termuat dalam Surat Keputusan Bupati No 10 Tahun 2006 sehingga dapat menjelaskan serta memberikan informasi kepada pemohon layanan.

Grafik 5.19 Persepsi responden terhadap pengetahuan petugas untuk dapat menjelaskan informasi

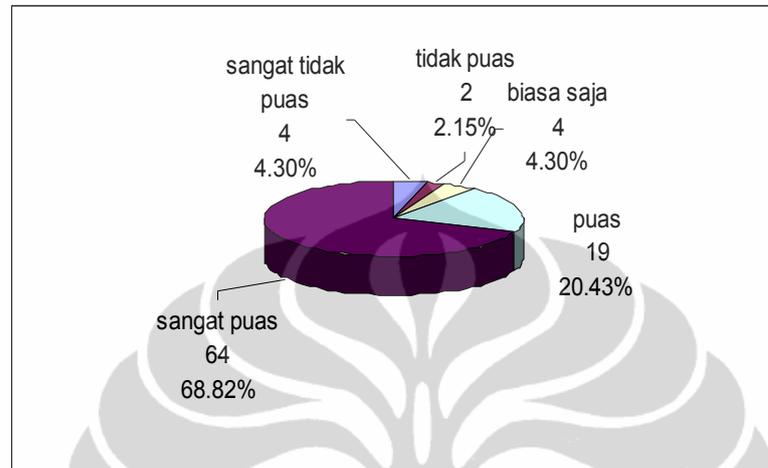


Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 10

Keramahan merupakan salah satu aspek kualitas pelayanan yang mencerminkan citra diri dari si pemberi layanan serta memberikan kesan yang baik. Dari hasil pengolahan data ditemukan sebanyak 64 orang (68,82%)

berpendapat sangat puas, 19 orang (20,43%) berpendapat puas, 4 orang (4,30%) berpendapat biasa saja, 2 orang (2,15%) berpendapat tidak puas, dan 4 orang berpendapat sangat tidak puas.

Grafik 5.20. Persepsi responden terhadap pelayanan yang sopan dan ramah



Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 10

Hal ini dikuatkan dengan aturan yang diterapkan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto yaitu pemberlakuan 3 (tiga) S yang merupakan singkatan dari Senyum, Sapa, dan Salam. Berikut adalah gambar yang mewakili jargon 3 (tiga) S tersebut.

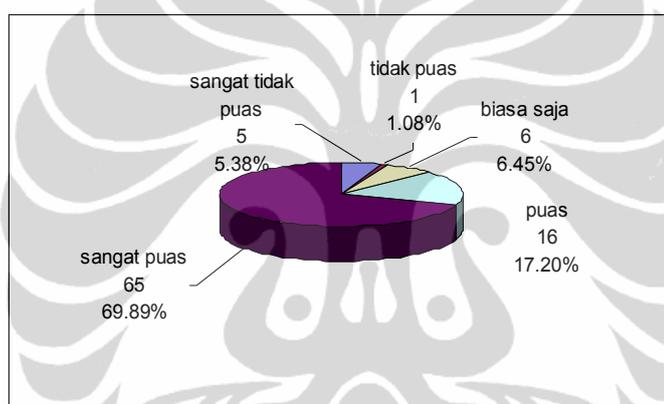


Gambar 5.5, Senyum, Sapa, dan Salam

Pelayanan yang cepat dan tepat waktu merupakan salah satu cermin sistem kerja yang efektif dan efisien. Sistem kerja yang efektif dan efisien akan

menaikkan benefit bagi penyedia layanan baik dalam jangka pendek maupun panjang. Sistem kerja yang sudah didukung dengan perangkat komputerisasi dan pembagian loket berdasarkan kepentingan pemohon layanan memudahkan petugas lini depan bagian pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto untuk cepat melayani pemohon. Berdasarkan Grafik 5.21 terlihat sebanyak 65 responden (69,89%) merasa sangat puas, 16 responden (17,20%) menyatakan puas, 6 orang (6,45%) menjawab biasa saja (6,45%), 1 orang (1,08%) berpendapat tidak puas, dan 5 orang (5,38%) menyatakan sangat tidak puas.

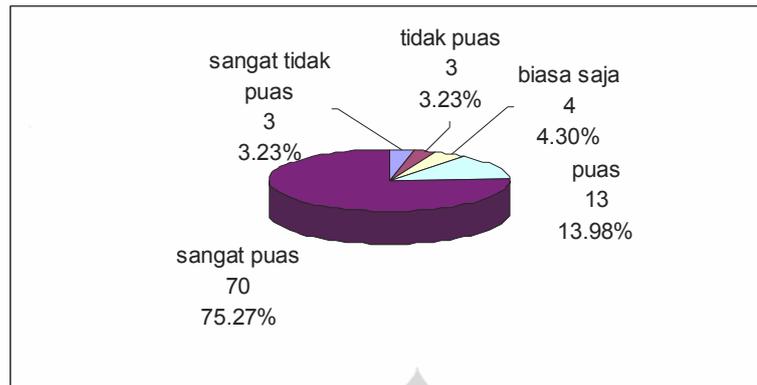
Grafik 5.21. Persepsi responden terhadap pelayanan yang cepat dan tepat



Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 10

Indikator penilaian selanjutnya dalam dimensi Assurance adalah kesesuaian biaya pelayanan dengan aturan yang berlaku. Dalam hal kesesuaian biaya, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto mengacu pada aturan yang termuat dalam SK Bupati Nomor 16 Tahun 2001. Informasi mengenai biaya retribusi ini dipasang di papan pemberitahuan yang dapat dilihat oleh pemohon layanan ketika memasuki ruangan lini depan bagian pelayanan. Hasil penelitian terhadap poin biaya ini dapat dilihat dari grafik 5.22 terlihat sebanyak 70 orang (75,27%) menjawab sangat puas, 13 orang (13,98%) menyatakan puas, 4 orang (4,30) menjawab biasa saja, 3 orang (3,23%) berpendapat tidak puas, dan 3 orang (3,23%) menyatakan sangat tidak puas.

Grafik 5.22. Persepsi responden terhadap Kepastian Biaya Pelayanan

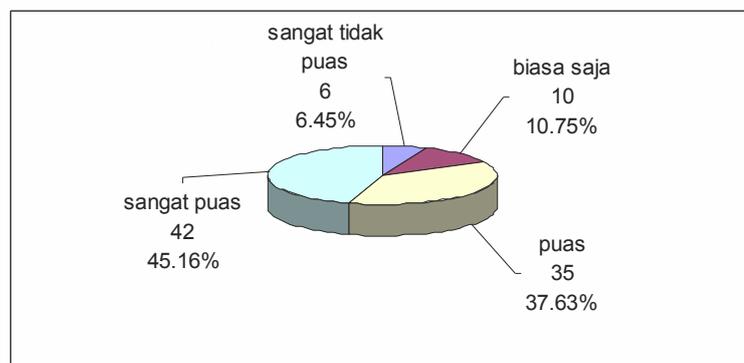


Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 10

e. Persepsi Pelayanan terhadap Dimensi *Empathy*

Perhatian khusus terhadap penerima layanan merupakan salah satu faktor keberhasilan dalam membangun pencitraan suatu perusahaan atau organisasi terhadap para *customer*. Konsep pemasaran yang klasik konsumen adalah raja memang harus selalu dijaga oleh setiap perusahaan atau instansi apalagi Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil yang bergerak dibidang pelayanan publik. Komunikasi yang baik terhadap pelanggan akan menciptakan loyalitas yang tinggi. Dimensi *empathy* meliputi sikap kontak petugas maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

Grafik 5.23. Persepsi responden terhadap perhatian mengenai keluhan penerima layanan

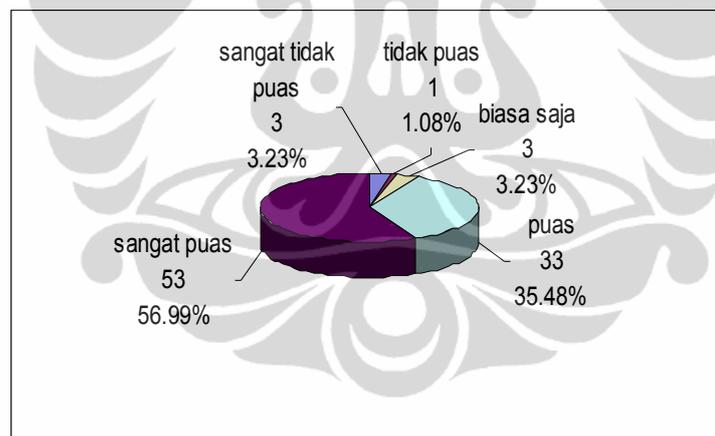


Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 10

Berdasarkan Grafik 5.23 di atas mengenai perhatian khusus terhadap keluhan pelanggan, ditemukan sebanyak 42 orang (45,16%) menjawab sangat puas, 35 orang (37,63%) lainnya berpendapat puas, 10 orang (10,75%) menyatakan biasa saja dan 6 orang (6,45%) menjawab sangat tidak puas.

Sementara itu mengenai kesediaan petugas dalam memberikan waktu kepada pemohon layanan dalam mengatasi kesulitan terlihat sebanyak 53 orang (56,99%) menyatakan sangat puas, 33 orang (35,48%) menjawab puas, 3 orang (3,23%) menyatakan biasa saja, 1 orang (1,08%) menjawab tidak puas, dan 3 orang (3,23%) berpendapat sangat tidak puas. Hal tersebut dapat dilihat pada grafik 5.24 berikut di bawah ini.

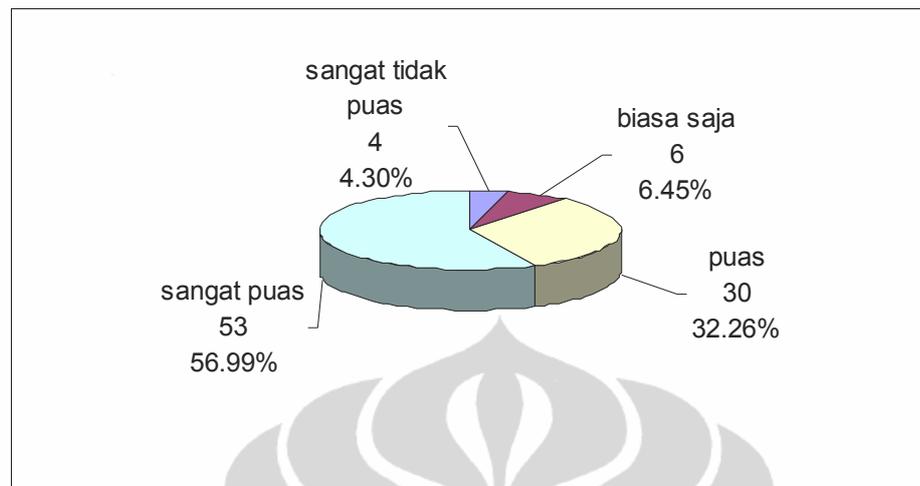
Grafik 5.24. Persepsi responden terhadap kesediaan petugas dalam memberikan waktu kepada pemohon layanan dalam mengatasi kesulitan



Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 10

Indikator terakhir yang mewakili dalam dimensi empathy ini adalah kepedulian petugas terhadap kebutuhan pemohon layanan akta. Pemohon yang merasa dipedulikan akan bersikap positif pula sebaliknya terhadap pemberi layanan yang akan meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri. Hasil penelitian atas indikator mengenai terlihat bahwa sebanyak 53 orang (56,99%) menyatakan sangat puas, 30 orang (32,26%) menjawab puas, 6 orang (6,45%) menyatakan biasa saja, dan 4 orang (4,30%) berpendapat sangat tidak puas.

Grafik 5.25. Persepsi responden terhadap kepedulian petugas terhadap kebutuhan pemohon layanan akta



Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 10

5.4 Analisis tabel silang antara jenis pekerjaan responden dengan indikator penelitian pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto

Analisis tabel silang ini dilakukan untuk melihat frekuensi jawaban responden berdasarkan kelompok pekerjaan responden. Analisis dilakukan terhadap masing-masing indikator pada setiap dimensi penelitian.

1) Dimensi Tangible

1. Indikator Perlengkapan Pelayanan Komputerisasi

Hasil tabel silang antara indikator Perlengkapan Pelayanan Komputerisasi dapat dilihat pada tabel berikut di bawah ini.

Tabel 5.8 Tabel silang antara pekerjaan dengan Perlengkapan Komputerisasi

pekerjaan * TGBL1 Crosstabulation

| | | TGBL1 | | | | Total | |
|-----------|----------------------------|-------------------|------------|-------|-------------|-------|--------|
| | | sangat tidak puas | biasa saja | puas | sangat puas | | |
| pekerjaan | Pelajar/ Mahasiswa | Count | | 5 | | 4 | 9 |
| | | % of Total | | 5.4% | | 4.3% | 9.7% |
| | Pegawai Negeri/ TNI/ POLRI | Count | | 1 | 5 | 10 | 16 |
| | | % of Total | | 1.1% | 5.4% | 10.8% | 17.2% |
| | Pegawai Swasta | Count | 1 | 3 | 7 | 19 | 30 |
| | | % of Total | 1.1% | 3.2% | 7.5% | 20.4% | 32.3% |
| | Wiraswasta | Count | | 1 | 7 | 12 | 20 |
| | | % of Total | | 1.1% | 7.5% | 12.9% | 21.5% |
| | Petani | Count | | | 1 | 5 | 6 |
| | | % of Total | | | 1.1% | 5.4% | 6.5% |
| | Perangkat Desa | Count | | 3 | 1 | 3 | 7 |
| | | % of Total | | 3.2% | 1.1% | 3.2% | 7.5% |
| | Tukang/ serabutan | Count | 2 | | | | 2 |
| | | % of Total | 2.2% | | | | 2.2% |
| | tidak ada | Count | 1 | 1 | | 1 | 3 |
| | | % of Total | 1.1% | 1.1% | | 1.1% | 3.2% |
| Total | | Count | 4 | 14 | 21 | 54 | 93 |
| | | % of Total | 4.3% | 15.1% | 22.6% | 58.1% | 100.0% |

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS

Berdasarkan tabel diatas diketahui dari responden pelajar/mahasiswa sebanyak 5,4% responden menyatakan biasa saja dan 4,3% responden menyatakan sangat puas. Sedangkan menurut responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri/ TNI/ POLRI sebanyak 1,1% responden menyatakan biasa saja, 5,4% responden menyatakan puas dan 10,8% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 1,1% responden menyatakan sangat tidak puas, 3,2% responden menyatakan biasa saja, 7,5% responden menyatakan puas, dan 20,4% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 1,1% responden menyatakan biasa saja, 7,5% responden menyatakan puas, dan 12,9% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai petani sebanyak 1,1% responden menyatakan puas dan 5,4% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai perangkat desa sebanyak 3,2% responden menyatakan biasa, 1,1% responden menyatakan puas, dan 3,2% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja serabutan/tukang sebanyak 2,2% responden menyatakan sangat tidak puas. Menurut kelompok responden yang tidak memiliki pekerjaan sebanyak masing-masing 1,1% menyatakan sangat tidak puas, biasa saja, dan sangat puas.

2. Indikator Sarana Informasi

Hasil tabel silang antara indikator sarana informasi dapat dilihat pada tabel berikut di bawah ini.

Tabel 5.9 Tabel silang antara pekerjaan dengan sarana informasi

pekerjaan * TGBL2 Crosstabulation

| | | | TGBL2 | | | | Total |
|-----------|----------------------------|------------|-------------------|------------|-------|-------------|--------|
| | | | sangat tidak puas | biasa saja | puas | sangat puas | |
| pekerjaan | Pelajar/ Mahasiswa | Count | | 1 | 3 | 5 | 9 |
| | | % of Total | | 1.1% | 3.2% | 5.4% | 9.7% |
| | Pegawai Negeri/ TNI/ POLRI | Count | | 2 | 5 | 9 | 16 |
| | | % of Total | | 2.2% | 5.4% | 9.7% | 17.2% |
| | Pegawai Swasta | Count | 1 | 4 | 3 | 22 | 30 |
| | | % of Total | 1.1% | 4.3% | 3.2% | 23.7% | 32.3% |
| | Wiraswasta | Count | | 2 | 5 | 13 | 20 |
| | | % of Total | | 2.2% | 5.4% | 14.0% | 21.5% |
| | Petani | Count | | | | 6 | 6 |
| | | % of Total | | | | 6.5% | 6.5% |
| | Perangkat Desa | Count | | 1 | 1 | 5 | 7 |
| | | % of Total | | 1.1% | 1.1% | 5.4% | 7.5% |
| | Tukang/ serabutan | Count | 2 | | | | 2 |
| | | % of Total | 2.2% | | | | 2.2% |
| | tidak ada | Count | 1 | 1 | | 1 | 3 |
| | | % of Total | 1.1% | 1.1% | | 1.1% | 3.2% |
| Total | | Count | 4 | 11 | 17 | 61 | 93 |
| | | % of Total | 4.3% | 11.8% | 18.3% | 65.6% | 100.0% |

Berdasarkan tabel diatas diketahui dari responden pelajar/mahasiswa sebanyak 1,1% responden menyatakan biasa saja, 3,2% responden menyatakan puas, dan 5,4% responden menyatakan sangat puas. Sedangkan menurut responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri/ TNI/ POLRI sebanyak 2,2% responden menyatakan biasa saja, 5,4% responden menyatakan puas dan 9,7% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 1,1% responden menyatakan sangat tidak puas, 4,3% responden menyatakan biasa saja, 3,2% responden menyatakan puas, dan 23,7% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 2,2% responden menyatakan biasa saja, 5,4% responden menyatakan puas, dan 14,0% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai petani sebanyak 6,5% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai perangkat desa sebanyak 1,1% responden menyatakan biasa, 1,1% responden menyatakan puas, dan 5,4% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja serabutan/tukang sebanyak 2,2% responden menyatakan sangat tidak puas. Menurut kelompok responden yang tidak memiliki pekerjaan sebanyak masing-masing 1,1% menyatakan sangat tidak puas, biasa saja, dan sangat puas.

3. Indikator Ruang Tunggu Rapi dan Bersih

Hasil tabel silang antara indikator Ruang Tunggu Rapi dan Bersih dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5.10 Tabel silang antara pekerjaan dengan Ruang Tunggu Rapi dan Bersih

pekerjaan * TGBL3 Crosstabulation

| | | | TGBL3 | | | | | Total |
|-----------|----------------------------|------------|-------------------|------------|------------|-------|-------------|--------|
| | | | sangat tidak puas | tidak puas | biasa saja | puas | sangat puas | |
| pekerjaan | Pelajar/ Mahasiswa | Count | | | | 2 | 7 | 9 |
| | | % of Total | | | | 2.2% | 7.5% | 9.7% |
| | Pegawai Negeri/ TNI/ POLRI | Count | | | 1 | 9 | 6 | 16 |
| | | % of Total | | | 1.1% | 9.7% | 6.5% | 17.2% |
| | Pegawai Swasta | Count | | 1 | 5 | 8 | 16 | 30 |
| | | % of Total | | 1.1% | 5.4% | 8.6% | 17.2% | 32.3% |
| | Wiraswasta | Count | | | | 9 | 11 | 20 |
| | | % of Total | | | | 9.7% | 11.8% | 21.5% |
| | Petani | Count | | | | 1 | 5 | 6 |
| | | % of Total | | | | 1.1% | 5.4% | 6.5% |
| | Perangkat Desa | Count | | | 1 | 1 | 5 | 7 |
| | | % of Total | | | 1.1% | 1.1% | 5.4% | 7.5% |
| | Tukang/ serabutan | Count | 2 | | | | | 2 |
| | | % of Total | 2.2% | | | | | 2.2% |
| | tidak ada | Count | 1 | | | 1 | 1 | 3 |
| | | % of Total | 1.1% | | | 1.1% | 1.1% | 3.2% |
| Total | | Count | 3 | 1 | 7 | 31 | 51 | 93 |
| | | % of Total | 3.2% | 1.1% | 7.5% | 33.3% | 54.8% | 100.0% |

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS

Berdasarkan tabel di atas diketahui dari responden pelajar/mahasiswa sebanyak 2,2% responden menyatakan puas, dan 7,5% responden menyatakan sangat puas. Sedangkan menurut responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri/TNI/POLRI sebanyak 1,1% responden menyatakan biasa saja, 9,7% responden menyatakan puas dan 6,5% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 1,1% responden menyatakan tidak puas, 5,4% responden menyatakan biasa saja, 8,6% responden menyatakan puas, dan 17,2% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 0,7% responden menyatakan puas dan 11,8% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai petani sebanyak 1,1% responden menyatakan puas dan 5,4% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai perangkat desa sebanyak 1,1% responden menyatakan biasa saja, 1,1% responden menyatakan puas, dan 5,4% responden menyatakan sangat puas.

Menurut responden yang bekerja serabutan/tukang sebanyak 2,2% responden menyatakan sangat tidak puas. Menurut kelompok responden yang tidak memiliki pekerjaan sebanyak masing-masing 1,1% menyatakan sangat tidak puas, puas, dan sangat puas.

4. Indikator Ketersediaan Fasilitas Umum

Hasil tabel silang antara indikator ketersediaan fasilitas umum dapat dilihat pada tabel berikut di bawah ini.

Tabel 5.11 Tabel silang antara pekerjaan dengan fasilitas umum

pekerjaan * TGBL4 Crosstabulation

| | | TGBL4 | | | | | Total | |
|-----------|----------------------------|-------------------|------------|------------|-------|-------------|-------|--------|
| | | sangat tidak puas | tidak puas | biasa saja | puas | sangat puas | | |
| pekerjaan | Pelajar/ Mahasiswa | Count | | | 2 | 3 | 4 | 9 |
| | | % of Total | | | 2.2% | 3.2% | 4.3% | 9.7% |
| | Pegawai Negeri/ TNI/ POLRI | Count | | 1 | | 11 | 4 | 16 |
| | | % of Total | | 1.1% | | 11.8% | 4.3% | 17.2% |
| | Pegawai Swasta | Count | | 2 | 5 | 13 | 10 | 30 |
| | | % of Total | | 2.2% | 5.4% | 14.0% | 10.8% | 32.3% |
| | Wiraswasta | Count | | | 2 | 15 | 3 | 20 |
| | | % of Total | | | 2.2% | 16.1% | 3.2% | 21.5% |
| | Petani | Count | | | 3 | 1 | 2 | 6 |
| | | % of Total | | | 3.2% | 1.1% | 2.2% | 6.5% |
| | Perangkat Desa | Count | | | 1 | 1 | 5 | 7 |
| | | % of Total | | | 1.1% | 1.1% | 5.4% | 7.5% |
| | Tukang/ serabutan | Count | 2 | | | | | 2 |
| | | % of Total | 2.2% | | | | | 2.2% |
| | tidak ada | Count | 1 | | 1 | | 1 | 3 |
| | | % of Total | 1.1% | | 1.1% | | 1.1% | 3.2% |
| Total | | Count | 3 | 3 | 14 | 44 | 29 | 93 |
| | | % of Total | 3.2% | 3.2% | 15.1% | 47.3% | 31.2% | 100.0% |

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS

Berdasarkan tabel di atas diketahui dari responden pelajar/mahasiswa sebanyak 2,2% responden menyatakan puas, dan 7,5% responden menyatakan sangat puas. Sedangkan menurut responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri/TNI/POLRI sebanyak 1,1% responden menyatakan biasa saja, 9,7% responden menyatakan puas dan 6,5% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 1,1% responden menyatakan tidak puas, 5,4% responden menyatakan biasa saja, 8,6% responden menyatakan puas, dan 17,2% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 0,7% responden menyatakan puas dan 11,8% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai petani sebanyak 1,1% responden menyatakan puas dan 5,4% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang

bekerja sebagai perangkat desa sebanyak 1,1% responden menyatakan biasa saja, 1,1% responden menyatakan puas, dan 5,4% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja serabutan/tukang sebanyak 2,2% responden menyatakan sangat tidak puas. Menurut kelompok responden yang tidak memiliki pekerjaan sebanyak masing-masing 1,1% menyatakan sangat tidak puas, puas, dan sangat puas.

2) Dimensi *Reliability*

1. Indikator Prosedur Penerimaan Dokumen yang Cepat

Hasil tabel silang antara indikator prosedur penerimaan dokumen yang cepat dapat dilihat pada tabel berikut di bawah ini.

Tabel 5.12 Tabel silang antara pekerjaan dengan prosedur penerimaan dokumen yang cepat

pekerjaan * REL1 Crosstabulation

| | | | REL1 | | | | Total |
|------------------------------|------------|------|-------------------|------------|------------|-------|--------|
| | | | sangat tidak puas | tidak puas | biasa saja | puas | |
| pekerjaan Pelajar/ Mahasiswa | Count | | 1 | 1 | 3 | 4 | 9 |
| | % of Total | | 1.1% | 1.1% | 3.2% | 4.3% | 9.7% |
| Pegawai Negeri/ TNI/ POLRI | Count | | 1 | 1 | 7 | 7 | 16 |
| | % of Total | | 1.1% | 1.1% | 7.5% | 7.5% | 17.2% |
| Pegawai Swasta | Count | 2 | | 1 | 7 | 20 | 30 |
| | % of Total | 2.2% | | 1.1% | 7.5% | 21.5% | 32.3% |
| Wiraswasta | Count | | | 2 | 4 | 14 | 20 |
| | % of Total | | | 2.2% | 4.3% | 15.1% | 21.5% |
| Petani | Count | | | | | 6 | 6 |
| | % of Total | | | | | 6.5% | 6.5% |
| Perangkat Desa | Count | | | 1 | 1 | 5 | 7 |
| | % of Total | | | 1.1% | 1.1% | 5.4% | 7.5% |
| Tukang/ serabutan | Count | 2 | | | | | 2 |
| | % of Total | 2.2% | | | | | 2.2% |
| tidak ada | Count | 1 | | | | 2 | 3 |
| | % of Total | 1.1% | | | | 2.2% | 3.2% |
| Total | Count | 5 | 2 | 6 | 22 | 58 | 93 |
| | % of Total | 5.4% | 2.2% | 6.5% | 23.7% | 62.4% | 100.0% |

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS

Berdasarkan tabel diatas diketahui dari responden pelajar/mahasiswa sebanyak 1,1% responden menyatakan tidak puas, 1,1% responden menyatakan biasa saja, 3,2% responden menyatakan puas, dan 4,3% responden menyatakan sangat puas. Sedangkan menurut responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri/ TNI/ POLRI masing-masing sebanyak 1,1% responden menyatakan tidak puas dan biasa saja serta masing-masing 7,5% responden menyatakan puas dan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 2,2% responden menyatakan sangat tidak puas, 1,1% responden menyatakan biasa saja, 7,5% responden menyatakan puas, dan 21,5% responden menyatakan sangat puas.

Menurut responden yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 2,2% responden menyatakan biasa saja, 4,3% responden menyatakan puas, dan 15,1% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai petani sebanyak 6,5% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai perangkat desa sebanyak 1,1% responden menyatakan biasa, 1,1% responden menyatakan puas, dan 5,4% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja serabutan/tukang sebanyak 2,2% responden menyatakan sangat tidak puas. Menurut kelompok responden yang tidak memiliki pekerjaan sebanyak masing-masing 1,1% menyatakan sangat tidak puas dan sangat puas.

2. Indikator Ketepatan Waktu Penyelesaian

Hasil tabel silang antara indikator ketepatan waktu penyelesaian dapat dilihat pada tabel berikut di bawah ini.

Tabel 5.13 Tabel silang antara pekerjaan dengan ketepatan waktu penyelesaian
pekerjaan * REL2 Crosstabulation

| pekerjaan | | | REL2 | | | | Total |
|----------------------------|------------|------|-------------------|------------|------------|-------|--------|
| | | | sangat tidak puas | tidak puas | biasa saja | puas | |
| Pelajar/ Mahasiswa | Count | | | 1 | | 8 | 9 |
| | % of Total | | | 1.1% | | 8.6% | 9.7% |
| Pegawai Negeri/ TNI/ POLRI | Count | | 1 | | 4 | 11 | 16 |
| | % of Total | | 1.1% | | 4.3% | 11.8% | 17.2% |
| Pegawai Swasta | Count | 1 | 1 | | 4 | 24 | 30 |
| | % of Total | 1.1% | 1.1% | | 4.3% | 25.8% | 32.3% |
| Wiraswasta | Count | | | | 5 | 15 | 20 |
| | % of Total | | | | 5.4% | 16.1% | 21.5% |
| Petani | Count | | | | | 6 | 6 |
| | % of Total | | | | | 6.5% | 6.5% |
| Perangkat Desa | Count | | | 1 | 1 | 5 | 7 |
| | % of Total | | | 1.1% | 1.1% | 5.4% | 7.5% |
| Tukang/ serabutan | Count | 2 | | | | | 2 |
| | % of Total | 2.2% | | | | | 2.2% |
| tidak ada | Count | 1 | | | | 2 | 3 |
| | % of Total | 1.1% | | | | 2.2% | 3.2% |
| Total | Count | 4 | 2 | 2 | 14 | 71 | 93 |
| | % of Total | 4.3% | 2.2% | 2.2% | 15.1% | 76.3% | 100.0% |

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS

Berdasarkan tabel diatas diketahui dari responden pelajar/mahasiswa sebanyak 1,1% responden menyatakan biasa saja dan 8,6% responden menyatakan sangat puas. Sedangkan menurut responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri/ TNI/ POLRI sebanyak 1,1% responden menyatakan tidak puas, 4,3% responden menyatakan puas dan 11,8% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 1,1%

responden menyatakan sangat tidak puas, 1,1% responden menyatakan tidak puas, 4,3% responden menyatakan puas, dan 25,8% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 5,4% responden menyatakan puas dan 16,1% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai petani sebanyak 6,5% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai perangkat desa sebanyak 1,1% responden menyatakan biasa, 1,1% responden menyatakan puas, dan 5,4% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja serabutan/tukang sebanyak 2,2% responden menyatakan sangat tidak puas. Menurut kelompok responden yang tidak memiliki pekerjaan sebanyak 1,1% responden menyatakan sangat tidak puas dan 2,2% responden menyatakan sangat puas.

3. Indikator bantuan dalam pelayanan

Hasil tabel silang antara indikator bantuan dalam pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut di bawah ini.

Tabel 5.14 Tabel silang antara pekerjaan dengan bantuan dalam pelayanan
pekerjaan * REL3 Crosstabulation

| pekerjaan | | | REL3 | | | | Total |
|----------------------------|------------|------|-------------------|------------|------|-------------|--------|
| | | | sangat tidak puas | biasa saja | puas | sangat puas | |
| Pelajar/ Mahasiswa | Count | | | | 1 | 8 | 9 |
| | % of Total | | | | 1.1% | 8.6% | 9.7% |
| Pegawai Negeri/ TNI/ POLRI | Count | | 2 | 4 | | 10 | 16 |
| | % of Total | | 2.2% | 4.3% | | 10.8% | 17.2% |
| Pegawai Swasta | Count | 2 | | 9 | | 19 | 30 |
| | % of Total | 2.2% | | 9.7% | | 20.4% | 32.3% |
| Wiraswasta | Count | | | 8 | | 12 | 20 |
| | % of Total | | | 8.6% | | 12.9% | 21.5% |
| Petani | Count | | 1 | 1 | | 4 | 6 |
| | % of Total | | 1.1% | 1.1% | | 4.3% | 6.5% |
| Perangkat Desa | Count | | | 2 | | 5 | 7 |
| | % of Total | | | 2.2% | | 5.4% | 7.5% |
| Tukang/ serabutan | Count | 2 | | | | | 2 |
| | % of Total | 2.2% | | | | | 2.2% |
| tidak ada | Count | 1 | | | | 2 | 3 |
| | % of Total | 1.1% | | | | 2.2% | 3.2% |
| Total | Count | 5 | 3 | 25 | | 60 | 93 |
| | % of Total | 5.4% | 3.2% | 26.9% | | 64.5% | 100.0% |

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS

Berdasarkan tabel diatas diketahui dari responden pelajar/mahasiswa sebanyak 1,1% responden menyatakan puas dan 8,6% responden menyatakan sangat puas. Sedangkan menurut responden yang bekerja sebagai Pegawai

Negeri/TNI/POLRI sebanyak 2,2% responden menyatakan biasa saja, 4,3% responden menyatakan puas dan 10,8% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 2,2% responden menyatakan sangat tidak puas, 9,7% responden menyatakan puas, 20,4% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 8,6% responden menyatakan puas dan 12,9% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai petani sebanyak 1,1% responden menyatakan biasa saja, 1,1% responden menyatakan puas dan 4,3% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai perangkat desa sebanyak 2,2% responden menyatakan puas dan 5,4% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja serabutan/tukang sebanyak 2,2% responden menyatakan sangat tidak puas. Menurut kelompok responden yang tidak memiliki pekerjaan sebanyak 1,1% menyatakan sangat tidak puas dan 2,2% responden menyatakan sangat puas.

4. Indikator Prosedur Pelayanan

Hasil tabel silang antara indikator prosedur pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut di bawah ini.

Tabel 5.15 Tabel silang antara pekerjaan dengan prosedur pelayanan

pekerjaan * REL4 Crosstabulation

| | | | REL4 | | | | Total | |
|-----------|-------------------------------|------------|-------------------|------------|------------|-------|-------|-------------|
| | | | sangat tidak puas | tidak puas | biasa saja | puas | | sangat puas |
| pekerjaan | Pelajar/ Mahasiswa | Count | | | 1 | 1 | 7 | 9 |
| | | % of Total | | | 1.1% | 1.1% | 7.5% | 9.7% |
| | Pegawai Negeri/ TNI/ POLRI | Count | | 1 | 2 | 6 | 7 | 16 |
| | | % of Total | | 1.1% | 2.2% | 6.5% | 7.5% | 17.2% |
| | Pegawai Swasta | Count | | 2 | | 5 | 23 | 30 |
| | | % of Total | | 2.2% | | 5.4% | 24.7% | 32.3% |
| | Wiraswasta | Count | | | | 4 | 16 | 20 |
| | | % of Total | | | | 4.3% | 17.2% | 21.5% |
| | Petani | Count | | | | 1 | 5 | 6 |
| | | % of Total | | | | 1.1% | 5.4% | 6.5% |
| | Perangkat Desa | Count | | | | 2 | 5 | 7 |
| | | % of Total | | | | 2.2% | 5.4% | 7.5% |
| | Tukang/ serabutan | Count | 2 | | | | | 2 |
| | | % of Total | 2.2% | | | | | 2.2% |
| | tidak ada | Count | 1 | | | 1 | 1 | 3 |
| | | % of Total | 1.1% | | | 1.1% | 1.1% | 3.2% |
| Total | | Count | 3 | 3 | 3 | 20 | 64 | 93 |
| | | % of Total | 3.2% | 3.2% | 3.2% | 21.5% | 68.8% | 100.0% |

Berdasarkan tabel diatas diketahui dari responden pelajar/mahasiswa sebanyak 1,1% responden menyatakan biasa saja dan menyatakan puas, dan 7,5% responden menyatakan sangat puas. Sedangkan menurut responden yang bekerja

sebagai Pegawai Negeri/TNI/POLRI sebanyak 1,1% responden menyatakan tidak puas, 2,2% responden menyatakan biasa saja, 6,5% responden menyatakan puas, dan 7,5% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 2,2% responden menyatakan tidak puas, 5,4% responden menyatakan puas, dan 24,7% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 4,3% responden menyatakan puas dan 17,2% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai petani sebanyak 1,1% responden menyatakan puas dan 5,4% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai perangkat desa sebanyak 2,2% responden menyatakan puas, dan 5,4% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja serabutan/tukang sebanyak 2,2% responden menyatakan sangat tidak puas. Menurut kelompok responden yang tidak memiliki pekerjaan sebanyak masing-masing 1,1% menyatakan sangat tidak puas, puas, dan sangat puas.

3) Dimensi *Responsiveness*

1. Indikator kecepatan respon

Hasil tabel silang antara indikator kecepatan respon dapat dilihat pada tabel berikut di bawah ini.

Tabel 5.16 Tabel silang antara pekerjaan dengan kecepatan respon layanan

pekerjaan * RESP1 Crosstabulation

| | | | RESP1 | | | | | Total |
|-----------|----------------------------|------------|-------------------|------------|------------|-------|-------------|--------|
| | | | sangat tidak puas | tidak puas | biasa saja | puas | sangat puas | |
| pekerjaan | Pelajar/ Mahasiswa | Count | | | 1 | | 8 | 9 |
| | | % of Total | | | 1.1% | | 8.6% | 9.7% |
| | Pegawai Negeri/ TNI/ POLRI | Count | | 1 | 1 | 8 | 6 | 16 |
| | | % of Total | | 1.1% | 1.1% | 8.6% | 6.5% | 17.2% |
| | Pegawai Swasta | Count | | 2 | 1 | 7 | 20 | 30 |
| | | % of Total | | 2.2% | 1.1% | 7.5% | 21.5% | 32.3% |
| | Wiraswasta | Count | | | 1 | 5 | 14 | 20 |
| | | % of Total | | | 1.1% | 5.4% | 15.1% | 21.5% |
| | Petani | Count | | | | 1 | 5 | 6 |
| | | % of Total | | | | 1.1% | 5.4% | 6.5% |
| | Perangkat Desa | Count | | | 1 | 1 | 5 | 7 |
| | | % of Total | | | 1.1% | 1.1% | 5.4% | 7.5% |
| | Tukang/ serabutan | Count | 2 | | | | | 2 |
| | | % of Total | 2.2% | | | | | 2.2% |
| | tidak ada | Count | 1 | | | | 2 | 3 |
| | | % of Total | 1.1% | | | | 2.2% | 3.2% |
| Total | | Count | 3 | 3 | 5 | 22 | 60 | 93 |
| | | % of Total | 3.2% | 3.2% | 5.4% | 23.7% | 64.5% | 100.0% |

Berdasarkan tabel di atas diketahui dari responden pelajar/mahasiswa sebanyak 1,1% responden menyatakan biasa saja dan 8,6% responden menyatakan sangat puas. Sedangkan menurut responden yang bekerja sebagai

Pegawai Negeri/ TNI/ POLRI masing-masing sebanyak 1,1% responden menyatakan tidak puas dan biasa saja, 8,6% responden menyatakan puas, dan 6,5% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 2,2% responden menyatakan sangat tidak puas, 1,1% responden menyatakan biasa saja, 7,5% responden menyatakan puas, dan 21,5% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 1,1% responden menyatakan biasa saja, 5,4% responden menyatakan puas, dan 15,1% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai petani sebanyak 1,1% responden menyatakan puas dan 5,4% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai perangkat desa sebanyak 1,1% responden menyatakan biasa saja, 1,1% responden menyatakan puas, dan 5,4% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja serabutan/tukang sebanyak 2,2% responden menyatakan sangat tidak puas. Menurut kelompok responden yang tidak memiliki pekerjaan sebanyak masing-masing 1,1% menyatakan sangat tidak puas dan sangat puas.

2. Indikator tanggapan terhadap pemohon

Hasil tabel silang antara indikator tanggapan terhadap pemohon dapat dilihat pada tabel berikut di bawah ini.

Tabel 5.17 Tabel silang antara pekerjaan dengan tanggapan terhadap pemohon

pekerjaan * RESP2 Crosstabulation

| | | | RESP2 | | | | | Total |
|-------------------|----------------------------|------------|-------------------|------------|------------|-------|-------------|--------|
| | | | sangat tidak puas | tidak puas | biasa saja | puas | sangat puas | |
| pekerjaan | Pelajar/ Mahasiswa | Count | | | 1 | 1 | 7 | 9 |
| | | % of Total | | | 1.1% | 1.1% | 7.5% | 9.7% |
| | Pegawai Negeri/ TNI/ POLRI | Count | | 1 | 1 | 6 | 8 | 16 |
| | | % of Total | | 1.1% | 1.1% | 6.5% | 8.6% | 17.2% |
| | Pegawai Swasta | Count | | 1 | 2 | 2 | 25 | 30 |
| | | % of Total | | 1.1% | 2.2% | 2.2% | 26.9% | 32.3% |
| | Wiraswasta | Count | | | 3 | 4 | 13 | 20 |
| | | % of Total | | | 3.2% | 4.3% | 14.0% | 21.5% |
| | Petani | Count | | | 1 | | 5 | 6 |
| % of Total | | | | 1.1% | | 5.4% | 6.5% | |
| Perangkat Desa | Count | | | 1 | 1 | 5 | 7 | |
| | % of Total | | | 1.1% | 1.1% | 5.4% | 7.5% | |
| Tukang/ serabutan | Count | 2 | | | | | 2 | |
| | % of Total | 2.2% | | | | | 2.2% | |
| tidak ada | Count | 1 | | | | 2 | 3 | |
| | % of Total | 1.1% | | | | 2.2% | 3.2% | |
| Total | | Count | 3 | 2 | 9 | 14 | 65 | 93 |
| | | % of Total | 3.2% | 2.2% | 9.7% | 15.1% | 69.9% | 100.0% |

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS

Berdasarkan tabel diatas diketahui dari responden pelajar/mahasiswa sebanyak 1,1% responden menyatakan biasa saja, 1,1% responden menyatakan puas, dan 7,5% responden menyatakan sangat puas. Sedangkan menurut responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri/ TNI/ POLRI sebanyak 1,1% responden menyatakan tidak puas, 1,1% responden menyatakan biasa saja, 6,5% responden menyatakan puas dan 8,6% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 1,1% responden menyatakan tidak puas, 2,2% responden menyatakan biasa saja, 2,2% responden menyatakan puas, dan 26,9% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 3,2% responden menyatakan biasa saja, 4,3% responden menyatakan puas, dan 14,0% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai petani sebanyak 1,1% responden menyatakan biasa saja dan 5,4% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai perangkat desa sebanyak 1,1% responden menyatakan biasa, 1,1% responden menyatakan puas, dan 5,4% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja serabutan/tukang sebanyak 2,2% responden menyatakan sangat tidak puas. Menurut kelompok responden yang tidak memiliki pekerjaan sebanyak 1,1% responden menyatakan sangat tidak puas dan 2,2% responden menyatakan sangat puas.

3. Indikator pemberian informasi layanan

Hasil tabel silang antara indikator pemberian informasi layanan dapat dilihat pada tabel berikut di bawah ini.

Tabel 5.18 Tabel silang antara pekerjaan dengan pemberian informasi layanan

pekerjaan * RESP3 Crosstabulation

| | | | RESP3 | | | | Total |
|-----------|----------------------------|------------|-------------------|------------|-------|-------------|--------|
| | | | sangat tidak puas | biasa saja | puas | sangat puas | |
| pekerjaan | Pelajar/ Mahasiswa | Count | | | 1 | 8 | 9 |
| | | % of Total | | | 1.1% | 8.6% | 9.7% |
| | Pegawai Negeri/ TNI/ POLRI | Count | | 1 | 7 | 8 | 16 |
| | | % of Total | | 1.1% | 7.5% | 8.6% | 17.2% |
| | Pegawai Swasta | Count | 1 | 2 | 4 | 23 | 30 |
| | | % of Total | 1.1% | 2.2% | 4.3% | 24.7% | 32.3% |
| | Wiraswasta | Count | | | 6 | 14 | 20 |
| | | % of Total | | | 6.5% | 15.1% | 21.5% |
| | Petani | Count | | | 2 | 4 | 6 |
| | | % of Total | | | 2.2% | 4.3% | 6.5% |
| | Perangkat Desa | Count | | 1 | 1 | 5 | 7 |
| | | % of Total | | 1.1% | 1.1% | 5.4% | 7.5% |
| | Tukang/ serabutan | Count | 2 | | | | 2 |
| | | % of Total | 2.2% | | | | 2.2% |
| | tidak ada | Count | 1 | | | 2 | 3 |
| | | % of Total | 1.1% | | | 2.2% | 3.2% |
| Total | | Count | 4 | 4 | 21 | 64 | 93 |
| | | % of Total | 4.3% | 4.3% | 22.6% | 68.8% | 100.0% |

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS

Berdasarkan tabel diatas diketahui dari responden pelajar/mahasiswa sebanyak 1,1% responden menyatakan puas dan 8,6% responden menyatakan sangat puas. Sedangkan menurut responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri/TNI/POLRI sebanyak 1,1% responden menyatakan biasa saja, 7,5% responden menyatakan puas dan 8,6% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 1,1% responden menyatakan sangat tidak puas, 2,2% responden menyatakan biasa saja, 4,3% responden menyatakan puas, dan 24,7% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 8,6% responden menyatakan puas dan 15,1% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai petani sebanyak 2,2% responden menyatakan puas dan 4,3% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai perangkat desa sebanyak 1,1% responden menyatakan biasa saja, 1,1% responden menyatakan puas dan 5,4% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja serabutan/tukang sebanyak 2,2% responden menyatakan sangat tidak puas. Menurut kelompok responden yang tidak memiliki pekerjaan sebanyak 1,1% menyatakan sangat tidak puas dan 2,2% responden menyatakan sangat puas.

4. Indikator Kemudahan Mendapat Informasi

Hasil tabel silang antara indikator kemudahan mendapat informasi dapat dilihat pada tabel berikut di bawah ini.

Tabel 5.19 Tabel silang antara pekerjaan dengan kemudahan mendapat informasi

pekerjaan * RESP4 Crosstabulation

| | | | RESP4 | | | | | |
|-----------|----------------------------|------------|-------------------|------------|------------|-------|-------------|--------|
| | | | sangat tidak puas | tidak puas | biasa saja | puas | sangat puas | Total |
| pekerjaan | Pelajar/ Mahasiswa | Count | | | 1 | | 8 | 9 |
| | | % of Total | | | 1.1% | | 8.6% | 9.7% |
| | Pegawai Negeri/ TNI/ POLRI | Count | | 1 | | 9 | 6 | 16 |
| | | % of Total | | 1.1% | | 9.7% | 6.5% | 17.2% |
| | Pegawai Swasta | Count | 1 | | 2 | 4 | 23 | 30 |
| | | % of Total | 1.1% | | 2.2% | 4.3% | 24.7% | 32.3% |
| | Wiraswasta | Count | | | | 4 | 16 | 20 |
| | | % of Total | | | | 4.3% | 17.2% | 21.5% |
| | Petani | Count | | | 1 | 1 | 4 | 6 |
| | | % of Total | | | 1.1% | 1.1% | 4.3% | 6.5% |
| | Perangkat Desa | Count | | | | 2 | 5 | 7 |
| | | % of Total | | | | 2.2% | 5.4% | 7.5% |
| | Tukang/ serabutan | Count | 2 | | | | | 2 |
| | | % of Total | 2.2% | | | | | 2.2% |
| | tidak ada | Count | 1 | | | | 2 | 3 |
| | | % of Total | 1.1% | | | | 2.2% | 3.2% |
| Total | | Count | 4 | 1 | 4 | 20 | 64 | 93 |
| | | % of Total | 4.3% | 1.1% | 4.3% | 21.5% | 68.8% | 100.0% |

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS

Berdasarkan tabel diatas diketahui dari responden pelajar/mahasiswa sebanyak 1,1% responden menyatakan biasa saja dan 8,6% responden menyatakan sangat puas. Sedangkan menurut responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri/TNI/POLRI sebanyak 1,1% responden menyatakan tidak puas, 9,7% responden menyatakan puas, dan 6,5% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 1,1% responden menyatakan sangat tidak puas, 2,2% responden menyatakan biasa saja, 4,3% responden menyatakan puas, dan 24,7% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 4,3% responden menyatakan puas dan 17,2% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai petani sebanyak 1,1% responden menyatakan biasa saja, 1,1% responden menyatakan puas dan 5,4% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai perangkat desa sebanyak 2,2% responden menyatakan puas dan 5,4% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja serabutan/tukang sebanyak 2,2% responden menyatakan sangat tidak puas. Menurut kelompok responden yang tidak memiliki

pekerjaan sebanyak 1,1% menyatakan sangat tidak puas, dan 2,2% responden menyatakan sangat puas.

4) Dimensi Assurance

1. Indikator pengetahuan petugas layanan

Hasil tabel silang antara indikator pengetahuan petugas layanan dapat dilihat pada tabel berikut di bawah ini.

Tabel 5.20 Tabel silang antara pekerjaan dengan pengetahuan petugas layanan

pekerjaan * ASR1 Crosstabulation

| | | | ASR1 | | | | Total |
|-----------|----------------------------|------------|-------------------|------------|-------|-------------|--------|
| | | | sangat tidak puas | biasa saja | puas | sangat puas | |
| pekerjaan | Pelajar/ Mahasiswa | Count | | 2 | | 7 | 9 |
| | | % of Total | | 2.2% | | 7.5% | 9.7% |
| | Pegawai Negeri/ TNI/ POLRI | Count | | 1 | 6 | 9 | 16 |
| | | % of Total | | 1.1% | 6.5% | 9.7% | 17.2% |
| | Pegawai Swasta | Count | 1 | 2 | 6 | 21 | 30 |
| | | % of Total | 1.1% | 2.2% | 6.5% | 22.6% | 32.3% |
| | Wiraswasta | Count | | | 7 | 13 | 20 |
| | | % of Total | | | 7.5% | 14.0% | 21.5% |
| | Petani | Count | | | 2 | 4 | 6 |
| | | % of Total | | | 2.2% | 4.3% | 6.5% |
| | Perangkat Desa | Count | | 1 | 1 | 5 | 7 |
| | | % of Total | | 1.1% | 1.1% | 5.4% | 7.5% |
| | Tukang/ serabutan | Count | 2 | | | | 2 |
| | | % of Total | 2.2% | | | | 2.2% |
| | tidak ada | Count | 1 | | 1 | 1 | 3 |
| | | % of Total | 1.1% | | 1.1% | 1.1% | 3.2% |
| Total | | Count | 4 | 6 | 23 | 60 | 93 |
| | | % of Total | 4.3% | 6.5% | 24.7% | 64.5% | 100.0% |

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS

Berdasarkan tabel diatas diketahui dari responden pelajar/mahasiswa sebanyak 2,2% responden menyatakan biasa saja dan 7,5% responden menyatakan sangat puas. Sedangkan menurut responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri/ TNI/ POLRI sebanyak 1,1% responden menyatakan biasa saja, 6,5% responden menyatakan puas, dan 9,7% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 1,1% responden menyatakan sangat tidak puas, 2,2% responden menyatakan biasa saja, 6,5% responden menyatakan puas, dan 22,6% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 7,5% responden menyatakan puas dan 14,0% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai petani sebanyak 2,2% responden menyatakan

puas dan 4,3% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai perangkat desa sebanyak 1,1% responden menyatakan biasa saja, 1,1% responden menyatakan puas, dan 5,4% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja serabutan/tukang sebanyak 2,2% responden menyatakan sangat tidak puas. Menurut kelompok responden yang tidak memiliki pekerjaan sebanyak masing-masing 1,1% menyatakan sangat tidak puas, puas dan sangat puas.

2. Indikator pelayanan ramah

Hasil tabel silang antara indikator pelayanan ramah dapat dilihat pada tabel berikut di bawah ini.

Tabel 5.21 Tabel silang antara pekerjaan dengan pelayanan ramah

pekerjaan * ASR2 Crosstabulation

| pekerjaan | | ASR2 | | | | | Total |
|----------------------------|------------|-------------------|------------|------------|-------|-------------|--------|
| | | sangat tidak puas | tidak puas | biasa saja | puas | sangat puas | |
| Pelajar/ Mahasiswa | Count | | | 1 | 2 | 6 | 9 |
| | % of Total | | | 1.1% | 2.2% | 6.5% | 9.7% |
| Pegawai Negeri/ TNI/ POLRI | Count | | 1 | | 7 | 8 | 16 |
| | % of Total | | 1.1% | | 7.5% | 8.6% | 17.2% |
| Pegawai Swasta | Count | 1 | 1 | 1 | 4 | 23 | 30 |
| | % of Total | 1.1% | 1.1% | 1.1% | 4.3% | 24.7% | 32.3% |
| Wiraswasta | Count | | | 1 | 4 | 15 | 20 |
| | % of Total | | | 1.1% | 4.3% | 16.1% | 21.5% |
| Petani | Count | | | | 1 | 5 | 6 |
| | % of Total | | | | 1.1% | 5.4% | 6.5% |
| Perangkat Desa | Count | | | 1 | 1 | 5 | 7 |
| | % of Total | | | 1.1% | 1.1% | 5.4% | 7.5% |
| Tukang/ serabutan | Count | 2 | | | | | 2 |
| | % of Total | 2.2% | | | | | 2.2% |
| tidak ada | Count | 1 | | | | 2 | 3 |
| | % of Total | 1.1% | | | | 2.2% | 3.2% |
| Total | Count | 4 | 2 | 4 | 19 | 64 | 93 |
| | % of Total | 4.3% | 2.2% | 4.3% | 20.4% | 68.8% | 100.0% |

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS

Berdasarkan tabel diatas diketahui dari responden pelajar/mahasiswa sebanyak 1,1% responden menyatakan biasa saja, 2,2% responden menyatakan puas, dan 6,5% responden menyatakan sangat puas. Sedangkan menurut responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri/ TNI/ POLRI sebanyak 1,1% responden menyatakan tidak puas, 7,5% responden menyatakan puas dan 8,6% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak masing-masing 1,1% responden menyatakan sangat

tidak puas, tidak puas, dan biasa saja, 4,3% responden menyatakan puas, dan 24,7% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 1,1% responden menyatakan biasa saja, 4,3% responden menyatakan puas, dan 16,1% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai petani sebanyak 1,1% responden menyatakan puas dan 5,4% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai perangkat desa sebanyak 1,1% responden menyatakan biasa saja, 1,1% responden menyatakan puas, dan 5,4% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja serabutan/tukang sebanyak 2,2% responden menyatakan sangat tidak puas. Menurut kelompok responden yang tidak memiliki pekerjaan sebanyak 1,1% responden menyatakan sangat tidak puas dan 2,2% responden menyatakan sangat puas.

3. Indikator pelayanan cepat

Hasil tabel silang antara indikator pelayanan cepat dapat dilihat pada tabel berikut di bawah ini.

Tabel 5.22 Tabel silang antara pekerjaan dengan pelayanan cepat

pekerjaan * ASR3 Crosstabulation

| | | ASR3 | | | | | Total | |
|-----------|----------------------------|-------------------|------------|------------|------|-------------|-------|--------|
| | | sangat tidak puas | tidak puas | biasa saja | puas | sangat puas | | |
| pekerjaan | Pelajar/ Mahasiswa | Count | | | 1 | 2 | 6 | 9 |
| | | % of Total | | | 1.1% | 2.2% | 6.5% | 9.7% |
| | Pegawai Negeri/ TNI/ POLRI | Count | | 1 | 1 | 5 | 9 | 16 |
| | | % of Total | | 1.1% | 1.1% | 5.4% | 9.7% | 17.2% |
| | Pegawai Swasta | Count | 2 | | 1 | 5 | 22 | 30 |
| | | % of Total | 2.2% | | 1.1% | 5.4% | 23.7% | 32.3% |
| | Wiraswasta | Count | | | 2 | 3 | 15 | 20 |
| | | % of Total | | | 2.2% | 3.2% | 16.1% | 21.5% |
| | Petani | Count | | | | | 6 | 6 |
| | | % of Total | | | | | 6.5% | 6.5% |
| | Perangkat Desa | Count | | | 1 | 1 | 5 | 7 |
| | | % of Total | | | 1.1% | 1.1% | 5.4% | 7.5% |
| | Tukang/ serabutan | Count | 2 | | | | | 2 |
| | | % of Total | 2.2% | | | | | 2.2% |
| | tidak ada | Count | 1 | | | | 2 | 3 |
| | | % of Total | 1.1% | | | | 2.2% | 3.2% |
| Total | | Count | 5 | 1 | 6 | 16 | 65 | 93 |
| | | % of Total | 5.4% | 1.1% | 6.5% | 17.2% | 69.9% | 100.0% |

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS

Berdasarkan tabel diatas diketahui dari responden pelajar/mahasiswa sebanyak 1,1% responden menyatakan biasa saja, 2,2% responden menyatakan puas dan 6,5% responden menyatakan sangat puas. Sedangkan menurut responden

yang bekerja sebagai Pegawai Negeri/TNI/POLRI sebanyak 1,1% responden menyatakan tidak puas, 1,1% responden menyatakan biasa saja, 5,4% responden menyatakan puas dan 9,7% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 2,2% responden menyatakan sangat tidak puas, 1,1% responden menyatakan biasa saja, 5,4% responden menyatakan puas, dan 23,7% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 2,2% responden menyatakan biasa saja, 3,2% responden menyatakan puas dan 16,1% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai petani sebanyak 6,5% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai perangkat desa sebanyak 1,1% responden menyatakan biasa saja, 1,1% responden menyatakan puas dan 5,4% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja serabutan/tukang sebanyak 2,2% responden menyatakan sangat tidak puas. Menurut kelompok responden yang tidak memiliki pekerjaan sebanyak 1,1% menyatakan sangat tidak puas dan 2,2% responden menyatakan sangat puas.

4. Indikator kepastian biaya

Hasil tabel silang antara indikator kepastian biaya dapat dilihat pada tabel berikut di bawah ini.

Tabel 5.23 Tabel silang antara pekerjaan dengan kepastian biaya

pekerjaan * ASR4 Crosstabulation

| | | | ASR4 | | | | | Total |
|-----------|----------------------------|------------|-------------------|------------|------------|-------|-------------|--------|
| | | | sangat tidak puas | tidak puas | biasa saja | puas | sangat puas | |
| pekerjaan | Pelajar/ Mahasiswa | Count | | | 1 | | 8 | 9 |
| | | % of Total | | | 1.1% | | 8.6% | 9.7% |
| | Pegawai Negeri/ TNI/ POLRI | Count | | 1 | 1 | 6 | 8 | 16 |
| | | % of Total | | 1.1% | 1.1% | 6.5% | 8.6% | 17.2% |
| | Pegawai Swasta | Count | | 2 | 1 | 3 | 24 | 30 |
| | | % of Total | | 2.2% | 1.1% | 3.2% | 25.8% | 32.3% |
| | Wiraswasta | Count | | | | 3 | 17 | 20 |
| | | % of Total | | | | 3.2% | 18.3% | 21.5% |
| | Petani | Count | | | | | 6 | 6 |
| | | % of Total | | | | | 6.5% | 6.5% |
| | Perangkat Desa | Count | | | 1 | 1 | 5 | 7 |
| | | % of Total | | | 1.1% | 1.1% | 5.4% | 7.5% |
| | Tukang/ serabutan | Count | 2 | | | | | 2 |
| | | % of Total | 2.2% | | | | | 2.2% |
| | tidak ada | Count | 1 | | | | 2 | 3 |
| | | % of Total | 1.1% | | | | 2.2% | 3.2% |
| Total | | Count | 3 | 3 | 4 | 13 | 70 | 93 |
| | | % of Total | 3.2% | 3.2% | 4.3% | 14.0% | 75.3% | 100.0% |

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS

Berdasarkan tabel diatas diketahui dari responden pelajar/mahasiswa sebanyak 1,1% responden menyatakan biasa saja dan 8,6% responden menyatakan sangat puas. Sedangkan menurut responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri/TNI/POLRI sebanyak 1,1% responden menyatakan tidak puas, 1,1% responden menyatakan biasa saja, 6,5% responden menyatakan puas, dan 8,6% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 2,2% responden menyatakan tidak puas, 1,1% responden menyatakan biasa saja, 3,2% responden menyatakan puas, dan 25,8% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 3,2% responden menyatakan puas dan 18,3% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai petani sebanyak 6,5% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai perangkat desa sebanyak 1,1% responden menyatakan biasa saja, 1,1% responden menyatakan puas, dan 5,4% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja serabutan/tukang sebanyak 2,2% responden menyatakan sangat tidak puas. Menurut kelompok responden yang tidak memiliki pekerjaan sebanyak 1,1% menyatakan sangat tidak puas, dan 2,2% responden menyatakan sangat puas.

5) Dimensi *Empathy*

1. Indikator perhatian pemberi layanan

Hasil tabel silang antara indikator perhatian pemberi layanan dapat dilihat pada tabel berikut di bawah ini.

Tabel 5.24 Tabel silang antara pekerjaan dengan perhatian pemberi layanan

pekerjaan * EMP1 Crosstabulation

| | | EMP1 | | | | Total |
|-----------|----------------------------|-------------------|------------|-------|-------------|--------|
| | | sangat tidak puas | biasa saja | puas | sangat puas | |
| pekerjaan | Pelajar/ Mahasiswa | Count | 1 | 4 | 4 | 9 |
| | | % of Total | 1.1% | 4.3% | 4.3% | 9.7% |
| | Pegawai Negeri/ TNI/ POLRI | Count | 3 | 7 | 6 | 16 |
| | | % of Total | 3.2% | 7.5% | 6.5% | 17.2% |
| | Pegawai Swasta | Count | 1 | 2 | 11 | 30 |
| | | % of Total | 1.1% | 2.2% | 11.8% | 32.3% |
| | Wiraswasta | Count | 2 | 9 | 9 | 20 |
| | | % of Total | 2.2% | 9.7% | 9.7% | 21.5% |
| | Petani | Count | 1 | 2 | 3 | 6 |
| | | % of Total | 1.1% | 2.2% | 3.2% | 6.5% |
| | Perangkat Desa | Count | 2 | 1 | 3 | 7 |
| | | % of Total | 2.2% | 1.1% | 3.2% | 7.5% |
| | Tukang/ serabutan | Count | 2 | | | 2 |
| | | % of Total | 2.2% | | | 2.2% |
| | tidak ada | Count | 1 | 1 | 1 | 3 |
| | | % of Total | 1.1% | 1.1% | 1.1% | 3.2% |
| Total | | Count | 6 | 10 | 35 | 93 |
| | | % of Total | 6.5% | 10.8% | 37.6% | 100.0% |

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS

Berdasarkan tabel diatas diketahui dari responden pelajar/mahasiswa sebanyak 1,1% responden menyatakan biasa saja, 4,3% responden menyatakan puas, dan 4,3% responden menyatakan sangat puas. Sedangkan menurut responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri/ TNI/ POLRI sebanyak 3,2% responden menyatakan biasa saja, 7,5% responden menyatakan puas, dan 6,5% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 1,1% responden menyatakan sangat tidak puas, 2,2% responden menyatakan biasa saja, 11,8% responden menyatakan puas, dan 17,2% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 2,2% responden menyatakan biasa saja, 9,7% responden menyatakan puas, dan 9,7% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai petani sebanyak 1,1% responden menyatakan biasa saja, 2,2% responden menyatakan puas, dan 3,2% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai perangkat desa sebanyak 2,2% responden menyatakan sangat tidak puas, 1,1% responden menyatakan biasa saja, 1,1% responden menyatakan puas, dan 3,2% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja serabutan/tukang sebanyak 2,2% responden menyatakan sangat tidak puas. Menurut kelompok responden yang

tidak memiliki pekerjaan sebanyak masing-masing 1,1% menyatakan sangat tidak puas, puas dan sangat puas.

2. Indikator kesediaan pemberian waktu

Hasil tabel silang antara indikator kesediaan pemberian waktu dapat dilihat pada tabel berikut di bawah ini.

Tabel 5.25 Tabel silang antara pekerjaan dengan kesediaan pemberian waktu

pekerjaan * EMP2 Crosstabulation

| | | | EMP2 | | | | | Total |
|-----------|----------------------------|------------|-------------------|------------|------------|-------|-------------|--------|
| | | | sangat tidak puas | tidak puas | biasa saja | puas | sangat puas | |
| pekerjaan | Pelajar/ Mahasiswa | Count | | | | 5 | 4 | 9 |
| | | % of Total | | | | 5.4% | 4.3% | 9.7% |
| | Pegawai Negeri/ TNI/ POLRI | Count | | | 1 | 7 | 8 | 16 |
| | | % of Total | | | 1.1% | 7.5% | 8.6% | 17.2% |
| | Pegawai Swasta | Count | | 1 | 2 | 6 | 21 | 30 |
| | | % of Total | | 1.1% | 2.2% | 6.5% | 22.6% | 32.3% |
| | Wiraswasta | Count | | | | 10 | 10 | 20 |
| | | % of Total | | | | 10.8% | 10.8% | 21.5% |
| | Petani | Count | | | | 2 | 4 | 6 |
| | | % of Total | | | | 2.2% | 4.3% | 6.5% |
| | Perangkat Desa | Count | | | | 2 | 5 | 7 |
| | | % of Total | | | | 2.2% | 5.4% | 7.5% |
| | Tukang/ serabutan | Count | 2 | | | | | 2 |
| | | % of Total | 2.2% | | | | | 2.2% |
| | tidak ada | Count | 1 | | | 1 | 1 | 3 |
| | | % of Total | 1.1% | | | 1.1% | 1.1% | 3.2% |
| Total | | Count | 3 | 1 | 3 | 33 | 53 | 93 |
| | | % of Total | 3.2% | 1.1% | 3.2% | 35.5% | 57.0% | 100.0% |

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS

Berdasarkan tabel di atas diketahui dari responden pelajar/mahasiswa sebanyak 5,4% responden menyatakan puas dan 4,3% responden menyatakan sangat puas. Sedangkan menurut responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri/ TNI/ POLRI sebanyak 1,1% responden menyatakan biasa saja, 7,5% responden menyatakan puas dan 8,6% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 1,1% responden menyatakan tidak puas, 2,2% responden menyatakan biasa saja, 6,5% responden menyatakan puas, dan 22,6% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak masing-masing 10,8% responden menyatakan puas dan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai petani sebanyak 2,2% responden menyatakan puas dan 4,3% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai perangkat desa sebanyak 2,2% responden menyatakan puas dan 5,4% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja serabutan/tukang sebanyak 2,2%

responden menyatakan sangat tidak puas. Menurut kelompok responden yang tidak memiliki pekerjaan sebanyak masing-masing 1,1% responden menyatakan sangat tidak puas, puas dan sangat puas.

3. Indikator kepedulian petugas

Hasil tabel silang antara indikator kepedulian petugas dapat dilihat pada tabel berikut di bawah ini.

Tabel 5.26 Tabel silang antara pekerjaan dengan kepedulian petugas

pekerjaan * EMP3 Crosstabulation

| | | EMP3 | | | | Total |
|-----------|----------------------------|-------------------|------------|------|-------------|-------|
| | | sangat tidak puas | biasa saja | puas | sangat puas | |
| pekerjaan | Pelajar/ Mahasiswa | Count | 2 | 2 | 5 | 9 |
| | | % of Total | 2.2% | 2.2% | 5.4% | 9.7% |
| | Pegawai Negeri/ TNI/ POLRI | Count | 2 | 8 | 6 | 16 |
| | | % of Total | 2.2% | 8.6% | 6.5% | 17.2% |
| | Pegawai Swasta | Count | 1 | 2 | 7 | 20 |
| | | % of Total | 1.1% | 2.2% | 7.5% | 21.5% |
| | Wiraswasta | Count | | 8 | 12 | 20 |
| | | % of Total | | 8.6% | 12.9% | 21.5% |
| | Petani | Count | | 3 | 3 | 6 |
| | | % of Total | | 3.2% | 3.2% | 6.5% |
| | Perangkat Desa | Count | | 2 | 5 | 7 |
| | | % of Total | | 2.2% | 5.4% | 7.5% |
| | Tukang/ serabutan | Count | 2 | | | 2 |
| | | % of Total | 2.2% | | | 2.2% |
| | tidak ada | Count | 1 | | 2 | 3 |
| | | % of Total | 1.1% | | 2.2% | 3.2% |
| Total | | Count | 4 | 6 | 30 | 53 |
| | | % of Total | 4.3% | 6.5% | 32.3% | 57.0% |

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS

Berdasarkan tabel diatas diketahui dari responden pelajar/mahasiswa sebanyak 2,2% responden menyatakan biasa saja, 2,2% responden menyatakan puas dan 5,4% responden menyatakan sangat puas. Sedangkan menurut responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri/TNI/POLRI sebanyak 2,2% responden menyatakan biasa saja, 8,6% responden menyatakan puas dan 6,5% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 1,1% responden menyatakan sangat tidak puas, 2,2% responden menyatakan biasa saja, 7,5% responden menyatakan puas, dan 21,5% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 8,6% responden menyatakan puas dan 12,9% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai petani sebanyak masing-

masing 3,2% responden menyatakan puas dan sangat puas. Menurut responden yang bekerja sebagai perangkat desa sebanyak 3,2% responden menyatakan puas dan 5,4% responden menyatakan sangat puas. Menurut responden yang bekerja serabutan/tukang sebanyak 2,2% responden menyatakan sangat tidak puas. Menurut kelompok responden yang tidak memiliki pekerjaan sebanyak 1,1% menyatakan sangat tidak puas dan 2,2% responden menyatakan sangat puas.

5.4 Analisis *Service Quality Score* dan *Satisfaction Score* Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto

Selanjutnya dalam bagian ini akan dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dengan cara membandingkan persepsi pelanggan mengenai kenyataan pelayanan kenyataan yang diterima dengan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diinginkan.

Dari 19 pernyataan yang diajukan kepada responden dibagi dalam lima dimensi pernyataan, setiap pernyataan baik persepsi maupun harapan responden, setelah diolah di dapat skor untuk masing-masing kelompok pernyataan. Bila skor persepsi dikurangi skor harapan akan didapat tingkat kualitas pelayanan. Jika hasil pengurangan tersebut menghasilkan kesenjangan positif berarti tingkat pelayanan melebihi harapan konsumen atau pelayanan sangat memuaskan. Sebaliknya jika skor kesenjangan negatif berarti tingkat pelayanan lebih rendah dari harapan pelanggan, dan jika skor kesenjangan sama dengan 0 (nol) berarti pelayanan yang diberikan sama dengan yang diharapkan pelanggan. Berikut ini akan dianalisis tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan masing-masing dimensi.

a. Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Dimensi *Tangible*

Dimensi *Tangible* merupakan dimensi yang diukur melalui fasilitas fisik, peralatan, ketersediaan layanan pegawai dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan dalam hal ini Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto. Penilaian tersebut dapat dilihat pada tabel berikut di bawah ini.

Tabel 5.27 Skor Persepsi, Harapan dan Kesenjangan Dimensi Tangible

| No. | Butir Pernyataan | Skor | | |
|-----------|--|----------|---------|-------------|
| | | Persepsi | Harapan | Kesenjangan |
| 1 | Perlengkapan pelayanan komputerisasi | 4,30 | 4,54 | - 0,24 |
| 2 | sarana informasi untuk pemohon jasa layanan akta | 4,41 | 4,58 | - 0,17 |
| 3 | Kebersihan dan kerapihan ruang tunggu layanan | 4,35 | 4,61 | - 0,26 |
| 4 | Fasilitas umum (toilet, mushola, tempat parkir) yang memadai | 4,00 | 4,61 | - 0,61 |
| Rata-rata | | 4,27 | 4,59 | - 0,32 |

Pada tabel di atas terlihat skor rata-rata untuk harapan 4,59, sedangkan skor rata-rata persepsi masyarakat adalah 4,27. Dari selisih kedua skor tersebut diperoleh skor kesenjangan kualitas pelayanan sebesar -0,32. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan untuk dimensi Tangible lebih rendah dari yang diharapkan oleh pelanggan. Berdasarkan perbandingan antara skor persepsi dan harapan tersebut, dapat dihitung tingkat kepuasan pelanggan sebagai berikut :

$$4.27 / 4.59 * 100 \% = 93.03 \%$$

Hasil tersebut memperlihatkan bahwa meskipun rata-rata responden telah puas terhadap layanan yang diberikan, namun masih belum mencapai apa yang diharapkan hal tersebut di duga peneliti bahwa responden beralasan supaya Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto terus meningkatkan pelayanan khususnya dalam hal perbaikan Fasilitas Umum. Hal tersebut dapat dilihat dari skor kesenjangan yang terkecil sebesar -0,61.

b. Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Dimensi *Reliability*

Dimensi *Reliability* mengukur kepuasan pelanggan terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat waktu, akurat dan dengan sungguh-sungguh untuk melaksanakannya. Dalam dimensi ini ada 4 atribut yang akan dianalisis yang diharapkan mampu menggambarkan seberapa besar kemampuan dan kehandalan petugas dalam menyediakan pelayanan yang baik. Keempat hal tersebut dapat dilihat dalam tabel berikut di bawah ini

Tabel 5.28 Skor Persepsi, Harapan dan Kesenjangan Dimensi *Reliability*

| No. | Butir Pernyataan | Skor | | |
|-----------|--|----------|---------|-------------|
| | | Persepsi | Harapan | Kesenjangan |
| 1 | Prosedur penerimaan dokumen yang cepat dan tepat | 4,35 | 4,62 | - 0,27 |
| 2 | Kemampuan menyelesaikan layanan sesuai waktu yang telah dijanjikan | 4,57 | 4,65 | - 0,08 |
| 3 | Bantuan dalam mengatasi kesulitan | 4,45 | 4,66 | - 0,21 |
| 4 | Pelayanan yang teliti dan sesuai prosedur | 4,49 | 4,68 | - 0,19 |
| Rata-rata | | 4,47 | 4,65 | - 0,19 |

Pada tabel di atas terlihat skor rata-rata untuk harapan 4,65, sedangkan skor rata-rata persepsi masyarakat adalah 4,47. Dari selisih kedua skor tersebut diperoleh skor kesenjangan kualitas pelayanan sebesar -0,19. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan untuk dimensi *Reliability* sedikit masih lebih rendah dari yang diharapkan oleh pelanggan. Berdasarkan data tersebut diatas dapat dihitung tingkat kepuasan pelanggan sebagai berikut :

$$4.47 / 4.65 * 100 \% = 95.97 \%$$

Pada Dimensi Reliability ini tingkat kepuasan pelanggan yang dicapai sudah cukup baik hingga mencapai lebih dari 95%. Meskipun demikian ada beberapa hal yang mesti diperhatikan dan ditingkatkan khususnya dalam hal kecepatan dan ketepatan prosedur penerimaan dokumen serta bantuan dalam mengatasi kesulitan *customer*. Hal tersebut dapat dilihat dari skor kesenjangan yang terkecil masing-masing sebesar -0,27 dan -0,21.

c. Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Dimensi *Responsiveness*

Dimensi *Responsiveness* merupakan penilaian mengenai kemauan atau keinginan dari para pemberi layanan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan penerima layanan. Ada 4 indikator yang akan dilihat dalam dimensi *Responsiveness*. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut

Tabel 5.29 Skor Persepsi, Harapan dan Kesenjangan Dimensi *Responsiveness*

| No. | Butir Pernyataan | Skor | | |
|-----------|---|----------|---------|-------------|
| | | Persepsi | Harapan | Kesenjangan |
| 1 | Kecepatan respon terhadap keluhan pelanggan | 4,43 | 4,61 | - 0,18 |
| 2 | Tanggapan terhadap pemohon dalam memberikan pelayanan | 4,46 | 4,61 | - 0,15 |
| 3 | Pemberian informasi yang jelas dan mudah dimengerti | 4,52 | 4,62 | - 0,10 |
| 4 | Kemudahan mendapatkan Informasi | 4,49 | 4,66 | - 0,17 |
| Rata-rata | | 4,48 | 4,63 | - 0,15 |

Dari Tabel 5.29 dapat dilihat skor rata-rata untuk harapan 4,63, sedangkan skor rata-rata persepsi masyarakat adalah 4,48. Dari selisih kedua skor tersebut diperoleh skor kesenjangan kualitas pelayanan sebesar -0,15. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan masih sedikit lebih rendah dari yang diharapkan oleh masyarakat. Berdasarkan data tersebut diatas dapat dihitung tingkat kepuasan pelanggan sebagai berikut :

$$4.48 / 4.63 * 100 \% = 96.76 \%$$

Pada Dimensi Responsiveness ini tingkat kepuasan pelanggan yang dicapai sudah hampir mendekati hasil yang baik hingga mencapai lebih dari 96%. Meskipun demikian juga terdapat beberapa hal yang mesti diperhatikan dan ditingkatkan khususnya dalam hal kecepatan respon terhadap keluhan pelanggan serta kemudahan dalam memperoleh informasi dari penyedia layanan. Hal tersebut dapat dilihat dari skor kesenjangan yang terkecil masing-masing sebesar -0,18 dan -0,17.

d. Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Dimensi Assurance

Ada 4 indikator dalam penilaian kualitas layanan dalam dimensi Assurance dimana keempat hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut di bawah ini.

Tabel 5.30 Skor Persepsi, Harapan dan Kesenjangan Dimensi Assurance

| No. | Butir Pertanyaan | Skor | | |
|-----------|---|----------|---------|-------------|
| | | Persepsi | Harapan | Kesenjangan |
| 1 | Pengetahuan yang cukup dalam menjelaskan kepada pemohon layanan | 4,45 | 4,58 | - 0,13 |
| 2 | Pelayanan yang sopan dan ramah | 4,47 | 4,66 | - 0,19 |
| 3 | Pelayanan dengan cepat dan tepat waktu | 4,45 | 4,63 | - 0,18 |
| 4. | Biaya pelayanan sesuai dengan peraturan resmi yang telah ditetapkan | 4,55 | 4,66 | - 0,11 |
| Rata-rata | | 4,48 | 4,63 | - 0,15 |

Dari Tabel 5.30 dapat dilihat skor rata-rata untuk harapan 4,63, sedangkan skor rata-rata persepsi masyarakat adalah 4,48. Dari selisih kedua skor tersebut diperoleh skor kesenjangan kualitas pelayanan sebesar -0,15. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan masih sedikit lebih rendah dari yang diharapkan oleh masyarakat. Berdasarkan data tersebut diatas dapat dihitung tingkat kepuasan pelanggan sebagai berikut :

$$4.48 / 4.63 * 100 \% = 96,71 \%$$

Pada Dimensi Assurance ini tingkat kepuasan pelanggan yang dicapai sudah hampir mendekati hasil yang baik hingga mencapai lebih dari 96%. Meskipun demikian juga terdapat beberapa hal yang mesti diperhatikan dan ditingkatkan khususnya dalam hal pelayanan yang sopan dan ramah serta kecepatan dan ketepatan dari penyedia layanan. Hal tersebut dapat dilihat dari skor kesenjangan yang terkecil masing-masing sebesar -0,19 dan -0,18.

e. Tingkat Kepuasan terhadap Dimensi *Empathy*

Dimensi *Empathy* merupakan kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual yang meliputi sikap kontak petugas maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan kesulitan penerima layanan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan. Dalam dimensi *Empathy* terdapat 3 indikator penilaian yang dapat dilihat pada tabel berikut di bawah ini.

Tabel 5.31 Skor Persepsi, Harapan dan Kesenjangan terhadap Dimensi *Empathy*

| No. | Butir Pertanyaan | Skor | | |
|-----------|---|----------|---------|-------------|
| | | Persepsi | Harapan | Kesenjangan |
| 1 | Perhatian secara khusus terhadap keluhan pemohon layanan akta | 4,15 | 4,46 | - 0,31 |
| 2 | Kesediaan memberikan waktu kepada pemohon layanan dalam mengatasi kesulitan | 4,42 | 4,62 | -0,20 |
| 3 | Kepedulian terhadap kebutuhan pemohon layanan akta | 4,38 | 4,60 | - 0,22 |
| Rata-rata | | 4,32 | 4,56 | - 0,24 |

Dari Tabel 5.31 dapat dilihat skor rata-rata untuk harapan 4,56, sedangkan skor rata-rata persepsi masyarakat adalah 4,32. Dari selisih kedua skor tersebut diperoleh skor kesenjangan kualitas pelayanan sebesar -0,24. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan untuk dimensi *empathy* masih

belum sesuai dari yang diharapkan oleh masyarakat. Berdasarkan data tersebut diatas dapat dihitung tingkat kepuasan pelanggan sebagai berikut :

$$4.32 / 4.56 * 100 \% = 94,66 \%$$

Pada dimensi *empathy* ini, ketiga indikator perlu mendapatkan perhatian khusus pula oleh Penyedia Layanan dimana ditunjukkan oleh skor kesenjangan masih sebesar -0,31, -0,20, dan -0,22.

5.5 Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Secara Keseluruhan

Penggabungan data hasil dari masing-masing kelompok akan menghasilkan data tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan seperti terlihat pada tabel 5.32.

Tabel 5 .32 Skor Persepsi, Harapan dan Kesenjangan atas kualitas pelayanan Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto

| No. | Uraian | Skor | | | % |
|-----------|--|------|------|-------|-------|
| | | P | H | K | |
| 1 | Tampilan fisik (Tangible) | 4.27 | 4.59 | -0.32 | 93.03 |
| 2 | Keandalan (Reliability) | 4.47 | 4.65 | -0.19 | 95.97 |
| 3 | Ketanggapan (Responsiveness) | 4.48 | 4.63 | -0.15 | 96.76 |
| 4 | Keyakinan (Assurance) | 4.48 | 4.63 | -0.15 | 96.71 |
| 5 | Kemampuan memahami pelanggan (Empathy) | 4.32 | 4.56 | -0.24 | 94.66 |
| Rata-rata | | 4.40 | 4.61 | -0.21 | 95.43 |

Data diatas menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto secara keseluruhan adalah 95.43 %. Dilihat dari hasil tersebut, kepuasan pelanggan pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil

Pemda Kabupaten Mojokerto berada jauh di atas 80% namun belum dapat dikatakan sempurna karena belum mencapai 100% yang diharapkan masyarakat. Menurut Wibowo (SWA,1996,p.18), tingkat kepuasan pelanggan berada pada posisi 80% merupakan posisi yang kritis, karena pelanggan merasa bahwa pelayanan yang diterimanya memang merupakan haknya. Dengan demikian, apabila tingkat kepuasan berada di bawah 80%, kondisi tersebut cenderung untuk menimbulkan ketidakloyalitas pelanggan.

Secara keseluruhan terlihat tingkat perbedaan/gap antara yang dirasakan dengan harapan pengguna layanan pada kelima Dimensi *Servqual* relatif tidak terlalu besar atau sudah cukup baik, hal ini ditunjukkan dengan skor kesenjangan terkecil -0.15 pada dimensi responsiveness dan assurance dan skor kesenjangan tertinggi -0.32 pada dimensi Tangible. Karena semakin kecil negatifnya semakin baik (Zeithmal 1990: 29). Dan biasanya perusahaan dengan tingkat pelayanan yang baik, akan mempunyai gap lebih kecil dari -1. Meskipun nilainya relative kecil namun masih dianggap terdapat ketidakpuasan atas pelayanan yang diterima dengan ditandai nilai kesenjangan yang negative atau tidak sama dengan nol (0).

5.6 Analisis Pemetaan Dimensi Tangible, Reliability, Responsiveness Empathy dan Assurance dengan menggunakan Diagram Kartesius.

Analisis pemetaan dimensi kualitas pelayanan dimaksudkan untuk menjawab pertanyaan penelitian ini tentang posisi masing-masing dimensi tersebut menurut tingkat kepentingan (harapan penerima layanan) dan kinerja yang telah dicapai petugas Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto.

Sebelum menjabarkan kelima dimensi pelayanan ke dalam diagram kartesius yang terbagi dalam 4 (empat) kuadran, yaitu kuadran A, B, C dan D, terlebih dahulu dibuat tabel 5.33 yang menggambarkan perhitungan rata-rata skor persepsi dan skor harapan pelanggan sebagai berikut :

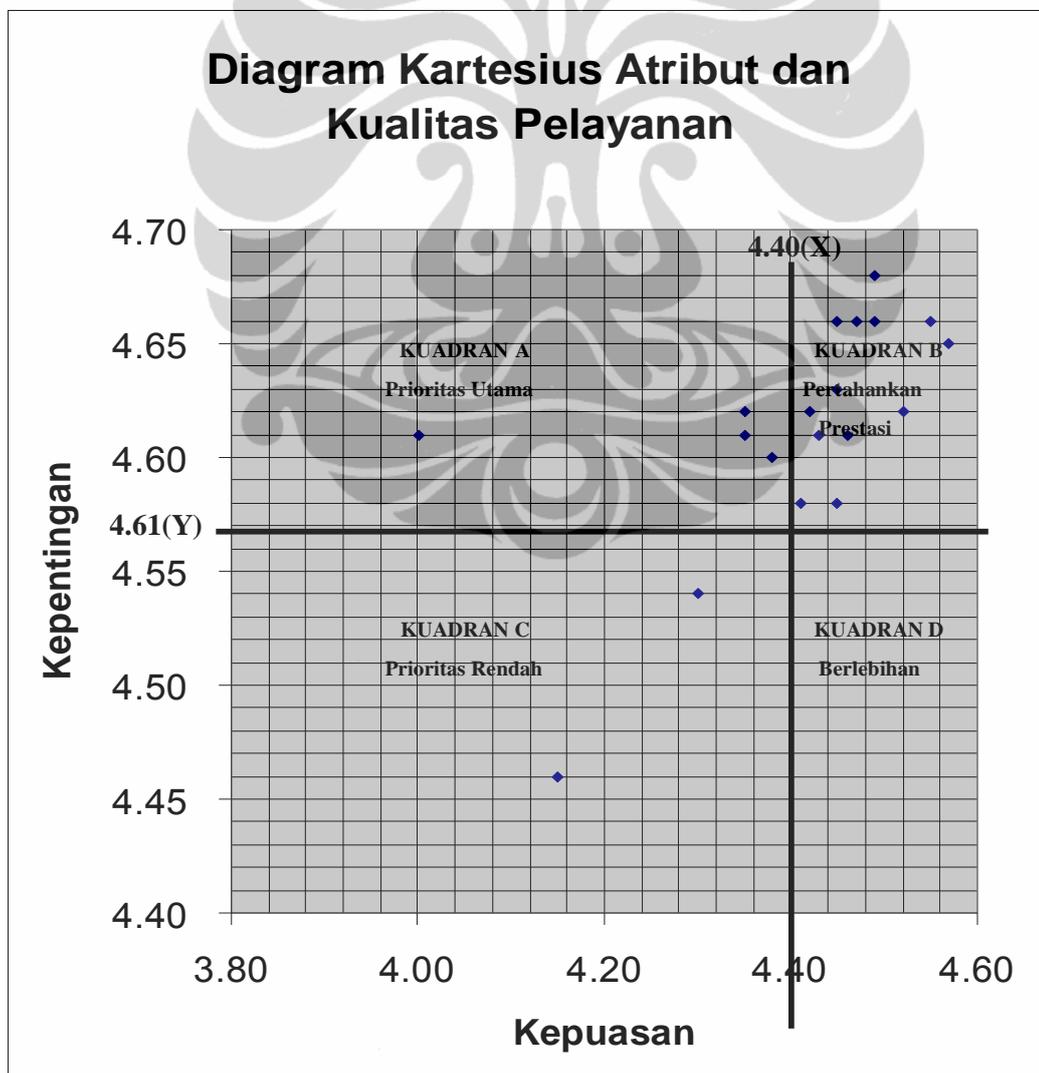
Tabel 5 .33 Perhitungan skor rata-rata Persepsi dan skor rata-rata Harapan

| No | Faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna layanan Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto | Skor Persepsi (X) | Skor Harapan (Y) | Posisi Kuadran |
|----|--|-------------------|------------------|----------------|
| | Dimensi Tangible | | | |
| 1 | Perlengkapan pelayanan komputerisasi | 4,30 | 4,54 | C |
| 2 | Sarana informasi untuk pemohon jasa layanan akta | 4,41 | 4,58 | D |
| 3 | Kebersihan dan kerapihan ruang tunggu layanan | 4,35 | 4,61 | A |
| 4 | Fasilitas umum (toilet, mushola, tempat parkir) yang memadai | 4,00 | 4,61 | A |
| | Dimensi Reliability | | | |
| 1 | Prosedur penerimaan dokumen yang cepat dan tepat | 4,35 | 4,62 | A |
| 2 | Kemampuan menyelesaikan layanan sesuai waktu yang telah dijanjikan | 4,57 | 4,65 | B |
| 3 | Bantuan dalam mengatasi kesulitan | 4,45 | 4,66 | B |
| 4 | Pelayanan yang teliti dan sesuai prosedur | 4,49 | 4,68 | B |
| | Dimensi Responsiveness | | | |
| 1 | Kecepatan respon terhadap keluhan pelanggan | 4,43 | 4,61 | B |
| 2 | Tanggapan terhadap pemohon dalam memberikan pelayanan | 4,46 | 4,61 | B |
| 3 | Pemberian informasi yang jelas dan mudah dimengerti | 4,52 | 4,62 | B |
| 4 | Kemudahan mendapatkan Informasi | 4,49 | 4,66 | B |
| | Dimensi Assurance | | | |
| 1 | Pengetahuan yang cukup dalam menjelaskan kepada pemohon layanan | 4,45 | 4,58 | D |
| 2 | Pelayanan yang sopan dan ramah | 4,47 | 4,66 | B |
| 3 | Pelayanan dengan cepat dan tepat waktu | 4,45 | 4,63 | B |
| 4 | Biaya pelayanan sesuai dengan peraturan resmi yang telah ditetapkan | 4,55 | 4,66 | B |
| | Dimensi Empathy | | | |
| 1 | Perhatian secara khusus terhadap keluhan pemohon layanan akta | 4,15 | 4,46 | C |

| | | | | |
|---|---|------|------|---|
| 2 | Kesediaan memberikan waktu kepada pemohon layanan dalam mengatasi kesulitan | 4,42 | 4,62 | B |
| 3 | Kepedulian terhadap kebutuhan pemohon layanan akta | 4,38 | 4,60 | C |
| | Rata-rata | 4,40 | 4,61 | |

Berdasarkan tabel 5.33 diperoleh nilai X dari rata-rata skor persepsi atau tingkat pelaksanaan/ kinerja sebesar 4,40, sedangkan nilai Y dari rata-rata skor harapan/ kepentingan seluruh indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 4,61.

Tabel 5.34 Diagram Kartesius dari factor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto



Pada gambar kartesius di atas terlihat bahwa letak unsur-unsur pelaksanaan faktor-faktor atau indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto terbagi menjadi 4 (empat) bagian. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

Kuadran A

Pada kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto, dimana penanganannya perlu diprioritaskan oleh petugas pelayanan, karena keberadaan faktor-faktor ini yang dinilai sangat penting oleh pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih dirasakan belum memuaskan oleh masyarakat.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a) Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu layanan
- b) Tersedianya fasilitas umum yang lebih memadai; dan
- c) Prosedur penerimaan dokumen yang cepat dan tepat

Faktor-faktor tersebut di atas penanganannya perlu mendapat perhatian atau prioritas utama oleh petugas Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto guna peningkatan kualitas pelayanan di masa yang akan datang.

Kuadran B

Pada Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan layanan Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto yang penanganannya perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan penerima layanan.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a) Kemampuan menyelesaikan layanan sesuai waktu yang telah dijanjikan
- b) Bantuan petugas dalam mengatasi kesulitan penerima layanan
- c) Pelayanan yang teliti dan sesuai dengan prosedur yang berlaku
- d) Kecepatan respon terhadap keluhan pelanggan

- e) Tanggapan terhadap pemohon dalam memberikan pelayanan
- f) Pemberia informasi yang jelas dan mudah dimengerti
- g) Kemudahan penerima layanan dalam mendapatkan informasi
- h) Pelayanan yang sopan dan ramah
- i) Pelayanan yang cepat dan tepat waktu
- j) Biaya pelayanan yang sesuai dengan peraturan resmi yang berlaku
- k) Kesedian memberikan waktu kepada pemohon layanan dalam mengatasi kesulitan

Seluruh faktor tersebut di atas perlu dipertahankan penganannya oleh petugas Kantor Kependudukan dan Cattan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto dimana dalam pelaksanaannya telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan.

Kuadran C

Pada kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan layanan Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto, dimana faktor yang tergolong masuk dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh pelanggan, sedangkan kualitas pelaksanaannya relatif biasa saja.

Faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a) Perlengkapan pelayanan dengan komputerisasi
- b) Perhatian secara khusus terhadap keluhan pemohon layanan akta; dan
- c) Kepedulian terhadap kebutuhan pemohon layanan akta

Ada 3 faktor yang termasuk dalam kuadran ini, dimana ketiga faktor tersebut di atas tidak terlalu penting sedangkan dalam pelaksanaannya cukup biasa saja tidak berlebihan.

Kuadran D

Pada kuadran ini faktor-faktor yang ada dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena pelanggan menganggap kurang terlalu penting, namun dalam pelaksanaannya telah dilakukan dengan baik

oleh petugas, sehingga sangat memuaskan pelanggan akan tetapi akan tidak menjadi tidak efisien.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a) Sarana informasi untuk pemohon jasa layanan akta; dan
- b) Pengetahuan yang cukup dalam menjelaskan kepada pemohon layanan

Kedua faktor tersebut semuanya menyangkut petugas pelayanan itu sendiri, walaupun para penerima layanan merasa puas terhadap faktor-faktor tersebut. Bagi konsumen hal itu bukan prioritas utama kebutuhan layanan yang diharapkan oleh penerima layanan.

