

BAB III

ANALISIS DATA DAN HASIL PEMBAHASAN

A. Deskripsi Responden

1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut ini adalah tabel yang menjelaskan tentang distribusi responden berdasarkan jenis kelamin:

Tabel 3.1
Resoponden Menurut Jenis Kelamin

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Laki-laki	18	60
Perempuan	12	40
Total	30	100

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa responden berjenis laki-laki berjumlah 18 orang dengan presentasi 60% dan untuk responden perempuan berjumlah 12 orang dengan presentase 40%. Dalam penelitian ini baik responden laki-laki atau perempuan ikut berpartisipasi secara aktif dalam pengisian kuisisioner sehingga penelitian berjalan lancar.

2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Berikut ini adalah tabel yang menjelaskan tentang distribusi responden berdasarkan usia:

Tabel 3.2
Resoponden Menurut Usia

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
<20 Tahun	1	3.33
20 - 29 Tahun	18	60
30 – 39 Tahun	4	13.33
40 – 49 Tahun	2	6.67
> 50 Tahun	5	16.67
Total	30	100

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden dengan usia dibawah 20 tahun berjumlah 1 orang dengan presentase 3.33%, responden dengan usia 20-29 tahun berjumlah 18 orang dengan presentase 60%, responden dengan usia 30-39 tahun berjumlah 4 orang dengan presentase 13.33%, responden dengan usia 40-49 tahun berjumlah 2 orang dengan presentase 6.67%, dan responden dengan usia lebih dari 50 tahun berjumlah 5 orang dengan presentase 16.67%. Dengan data di atas dapat diketahui bahwa responden didominasi oleh responden yang berusia 20-29 tahun dengan jumlah 18 orang dan presentase 60%.

1. Deskripsi Berdasarkan Pekerjaan

Berikut ini adalah tabel yang menjelaskan tentang distribusi responden berdasarkan pekerjaan:

Tabel 3.3
Responden Menurut Pekerjaan

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Pelajar / Mahasiswa	2	6.67
Perawat	6	20
PNS	2	6.67
Pegawai Swasta	3	10
Wiraswasta	4	13.33
Perangkat Desa	4	13.33
Lain-lain	9	30
Total	30	100

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden dengan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa berjumlah 2 orang dengan presentase 6.67%, responden dengan pekerjaan sebagai perawat berjumlah 6 orang dengan presentase 20%, responden dengan pekerjaan sebagai PNS berjumlah 2 orang dengan presentase 6.67%, responden dengan pekerjaan sebagai pegawai swasta berjumlah 3 orang dengan presentase 10%, responden dengan pekerjaan sebagai wiraswasta berjumlah 4 orang dengan presentase 13.33%, responden dengan pekerjaan sebagai perangkat desa berjumlah 4 orang dengan presentase 13.33% dan responden dengan pekerjaan lain-lain berjumlah 9 orang dengan presentase 30%. Responden dengan pekerjaan lain-lain menjadi dominan dalam pengisian

kuisoner ini dengan jumlah 9 orang dengan presentase 30%. Pekerjaan lain-lain tersebut antara lain ibu rumah tangga, buruh, dan lain-lain.

2. Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan Yang Dibutuhkan

Berikut ini adalah tabel yang menjelaskan tentang distribusi responden berdasarkan jenis pelayanan yang dibutuhkan:

Tabel 3.4
Responden Menurut Jenis Pelayanan Yang Dibutuhkan

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Kartu Tanda Penduduk (KTP)	11	36.67
Kartu Keluarga (KK)	6	20
Akta Kelahiran	8	26.67
Akta Nikah	1	3.33
Surat Keterangan Pindah (SKP)	1	3.33
Lain-lain	3	10
Total	30	100

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang memerlukan pelayanan KTP berjumlah 11 orang dengan presentase 36.67%, responden yang memerlukan pelayanan KK berjumlah 6 orang dengan presentase 20%, responden yang memerlukan pelayanan akta kelahiran berjumlah 8 orang dengan presentase 26.67%, responden yang memerlukan pelayanan akta nikah berjumlah 1 orang dengan presentase 3.33%, dan responden yang memerlukan pelayanan lain-lain berjumlah 3 orang dengan presentase 10%. Dengan data di atas dapat dilihat bahwa responden yang membutuhkan pelayanan KTP mendominasi dengan jumlah 11 orang dan presentase 36.67%.

B. Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena bentuk pelayanan yang diberikan tercermin dari baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan sendiri dapat diukur dengan:

1. Reability (Reabilitas)

a. Ketepatan Waktu

Berdasarkan data kuesioner yang telah dihimpun peneliti dengan indikator ketepatan waktu serta beberapa pertanyaan yang terkait dengan indikator, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3.5
Penyelesaian Dokumen Kependudukan Tepat Waktu.

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	3	10
Agak setuju	13	43.33
Setuju	11	36.67
Sangat setuju	3	10
Total	30	100

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa dalam penyelesaian dokumen kependudukan tepat waktu, 3 responden dengan presentase 10% memilih tidak setuju, 13 responden dengan presentase 43.33% memilih agak setuju, 11 responden dengan presentase 36.67% memilih setuju, 3 responden

dengan presentase 10% memilih sangat setuju dan tidak ada yang memilih sangat tidak setuju.

Berdasarkan wawancara singkat dengan beberapa responden, masyarakat menyebutkan bahwa beberapa dokumen seperti Akta Kelahiran atau Kartu keluarga memang dapat selesai dengan jangka waktu yang sesuai namun berbeda dengan E-KTP yang dirasakan tidak kunjung selesai.

Hal ini juga didukung dengan pernyataan yang diungkapkan oleh Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, bahwa:

“Untuk Akta, kita mengharuskan sehari jadi sedangkan untuk penyelesaian E-KTP, blanko kita hanya dapat dari Jakarta (Pusat) dan saat ini kita hanya menerima 24.000 blanko sedangkan kebutuhan kita 59.000 sehingga blanko yang ada tidak mencukupi dengan jumlah kebutuhan pelayanan kita.”

Blanko E-KTP merupakan salah satu sarana yang disediakan oleh pemerintah pusat. Ketidakterseediaannya blanko merupakan faktor eksternal yang mengakibatkan ketepatan waktu pada penyelesaian dokumen E-KTP tidak berjalan dengan baik. Jumlah blanko yang tersedia sangat kurang dari jumlah yang dibutuhkan. Dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sendiri sudah melakukan pengajuan penambahan kuota blanko E-KTP namun belum di tanggapi oleh pusat.

. Berdasarkan tabel kuisioner yang menunjukkan lebih dari 50% responden berpendapat kurang setuju dengan indikator ketepatan waktu. dokumen lain selain E-KTP sudah dapat terselesaikan sesuai SOP, nyatanya masyarakat masih merasa kurang puas akan ketepatan waktu dalam penyelesaian dokumen ini. Pembuatan dokumen E-KTP merupakan tolak ukur masyarakat

akan ketepatan dan kecepatan waktu penyelesaian dokumen. Masyarakat masih mengharapkan adanya perbaikan yang dilakukan oleh pegawai supaya pelayanan menjadi lebih baik lagi.

b. Penyeimbangan Pelayanan

Berdasarkan data kuesioner yang telah dihimpun peneliti dengan indikator penyeimbangan pelayanan serta beberapa pertanyaan yang terkait dengan indikator, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3.6
Pegawai Pelayanan Melayani Masyarakat Dengan Sama Rata.

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat tidak setuju	1	3.33
Tidak setuju	2	6.67
Agak setuju	7	23.33
Setuju	18	60
Sangat setuju	2	6.67
Total	30	100

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai pelayanan melayani masyarakat dengan sama rata, 1 responden dengan presentase 3.33% memilih tidak setuju, 2 responden dengan presentase 6.67% memilih tidak setuju, 7 responden dengan presentase 23.33% memilih agak setuju, 18 responden dengan presentase 60% memilih setuju, 2 responden dengan presentase 6.67% memilih sangat setuju.

Penyeimbangan pelayanan ini ditanggapi oleh Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, Bapak M. Nurwahid, S.H. bahwa:

“Kasus setiap masyarakat berbeda-beda. Sehingga kami dapat menangani dengan cara yang berbeda juga, ada yang bisa langsung dilayani ada juga yang harus diselesaikan dengan memerlukan waktu misalnya menangani warga yang datanya berada di kota lain kami harus bekerjasama dengan dinas disana. Namun kami tetap melayani dengan sama rata.”

Dalam sebuah pembuatan dokumen, setiap masyarakat memiliki kasus yang berbeda-beda. Seperti penjelasan wawancara di atas bahwa terdapat penanganan dokumen yang bisa memakan waktu lebih lama atau lebih cepat ada juga yang harus mendapat penanganan lebih dulu karena bisa langsung ditangani. Secara keseluruhan penyamarataan pelayanan sudah dikatakan berjalan dengan baik dapat dilihat dengan banyaknya presentase masyarakat yang setuju dengan pegawai yang melayani dengan sama rata. Tahapan yang dilewati masyarakat untuk membuat suatu dokumenpun sama rata.

Untuk mengembangkan variabel reability, peneliti menambahkan pertanyaan mengenai kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat. Hasil dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 3.7
Pegawai Pelayanan Dalam Melayani Menunjukkan Kemampuan Dibiidangnya.

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	1	3.33
Agak setuju	8	26.67
Setuju	18	60
Sangat setuju	3	10
Total	30	100

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai pelayanan dalam melayani menunjukkan kemampuan dibidangnya, 1 responden dengan presentase 3.33% memilih tidak setuju, 8 responden dengan presentase 26.67% memilih agak setuju, 18 responden dengan presentase 60% memilih setuju, 3 responden dengan presentase 10% memilih sangat setuju dan tidak ada yang memilih sangat tidak setuju.

Hal ini ditanggapi oleh Ketua Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan yang menyatakan bahwa:

“Untuk SDM (sumber daya manusia) kita yang terdiri dari pejabat strukturtur, operator dan ADB sudah mampu mengoperasikan komputer dan peralatan yang menunjang pelayanan dan pegawai diberikan pelatihan Bimtek (bimbingan teknis). Untuk memajemen pelayanan, dilaksanakan pelatihan Bimtek ke Kemendagri, beberapa dikirim ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Semarang untuk meningkatkan kompetensi mereka.”

Pelatihan Bimbingan Teknis merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh Dinas untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Upaya ini dapat dikatakan cukup membantu pegawai supaya lebih baik lagi dalam melayani masyarakat. Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis, hal ini juga dapat dibuktikan dengan sebagai contoh pegawai yang bertugas untuk melakukan dokumentasi, perekaman sidik jari dan sidik mata. Pegawai sudah mampu mengoperasikan alat-alat yang bersangkutan dengan baik. Waktu yang mereka gunakan untuk sekali perekaman juga tidak terlalu lama. Dengan ini dapat disimpulkan

bahwa pegawai dalam melayani masyarakat sudah menunjukkan kemampuan dibidangnya.

2. Assurance (Jaminan)

a. Kompetensi

Berdasarkan data kuesioner yang telah dihimpun peneliti dengan indikator kompetensi serta beberapa pertanyaan yang terkait dengan indikator, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3.8
Pegawai Pelayanan Kompeten Atau Memiliki Pengetahuan Dan Keterampilan Yang Menjamin Pelayanan.

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	1	3.33
Agak setuju	8	26.67
Setuju	18	60
Sangat setuju	3	10
Total	30	100

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai pelayanan kompeten atau memiliki pengetahuan dan keterampilan yang menjamin pelayanan, 1 responden dengan presentase 3.33% memilih tidak setuju, 8 responden dengan presentase 26.67% memilih agak setuju, 18 responden dengan presentase 60% memilih setuju, 3 responden dengan presentase 10% memilih sangat setuju dan tidak ada yang memilih sangat tidak setuju.

Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, Bapak M. Nurwahid, S.H menyatakan:

“Kami melakukan peningkatan kapasitas pelayanan dengan memberikan pelatihan dan menghadirkan motivator atau para ahli dalam bidang pelayanan. Hasil dari pembekalan ini saya lihat hasilnya bagus bisa dilihat dari sedikitnya komplain dari masyarakat.”

Sama seperti yang sudah dijelaskan dalam indikator pegawai yang mampu melayani dengan menunjukkan kemampuan dibidangnya, indikator kompetensi juga sudah terlihat berjalan dengan baik.

Selain upaya pelatihan bimbingan teknologi Dinas juga mengadakan pelatihan lain dengan menghadirkan motivator atau para ahli di bidang pelayanan. Dengan adanya pelatihan-pelatihan yang dilakukan tentu akan menambah pengetahuan dari pegawai supaya mampu melayani dengan baik sesuai dengan peraturan dan keinginan masyarakat.

b. Kesopanan

Berdasarkan data kuesioner yang telah dihimpun peneliti dengan indikator kesopanan serta beberapa pertanyaan yang terkait dengan indikator, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3.9
Pegawai Pelayanan Sopan Saat Melakukan Pelayanan.

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	1	3.33
Agak setuju	7	23.33
Setuju	13	43.33
Sangat setuju	9	30
Total	30	100

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai pelayanan sopan saat melakukan pelayanan, 1 responden dengan presentase 3.33% memilih tidak setuju, 7 responden dengan presentase 23.33% memilih agak setuju, 13 responden dengan presentase 43.33% memilih setuju, 9 responden dengan presentase 30% memilih sangat setuju dan tidak ada yang memilih sangat tidak setuju.

Hal ini juga dapat dibuktikan dari hasil observasi penulis dimana hampir semua pegawai menggunakan bahasa yang baik dan sopan saat melayani masyarakat. Beberapa pegawai bahkan terlihat ramah baik saat melayani maupaun tidak. Saat akan melakukan sesi wawancara dengan sumber, penulis juga dilayani dengan baik karena kegiatan ini merupakan salah satu bentuk pelayanan kepada masyarakat. Maka dengan ini, indikator kesopanan dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik.

3. Emphaty (Empati)

a. Komunikasi

Berdasarkan data kuesioner yang telah dihimpun peneliti dengan indikator komunikasi serta beberapa pertanyaan yang terkait dengan indikator, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3.10
Komunikasi Yang Terjalin Antara Pegawai Dan Masyarakat Sudah Baik.

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	1	3.33
Agak setuju	8	26.67
Setuju	19	63.33
Sangat setuju	2	6.67
Total	30	100

Dari tabel di atas dapat disimpulkan komunikasi yang terjalin antara pegawai dan masyarakat sudah baik, 1 responden dengan presentase 3.33% memilih tidak setuju, 8 responden dengan presentase 26.67% memilih agak setuju, 19 responden dengan presentase 63.33% memilih setuju, 2 responden dengan presentase 6.67% memilih sangat setuju dan tidak ada yang memilih sangat tidak setuju.

Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, Bapak M. Nurwahid, S.H menyatakan:

“Komunikasi yang terjalin menurut saya sudah cukup baik namun komunikasi kami adalah satu pintu melalui kepala dinas sehingga tidak semua orang dapat menyampaikan statementnya. Sehingga semua difilter dan dibahas terlebih dahulu. Upaya untuk meningkatkan komunikasi yang baik, kami memiliki forum rapat dengan kasubag pelayanan terpadu di kecataman bertujuan untuk meningkatkan komunikasi dengan para stakeholder, selain itu juga dengan para kades atau perangkat desa yang berangkat rapat berkala, upaya lain melalui sosialisasi juga mencoba untuk berkomunikasi melalui spot radio. Selain itu saat jemput bola juga sambil menyerap aspirasi masyarakat dengan membuka kotak saran dan angket indeks kepuasan masyarakat dan koordinasi dengan perangkat desa merupakan upaya untuk meningkatkan komunikasi dengan masyarakat.”

Dari penjelasan Bapak M. Nurwahid, dapat dikatakan bahwa mendengarkan aspirasi masyarakat merupakan bentuk dari komunikasi yang baik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terus melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan komunikasi yang baik dengan masyarakat. Dimulai dengan penggunaan bahasa yang mampu dipahami oleh masyarakat hingga kemampuan untuk memahami masalah atau keluhan masyarakat.

Upaya yang dilakukan antara lain berkoordinasi dengan perangkat desa atau stakeholder, membuka forum rapat dengan mereka untuk memahami kebutuhan maupun keluhan dari masyarakat yang diwakili oleh para stakeholder. Upaya lain adalah membuka kotak saran dan angket indeks kepuasan masyarakat. Selain itu upaya untuk bersosialisasi dengan masyarakat juga melewati spot radio. Masyarakat juga bisa menyuarakan aspirasi mereka secara langsung. Masyarakat setuju dengan pernyataan bahwa komunikasi yang terjalin antara pegawai dan masyarakat sudah baik dilihat dari banyaknya jumlah masyarakat yang setuju pada kolom kuisisioner.

b. Pemahaman Terhadap Pelanggan

Berdasarkan data kuesioner yang telah dihimpun peneliti dengan indikator pemahaman terhadap pelanggan serta beberapa pertanyaan yang terkait dengan indikator, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3.11
Pegawai Pelayanan Memahami Keluhan Dan Kebutuhan Masyarakat.

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	1	3.33
Agak setuju	8	26.67
Setuju	19	63.33
Sangat setuju	2	6.67
Total	30	100

Dari tabel di atas dapat disimpulkan pegawai pelayanan memahami keluhan dan kebutuhan masyarakat, 1 responden dengan presentase 3.33% memilih tidak setuju, 8 responden dengan presentase 26.67% memilih agak setuju, 19 responden dengan presentase 63.33% memilih setuju, 2 responden dengan presentase 6.67% memilih sangat setuju dan tidak ada yang memilih sangat tidak setuju.

Hal ini juga ditanggapi oleh wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, Bapak M. Nurwahid, S.H yang menyatakan:

“Terdapat kotak aduan di depan, secara berkala kita juga menyebar angket indeks kepuasan masyarakat dan hasilnya kita meetingkan bersama. Ada juga komplain langsung lalu kita dengar dan kita sampaikan ke pimpinan. Apabila komplain itu bisa langsung kita perbaiki sebisa mungkin akan kita tangani.”

Dengan berjalannya komunikasi yang baik antara pegawai dan masyarakat tentu akan berpengaruh kepada kemampuan pegawai dalam memahami keluhan dan kebutuhan masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo terus melakukan berbagai upaya untuk dapat memahami ataupun menerima semua aspirasi masyarakat. Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis, terdapat kotak aduan yang berada di ruang tunggu kantor. Hal tersebut merupakan bentuk dari upaya untuk menerima kritikan maupun saran dari masyarakat.

Keluhan maupun kebutuhan yang disampaikan oleh masyarakat nantinya akan di bahas dan apabila memungkinkan untuk di selesaikan pada saat itu juga maka akan langsung ditangani. Berbagai upaya yang dilakukan oleh Dinas juga cukup efisien sehingga masyarakat setuju akan pemahaman pegawai yang baik terhadap keluhan maupun kebutuhan masyarakat dapat dibuktikan dengan banyaknya jumlah responden yang setuju dengan pernyataan dalam tabel kuisisioner.

4. Responsiveness (Responsivitas)

a. Pelayanan Yang Cepat dan Tepat

Berdasarkan data kuesioner yang telah dihimpun peneliti dengan indikator pelayanan yang cepat dan tepat terhadap pelanggan serta beberapa pertanyaan yang terkait dengan indikator, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3.12
Pelayanan Yang Diberikan Cepat Dan Tepat.

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	8	26.67
Agak setuju	13	43.33
Setuju	7	23.33
Sangat setuju	2	6.67
Total	30	100

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa, 8 responden dengan presentase 26.67% memilih tidak setuju, 13 responden dengan presentase 43.33% memilih agak setuju, 7 responden dengan presentase 23.33% memilih setuju, 2 responden dengan presentase 6.67% memilih sangat setuju dan tidak ada yang memilih sangat tidak setuju.

Hal ini ditanggapi oleh Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, Bapak M. Nurwahid, S.H bahwa:

“Terdapat komplain dari masyarakat yang menginginkan percepatan pelayanan. Untuk itu kami mengadakan pelayanan keliling desa namanya jemput bola, untuk 2018 ada 112 desa yang harus kami kunjungi. Selain itu kami melakukan integrasi sistem pelayanan yang semula pelayanan pendaftaran kependudukan terpisah dengan pencatatan sipil sekarang menjadi satu. Sekarang seorang pegawai harus bisa menyelesaikan KTP atau Akta.”

Berdasarkan penjelasan wawancara di atas, masih terdapat komplain atau keluhan dari masyarakat mengenai kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian dokumen. Mayoritas masyarakat mengeluhkan tentang lamanya proses E-KTP selain itu kurangnya jumlah pegawai yang bertugas melayani

masyarakat juga menjadi faktor yang memperlambat penyelesaian dokumen. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo melakukan upaya seperti kegiatan Jemput Bola atau kegiatan keliling desa. Selain itu, upaya lain yang dilakukan adalah menyatukan pelayanan pendaftaran kependudukan dengan pencatatan sipil yang sebelumnya terpisah. Pegawai sekarang dituntut untuk mampu melakukan semua proses pelayanan.

Dengan masih banyaknya keluhan tentang kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian dokumen, maka dengan indikator pelayanan yang diberikan cepat dan tepat dapat dikatakan kurang baik. Dapat dilihat dari presentase masyarakat yang tidak setuju dengan kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian pada tabel kuisioner.

Untuk mengembangkan variabel responsivitas, peneliti menambahkan pertanyaan mengenai prosedur pelayanan tidak berbelit-belit. Hasil dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 3.13
Prosedur Pelayanan Tidak Berbelit-Belit.

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	2	6.67
Agak setuju	11	36.67
Setuju	13	43.33
Sangat setuju	4	13.33
Total	30	100

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, 2 responden dengan presentase 6.67% memilih tidak setuju, 11 responden dengan presentase 36.67% memilih agak setuju, 13 responden dengan presentase 43.33% memilih setuju, 4 responden dengan presentase 13.33% memilih sangat setuju dan tidak ada yang memilih sangat tidak setuju.

Berdasarkan wawancara singkat oleh salah seorang responden bernama Ibu Yanti yang berdomisili di Kecamatan Mojotengah menyatakan bahwa:

“Kalau menurut saya ribet, Mbak. 2 hari yang lalu saya ke sini untuk buat E-KTP tapi masih kurang data katanya terus suruh balik lagi besoknya, saya ke sini lagi masih belum selesai. Hari ini saya mau ambil. Ribetlah memakan waktu.”

Dengan pernyataan responden di atas menunjukkan bahwa masih ada masyarakat yang merasa dipersulit oleh proses pembuatan dokumen. Dapat dilihat pada tabel kuisioner diatas bahwa lebih dari 40% responden merasa proses pembuatan dokumen berbelit-belit. Hal ini saling berhubungan dengan kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian dokumen. Beberapa masyarakat mengeluhkan akan ketidakefisienan waktu sehingga prosedur dianggap berbelit-belit. Sehingga pada indikator pelayanan yang cepat dan tepat belum berjalan dengan baik yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Masih dibutuhkan perbaikan untuk menghasilkan pelayanan yang cepat dan tepat.

Selain tambahan pertanyaan tentang prosedur yang berbelit-belit, penulis juga menambahkan pertanyaan tentang pegawai pelayanan tanggap apabila

terdapat sebuah masalah ataupun komplain masyarakat. Hasil yang didapatkan adalah:

Tabel 3.14
Pegawai Pelayanan Tanggap Apabila Terdapat Sebuah Masalah
Ataupun Komplain Masyarakat

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	2	6.67
Agak setuju	7	23.33
Setuju	19	63.33
Sangat setuju	2	6.67
Total	30	100

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai pelayanan tanggap apabila terdapat sebuah masalah ataupun komplain masyarakat, 2 responden dengan presentase 6.67% memilih tidak setuju, 7 responden dengan presentase 23.33% memilih agak setuju, 19 responden dengan presentase 63.33% memilih setuju, 2 responden dengan presentase 6.67% memilih sangat setuju dan tidak ada yang memilih sangat tidak setuju. Maka dapat dikatakan bahwa pegawai yang memberikan pelayanan sudah tanggap apabila terdapat sebuah masalah ataupun komplain masyarakat.

Hal ini dibuktikan dengan adanya upaya-upaya yang dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Seperti yang sudah dijelaskan diatas, upaya-upaya yang dilakukan seperti menyediakan kotak aduan, penyebaran

angket indeks kepuasan masyarakat juga mendengarkan komplain yang disampaikan secara langsung adalah bentuk dari ketanggapan pegawai dalam menangani masyarakat.

b. Ketepatan Informasi Yang Disampaikan

Berdasarkan data kuesioner yang telah dihimpun peneliti dengan indikator ketepatan informasi yang disampaikan terhadap pelanggan serta beberapa pertanyaan yang terkait dengan indikator, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3.15
Pegawai Memberikan Informasi Yang Jelas Dan Mudah Kepada Masyarakat.

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Agak setuju	8	26.67
Setuju	18	60
Sangat setuju	4	13.33
Total	30	100

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai memberikan informasi yang jelas dan mudah kepada masyarakat, 8 responden dengan presentase 26.67% memilih agak setuju, 18 responden dengan presentase 60% memilih setuju, 4 responden dengan presentase 13.33% memilih sangat setuju dan tidak ada yang memilih tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Seperti yang diungkapkan oleh Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, Bapak M. Nurwahid, S.H, dalam wawancara bahwa:

“Untuk informasi kita mempunyai media sosialisasi, pakai peraga misalnya banner atau spanduk kita bagi ke kecamatan dan desa. Lalu juga melalui radio, website, waktu kegiatan jemput bola saat rapat dengan perangkat desa kami sampaikan informasi yang ada.”

Informasi dan komunikasi merupakan sebuah hal yang saling berkaitan. Komunikasi yang baik dapat termasuk memberikan informasi yang baik dan jelas. Seperti indikator di atas, dimana komunikasi yang terjalin antara pegawai dan masyarakat berjalan dengan baik maka penyampaian informasi dari pegawai ke masyarakat juga sudah berjalan dengan baik. pegawai telah mengupayakan penyampaian informasi dengan cara memakai peraga misalnya banner atau spanduk yang dibagikan ke kecamatan dan desa. Lalu juga upaya lain yang dilakukan adalah melalui radio, website, dan pada saat kegiatan jemput bola atau saat rapat dengan perangkat desa.

Berdasarkan tabel kuisisioner yang menunjukkan lebih dari 60% masyarakat setuju akan penyampaian informasi yang jelas dan mudah oleh pegawai dan juga berdasarkan hasil wawancara maka dapat dikatakan bahwa pegawai telah mampu menyampaikan informasi dengan baik. informasi yang diberikan dapat diterima dan dimengerti masyarakat.

5. Tangible (Bukti nyata)

a. Fasilitas Fisik

Berdasarkan data kuesioner yang telah dihimpun peneliti dengan indikator fasilitas fisik terhadap pelanggan serta beberapa pertanyaan yang terkait dengan indikator, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3.16
Sarana Fisik Seperti Ruang Tunggu Sudah Baik.

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	11	36.67
Agak setuju	7	23.33
Setuju	10	33.33
Sangat setuju	2	6.67
Total	30	100

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa sarana fisik seperti ruang tunggu sudah baik, 11 responden dengan presentase 36.67% memilih tidak setuju, 7 responden dengan presentase 23.33% memilih agak setuju, 10 responden dengan presentase 33.33% memilih setuju, 2 responden dengan presentase 6.67% memilih sangat setuju dan tidak ada yang memilih sangat tidak setuju. Maka dapat dikatakan bahwa sarana ruang tunggu dapat dikatakan belum baik.

Hal ini diperkuat dengan pendapat salah satu responden yang didapat dari wawancara singkat bernama Bapak Wahyudi yang berdomisili di Desa Reco Kecamatan Kertek. Beliau tengah mengantri untuk pembuatan dokumen Kartu Keluarga dan menyatakan bahwa:

“Menurut saya ruang tunggu ya kurang luas sekali ya, Mbak. Ruang tunggu ini kan dipakai sama semua orang sekabupaten tapi nggak besar. Kalau nggak penuh antriannya bisa dapat tempat duduk tapi kalau ramai ya nggak dapat.”

Masih terdapat keluhan dari masyarakat tentang indikator sarana prasarana terutama pada ruang tunggu yang memadai. Berdasarkan observasi penulis

juga, kondisi ruang tunggu memang tergolong kurang luas untuk digunakan masyarakat sekabupaten Wonosobo. Ruang tunggu yang hanya berisi 4 baris atau deretan kursi tentu kurang mencukupi kapasitas masyarakat terutama pada saat-saat jam atau tanggal ramai. Misalkan saja setelah libur panjang tentu antrian yang datang akan lebih dari jumlah biasanya. Akibatnya banyak masyarakat yang harus duduk di lantai, di tangga, di area parkir atau terkadang hingga keluar pagar kantor dan di trotoar. Masyarakat masih merasa belum puas dengan fasilitas ruang tunggu yang tergolong kurang luas.

Untuk mengembangkan variabel fasilitas fisik, peneliti menambahkan pertanyaan mengenai terdapat papan informasi atau banner untuk membantu mengetahui syarat maupun prosedur pelayanan. Hasil dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 3.17
Terdapat Papan Informasi Atau Banner Untuk Membantu Mengetahui Syarat Maupun Prosedur Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	2	6.67
Agak setuju	11	36.67
Setuju	12	40
Sangat setuju	5	16.67
Total	30	100

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat papan informasi atau banner untuk membantu mengetahui syarat maupun prosedur pelayanan, 2 responden dengan presentase 6.67% memilih tidak setuju, 11 responden

dengan presentase 36.67% memilih agak setuju, 12 responden dengan presentase 40% memilih setuju, 5 responden dengan presentase 16.67% memilih sangat setuju dan tidak ada yang memilih sangat tidak setuju.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis, terdapat banner atau papan informasi yang berada pada ruang tunggu dan berdasarkan wawancara singkat dengan beberapa masyarakat, mereka merasa terbantu. Isi dari banner atau papan informasi berupa syarat, alur atau proses untuk membuat suatu dokumen. Namun karena papan informasi berupa standing banner terkadang posisi banner berpindah-pindah sehingga beberapa masyarakat tidak mengetahui keberadaan papan informasi dan kurang membantu memudahkan mendapat informasi pelayanan.

Dengan hasil tabel kuisisioner yang menunjukkan lebih dari 40% responden setuju dengan papan informasi yang membantu pelayanan maka adanya sarana papan informasi atau banner sudah cukup membantu masyarakat untuk mendapat informasi mengenai pelayanan. Untuk memaksimalkan fungsi banner sebaiknya letak banner lebih diperhatikan supaya lebih strategis sehingga masyarakat mampu mengetahui keberadaan banner yang telah disediakan.

b. Peralatan

Berdasarkan data kuesioner yang telah dihimpun peneliti dengan indikator peralatan terhadap pelanggan serta beberapa pertanyaan yang terkait dengan indikator, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3.18

**Peralatan Yang Dimiliki Kantor Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Sudah Lengkap.**

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	3	10
Agak setuju	8	26.67
Setuju	16	53.33
Sangat setuju	3	10
Total	30	100

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa peralatan yang dimiliki Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah lengkap, 3 responden dengan presentase 10% memilih tidak setuju, 8 responden dengan presentase 26.67% memilih agak setuju, 16 responden dengan presentase 53.33% memilih setuju, 3 responden dengan presentase 10% memilih sangat setuju dan tidak ada yang memilih sangat tidak setuju.

Seperti yang di jelaskan oleh Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, Bapak M. Nurwahid, S.H, bahwa:

“Peralatan memang sudah kami evaluasi. Dan untuk tahun 2017 ini kami diberikan banyak anggaran untuk mengganti beberapa peralatan. Untuk alat yang mendukung sendiri ada server, komputer, alat perekaman, alat pemindai sidik jari, pemindai sidik mata, kamera, printer, ada juga mobil untuk unit pelayanan luar kota, termasuk blanko-blanko dan alat tulis kantor sudah tercukupi.”

Peralatan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo yang mendukung pelayanan berupa server, komputer, alat perekaman, alat pemindai sidik jari, pemindai sidik mata, kamera, printer, mobil untuk unit pelayanan luar kota, termasuk blanko-blanko dan alat tulis

kantor. Berdasarkan tabel kuisisioner, lebih dari 50% responden setuju dengan peralatan yang sudah memadai. Namun beberapa perlengkapan seperti blanko-blanko pada kenyataannya belum semua tercukupi. Kurangnya blanko-blanko seperti yang sudah dijelaskan diatas mengakibatkan keluhan masyarakat akan kurangnya kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian dokumen.

c. Personil

Berdasarkan data kuesioner yang telah dihimpun peneliti dengan indikator personil terhadap pelanggan serta beberapa pertanyaan yang terkait dengan indikator, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3.19
Jumlah Pegawai Sudah Sesuai Ketentuan.

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Agak setuju	3	10
Setuju	20	66.67
Sangat setuju	7	23.33
Total	30	100

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah pegawai yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah sesuai ketentuan, 3 responden dengan presentase 10% memilih agak setuju, 20 responden dengan presentase 66.67% memilih setuju, 7 responden dengan presentase 23.33%

memilih sangat setuju dan tidak ada yang memilih tidak setuju dan sangat tidak setuju. Maka dapat dikatakan jumlah pegawai sudah sangat sesuai dengan ketentuan.

Kurang tidaknya personil tentu akan memberi dampak, baik dari segi waktu penyelesaian dokumen maupun kualitas pelayanan itu sendiri. Untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sendiri ternyata masih memiliki kekurangan jumlah personil seperti yang diutarakan oleh Bapak M. Nurwahid S.H, selaku Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan:

“Untuk rasio kebutuhan kita dengan jumlah pelayanan, kita masih butuh tambahan pegawai karena dalam sehari kita ada 250-an masyarakat yang harus kita layani dan sumber daya manusia yang kita punya belum memenuhi rasio kebutuhan. Satu orang harus menangani sekitar 60 pelayanan dalam sehari, dan waktu yang digunakan tidak akan mencukupi.”

Dengan penjelasan wawancara di atas maka jumlah pegawai yang bertugas dalam pelayanan masih kurang. Dalam satu hari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo melayani sekitar 250 masyarakat sedangkan sumber daya manusia yang dimiliki belum memenuhi rasio kebutuhan. Satu pegawai harus menangani sekitar 60 pelayanan dalam sehari, dan waktu yang digunakan tidak akan mencukupi. Hal ini akan bersangkutan dengan waktu penyelesaian dokumen yang mendapat banyak keluhan dari masyarakat.

C. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan antara lain:

1. Kesadaran

- a. Kesungguhan dalam melakukan pekerjaan
- b. Keikhlasan dalam melakukan pekerjaan

Berdasarkan data kuesioner yang telah dihimpun peneliti dengan indikator kesungguhan dan keikhlasan dalam melakukan pekerjaan terhadap pelanggan serta beberapa pertanyaan yang terkait dengan indikator, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3.20
Terdapat Kesungguhan Dan Keikhlasan Pegawai Dalam Melayani Masyarakat.

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	2	6.67
Agak setuju	13	43.33
Setuju	14	46.67
Sangat setuju	1	3.33
Total	30	100

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat kesungguhan dan keikhlasan pegawai dalam melayani masyarakat., 2 responden dengan presentase 6.67% memilih tidak setuju, 13 responden dengan presentase 43.33% memilih agak setuju, 14 responden dengan presentase 46.67% memilih setuju, 1 responden dengan presentase 3.33% memilih sangat setuju dan tidak ada yang memilih sangat tidak setuju.

Hal ini ditanggapi oleh Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, Bapak M. Nurwahid, S.H, yang menyatakan bahwa:

“Kami memiliki kesepakatan atau pakta integritas untuk melakukan pelayanan. Saya merasa puas dengan kinerja mereka walau masih ada perbaikan karena terkadang kondisi di lapangan menuntut mereka untuk bisa memberikan pelayanan yang lebih dan disini kami masih perlu perbaiki tapi secara umum akan kami tingkatkan supaya sesuai dengan kemauan masyarakat. Kita akan terus melakukan evaluasi dan perbaikan.”

Faktor kesadaran merupakan faktor yang berasal dari diri pegawai pelayanan sendiri. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo memberikan bantuan dengan memberikan motivasi maupun pelatihan untuk menunjang kualitas pelayanan yang akan diberikan oleh pegawai. Faktor kesadaran memiliki pengaruh yang cukup kuat untuk kualitas pelayanan karena pegawai yang menyadari akan pentingnya melakukan pelayanan dengan baik juga akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik.

Berdasarkan tabel kuisioner di atas, jumlah responden yang setuju dengan pegawai yang menunjukkan keikhlasan atau kesungguhan dalam melayani masyarakat sama besar dengan responden yang tidak setuju. Menanggapi hal ini, narasumber juga setuju bahwa kinerja pegawai sudah baik walau masih membutuhkan perbaikan. Kondisi lapangan yang tidak menentu menjadi faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Namun kantor sendiri akan terus mengupayakan pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat.

Maka dapat dikatakan bahwa faktor kesadaran yang mempengaruhi kualitas pelayanan ini sudah berjalan dengan baik dengan catatan harus terus mengalami perbaikan.

2. Sarana Prasarana

a. Fasilitas yang mempermudah pelayanan

Berdasarkan data kuesioner yang telah dihimpun peneliti dengan indikator fasilitas yang mempermudah pelayanan serta beberapa pertanyaan yang terkait dengan indikator, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3.23
Fasilitas Yang Tersedia Sudah Memudahkan Pelayanan.

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Agak setuju	13	43.33
Setuju	14	46.67
Sangat setuju	3	10
Total	30	100

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang tersedia sudah memudahkan pelayanan, 13 responden dengan presentase 43.33% memilih agak setuju, 14 responden dengan presentase 46.67% memilih setuju, 3 responden dengan presentase 10% memilih sangat setuju dan tidak ada yang memilih tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Maka dari tabel di atas dapat dilihat bahwa masyarakat sudah cukup setuju dengan fasilitas yang disediakan mampu membantu pelayanan yang diberikan. Namun masih terdapat permasalahan yang terdapat pada fasilitas

sarana dan prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menyebabkan faktor fasilitas ini kurang memuaskan.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, Bapak M. Nurwahid, S.H, bahwa:

“Untuk sarana prasarana kita sudah siapkan seperti kamar mandi dan tempat solat namun itu masih didalam ruangan pelayanan. Mungkin yang diharapkan masyarakat harusnya berada diluar ruangan yang bisa digunakan pada saat mengantri. Kami sudah menyiapkan namun masih berada dalam ruang pelayanan.”

Sarana prasarana merupakan faktor yang cukup berpengaruh pada sebuah kualitas pelayanan. Tanpa sarana dan prasarana yang memadai, kepuasan masyarakat juga tidak akan terpenuhi. Sarana seperti toilet atau mushola merupakan contoh sarana yang sangat dibutuhkan masyarakat. Antrian yang membutuhkan waktu berjam-jam atau perjalanan jauh masyarakat desa tentu membutuhkan sarana toilet dan mushola. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sendiri sudah memiliki toilet dan mushola akan tetapi lokasi sarana berada didalam kantor. Akibatnya banyak masyarakat yang tidak tau keberadaan sarana prasarana tersebut. Adapula masyarakat yang sungkan untuk menggunakan sarana yang sudah disediakan. Selain toilet dan mushola, kondisi ruang tunggu juga perlu diperhatikan. Seperti penjelasan di atas bahwa masih banyak keluhan dari masyarakat tentang ruang tunggu. Ruang tunggu yang kurang luas sehingga tidak mencakup semua antrian selain itu ketika hujan beberapa kursi basah dan tidak bisa digunakan.

3. Aturan

- a. Landasan peraturan Perundang-undangan
- b. Dasar untuk menjalankan pelayanan

Berdasarkan data kuesioner yang telah dihimpun peneliti dengan indikator landasan peraturan Perundang-undangan dan dasar untuk menjalankan pelayanan pelanggan serta beberapa pertanyaan yang terkait dengan indikator, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3.22
Dasar Atau Landasan Peraturan Sudah Di Terapkan Oleh Pegawai Dalam Melayani Masyarakat.

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	1	3.33
Agak setuju	11	36.67
Setuju	16	53.33
Sangat setuju	2	6.67
Total	30	100

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa dasar atau landasan peraturan sudah di terapkan oleh pegawai dalam melayani masyarakat, 1 responden dengan presentase 3.33% memilih tidak setuju, 11 responden dengan presentase 36.67% memilih agak setuju, 16 responden dengan presentase 53.33% memilih setuju, 2 responden dengan presentase 6.67% memilih sangat setuju dan tidak ada yang memilih sangat tidak setuju.

Hal ini juga didukung oleh pernyataan Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, Bapak M. Nurwahid, S.H, bahwa:

“Salah satu karakteristik administrasi pelayanan sudah terstandar seragam di seluruh Indonesia, termasuk regulasi, peralatan dan sebagainya sudah sesuai standar. Dan untuk bidang regulasi atau peraturan kami laksanakan semuanya, kami tidak keluar dari aturan main. Kami juga melaksanakan regulasi lokal dimulai dari perda, perpu. Artinya dalam melayani kami sudah melaksanakan pelayanan sesuai dengan peraturan.”

Aturan ataupun landasan merupakan faktor eksternal dari pemerintah pusat dimana karakteristik pelayanan sudah disama ratakan se-Indonesia. Dalam peraturan tersebut tentu sudah diatur standar-standar untuk melayani masyarakat dengan baik sehingga faktor aturan menjadi salah satu pengaruh untuk menentukan baik tidaknya sebuah kualitas pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sendiri sudah berusaha menjalankan peraturan yang ada sesuai dengan standar.

Berdasarkan tabel kuisisioner di atas, lebih dari 50% responden setuju dengan pendapat bahwa pegawai telah menerapkan standar atau peraturan-peraturan yang ada saat melayani masyarakat. Maka dapat dikatakan bahwa dasar atau landasan peraturan sudah di terapkan oleh pegawai dalam melayani masyarakat dan berjalan dengan baik.

4. Kemampuan

a. Mampu menggunakan peralatan yang berkaitan dengan pelayanan

Berdasarkan data kuesioner yang telah dihimpun peneliti dengan indikator mampu menggunakan peralatan yang berkaitan dengan pelayanan terhadap pelanggan serta beberapa pertanyaan yang terkait dengan indikator, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3.21
Penanganan Atau Pengadministrasian Catatan Atau Dokumen Sudah Baik.

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	6	20
Agak setuju	13	43.33
Setuju	10	33.33
Sangat setuju	1	3.33
Total	30	100

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa penanganan atau pengadministrasian catatan atau dokumen sudah baik, 6 responden dengan presentase 20% memilih tidak setuju, 10 responden dengan presentase 43.33% memilih agak setuju, 10 responden dengan presentase 33.33% memilih setuju, 1 responden dengan presentase 3.33% memilih sangat setuju dan tidak ada yang memilih sangat tidak setuju.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan, Bapak M. Nurwahid, S.H, bahwa:

“Kita memiliki SOP untuk setiap dokumen. Standar waktu juga sudah termasuk didalamnya. Untuk akta atau KK dalam sehari kami harus selesai dan itu sudah terlaksana. Namun untuk KTP yang masih dikeluhkan penyelesaian waktu yang lama itu dari faktor eksternal.”

Seperti yang sudah dijelaskan di atas, pegawai diberikan berbagai pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pegawai. Selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo juga memiliki SOP sebagai standar dalam pegawai menyelesaikan sebuah dokumen. Hasil

wawancara juga menyatakan bahwa untuk pembuatan dokumen selain E-KTP sudah terlaksana dengan baik.

Namun sebagian masyarakat masih merasa kurang puas akan penanganan atau pengadministrasian catatan dan dokumen. Dimana waktu penyelesaian dan ketepatan penanganan menjadi faktor yang paling berpengaruh dalam kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat.

Faktor kemampuan tentu memiliki pengaruh yang besar terhadap kualitas pelayanan. Kemampuan yang sesuai akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan tabel kuisioner, sebagian besar masyarakat tidak setuju dengan penanganan atau pengadministrasian dokumen sudah berjalan dengan baik. Sehingga masih perlu banyak perbaikan yang dilakukan dinas maupun pegawai itu sendiri.

D. Analisis Faktor- Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo Tahun 2017

1. Korelasi

Analisis korelasi adalah metode statistik yang digunakan untuk mengukur besarnya hubungan linear antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini penulis menggunakan korelasi person untuk mengetahui hubungan antar variabel.

**Tabel 3.24
Korelasi**

Correlations

		Kesadaran	Sarana Prasarana	Aturan	Kemampuan	Xtotal
Kualitas Pelayanan(Y)	Pearson Correlation	.655**	.487**	.558**	.724**	.818**
	Sig. (2-tailed)	,000	,006	,001	,000	,000
	N	30	30	30	30	30

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

Tabel di atas merupakan tabel korelasi antar variabel. Pada penelitian ini menggunakan 30 responden dengan nilai tingkat kepercayaan 99%, nilai signifikan r/korelasi minimal 0,463.

1. Besar hubungan antara variabel kesadaran (X1) dengan variabel kualitas pelayanan (Y) adalah 0,655 hal ini menunjukkan hubungan

positif atau memiliki tingkat korelasi signifikan sebesar 99% antara variabel kesadaran (X1) dengan variabel kualitas pelayanan (Y).

2. Besar hubungan antara variabel sarana prasarana (X2) dengan variabel kualitas pelayanan (Y) adalah 0,487 hal ini menunjukkan hubungan positif atau memiliki tingkat korelasi signifikan sebesar 99% antara variabel sarana prasarana (X2) dengan variabel kualitas pelayanan (Y).
3. Besar hubungan antara variabel aturan (X3) dengan variabel kualitas pelayanan (Y) adalah 0,558 hal ini menunjukkan hubungan positif atau memiliki tingkat korelasi signifikan sebesar 99% antara variabel aturan (X3) dengan variabel kualitas pelayanan (Y).
4. Besar hubungan antara variabel kemampuan (X4) dengan variabel kualitas pelayanan (Y) adalah 0,724 hal ini menunjukkan hubungan positif atau memiliki tingkat korelasi signifikan sebesar 99% antara variabel kemampuan (X4) dengan variabel kualitas pelayanan (Y).

Berdasarkan data di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kemampuan (X4) memiliki hubungan paling signifikan dibandingkan dengan variabel independen yang lainnya terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) yaitu sebesar 0,724. Hal ini menunjukkan bahwa faktor kesadaran, faktor sarana prasaran, faktor aturan dan faktor kemampuan terbukti memiliki hubungan atau korelasi yang signifikan kualitas pelayanan. Faktor kemampuan menjadi faktor yang paling signifikan dengan kualitas pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.

2. Regresi

Uji regresi digunakan sebagai alat uji pengaruh antar variabel yang digunakan penelitian. Dalam penelitian ini regresi digunakan untuk mencari pengaruh antara variabel X1, X2, X3, X4 dengan variabel Y.

Tabel 3.25

Regresi

R

Variabel	Linier Regression
X1	0,428
X2	0,237
X3	0,312
X4	0,524
F	14,478
R ²	0,698
AR ²	0,650

1. Variabel kesadaran (X1) mempengaruhi sebesar 42,8% terhadap variabel kualitas pelayanan (Y)
2. Variabel sarana prasarana (X2) mempengaruhi sebesar 23,7% terhadap variabel kualitas pelayanan (Y)
3. Variabel aturan (X3) mempengaruhi sebesar 31,2% terhadap variabel kualitas pelayanan (Y)
4. Variabel kemampuan (X4) mempengaruhi sebesar 52,4% terhadap variabel kualitas pelayanan (Y)

Berdasarkan data di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel sarana prasarana (X4) memiliki tingkat pengaruh yang paling tinggi dibandingkan dengan variabel independen yang lainnya terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) sebesar 52,4%. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan melayani dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo berpengaruh pada baik buruknya pelayanan yang disajikan. Kemampuan disini dapat dilihat dari kemampuan berkomunikasi, dan kemampuan menangani dokumen atau catatan kependudukan. Seperti yang sudah dibahas pada tabel-tabel di atas, masyarakat sudah cukup puas dengan kemampuan berkomunikasi para pegawai. Namun untuk kemampuan penanganan dokumen masih berjalan kurang baik. Waktu dan ketepatan penyelesaian dokumen menjadi faktor yang paling berpengaruh pada kemampuan pegawai dalam menangani dokumen. Sedangkan untuk kecepatan dan ketepatan penyelesaian dokumen sendiri masih dirasa sangat jauh dari kata memuaskan oleh masyarakat. Penyelesaian E-KTP menjadi alasan masyarakat tidak puas dengan kemampuan pelayanan para pegawai.

Dengan pengaruh sebesar 52,4% antara faktor kemampuan dengan kualitas pelayanan maka kemampuan yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo harus terus melakukan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan.