

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA JAMBI**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)
dalam Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Syariah**



Oleh:

FEBY SETYANINGSIH

NIM: 105190066

Pembimbing:

Wenny Dastina, S.Sos., M.Si

Arman Abdul Rochman, S.Pd., M.Si

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
JAMBI
1445 H/2023 M**

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana strata I (SI) di Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
2. Semua sumber yang telah saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UIN STS Jambi.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di UIN STS Jambi.

Jambi, 19 Juni 2023



Feby Setyaningsih

NIM: 105190066



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS SYARIAH

Jln. Raya Jambi-Muara Bulian KM. 16 Simpang Sungai Duren Telp. (0741)582020

PENGESAHAN PANITIA UJIAN

Skripsi berjudul : “Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi” telah diujikan pada Sidang Munaqasah fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi pada tanggal 24 Juli 2023. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.IP) pada Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Jambi, 21 Agustus 2023

Mengesahkan:
Dekan.



Dr. Sayuti Una, S.Ag., M.H
NIP. 197201022000031005

Panitia Ujian :		
Ketua Sidang	: <u>Drs. A. Faruk, MA</u> NIP. 196311151992031002	(.....)
Sekretaris Sidang	: <u>Zarkani, M.M</u> NIP. 197603262002121001	(.....)
Pembimbing I	: <u>Wenny Dastina, S.Sos., M.Si</u> NIP. 197801092005012006	(.....)
Pembimbing II	: <u>Arman Abdul Rochman, M.Si</u> NIP. 199108232020121012	(.....)
Penguji I	: <u>Dr. Dr. Maryani, S.Ag., M.Hi</u> NIP. 1976090720050120004	(.....)
Penguji II	: <u>Yudi Armansyah, M.Hum</u> NIP. 198606062015031007	(.....)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

MOTTO

فَمَنْ يَّعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ ۖ
وَمَنْ يَّعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ ۗ

“Maka barangsiapa mengerjakan kebaikan seberat zarrah, niscaya dia akan melihat (balasan)nya, dan barangsiapa mengerjakan kejahatan seberat zarrah, niscaya dia akan melihat (balasan)nya.” (QS. Az-Zalzalah Ayat 7-8)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah

Sujud syukurku ku sembahkan kepada Allah SWT. Tuhan yang maha agung, adil dan maha penyayang. Dengan tulus ikhlas dan rasa syukur yang mendalam, dan dengan Rahmat-Nya aku berhasil menyelesaikan skripsi ini. Segala puji hanya bagi Allah, Tuhan semesta alam, yang telah memberikan karunia-Nya kepada ku dalam menyelesaikan penelitian ini. Segala keberhasilan yang ku capai adalah hasil dari kehendak-Nya dan rahmat-Nya yang tiada terhingga.

Terima kasih saya ucapkan kepada orangtua tercinta, kepada Ayahanda (Satiman) dan Ibunda (Supriyati) yang dengan sabar, doa, dan dukungan mereka, telah memberikan inspirasi dan kekuatan bagi saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Doa-doa mereka telah menerangi jalan keberhasilan saya.

Tidak lupa, terima kasih saya sampaikan kepadak kakak (Ayi) dan abang (Widi) saya atas cinta, dukungan, dan doa yang tak pernah berhenti mengalir. Kalian adalah sumber kekuatan dan inspirasi sejati dalam hidupku.

Teruntuk (Moza), terima kasih, atas kehadiranmu yang membawa kegembiraan dan kebahagiaan dalam hidupku. Engkau telah memberikan dukungan emosional yang tak ternilai, tanpa mengharapkan balasan apapun.

Akhir kata, persembahan ini aku dedikasikan kepada semua orang yang percaya dan mendukung saya dalam perjalanan penulisan skripsi ini, dengan memohon ridha dan berkat dari Allah SWT. Semoga segala urusan kita dipermudah.

Aamiin

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

ABSTRAK

Nama : Feby Setyaningsih

NIM : 105190066

Judul :Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode angket, observasi, wawancara dan dokumentasi Populasi penelitian ini yaitu berjumlah 7.082 dan sampel yang digunakan sebanyak 99 responden. Teknik sampel penelitian ini menggunakan teknik sampling insidental. Analisis data tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan diberikan berdasarkan 5 indikator yaitu: Keandalan, Jamninan, Empati, Daya Tanggap dan Bukti Fisik. Hasil yang diperoleh bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi memiliki skor rata-rata 3,17 yang berada pada skala 2.51-3.25 dengan kategori Puas. Kemudian, Teknik analisis data untuk melihat kesenjangan antara harapan dan kinerja menggunakan metode *Importance Performance Analisis* (IPA), yang mana hasilnya dikelompokkan dalam empat bagian yaitu: Kuadran A (Prioritas Utama), Kuadran B (Pertahankan Prestasi), Kuadran C (Prioritas Rendah), dan Kuadran D (Berlebihan).

Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

ABSTRACT

Name : Feby Setyaningsih

NIM : 105190066

Title : The Level of Public Satisfaction with the Services of the Population and Civil Registration Office of Jambi City

This study aims to determine the level of public satisfaction with the services provided by the Population and Civil Registration Office of Jambi City. The study employs a quantitative method. Data collection methods utilized in this research include questionnaires, observations, interviews, and documentation. The population of this study consists of 7,082 individuals, and a sample of 99 respondents was selected using an incidental sampling technique. The analysis of data on public satisfaction with the services is based on five indicators: Reliability, Assurance, Empathy, Responsiveness, and Tangible. The results reveal that the level of public satisfaction with the services provided by the Population and Civil Registration Office of Jambi City has an average score of 3.17, falling within the range of 2.51-3.25, indicating a "Satisfied" category. Furthermore, the data analysis technique used to assess the gap between expectations and performance employs the Importance Performance Analysis (IPA) method, which categorizes the results into four quadrants: Quadrant A (High Priority), Quadrant B (Maintain Performance), Quadrant C (Low Priority), and Quadrant D (Excessive).

Keywords: Public Satisfaction, Public Services

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Shalawat berangkaikan salam selalu tercurahkan kepada baginda agung Muhammad SAW karena dengan perjuangannya yang membawa seluruh umat manusia dari zaman kejahilian menjadi zaman yang terang benderang penuh dengan ilmu pengetahuan yang kita rasakan saat ini.

Skripsi ini berjudul *“Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi”* merupakan kajian yang pemerintahan dalam melihat kepuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan. Kepuasan masyarakat memegang peranan penting dalam pelayanan publik agar sebuah instansi pemerintahan mendapatkan penilaian terhadap kinerjanya.

Kemudian dalam penulisan skripsi ini tentu banyak sekali hambatan dan rintangan yang penulis hadapi namun berkat adanya bantuan dari berbagai pihak terutama bantuan dari dosen pembimbing, teman-teman seperjuangan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh sebab itu Terimakasih penulis ucapkan terutama, Kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Su’aidi, MA, Ph.d, Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
2. Bapak Dr. Sayuti, S.Ag. M.H, Selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
3. Bapak Dr. Agus Salim, S.Th, MA, M.IR., Ph.d, Selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Kelembagaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

4. Bapak Dr. Ruslan Abdul Ghani, S.H, M.H, Selaku Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan.
5. Bapak Dr. Ishaq, S.H, M.Hum, Selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
6. Bapak Yudi Armansyah, M.Hum, Selaku Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
7. Ibu Wenny Dastina, S.Sos., M.Si, Selaku Dosen Pembimbing I
8. Bapak Arman Abdul Rochman, S. Pd., M.Si, Selaku Dosen Pembimbing II
9. Bapak dan Ibu Dosen, Asisten Dosen dan seluruh karyawan/karyawati Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
10. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Disamping itu penulis menyadari sepenuhnya masih banyak sekali kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis butuhkan agar dapat memberikan kontribusi pemikiran untuk perbaikan skripsi ini. Kepada Allah SWT, kita memohon ampun-Nya, semoga apa yang kita kerjakan dinilai ibadah oleh Allah SWT dan menjadi amal ibadah.

Jambi, 19 Juni 2023

Penulis,



Feby Setyaningsih

NIM.105190066

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
PENGESAHAN PANITIA UJIAN	ii
MOTTO.....	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
E. Kerangka Teori.....	8
F. Tinjauan Pustaka	15
BAB II METODE PENELITIAN	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	18
B. Jenis Penelitian	18
C. Jenis dan Sumber Data	19
D. Populasi dan Sampel.....	20
E. Teknik Pengumpulan Data	22
F. Instrument Penelitian.....	24
G. Teknik Analisis Data	26
H. Sistematika Penulisan.....	30

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

I. Jadwal Penelitian	31
----------------------------	----

BAB III GAMBARAN UMUM PENELITIAN

A. Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi	32
B. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi	33
C. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi	34
D. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Jambi	37
E. Klasifikasi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi	38

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi	40
B. Perbaikan yang diusulkan Berdasarkan Metode Importance Performance Analysis untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi	59

BAB V KESIMPULAN

A. Kesimpulan.....	83
B. Saran.....	84

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN CURICULUM VITAE

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 IKM Disdukcapil Kota Jambi.....	3
Tabel 1.2 Layanan E-KTP pada bulan Januari-Februari 2023	5
Tabel 2.1 Layanan E-KTP pada bulan Januari-Februari 2023	21
Tabel 2.2 Instrumen Penelitian.....	25
Tabel 2.3 Skor Penilaian.....	27
Tabel 2.4 Kuadran	29
Table 2.5 Jadwal Penelitian.....	31
Tabel 3.1 Pegawai negeri sipil (PNS) berdasarkan jenis kelamin	38
Tabel 3.2 Pegawai negeri sipil (PNS) berdasarkan pendidikan.....	38
Tabel 3.3 Tenaga Kontrak Kerja (TKK) berdasarkan jenis kelamin... 	39
Tabel 3.4 Tenaga Kontrak Kerja (TKK) berdasarkan Pendidikan.....	39
Tabel 3.5 Jumlah keseluruhan pegawai.....	39
Tabel 4.1 Alur pelayanan pembuatan E-KTP yang sederhana	41
Tabel 4.2 Tanggung jawab petugas	42
Tabel 4.3 Informasi yang jelas dan akurat	43
Tabel 4.4 Skor Rata-rata pada Indikator Reliability	44
Tabel 4.5 Waktu pelayanan selama proses pembuatan E-KTP	45
Tabel 4.6 Petugas memberikan kejelasan waktu	46
Tabel 4.7 Keberadaan petugas saat dibutuhkan.....	47
Tabel 4.8 Skor Rata-rata Pada Indikator Assurance	48
Tabel 4.9 Kesopanan penampilan petugas pelayanan E-KTP.....	49
Tabel 4.10 Perhatian yang diberikan oleh petugas pelayanan	50

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Tabel 4.11 Skor Rata-rata pada Indikator Empathy	51
Tabel 4.12 Penanganan pengaduan oleh petugas.....	52
Tabel 4.13 Skor Rata-rata pada Indikator Responsiviness.....	53
Tabel 4.14 Tempat menunggu selama pelayanan	54
Tabel 4.15 Tempat melakukan perekaman E-KTP	55
Tabel 4.16 Fasilitas yang disediakan di kantor Dukcapil.....	56
Tabel 4.17 Skor Rata-rata pada Indikator Tangible	57
Tabel 4.18 Hasil Penelitian	58
Tabel 4.19 Harapan Masyarakat pada Alur Pelayanan.....	59
Tabel 4.20 Kinerja pada Alur Pelayanan	60
Tabel 4.21 Harapan Masyarakat pada Tanggung Jawab Petugas.....	61
Tabel 4.22 Kinerja pada Tanggung Jawab Petugas	61
Tabel 4.23 Harapan Masyarakat pada Informasi yang Jelas	62
Tabel 4.24 Kinerja pada Informasi yang Jelas dan Akurat.....	62
Tabel 4.25 Harapan Masyarakat pada Waktu Pelayanan.....	63
Tabel 4.26 Kinerja pada Waktu Pelayanan.....	64
Tabel 4.27 Harapan Masyarakat pada Petugas	65
Tabel 4.28 Kinerja pada Petugas.....	65
Tabel 4.29 Harapan Masyarakat pada Keberadaan Petugas	66
Tabel 4.30 Kinerja pada Keberadaan Petugas saat Dibutuhkan	66
Tabel 4.31 Harapan Masyarakat pada Kesopanan Penampilan.....	67
Tabel 4.32 Kinerja pada Kesopanan Penampilan.....	68
Tabel 4.33 Harapan Masyarakat pada Perhatian yang diberikan.....	69

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Tabel 4.34 Kinerja pada Perhatian yang diberikan oleh Petugas.....	69
Tabel 4.35 Harapan Masyarakat pada Penanganan Pengaduan	70
Tabel 4.36 Kinerja pada Penanganan Pengaduan oleh Petugas	70
Tabel 4.37 Harapan Masyarakat pada tempat Menunggu	71
Tabel 4.38 Kinerja pada tempat Menunggu.....	72
Tabel 4.39 Harapan Masyarakat pada Tempat Perekaman	73
Tabel 4.40 Kinerja pada Tempat Perekaman	73
Tabel 4.41 Harapan Masyarakat pada Fasilitas yang disediakan.....	74
Tabel 4.42 Kinerja pada Fasilitas yang disediakan	74
Tabel 4.31 Perhitungan Rata-Rata.....	75

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	36
Gambar Grafik 4.1 Alur pelayanan pembuatan	40
Gambar Grafik 4.2 Tanggung jawab petugas.....	41
Gambar Grafik 4.3 Informasi yang jelas dan akurat.....	42
Gambar Grafik 4.4 Waktu pelayanan	44
Gambar Grafik 4.5 Petugas memberikan kejelasan waktu.....	45
Gambar Grafik 4.6 Keberadaan petugas saat dibutuhkan.....	46
Gambar Grafik 4.7 Kesopanan penampilan petugas	48
Gambar Grafik 4.8 Perhatian yang diberikan oleh petugas.....	49
Gambar Grafik 4.9 Penanganan pengaduan oleh petugas	51
Gambar Grafik 4.10 Tempat menunggu selama pelayanan	53
Gambar Grafik 4.11 Tempat melakukan perekaman E-KTP.....	54
Gambar Grafik 4.12 Fasilitas yang disediakan di kantor Dukcapil	55
Gambar Diagram 4.13 Hasil Pengukuran Diagram Kartesius.....	77

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan bentuk pelaksanaan fungsi aparatur negara sekaligus sebagai pemenuhan hak-hak warga. Sebagaimana menurut konstitusi yang berlaku dalam hal ini UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada Bab I Pasal 1 ayat 1 ditegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.¹ UU tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara dalam hal ini dikategorikan sebagai birokrasi pelayan publik merupakan tugas yang sudah diamanatkan agar dalam pelaksanaannya mampu meningkatkan pengabdianya kepada masyarakat secara lebih tertib. Pelayanan publik memiliki kaitan dengan pemekaran daerah, diyakini pemekaran daerah dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dilakukan melalui peningkatan dan pemerataan pelayanan publik. Oleh karena itu pembangunan fasilitas umum juga dibarengi dengan peningkatan kualitas dan efektivitas pelayanan publik sehingga dapat secara optimal mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat di wilayah tersebut.

Birokrasi memiliki prinsip netral, prinsip ini menjadi acuan birokrat dalam menjalankan tugasnya dilakukan secara formal nonpribadi (*formalistic*

¹ Undang-undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

impersonality) artinya tanpa perasaan simpati atau tidak simpati, maksudnya adalah seorang birokrat dalam melaksanakan tugasnya terlepas dari pandangan pribadi, dan tidak memihak dalam kondisi apapun.² Sikap netral birokrat tersebut menjadi kelebihan yang dinilai baik oleh masyarakat terhadap kinerja birokrat apabila benar-benar dilaksanakan. Namun patologi dalam birokrasi tetap tidak dapat dihindari, penyakit dari birokrasi ini bisa timbul dari berbagai arah, pertama, dilihat dari *disfunctions of bureaucracy*, yakni berkaitan dengan struktur birokrasi atau kelembagaannya yang jelek sehingga tidak mampu mewujudkan kinerja yang baik. Kedua, dilihat dari *mal-administration*, yakni berkaitan dengan ketidakmampuan atau perilaku yang dapat disogok seperti perilaku korupsi, kolusi dan nepotisme. Permasalahan-permasalahan diatas secara umum yang sering terjadi dan akibatnya dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sangat penting untuk dilakukan. Mengingat berbagai pemekaran sudah dilakukan, kewenangan daerah dalam otonomi daerah juga harus ditingkatkan. Karena salah satu tujuan diadakannya otonomi daerah adalah agar setiap sektor-sektor daerah mampu melakukan pelayanan publik dengan baik sesuai kondisi daerahnya masing-masing. Oleh sebab itu dalam pelayanan publik juga diperlukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan dari pemerintah. Tingkat kepuasan ini nantinya akan menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah untuk menilai

² Muhammad Sawir. *Birokrasi Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: CV BUDI UTAMA, 2020), hlm. 35.

kekuarangan dalam pelaksanaan pelayanan agar lebih ditingkatkan lagi, mulai dari fasilitas yang tersedia maupun kinerja pegawainya.

Berikut ini merupakan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi pada tahun 2021-2022.³

Tabel 1.1
IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi tahun 2021-2022

Tahun	Nilai rata-rata
2021 Semester I	86,93
2021 Semester II	87,07
2022 Semester II	88,30

Pada tahun 2022 Semester II, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi mulai melakukan Kerjasama dengan Sekretaris Daerah Kota Jambi untuk menilai Indeks Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan hasil IKM di atas, menunjukkan bahwa pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi sudah mencapai kategori Baik. Namun, dengan nilai tersebut tidak memungkiri bahwa kualitas pelayanan masih harus ditingkatkan lagi, guna merealisasikan Peraturan Walikota Jambi Nomor 45 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi Dan Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, yang melaksanakan tugas pokok pengkoordinasian dan penyelenggaraan pelayanan administrasi di bidang Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.⁴

³Laporan Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

⁴ Peraturan Walikota Jambi Nomor 45 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi Dan Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

Terdapat beberapa permasalahan birokrasi yang terjadi, menurut informasi yang dilansir dari media sosial, terdapat kasus pencetakan E-KTP di luar jam kerja dengan memungut biaya oleh beberapa oknum aparat.⁵ Pungutan liar seperti ini dapat merusak tata kelola pemerintahan yang baik dan menghambat pelayanan publik yang seharusnya merata dan adil bagi semua warga. Selain itu, hal ini juga bisa merugikan masyarakat karena membebankan biaya tambahan yang seharusnya tidak diperlukan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, ditemui kendala berupa kekurangan blanko E-KTP yang dikirim dari pusat sehingga pencetakan E-KTP menjadi terhambat.⁶ Kekurangan blanko E-KTP yang dikirim dari pusat memiliki dampak signifikan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan adanya kekurangan stok blanko, proses pencetakan E-KTP menjadi terhambat dan mengalami keterlambatan. Akibatnya, warga yang memerlukan E-KTP baru atau melakukan perubahan harus menunggu lebih lama dari biasanya untuk mendapatkan dokumen identitas resmi mereka.

Permasalahan lainnya berupa keluhan dari masyarakat tentang proses pembuatan produk layanan, seperti akta kelahiran, KK, dan KTP Elektronik (E-KTP). Masyarakat yang belum mengetahui persyaratan apa saja yang harus dibawa untuk mengajukan permohonan pembuatan produk layanan. Di samping itu, belum

⁵ Yovy Hash, (<https://kumparan.com/jambikita/seorang-pegawai-dukcapil-kota-jambi-cetak-E-KTP-dari-blanko-bekas-1xKFX5kezTO/full>) Diakses pada 12 April 2023

⁶ Menurut wawancara dengan Hesty Agustini, S.STP, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kota Jambi, pada 28 Maret 2023

banyak masyarakat yang mengetahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi memiliki *website* resmi untuk mengakses informasi. Tidak optimalnya informasi yang diterima oleh masyarakat tentang produk, syarat, dan lama pembuatannya memperlihatkan bahwa petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi belum memberikan informasi yang jelas dan menyeluruh kepada masyarakat Kota Jambi.⁷

Di masa peralihan KTP elektronik menjadi KTP digital, tidak bisa dipungkiri bahwa layanan E-KTP yang masuk masih dalam jumlah yang banyak sehingga pelayanan fisik tidak dapat dihindari. Berikut ini jumlah layanan KTP elektronik pada awal tahun 2023.⁸

Tabel 1.2
Layanan E-KTP pada bulan Januari-Februari 2023

Waktu	Orang
Januari 2023	2.770
Februari 2023	4.312
Jumlah	7.082

Dengan layanan yang banyak tersebut maka peran pelayan publik menjadi sangat besar, hal ini merupakan upaya pemberian kepuasan kepada masyarakat. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan.

⁷ Iskandar Zulkanain, *Keterbukaan Informasi Publik Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi*, *journal of administration law*, Vol. 3, No. 2, 2021, hlm. 65

⁸ Data Masyarakat penerima Layanan Pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

Mengukur tingkat kepuasan masyarakat dapat menggunakan berbagai metode, salah satunya adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA), metode ini akan berbeda dengan analisis indeks kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, karena dalam metode ini membandingkan tingkat harapan masyarakat dengan kinerja pelayanan yang diberikan.

Melalui metode tersebut, peneliti akan mengkaji tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Gunanya agar dapat di ketahui secara jelas tentang tingkat kinerja masing-masing unit pelayanannya, dan juga di harapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat luas untuk dapat menilai secara obyektif kinerja pelayanan publik. Dengan adanya pengukuran akan meningkatkan partisipasi masyarakat. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Sehingga masyarakat semakin sadar bahwa menerima pelayanan merupakan haknya sebagai warga negara dan pemerintah berkewajiban untuk memberikan hak itu dengan sebaik-baiknya. Berdasarkan uraian inilah yang kemudian melatar belakangi peneliti untuk mengambil judul skripsi “**Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti menyusun beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Berapa besar tingkat kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi?
2. Bagaimana perbaikan yang diusulkan berdasarkan Metode *Importance Performance Analysis* untuk meningkatkan kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi?

C. Batasan Masalah

Agar pembahasan permasalahan dalam penelitian ini tidak meluas dan tepat pada sasaran pokok pembahasan, maka peneliti membatasi pembahasan hanya fokus dalam mengkaji tentang tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil bagian pelayanan pembuatan E-KTP.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, penelitian ini memiliki beberapa tujuan, diantaranya:

- a) Agar mengetahui berapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.
- b) Untuk mengetahui perbaikan yang diusulkan berdasarkan Metode *Importance Performance Analysis* untuk meningkatkan kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

2. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya, penelitian ini memiliki beberapa kegunaan berupa:

- a) Secara teoritis hasil penelitian ini dapat menambah ilmu tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
- b) Secara praktek penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dan indeks yang menjadi tolak ukurnya serta dapat menjadi bahan referensi dan masukan bagi peneliti selanjutnya.
- c) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi instansi tertentu khususnya yang bergerak dalam bidang pelayanan publik untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat.

E. Kerangka Teori

Teori merupakan serangkaian pernyataan sistematis yang bersifat abstrak tentang subjek tertentu. Subjek itu dapat berupa, pemiliran, pendapat, nilai-nilai, norma-norma, pranata-pranata social, peristiwa-peristiwa dan perilaku manusia. Penggunaan teori agar penelitian itu mempunyai dasar yang kokoh, dan bukan sekedar pembuatan coba-coba.⁹

⁹ Sigiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 52

1. Pelayanan Publik

1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata layan yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain untuk perbuatan melayani. Menurut Harbani Pasolong, pelayanan didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung sesuai untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan istilah publik berasal dari bahasa inggris yang berarti umum, orang banyak, ramai.¹⁰ Menurut Sinambela, publik berarti umum, dapat dikatakan juga masyarakat atau negara.¹¹

Oleh karena itu, pelayanan publik adalah pemberian layanan kepada kalayak masyarakat yang memerlukan pelayanan dan organisasi yang melayani berkewajiban melaksanakan tugas yang telah ditetapkan menurut peraturan yang berlaku.

Secara umum ada 3 jenis pelayanan yaitu sebagai berikut:

a. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, berkaitan dengan status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, dan kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang, misalnya Kartu Tanda

¹⁰ Muhammad Sawir. *Birokrasi Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: CV BUDI UTAMA, 2020), hlm. 84

¹¹ Muhammad Sawir. *Birokrasi Pelayanan Publik...*, hlm. 87

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Penduduk (KTP), Akte kelahiran, Akte kematian, Buku nikah, Sertifikat tanah, IMB, paspor, STNK, BPKB dan lain sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan fisik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, dan air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan pos.¹²

1.2 Karakteristik Pelayanan Publik

Terciptanya pelayanan publik yang berkualitas, dipengaruhi oleh karakteristik pelayanan yang diberikan, berikut ini bentuk pelayanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat, diantaranya:

- a. Sederhana yaitu penerapan pelayanan yang sesuai dengan prosedur/ tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh publik yang menerima pelayanan.
- b. Jelas dan pasti yaitu pelayanan yang mencakup prosedur/tata cara pelayanan, persyaratan teknis maupun administratif, unit kerja dan

¹² Muhammad Fitri Rahmadana, *Pelayanan Publik*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), hlm. 34.

- pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab serta sesuai jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- c. Keamanan yaitu proses hasil pelayanan yang memberikan rasa aman dan memiliki kepastian hukum bagi public.
 - d. Terbuka yaitu pelayanan yang sesuai dengan prosedur/tata cara, persyaratan, rincian tarif/biaya dan proses pelayanan yang ditransformasikan secara terbuka agar mudah diketahui oleh publik, diminta maupun tidak diminta.
 - e. Efisien yaitu pelayanan yang dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan pelayanan yang diberikan.
 - f. Ekonomis yaitu peneanan biaya pelayanan yang ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai layanan yang diberikan, kondisi dan kemampuan publik serta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 - g. Keadilan yaitu pelaksanaan pelayanan publik yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan dan tidak membeda-bedakan antara publik yang satu dengan publik lainnya sebagai pengguna layanan.¹³

¹³ Ni Putu Tirka Widanti, *Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur*, *urnal Abdimas Peradaban*, Vol. 3 No. 1, 2022, hlm. 79.

1.3 Standar Pelayanan Publik

Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Standar pelayanan publik meliputi:

- a. Prosedur pelayanan
- b. Waktu penyelesaian
- c. Biaya pelayanan
- d. Produk pelayanan
- e. Sarana dan prasarana
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.¹⁴

2. Kepuasan Masyarakat

Kata kepuasan (satisfaction) berasal dari bahasa latin "satis" yang berarti cukup baik, memadai dan "facio" artinya melakukan atau membuat. Menurut Oliver kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang di rasakan dengan harapan.¹⁵ Menurut Moenir Masyarakat adalah kumpulan orang yang mempunyai cita-cita, tujuan, dan kepentingan yang sama.

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat

¹⁴ Abd. Rohman, *Standart Pelayanan Publik Di Era Transisi New Normal*, Jurnal Reformasi, Vol. 10, No. 2, 2020, hlm. 154

¹⁵ Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, (Jakarta :Rineka Cipta, 2021), hlm. 233

akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas, sedangkan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. Harapan masyarakat dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari penyedia pelayanan itu sendiri. Masyarakat yang puas akan memberikan komentar yang positif kepada instansi terkait.¹⁶

Kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh beberapa indikator yang menjadi kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik dapat dinilai dari keberhasilannya dalam memenuhi bahkan melebihi harapan masyarakat dalam menerimanya. Menurut Rambat, kualitas pelayanan didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau perolehan.¹⁷ Menurut Moenir, bahwa di mata masyarakat, kualitas pelayanan meliputi ukuran-ukuran sebagai berikut:

- a. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara cepat.
- b. *Assurance*, yaitu pengetahuan dan kemampuannya untuk meyakinkan.
- c. *Empathy*, yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan.
- d. *Responsiveness*, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat.

¹⁶ Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, (Jakarta :Rineka Cipta, 2021), 232

¹⁷ Muhammad Sawir. *Birokrasi Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: CV BUDI UTAMA, 2020), hlm. 91.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

- e. *Tangible*, yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi.¹⁸

Pelayanan yang memenuhi standar diatas dapat meberikan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat, hanya saja dalam realitanya terkadang terjadi kesenjangan antara harapan masyarakat dan kenyataan yang diterima. Oleh karena itu, Parasuraman, Zeithaml dan Berry mengidentifikasi lima kesenjangan yang mengakibatkan kegalalan dalam menyampaikan pelayanan, diantaranya:

- a. Kesenjangan antara harapan masyarakat dan persepsi manajemen.
Manajemen tidak selalu memahami dengan benar apa yang menjadi keinginan masyarakat.
- b. Kesenjangan antara presepsi manajemen dan spesifikasi kualitas pelayanan.
Manajemen mungkin sudah benar dalam memahami keinginan pelanggan tapi tidak menetapkan standar pelaksanaan yang spesifik.
- c. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Para petugas mungkin tidak terlatih baik dan tidak mampu memenuhi standar.
- d. Kesenjangan antara penyampain jasa layanan dan komunikasi eksternal.
Haarapan masyarakat dipengaruhi oleh lingkungan luar perusahaan.
- e. Kesenjangan antara jasa layanan yang dialami dan jasa layanan yang diharapkan. Terjadi bila masyarakat mengukur kinerja perusahaan dengan

¹⁸ Muhammad Sawir. *Birokrasi Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: CV BUDI UTAMA, 2020), hlm. 92.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

cara yang berbeda dan mempunyai persepsi yang keliru mengenai kualitas jasa.¹⁹

F. Tinjauan Puskataka

Berdasarkan penelusuran terhadap beberapa karya penelitian sebelumnya yang memiliki hampir sama dengan tema yang diangkat peneliti, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Bayu Dwi Andaru, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Dengan Judul Skripsi “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Malang)”. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif untuk menghitung tingkat kepuasan masyarakat, yang mana menggunakan 14 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari Kepmen PAN No. 25 tahun 2004. Hasil penelitian ini memperoleh nilai interval konvesi 64.17, kinerja pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Malang masuk ke dalam kategori baik.²⁰
2. Wahyu Apriansyah, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dengan Judul Skripsi “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pandeglang”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif untuk menganalisis

¹⁹ Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, (Jakarta :Rineka Cipta, 2021), hlm. 230-231

²⁰ Bayu Dwi Andaru. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Malang)*. Skripsi. Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, 2015.

indeks kepuasan masyarakat. Hasil penelitian mendapatkan Nilai Kumulatif Indeks Kepuasan masyarakat sebesar 60,77 atau dapat dikatakan cukup baik dengan menggunakan 9 indikator sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.²¹

3. Syarkawi, Program Studi Tadris Matematika Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, dengan judul Skripsi “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelaksanaan Perkuliahan Di Prodi Tadris Matematika Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi”. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan analisis statistik deskriptif dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengukur tingkat kepentingan dan kinerja. Tingkat kepentingan diukur dari harapan mahasiswa sedangkan tingkat kinerja diukur dari pelaksanaan perkuliahan di Prodi Tadris Matematika Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.²²

Berdasarkan beberapa penelitian diatas, maka dapat dipahami bahwa ada perbedaan antara peneliti sebelumnya dengan penelitian yang dikaji peneliti sekarang, pada penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap

²¹ Wahyu Apriansyah. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pandeglang*. Skripsi. Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, 2016.

²² Syarkawi. *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelaksanaan Perkuliahan Di Prodi Tadris Matematika Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi*. Program Studi Tadris Matematika, Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2019.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi”, peneliti menggunakan pendekatan metode kuantitatif untuk menganalisis data dan peneliti berpedoman pada teori dari Moenir, bahwa di mata masyarakat, kualitas pelayanan meliputi ukuran-ukuran sebagai berikut, yaitu *Reliability*, *Assurance*, *Empathy*, *Responsiviness*, dan *Tangible*. Lima unsur tersebut yang akan menjadi tolak ukur untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Penelitian ini juga menggunakan metode *Importance Performance Analisis* (IPA) dalam menganalisis data guna untuk melihat tingkat harapan masyarakat dan kinerja pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

BAB II

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan suatu sarana pokok dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta seni.²³ Metode penelitian adalah suatu proses penelitian atau pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia.²⁴

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, Provinsi Jambi, Indonesia. Dinas ini merupakan instansi pemerintah yang bertanggung jawab dalam pengelolaan data kependudukan dan pelayanan administrasi kependudukan di wilayah tersebut.

Penelitian dilakukan secara langsung di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, dengan melakukan pengamatan terhadap proses pelayanan, wawancara dengan petugas, serta pengumpulan data dan informasi terkait dengan tingkat kepuasan masyarakat. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei Tahun 2023.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan

²³ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, cet. Ke-5, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), hlm. 17.

²⁴ Iskandar, *Metode Penelitian Kualitatif*, cet. Ke-1, (Jakarta: Gaung Persada, 2009), hlm. 11.

terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya.²⁵ Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan tujuan untuk mendeskripsikan objek penelitian ataupun hasil penelitian. Analisis data penelitian ini termasuk dalam riset deskriptif yang menjelaskan keadaan sebenarnya tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data terbagi menjadi dua, jenis data dalam wujud data primer dan data sekunder. Data primer adalah data pokok yang diperlukan dalam penelitian, pengumpulannya diperoleh secara langsung dari sumbernya ataupun dari lokasi objek penelitian, atau keseluruhan data hasil penelitian yang diperoleh dilapangan. Data primer pada penelitian didapatkan dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi kegiatan dan lain-lain pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

Sedangkan data sekunder adalah data atau sejumlah keterangan yang diperoleh secara tidak langsung ataupun melalui sumber perantara. Data ini

²⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 13.

diperoleh dengan cara mengutip dari sumber lain, sehingga tidak bersifat autentik, seperti buku-buku atau referensi berkaitan dengan penelitian, dokumen hukum, jurnal yang berkaitan dengan penelitian tentang tingkat kepuasan pelayanan publik.

2. Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini didapatkan dari sumber data primer dan sekunder. Pada sumber data primer, peneliti mendapatkannya saat terjun langsung ke Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dengan mengumpulkan data dari instansi terkait dan masyarakat. Sedangkan sumber data sekunder, peneliti memperolehnya dari buku-buku ataupun jurnal-jurnal referensi terkait tingkat kepuasan pelayanan publik.

D. Populasi Dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Menurut Sekaran, Populasi didefinisikan sebagai keseluruhan kelompok orang, kejadian atau hal minat yang ingin peneliti investasi. Sementara Sugiyono mendefinisikan populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari untuk kemudian ditarik kesimpulannya. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa populasi adalah sekelompok orang, kejadian atau benda yang memiliki karakteristik tertentu dan dijadikan obyek penelitian.²⁶ Dalam penelitian ini, populasi yang diambil

²⁶ Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi*, (Jakarta: Kencana, 2015) hlm. 190.

adalah seluruh masyarakat yang melakukan layanan pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam kurun waktu dua bulan.

Tabel 2.1
Layanan E-KTP pada bulan Januari-Februari 2023

Waktu	Orang
Januari 2023	2.770
Februari 2023	4.312
Populasi	7.082

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian dari populasi yang akan diambil untuk diteliti dan hasil penelitiannya digunakan sebagai representasi dari populasi secara keseluruhan. Pada pengambilan sampel peneliti menggunakan teknik sampel sampling incidental, adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu sesuai sebagai sumber data.²⁷

Sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin yaitu sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot (e)^2}$$

²⁷ Diah Meidatuzzahra, *Penerapan Accidental Sampling Untuk Mengetahui Prevalensi Akseptor Kontrasepsi Suntikan Terhadap Siklus Menstruasi Dalam Jurnal Unizar*, Vol. 13, No. 1, 2019, Hal. 20-21

Diketahui:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = taraf kesalahan (error) sebesar 0,10 (10%)

Dari rumus diatas maka besarnya jumlah (n) adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{7.082}{1+7.082.(10\%)^2}$$

$$n = \frac{7.082}{1+7082.(0,01)}$$

$$n = \frac{7.082}{1+70,82}$$

$$n = \frac{7.082}{71,82} = 98,60, \text{ dibulatkan menjadi } 99 \text{ orang}$$

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan peneliti meliputi beberapa metode,

diantaranya:

a. Metode Observasi

Observasi berarti melakukan pengamatan baik secara partisipasi atau non-partisipasi. Teknik ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara langsung di lokasi penelitian atas gejala-gejala yang ada kaitannya dengan objek yang diteliti, sehingga melalui proses ini peneliti berusaha mendapatkan data yang dibutuhkan. Observasi dilakukan untuk menjajaki masalah yang dipilih dalam penelitian. Jadi berfungsi sebagai eksplorasi. Dari hasil ini kita dapat memperoleh gambaran yang jelas tentang masalah dan petunjuk yang dibutuhkan.

b. Metode Angket

Metode angket merupakan pengumpulan data menggunakan daftar pertanyaan atau angket. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan sebagai pengukur sikap, pendapat, dan juga persepsi seseorang atau kelompok orang mengenai fenomena sosial.²⁸

Angket yang digunakan dalam metode Importance Performance Analysis digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan kinerja. Sehingga tingkat kepentingan diukur dari harapan masyarakat sedangkan tingkat kinerja diukur dari kenyataan pelaksanaannya. Analisis tingkat kepuasan dan tingkat kinerja diukur menggunakan skala 1-4 dan setiap tingkat tersebut diberi bobot sebagai berikut:

Untuk Tingkat kepentingan:

- a) Untuk tingkat sangat penting diberikan bobot 4
- b) Untuk tingkat penting diberikan bobot 3
- c) Untuk tingkat tidak penting diberikan bobot 2
- d) Untuk tingkat sangat tidak penting diberikan bobot 1

Sedangkan untuk tingkat kinerja/penampilan:

- a) Untuk tingkat sangat baik diberikan bobot 4
- b) Untuk tingkat baik diberikan bobot 3
- c) Untuk tingkat tidak baik diberikan bobot 2
- d) Untuk tingkat sangat tidak baik diberikan bobot 1

²⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 93.

c. Dokumenter

Metode dokumenter adalah metode pengumpulan data dengan membaca dokumen di instansi yang akan diteliti.²⁹

F. Instrument Penelitian

Dalam penelitian ini akan mengungkap satu variable yaitu kepuasan masyarakat. Untuk mengungkap hal ini, akan dikembangkan beberapa pernyataan yang berhubungan dengan definisi masing-masing indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. indikator-indikator yang dimaksud sebagai berikut, diantaranya:

- 1) *Releability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara cepat.
- 2) *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan kemampuannya untuk meyakinkan.
- 3) *Empathy* (empati), yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan.
- 4) *Responsiviness* (daya tanggap), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat.
- 5) *Tangible* (bukti fisik), yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi.

²⁹ Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi*, (Jakarta: Kencana, 2015), hlm. 57

Tabel 2.2
Instrument Penelitian

No.	Variable	Indikator	Pernyataan
1.	Kepuasan Masyarakat	1. Reliability	1. Alur pelayanan pembuatan E-KTP yang sederhana 2. Tanggung jawab petugas dalam mengurus pelayanan E-KTP 3. Informasi yang jelas dan akurat terkait proses pembuatan E-KTP
		2. Assurance	4. Waktu pelayanan selama proses pembuatan E-KTP 5. Petugas memberikan kejelasan waktu pencetakan E-KTP 6. Keberadaan petugas saat dibutuhkan
		3. Empathy	7. Kesopanan penampilan petugas pelayanan E-KTP 8. Perhatian yang diberikan oleh petugas pelayanan selama proses pembuatan E-KTP
		4. Responsiviness	9. Penanganan pengaduan oleh petugas
		5. Tangible	10. Tempat menunggu selama pelayanan pembuatan E-KTP 11. Tempat melakukan perekaman E-KTP 12. Fasilitas yang disediakan di kantor Dukcapil

G. Teknik Analisis Data

Statistik deskriptif adalah penyajian data melalui Tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean (pengukuran tendensi sentral), perhitungan desil, presentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, perhitungan presentase.³⁰ Data ini digunakan untuk menggambarkan penelitian secara matematis. Analisis data dalam penelitian kuantitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan, dan setelah selesai di lapangan. Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan atau mendeskriptifkan data yang telah terkumpul berdasarkan bobot yang ditetapkan, setiap jawaban responden dihitung frekuensinya.

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif yaitu pemaparan atas jawaban responden dalam kuesioner penelitian yang disajikan dalam tabel tunggal dengan penghitung persentase digunakan rumus:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Diketahui:

P: Persentase

f : Frekuensi jumlah jawaban responden

n : Jumlah

³⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 148

Tabel 2.3
Skor Penilaian

No	Persentase	Kategori
1.	3,26 – 4,00	Sangat Puas (SP)
2.	2,51 – 3,25	Puas (P)
3.	1,76 – 2,50	Tidak Puas (TP)
4.	1,00 – 1,75	Sangat Tidak Puas (STP)

a. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Importance Performance Analysis (IPA) menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan (*Performance*) dan tingkat kinerja (*Importance*) dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis. Pada teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerjanya dianalisa menggunakan *Importance Performance Matrix*, yang mana sumbu X mewakili kinerja (*Importance*) sedangkan sumbu Y mewakili kepentingan (*Performance*) Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja (*performance*) dengan skor kepentingan (*importance*). Untuk mengetahui tingkat kesesuaian dengan menggunakan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan hasil analisis kuadran.³¹

³¹ Okta Dwi Ariska, *Evaluasi Kualitas Layanan WebsitePortal Jurnal Universitas Brawijaya dan Website Student JournalUniversitas Brawijaya Menggunakan Metode Webqual4.0 dan IPA (Importance Performance Analysis), Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, Vol. 2, No. 8, 2018, hlm. 2597

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang atas kinerja pihak lain. Kepuasan seseorang tersebut diukur dengan cara membandingkan tingkat harapan dengan kinerja yang dilakukan pihak lain, adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$TK_i = \frac{\sum X_i}{\sum Y_i} \times 100\%$$

Diketahui:

T_{ki} : Tingkat kesesuaian responden

X_i: Skor penilaian kinerja

Y_i: Skor penilaian harapan responden

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Kemudian Tingkat kesesuaian total (T_{ki total}) antara X (kinerja) dengan Y (harapan).

$$TK_i \text{ Total} = \frac{\sum X_i}{\sum Y_i} \times 100\%$$

Skor rata-rata Tingkat Kinerja (X) dan Harapan (Y)

$$X = \frac{\sum i-1nX_i}{k}$$

$$Y = \frac{\sum i-1nY_i}{k}$$

Tabel 2.4
Kuadran

A Prioritas Utama	B Pertahankan Prestasi
C Prioritas Rendah	D Berlebihan

Keterangan:

- A. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan masyarakat, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga mengecewakan/tidak puas.
- B. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan. Untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan
- C. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi masyarakat, pelaksanaannya biasa-biasa saja dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi masyarakat kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan, dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.³²

³² Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, (Jakarta :Rineka Cipta, 2021), hal. 242-243

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

H. Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan pemahaman secara runtut, pembahasan dalam penulisan penelitian ini akan disistematiskan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN. Bab ini pada hakikatnya menjadi pijakan bagi penulis. Bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TEORI DAN KONSEP. Bab ini berisi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Kerangka Teori, Tinjauan Penelitian terdahulu, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan, diharapkan Bab Pendahuluan dapat memberikan dan memperlihatkan kerangka, arah dan pijakan penulis.

BAB III GAMBARAN UMUM. Membahas tentang gambaran umum lokasi penelitian yaitu Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi yang meliputi, sejarah berdirinya, Letak geografis serta visi dan misi dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN. Berisi tentang pembahasan dan hasil penelitian yang membahas tentang tingkat kepuasan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

Bab V PENUTUP. Berisi kesimpulan dan jawaban dari permasalahan yang diajukan, serta beberapa saran-saran dan dilengkapi dengan daftar pustaka serta lampiran. Kesimpulan ditarik dari pembuktian dan uraian yang telah dilakukan oleh penulis pada saat melakukan penelitian

I. Jadwal Penelitian

Tabel 2.5

Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2022-2023							
		Maret-Sep 2022	Okt 2022	Nov 2022	Maret 2023	April-Mei 2023	Juni 2023	Juli 2023	Agu 2023
1	Pengajuan Judul dan Pembuatan Proposal	x							
2	Pengajuan Proposal dan Penunjukkan Dospem		x						
3	Konsultasi dan Perbaikan Proposal		x	x					
4	Seminar Proposal dan Perbaikan Hasil Seminar				x				
5	Pengesahan Judul dan Izin Riset					x			
6	Pembuatan Laporan					x			
7	Bimbingan dan Perbaikan					x	x		
8	Ujian Skripsi							x	
9	Perbaikan dan Penjilidan								x

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

Dalam perjalanan sejarahnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi telah menjadi simbol penting dalam pengelolaan data kependudukan dan pelayanan administrasi kependudukan di wilayah ini. Merupakan satu-satunya dinas yang memegang peran krusial dalam menyimpan jejak hidup individu serta mengawal proses administratif, dinas ini telah memberikan kontribusi yang tak ternilai bagi perkembangan Kota Jambi dan kesejahteraan masyarakatnya.

Sejarah dinas ini dimulai dari pembentukan awalnya sebagai tanggapan terhadap kebutuhan yang berkembang dalam hal pengelolaan data kependudukan yang akurat dan tersusun dengan baik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi terakhir dibentuk melalui Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor. 14 Tahun 2016 tentang Susunan dan Pembentukan Perangkat Daerah. Sesuai yang diamanatkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Tahapan Tatacara Penyusunan Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah, bahwa setiap SKPD harus menyusun Rencana Kerja (Renja) yang merupakan dokumen perencanaan SKPD untuk periode 1 (satu) tahun.

Sebagai Salah Satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi merupakan Instansi Pelaksana yang melakukan kegiatan pelayanan Pemerintahan kepada masyarakat dalam bentuk Penertiban Administrasi Kependudukan dan Kartu Keluarga, Penertiban

Dokumen kependudukan dan Akta Pencatatan Sipil, unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

B. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

Visi yang telah dirumuskan dalam rencana pembangunan jangka menengah lima tahun kedepan untuk periode 2018-2023 adalah : “Menjadikan Kota Jambi sebagai Pusat perdagangan dan jasa berbasis masyarakat berakhlak dan berbudaya dengan mengedepankan pelayanan prima”, Adapun misi untuk mencapai visi di atas adalah : Penguatan Birokrasi dan peningkatan Pelayanan Masyarakat berbasis Teknologi Informasi.

Visi sebagaimana tersebut di atas dijabarkan sebagai berikut:

- a. Mewujudkan percepatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil
- b. Mengendalikan mobilitas penduduk
- c. Peningkatan sarana dan prasarana kantor dan aparatur

Misi sebagaimana tersebut di atas dijabarkan sebagai berikut:

- a. Meningkatkan pembangunan dan pengoperasian SIAK terpadu
- b. Melaksanakan pelatihan tenaga pengelola SIAK
- c. Meningkatkan implementasi system administrasi kependudukan
- d. Membentuk dan penataan system koreksi
- e. Melakukan koordinasi pelaksanaan kebijakan penduduk
- f. Melakukan pengelolaan dalam penyusunan laporan informasi kependudukan

- g. Menyediakan informasi yang dapat diakses masyarakat
- h. Meningkatkan pelayanan publik dalam bidang kependudukan
- i. Mengembangkan database kependudukan³³

C. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Jambi

Sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi mempunyai tugas pokok membantu walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil melaksanakan sebagian urusan pemerintahan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan program dan anggaran;
- b. Pengelolaan keuangan;
- c. Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik negara;
- d. Pengelolaan urusan aparatur negara;
- e. Penyusunan perencanaan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;.

³³ Profil Perkembangan Kependudukan Kota Jambi Tahun 2021

- f. Perumusan kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, Pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- g. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- h. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- i. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan
- j. Pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan;
- k. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependuduk;
- l. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- m. Pembinaan, koordinasi, pengendalian bidang administrasi kependudukan;
- n. Pelaksanaan kegiatan penatausahaan dinas kependudukan dan pencatatan sipil; dan
- o. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Adapaun tujuan, Sasaran dan kebijakan yang ingin dicapai oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dijabarkan sebagai berikut,

Tujuan:

- a. Meningkatnya pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, tepat, mudah, efektif dan efisien.
- b. Mewujudkan dan mengembangkan sistem penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yang berbasis SIAK melalui peningkatan kualitas SDM.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

- c. Terwujudnya pranata hukum, kelembagaan serta peran serta masyarakat yang mendukung proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil guna memberikan kepastian dan perlindungan sesuai hak-hak penduduk.
- d. Terwujudnya keserasian, keselarasan dan keseimbangan antara jumlah, kualitas dan persebaran penduduk dengan daya dukung alam dan daya tampung lingkungan.
- e. Terwujudnya perencanaan kependudukan sebagai dasar perencanaan dan perumusan pembangunan daerah yang berorientasi pada peningkatan kesejahteraan penduduk melalui peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan.

Sasaran:

- a. Terciptanya iklim yang kondusif bagi terselenggaranya pelayanan administrasi kependudukan yang baik dan dapat dipertanggungjawabkan.
- b. Meningkatnya kualitas pelayanan pengembangan data base kependudukan.
- c. Terciptanya peraturan perundang-undangan yang dapat memberikan kepastian dan perlindungan sesuai hak-hak penduduk.
- d. Terciptanya keserasian, keselarasan dan keseimbangan antara pertumbuhan penduduk dan daya tampung lingkungan.
- e. Terlaksananya program sosialisasi kepada masyarakat dalam rangka peningkatan kesadaran akan arti pentingnya administrasi kependudukan.³⁴

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

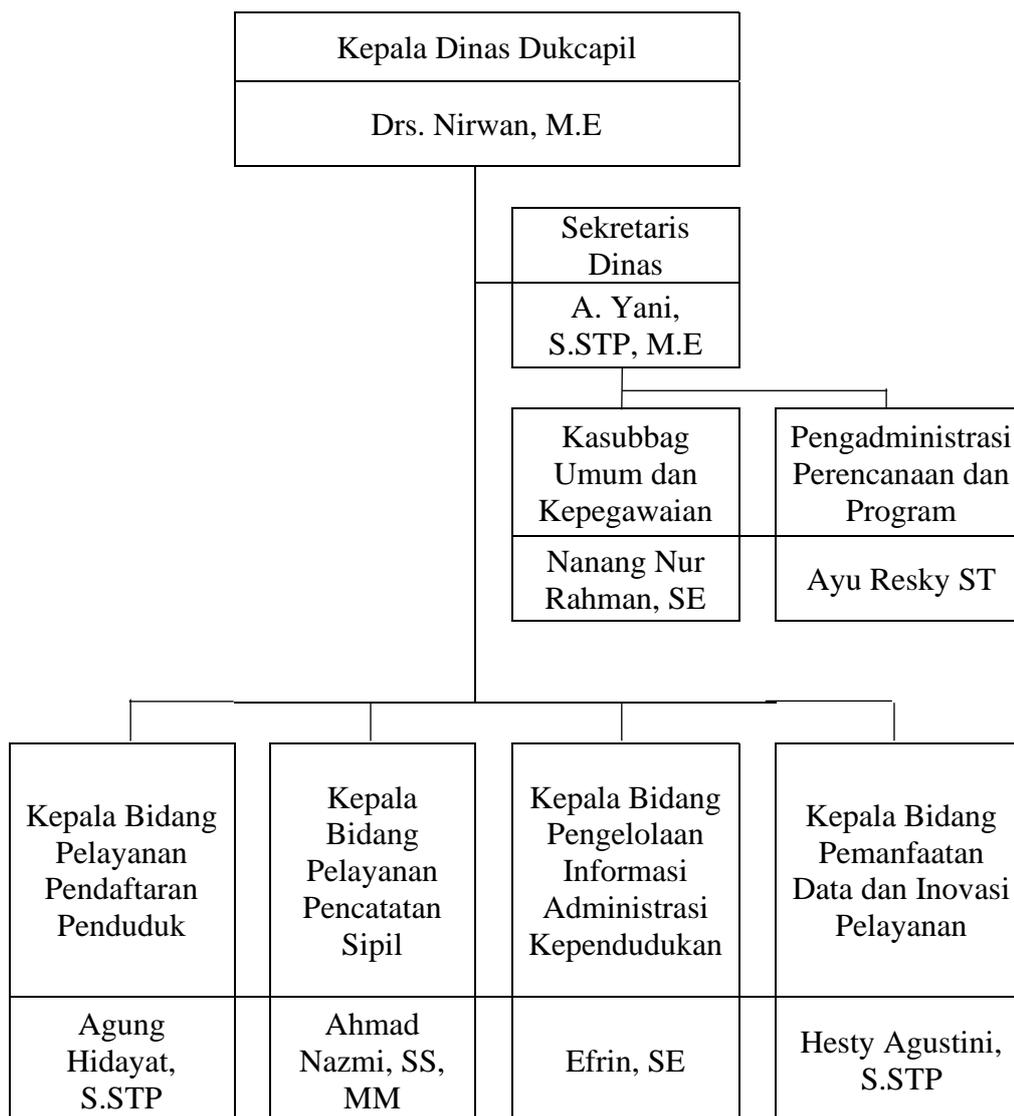
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

³⁴ Profil Perkembangan Kependudukan Kota Jambi Tahun 2021

D. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi³⁵

Gambar 3.1

Struktur Organisasi



³⁵ Laporan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

E. Klasifikasi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi³⁶

Jumlah Pegawai negeri sipil (PNS) berdasarkan jenis kelamin dan Pendidikan terakhir:

Tabel 3.1

Pegawai negeri sipil (PNS) berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	16
Perempuan	18
Jumlah Total	34

Tabel 3.2

Pegawai negeri sipil (PNS) berdasarkan pendidikan terakhir

Pendidikan	Jumlah
S.3	-
S.2	6
S.1	20
D.3	-
SLTA	8
SLTP	-
SD	-
Jumlah Total	34

Jumlah Tenaga Kontrak Kerja (TKK) berdasarkan jenis kelamin dan Pendidikan terakhir.

³⁶ Laporan Pegawai PNS dan TKK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

Tabel 3.3**Tenaga Kontrak Kerja (TKK) berdasarkan jenis kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	26
Perempuan	27
Jumlah Total	53

Tabel 3.4**Tenaga Kontrak Kerja (TKK) berdasarkan Pendidikan terakhir**

Pendidikan	Jumlah
S.3	-
S.2	-
S.1	30
D.3	1
SLTA	21
SLTP	1
SD	-
Jumlah Total	53

Tabel 3.5**Jumlah keseluruhan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil****Kota Jambi**

Jenis Kelamin	Golongan		Jumlah
	PNS	TKK	
Laki-laki	16	26	42
Perempuan	18	27	45
	Jumlah Total		87

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

Analisis data mengenai tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan hasil penyebaran kuisioner kepada 99 orang (responden) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Responden yang diambil adalah masyarakat yang melakukan pelayanan pembuatan E-KTP. Analisis data juga dilakukan berdasarkan 5 (lima) indikator berupa, *Reliability* (keandalan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Responsiveness* (daya tanggap), *Tangible* (bukti fisik). hasil penelitian nantinya berupa skor rata-rata dari jumlah pernyataan yang ada di dalam masing-masing indikator dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Skala Interval} &= [a(m-n):b] \\ &= [1(4-1):4] \\ &= 3:4 \\ &= 0,75 \end{aligned}$$

Kemudian dengan hasil tersebut akan menghasilkan kategori penilaian sebagai berikut:

1. 3,26 – 4,00 Sangat Puas (SP)
2. 2,51 – 3,25 Puas (P)
3. 1,76 – 2,50 Tidak Puas (TP)
4. 1,00 – 1,75 Sangat Tidak Puas (STP)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Berikut ini merupakan analisa data mengenai tingkat Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

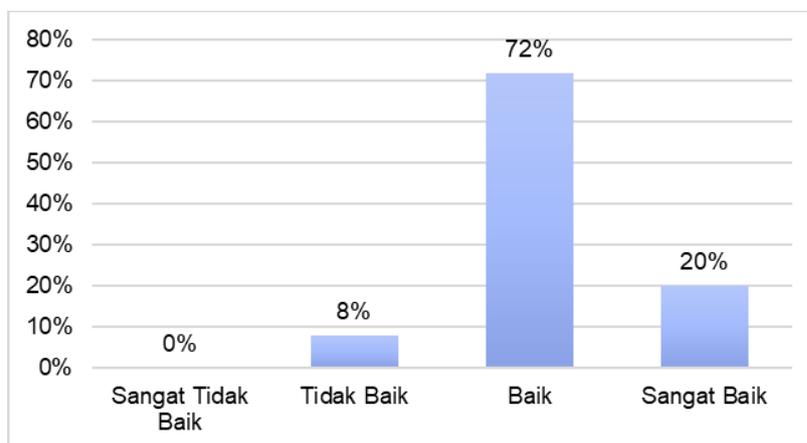
1. Analisis *Reliability* (Keandalan)

Tabel 4.1

1) Alur pelayanan pembuatan E-KTP yang sederhana

Respon	Skala (S)	frekuensi (f)	Persen	S x f
Sangat Tidak Baik	1	0	0%	0
Tidak Baik	2	8	8%	16
Baik	3	71	72%	213
Sangat Baik	4	20	20%	80
Σ		99	100%	309
Skor Rata-rata	$X = 309/99$ $= 3,12$			

Gambar Grafik 4.1



Berdasarkan Tabel dan grafik di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 20 responden (20%) menjawab sangat baik, kemudian untuk 71 responden (72%) menjawab baik, lalu 8 responden (8%) menjawab tidak baik, sementara tidak ada responden yang menjawab sangat tidak baik. Hasil skor rata-rata pada

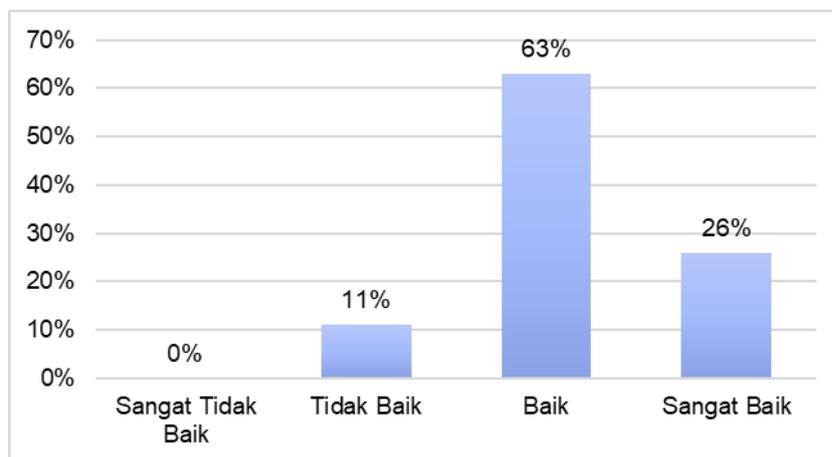
pernyataan di atas adalah 3,12. Skor ini didapatkan dari olahan data dengan menggunakan skala likert. Skor ini berada pada skala interval 2,51-3,25. Skala ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat adalah Puas.

Tabel 4.2

2) Tanggung jawab petugas dalam mengurus pelayanan E-KTP

Respon	Skala (S)	frekuensi (f)	Persen	S x f
Sangat Tidak Baik	1	0	0%	0
Tidak Baik	2	11	11%	22
Baik	3	62	63%	186
Sangat Baik	4	26	26%	104
Σ		99	100%	312
Skor Rata-rata		$X = 312/99$ $= 3,15$		

Gambar Grafik 4.2



Berdasarkan Tabel dan gambar di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 26 responden (26%) menjawab sangat baik, kemudian untuk 62 responden (63%) menjawab baik, lalu 11 responden (11%) menjawab tidak baik, sementara tidak ada responden yang menjawab sangat tidak baik. Hasil skor

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

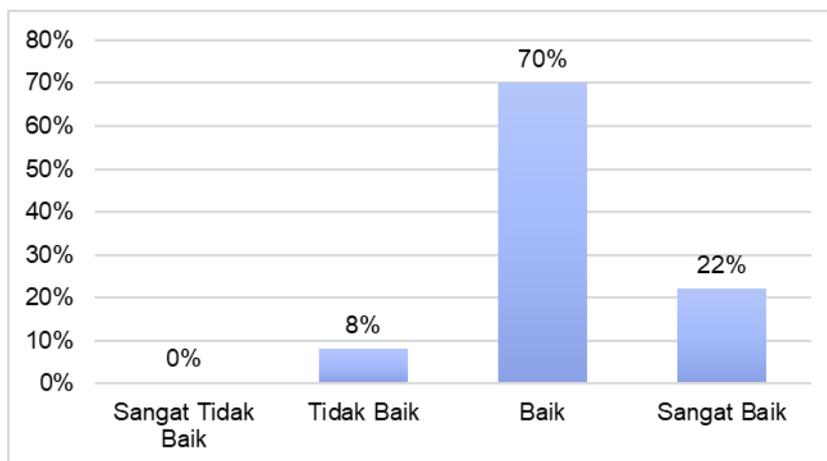
rata-rata pada pernyataan di atas adalah 3,15. Skor ini didapatkan dari olahan data dengan menggunakan skala likert. Skor ini berada pada skala interval 2,51-3,25. Skala ini menunjukkan bahwa kepuasan mayarakat adalah Puas.

Tabel 4.3

3) Informasi yang jelas dan akurat terkait proses pembuatan E-KTP

Respon	Skala (S)	frekuensi (f)	Persen	S x f
Sangat Tidak Baik	1	0	0%	0
Tidak Baik	2	8	8%	16
Baik	3	69	70%	207
Sangat Baik	4	22	22%	88
Σ		99	100%	311
Skor Rata-rata	$X = \frac{311}{99} = 3,14$			

Gambar Grafik 4.3



Berdasarkan Tabel dan grafik di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 22 responden (22%) menjawab sangat baik, kemudian untuk 69 responden (70%) menjawab baik, lalu 8 responden (8%) menjawab tidak baik, sementara tidak ada responden yang menjawab sangat tidak baik. Hasil skor rata-rata pada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

pernyataan di atas adalah 3,14. Skor ini didapatkan dari olahan data dengan menggunakan skala likert. Skor ini berada pada skala interval 2,51-3,25. Skala ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat adalah Puas.

Tabel 4.4

Skor Rata-rata pada Indikator *Reliability* (Keandalan)

Pernyataan	Jawaban	Skor
Alur pelayanan pembuatan E-KTP yang sederhana	Puas	3,12
Tanggung jawab petugas dalam mengurus pelayanan E-KTP	Puas	3,15
Informasi yang jelas dan akurat terkait proses pembuatan E-KTP	Puas	3,14
$\Sigma = 3,14$ (Puas)		

Tingkat kepuasan pemustaka terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam indikator Keandalan adalah Puas. Hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata setiap pernyataan pada indikator ini.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui hasil skor rata-rata yaitu 3,14. Skor ini berada pada skala 2.51-3.25. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam indikator Keandalan adalah Puas.

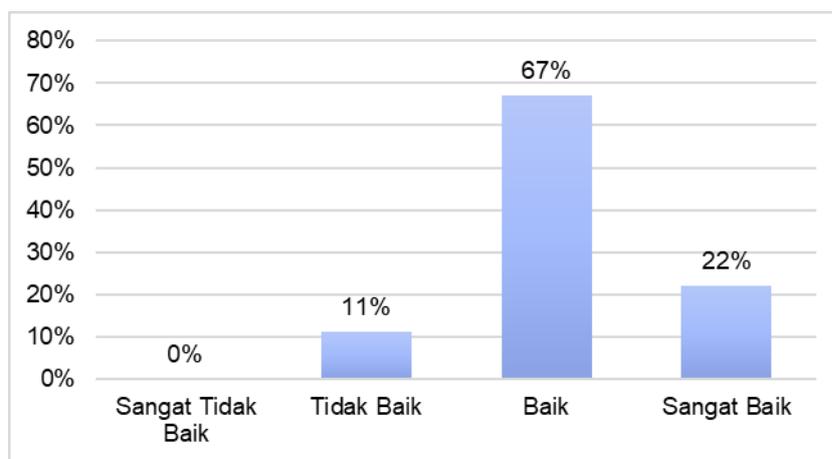
2. Analisis Assurance (Jaminan)

Tabel 4.5

1) Waktu pelayanan selama proses pembuatan E-KTP

Respon	Skala (S)	frekuensi (f)	Persen	S x f
Sangat Tidak Baik	1	0	0%	0
Tidak Baik	2	11	11%	22
Baik	3	66	67%	198
Sangat Baik	4	22	22%	88
Σ		99	100%	308
Skor Rata-rata		X = 308/99 = 3,11		

Gambar Grafik 4.4



Berdasarkan Tabel dan grafik di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 22 responden (22%) menjawab sangat baik, kemudian untuk 66 responden (67%) menjawab baik, lalu 11 responden (11%) menjawab tidak baik, sementara tidak ada responden yang menjawab sangat tidak baik. Hasil skor rata-rata pada pernyataan di atas adalah 3,11. Skor ini didapatkan dari olahan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

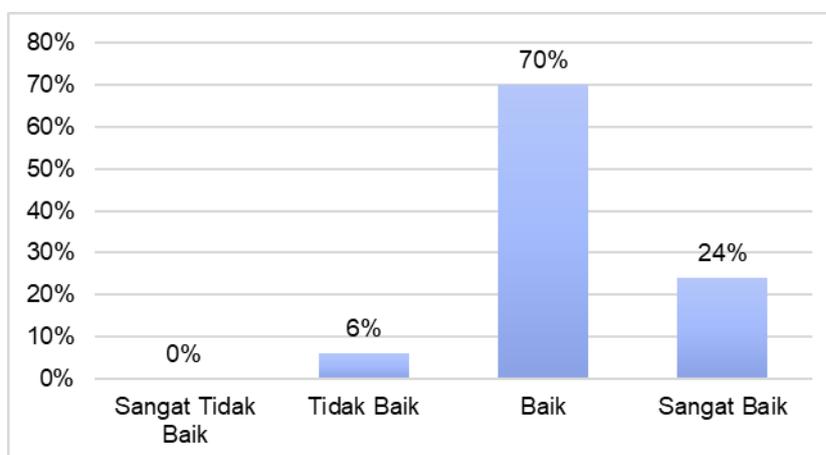
data dengan menggunakan skala likert. Skor ini berada pada skala interval 2,51-3,25. Skala ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat adalah Puas.

Tabel 4.6

2) Petugas memberikan kejelasan waktu pencetakan E-KTP

Respon	Skala (S)	frekuensi (f)	Persen	S x f
Sangat Tidak Baik	1	0	0%	0
Tidak Baik	2	6	6%	12
Baik	3	69	70%	207
Sangat Baik	4	24	24%	96
Σ		99	100%	315
Skor Rata-rata	X = 315/99 = 3,18			

Gambar Grafik 4.5



Berdasarkan Tabel dan grafik di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 24 responden (24%) menjawab sangat baik, kemudian untuk 69 responden (70%) menjawab baik, lalu 6 responden (6%) menjawab tidak baik, sementara tidak ada responden yang menjawab sangat tidak baik. Hasil skor rata-rata pada pernyataan di atas adalah 3,18. Skor ini didapatkan dari olahan data dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

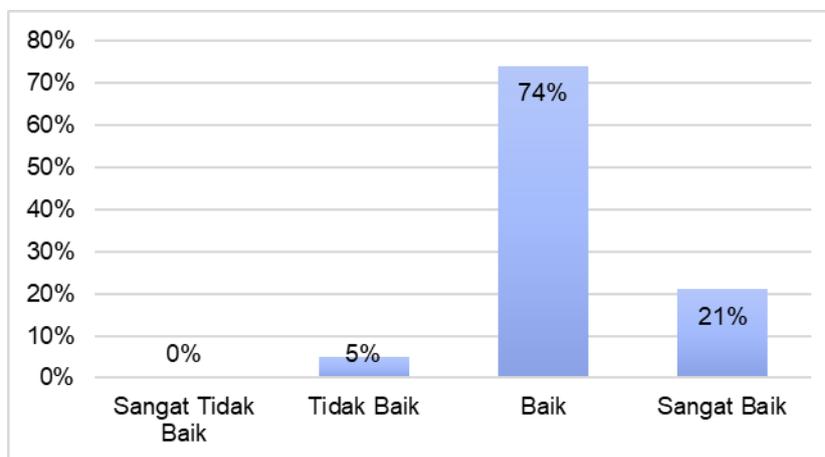
menggunakan skala likert. Skor ini berada pada skala interval 2,51-3,25. Skala ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat adalah Puas.

Tabel 4.7

3) Keberadaan petugas saat dibutuhkan

Respon	Skala (S)	frekuensi (f)	Persen	S x f
Sangat Tidak Baik	1	0	0%	0
Tidak Baik	2	5	5%	10
Baik	3	73	74%	219
Sangat Baik	4	21	21%	84
Σ		99	100%	313
Skor Rata-rata	X = 313/99 = 3,16			

Gambar Grafik 4.6



Berdasarkan Tabel dan grafik di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 21 responden (21%) menjawab sangat baik, kemudian untuk 73 responden (74%) menjawab baik, lalu 5 responden (5%) menjawab tidak baik, sementara tidak ada responden menjawab yang sangat tidak baik. Hasil skor rata-rata pada pernyataan di atas adalah 3,16. Skor ini didapatkan dari olahan data dengan

menggunakan skala likert. Skor ini berada pada skala interval 2,51-3,25. Skala ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat adalah Puas.

Tabel 4.8
Skor Rata-rata Pada Indikator Assurance (Jaminan)

Pernyataan	Jawaban	Skor
Waktu pelayanan selama proses pembuatan E-KTP	Puas	3,11
Petugas memberikan kejelasan waktu pencetakan E-KTP	Puas	3,18
Keberadaan petugas saat dibutuhkan	Puas	3,16
$\Sigma = 3,15$ (Puas)		

Tingkat kepuasan pemustaka terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam indikator Jaminan adalah Puas. Hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata setiap pernyataan pada indikator ini.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui hasil skor rata-rata yaitu 3,15. Skor ini berada pada skala 2.51-3.25. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam indikator Keandalan adalah Puas.

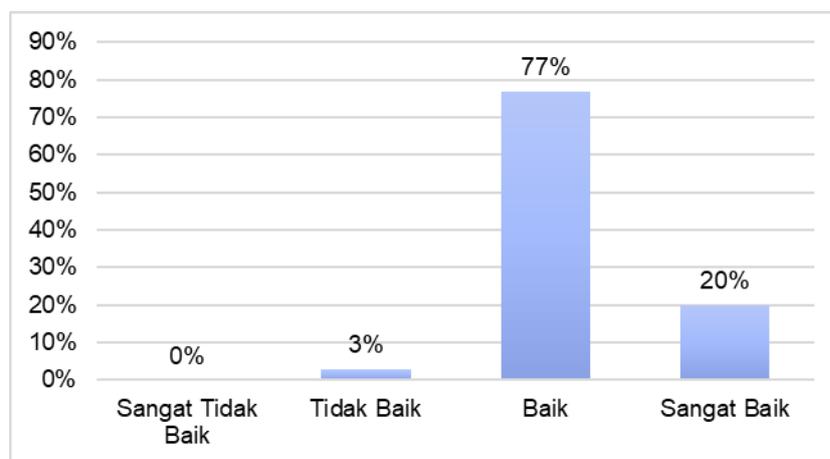
3. Analisis *Empathy* (Empati)

Tabel 4.9

1) Kesopanan penampilan petugas pelayanan E-KTP

Respon	Skala (S)	frekuensi (f)	Persen	S x f
Sangat Tidak Baik	1	0	0%	0
Tidak Baik	2	3	3%	6
Baik	3	76	77%	228
Sangat Baik	4	20	20%	80
Σ		99	100%	314
Skor Rata-rata	X = 314/99 = 3,17			

Gambar Grafik 4.7



Berdasarkan Tabel dan gambar di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 20 responden (20%) menjawab sangat baik, kemudian untuk 76 responden (77%) menjawab baik, lalu 3 responden (3%) menjawab tidak baik, sementara tidak ada responden yang menjawab sangat tidak baik. Hasil skor rata-rata pada pernyataan di atas adalah 3,17. Skor ini didapatkan dari olahan data dengan

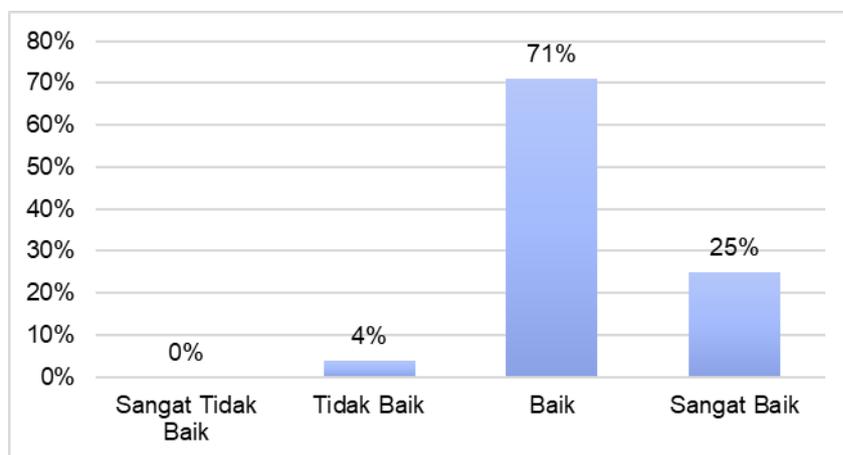
menggunakan skala likert. Skor ini berada pada skala interval 2,51-3,25. Skala ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat adalah Puas.

Tabel 4.10

2) Perhatian yang diberikan oleh petugas pelayanan selama proses pembuatan E-KTP

Respon	Skala (S)	frekuensi (f)	Persen	S x f
Sangat Tidak Baik	1	0	0%	0
Tidak Baik	2	4	4%	8
Baik	3	70	71%	210
Sangat Baik	4	25	25%	100
Σ		99	100%	318
Skor Rata-rata		$X = 318/99$ $= 3,21$		

Gambar Grafik 4.8



Berdasarkan Tabel dan gambar di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 25 responden (25%) menjawab sangat baik, kemudian untuk 70 responden (71%) menjawab baik, lalu 4 responden (4%) menjawab tidak baik, sementara tidak ada responden yang menjawab sangat tidak baik. Hasil skor rata-rata pada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

pernyataan di atas adalah 3,21. Skor ini didapatkan dari olahan data dengan menggunakan skala likert. Skor ini berada pada skala interval 2,51-3,25. Skala ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat adalah Puas.

Tabel 4.11

Skor Rata-rata pada Indikator *Empathy* (Empati)

Pernyataan	Jawaban	Skor
Kesopanan penampilan petugas pelayanan E-KTP	Puas	3,17
Perhatian yang diberikan oleh petugas pelayanan selama proses pembuatan E-KTP	Puas	3,21
$\Sigma = 3,19$ (Puas)		

Tingkat kepuasan pemustaka terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam indikator Empati adalah Puas. Hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata setiap pernyataan pada indikator ini.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui hasil skor rata-rata yaitu 3,19. Skor ini berada pada skala 2,51-3,25. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam indikator Empati adalah Puas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suttha Jambi

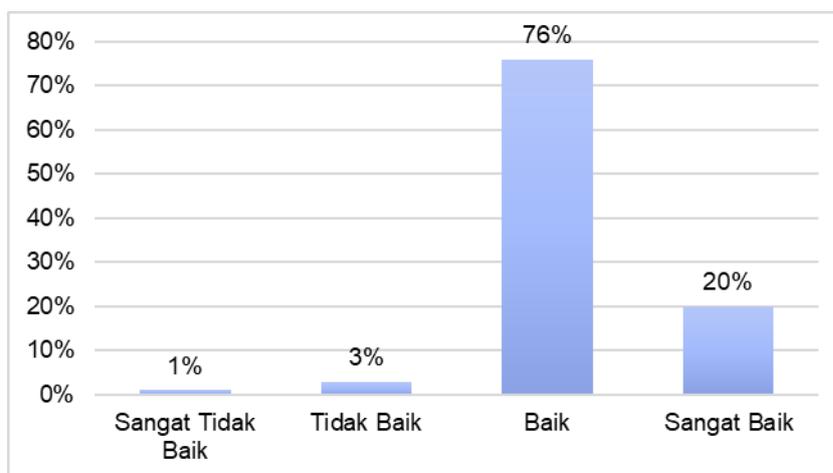
4. Analisis *Responsiviness* (Daya Tanggap)

Tabel 4.12

1) Penanganan pengaduan oleh petugas

Respon	Skala (S)	frekuensi (f)	Persen	S x f
Sangat Tidak Baik	1	1	1%	1
Tidak Baik	2	3	3%	6
Baik	3	75	76%	225
Sangat Baik	4	20	20%	80
Σ		99	100%	312
Skor Rata-rata		$X = 312/99$ $= 3,15$		

Gambar Grafik 4.9



Berdasarkan Tabel dan grafik di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 20 responden (20%) menjawab sangat baik, kemudian untuk 75 responden (76%) menjawab baik, lalu 3 responden (3%) menjawab tidak baik, sementara 1 responden (1%) yang menjawab sangat tidak baik. Hasil skor rata-rata pada pernyataan di atas adalah 3,15. Skor ini didapatkan dari olahan data dengan

menggunakan skala likert. Skor ini berada pada skala interval 2,51-3,25. Skala ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat adalah Puas.

Tabel 4.13

Skor Rata-rata pada Indikator *Responsiviness* (Daya Tanggap)

Pernyataan	Jawaban	Skor
Penanganan pengaduan oleh petugas	Puas	3,15
$\Sigma = 3,15$ (Puas)		

Tingkat kepuasan pemustaka terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam indikator Daya Tanggap adalah Puas. Hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata pernyataan pada indikator ini.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui hasil skor rata-rata yaitu 3,15. Skor ini berada pada skala 2,51-3,25. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam indikator Daya Tanggap adalah Puas.

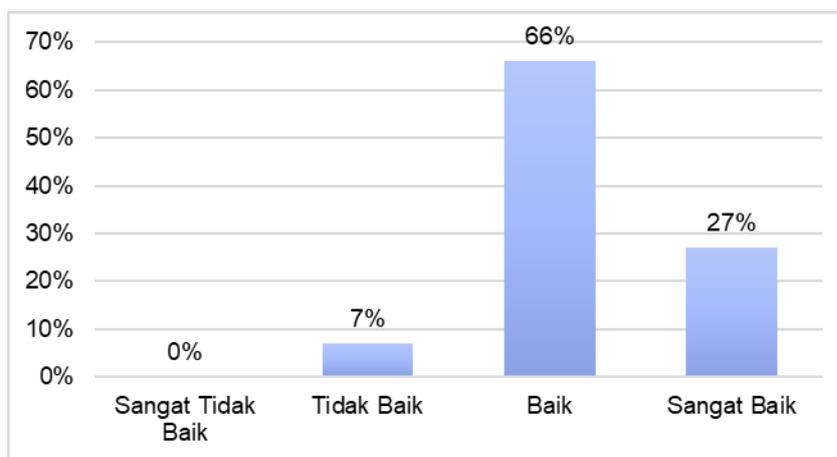
5. Analisis *Tangible* (Bukti Fisik)

Tabel 4.14

1) Tempat menunggu selama pelayanan pembuatan E-KTP

Respon	Skala (S)	frekuensi (f)	Persen	S x f
Sangat Tidak Baik	1	0	0%	0
Tidak Baik	2	7	7%	14
Baik	3	65	66%	195
Sangat Baik	4	27	27%	108
Σ		99	100%	317
Skor Rata-rata		$X = 317/99$ $= 3,20$		

Gambar Grafik 4.10



Berdasarkan Tabel dan grafik di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 27 responden (27%) menjawab sangat baik, kemudian untuk 65 responden (66%) menjawab baik, lalu 7 responden (7%) menjawab tidak baik, sementara tidak ada responden menjawab yang sangat tidak baik. Hasil skor rata-rata pada pernyataan di atas adalah 3,20. Skor ini didapatkan dari olahan data dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

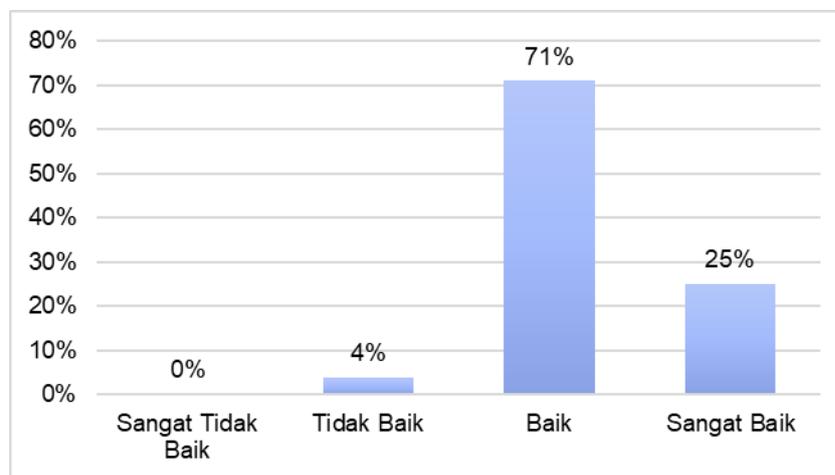
menggunakan skala likert. Skor ini berada pada skala interval 2,51-3,25. Skala ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat adalah Puas.

Tabel 4.15

2) Tempat melakukan perekaman E-KTP

Respon	Skala (S)	frekuensi (f)	Persen	S x f
Sangat Tidak Baik	1	0	0%	0
Tidak Baik	2	4	4%	8
Baik	3	70	71%	210
Sangat Baik	4	25	25%	100
Σ		99	100%	318
Skor Rata-rata	$X = 318/99$ $= 3,21$			

Gambar Grafik 4.11



Berdasarkan Tabel dan grafik di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 25 responden (25%) menjawab sangat baik, kemudian untuk 70 responden (71%) menjawab baik, lalu 4 responden (4%) menjawab tidak baik, sementara tidak ada responden menjawab yang sangat tidak baik. Hasil skor rata-rata pada pernyataan di atas adalah 3,21. Skor ini didapatkan dari olahan data dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

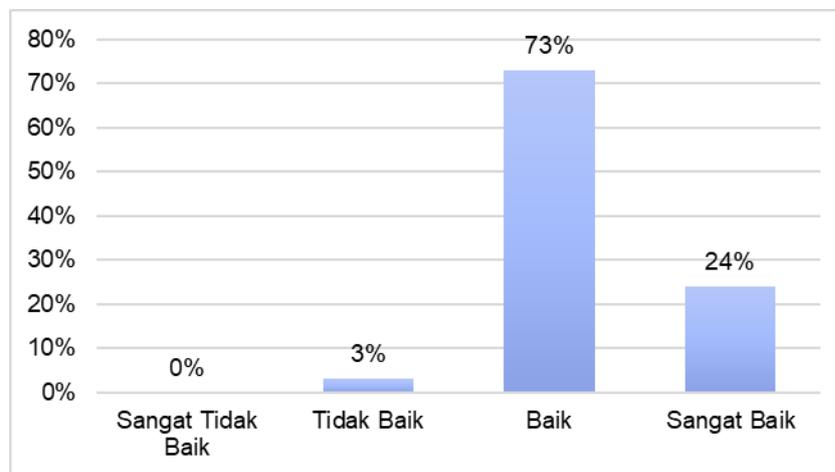
menggunakan skala likert. Skor ini berada pada skala interval 2,51-3,25. Skala ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat adalah Puas.

Tabel 4.16

3) Fasilitas yang disediakan di kantor Dukcapil

Respon	Skala (S)	frekuensi (f)	Persen	S x f
Sangat Tidak Baik	1	0	0%	0
Tidak Baik	2	3	3%	6
Baik	3	72	80%	216
Sangat Baik	4	24	17%	96
Σ		99	100%	318
Skor Rata-rata		$X = 318/99$ $= 3,21$		

Gambar Grafik 4.12



Berdasarkan Tabel dan grafik di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 24 responden (24%) menjawab sangat baik, kemudian untuk 72 responden (73%) menjawab baik, lalu 3 responden (3%) menjawab tidak baik, sementara tidak ada responden menjawab yang sangat tidak baik. Hasil skor rata-rata pada pernyataan di atas adalah 3,21. Skor ini didapatkan dari olahan data dengan

menggunakan skala likert. Skor ini berada pada skala interval 2,51-3,25. Skala ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat adalah Puas.

Tabel 4.17

Skor Rata-rata pada Indikator *Tangible* (Bukti Fisik)

Pernyataan	Jawaban	Skor
Tempat menunggu selama pelayanan pembuatan E-KTP	Puas	3,20
Tempat melakukan perekaman E-KTP	Puas	3,21
Fasilitas yang disediakan di kantor Dukcapil	Puas	3,21
$\Sigma = 3,21$ (Puas)		

Tingkat kepuasan pemustaka terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam indikator Bukti Fisik adalah Puas. Hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata setiap pernyataan pada indikator ini.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui hasil skor rata-rata yaitu 3,21. Skor ini berada pada skala 2.51-3.25. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam indikator Bukti Fisik adalah Puas.

Tabel 4.18

**Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi**

No.	Indikator	Jawaban	Skor
1	Releability (keandalan)	Puas	3,14
2	Assurance (jaminan)	Puas	3,15
3	Empathy (empati)	Puas	3,19
4	Responsiviness (daya tanggap)	Puas	3,15
5	<i>Tangible</i> (bukti fisik)	Puas	3,21
$\Sigma = 3,17$ (Puas)			

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui hasil dari Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, yaitu pada skor 3,17. Skor ini merupakan hasil dari skor rata-rata setiap indikator yang menjadi tolak ukur dalam penelitian ini. Skor rata-rata berada pada skala 2.51-3.25. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi adalah Puas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

B. Perbaikan yang diusulkan Berdasarkan Metode *Importance Performance Analysis* untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

1. Analisis Kesesuaian antara Harapan dan Kinerja pada Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

a. Analisis *Releability* (keandalan)

1) Alur pelayanan pembuatan E-KTP yang sederhana

Langkah-langkah yang harus dilalui untuk mendapatkan E-KTP harus sederhana, mulai dari pendaftaran hingga penyerahan E-KTP. Disdukcapil wajib meberikan pesyaratan yang sederhana agar dalam menerima pelayanan, masyarakat tidak akan menghadapi alur pelayanan yang berbelit-belit.

Dari Sembilan puluh Sembilan responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaian tingkat harapan masyarkat dan kinerja alur pelayanan yang sederhana pada tabel berikut.

Tabel 4.19

Harapan Masyarakat pada Alur Pelayanan Pembuatan E-KTP yang Sederhana

Item	Harapan			
	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting
Respon	0	0	49	50
Bobot	347			

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Tabel 4.20

Kinerja pada Alur Pelayanan Pembuatan E-KTP yang Sederhana

Item	Kinerja			
	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Baik	Sangat Baik
Respon	0	8	71	20
Bobot	309			

Dari kedua data yang diperoleh akan dihasilkan tingkat kesesuaian dengan rumus berikut:

$$TKi = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\%$$

$$TKi = \frac{309}{247} \times 100\% = 89.05\%$$

2) Tanggung jawab petugas dalam mengurus pelayanan E-KTP

Tanggung jawab petugas dalam mengurus pelayanan E-KTP mencakup menerima dan memverifikasi data yang diserahkan masyarakat serta mengolah dan mencetak E-KTP dengan benar, serta menyerahkan E-KTP kepada masyarakat atau memberikan petunjuk pengambilan.

Dari Sembilan puluh Sembilan responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaian tingkat harapan masyarakat dan kinerja tanggung jawab petugas dalam mengurus pelayanan E-KTP pada tabel berikut.

Tabel 4.21

**Harapan Masyarakat pada Tanggung Jawab Petugas dalam
Mengurus Pelayanan E-KTP**

Item	Harapan			
Respon	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting
	0	0	49	50
Bobot	347			

Tabel 4.22

**Kinerja pada Tanggung Jawab Petugas dalam Mengurus
Pelayanan E-KTP**

Item	Kinerja			
Respon	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Baik	Sangat Baik
	0	11	62	26
Bobot	312			

Dari kedua data yang diperoleh akan dihasilkan tingkat kesesuaian dengan rumus berikut:

$$TKi = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\%$$

$$TKi = \frac{312}{347} \times 100\% = 89.91\%$$

3) Informasi yang jelas dan akurat terkait proses pembuatan E-KTP

Informasi yang jelas dan akurat terkait proses pembuatan E-KTP sangat penting. Ini mencakup dokumen yang diperlukan, langkah-langkah yang harus dilalui, serta waktu dan tempat pengambilan E-KTP setelah

proses selesai. Informasi yang jelas dan akurat akan membantu masyarakat memahami dan mengikuti proses pembuatan E-KTP dengan lancar.

Dari Sembilan puluh Sembilan responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaian tingkat harapan masyarakat dan kinerja informasi yang jelas dan akurat terkait proses pembuatan E-KTP Tabel berikut.

Tabel 4.23

**Harapan Masyarakat pada Informasi yang Jelas dan Akurat
terkait Proses Pembuatan E-KTP**

Item	Harapan			
Respon	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting
	0	0	45	54
Bobot	351			

Tabel 4.24

**Kinerja pada Informasi yang Jelas dan Akurat
terkait Proses Pembuatan
E-KTP**

Item	Kinerja			
Respon	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Baik	Sangat Baik
	0	8	69	23
Bobot	311			

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
 1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Dari kedua data yang diperoleh akan dihasilkan tingkat kesesuaian dengan rumus berikut:

$$TKi = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\%$$

$$TKi = \frac{311}{351} \times 100\% = 88.60\%$$

b. Analisis *Assurance* (jaminan)

1) Waktu pelayanan selama proses pembuatan E-KTP

Jika terdapat banyak pemohon yang datang dalam satu waktu, waktu pelayanan mungkin akan lebih lama karena adanya antrian dan waktu yang diperlukan untuk melayani setiap individu secara individu. Namun jika prosedur pelayanan dirancang dengan sebaik mungkin dan kesigapan pegawainya maka waktu pelayanan dapat lebih singkat.

Dari Sembilan puluh Sembilan responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaian tingkat harapan masyarakat dan kinerja waktu pelayanan selama proses pembuatan E-KTP Tabel berikut.

Tabel 4.25

Harapan Masyarakat pada Waktu Pelayanan selama Proses Pembuatan E-KTP

Item	Harapan			
	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting
Respon	0	2	57	40
Bobot	335			

Tabel 4.26

**Kinerja pada Waktu Pelayanan selama Proses
Pembuatan E-KTP**

Item	Kinerja			
	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Baik	Sangat Baik
Respon	0	11	66	22
Bobot	308			

Dari kedua data yang diperoleh akan dihasilkan tingkat kesesuaian dengan rumus berikut:

$$TKi = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\%$$

$$TKi = \frac{308}{335} \times 100\% = 91.94\%$$

2) Petugas memberikan kejelasan waktu pencetakan E-KTP

Sebagai bagian dari pelayanan yang baik, petugas bertanggung jawab untuk memberikan kejelasan mengenai waktu pencetakan E-KTP kepada masyarakat. Petugas harus memberikan informasi yang jelas tentang perkiraan waktu yang dibutuhkan untuk proses pencetakan dan penyerahan E-KTP setelah proses verifikasi data selesai. Dengan demikian, masyarakat dapat mengetahui kapan mereka dapat mengambil E-KTP mereka.

Dari Sembilan puluh Sembilan responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaian tingkat harapan masyarakat dan kinerja Petugas memberikan kejelasan waktu pencetakan E-KTP Tabel berikut.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Tabel 4.27

Harapan Masyarakat pada Petugas Memberikan Kejelasan**Waktu Pencetakan E-KTP**

Item	Harapan			
Respon	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting
	0	1	52	46
Bobot	342			

Tabel 4.28

Kinerja pada Petugas Memberikan Kejelasan**Waktu Pencetakan E-KTP**

Item	Kinerja			
Respon	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Baik	Sangat Baik
	0	6	69	24
Bobot	315			

Dari kedua data yang diperoleh akan dihasilkan tingkat kesesuaian dengan rumus berikut:

$$TKi = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\%$$

$$TKi = \frac{315}{342} \times 100\% = 92.11\%$$

3) Keberadaan petugas saat dibutuhkan

Keberadaan petugas yang bertanggung jawab dalam proses pembuatan E-KTP sangat penting. Mereka harus tersedia saat pemohon membutuhkan bantuan atau ada pertanyaan terkait proses tersebut. Petugas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

harus siap memberikan bimbingan, menjawab pertanyaan, dan memberikan informasi yang diperlukan selama proses pelayanan. Keberadaan petugas yang responsif dan siap membantu dapat memastikan pemohon merasa didukung dan proses pelayanan berjalan dengan lancar.

Dari Sembilan puluh Sembilan responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaian tingkat harapan masyarakat dan kinerja keberadaan petugas saat dibutuhkan pada Tabel berikut.

Tabel 4.29

Harapan Masyarakat pada Keberadaan Petugas saat Dibutuhkan

Item	Harapan			
Respon	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting
	0	2	50	47
Bobot	342			

Tabel 4.30

Kinerja pada Keberadaan Petugas saat Dibutuhkan

Item	Kinerja			
Respon	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Baik	Sangat Baik
	0	5	73	21
Bobot	313			



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Dari kedua data yang diperoleh akan dihasilkan tingkat kesesuaian dengan rumus berikut:

$$TKi = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\%$$

$$TKi = \frac{313}{342} \times 100\% = 91.52\%$$

c. Analisis *Empathy* (empati)

1) Kesopanan penampilan petugas pelayanan E-KTP

Petugas diharapkan mengenakan seragam resmi yang rapi dan bersih. Penampilan yang sopan dan terawat mencerminkan tingkat profesionalisme petugas serta memberikan rasa percaya dan kepercayaan kepada masyarakat. Dengan tampilan yang rapi dan sopan, petugas pelayanan E-KTP menunjukkan dedikasi mereka dalam memberikan pelayanan yang baik dan menghormati setiap masyarakat.

Dari Sembilan puluh Sembilan responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaian tingkat harapan masyarakat dan kinerja kesopanan penampilan petugas pelayanan E-KTP pada Tabel berikut.

Tabel 4.31

Harapan Masyarakat pada Kesopanan Penampilan Petugas Pelayanan E-KTP

Item	Harapan			
	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting
Respon	0	1	55	43
Bobot	339			

Tabel 4.32

**Kinerja pada Kesopanan Penampilan Petugas
Pelayanan E-KTP**

Item	Kinerja			
	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Baik	Sangat Baik
Respon	0	3	76	20
Bobot	314			

Dari kedua data yang diperoleh akan dihasilkan tingkat kesesuaian dengan rumus berikut:

$$TKi = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\%$$

$$TKi = \frac{314}{339} \times 100\% = 92.63\%$$

- 2) Perhatian yang diberikan oleh petugas pelayanan selama proses pembuatan E-KTP

Petugas harus memberikan perhatian penuh kepada masyarakat, mendengarkan dengan baik, dan menjawab pertanyaan atau kekhawatiran yang mungkin dimiliki masyarakat. Mereka harus berkomunikasi dengan sopan dan ramah, memberikan penjelasan yang jelas dan akurat terkait proses pembuatan E-KTP, serta memberikan bantuan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan memberikan perhatian yang baik, petugas pelayanan E-KTP menciptakan lingkungan yang nyaman dan memastikan bahwa pemohon merasa didukung dan dihargai selama proses pelayanan.

Dari Sembilan puluh Sembilan responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaian tingkat harapan masyarakat dan kinerja perhatian yang diberikan oleh petugas pelayanan selama proses pembuatan E-KTP pada Tabel berikut.

Tabel 4.33

Harapan Masyarakat pada Perhatian yang diberikan oleh Petugas

Pelayanan selama Proses Pembuatan E-KTP

Item	Harapan			
	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting
Respon	0	2	60	37
Bobot	332			

Tabel 4.34

Kinerja pada Perhatian yang diberikan oleh Petugas

Pelayanan selama Proses Pembuatan E-KTP

Item	Kinerja			
	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Baik	Sangat Baik
Respon	0	3	76	20
Bobot	314			

Dari kedua data yang diperoleh akan dihasilkan tingkat kesesuaian dengan rumus berikut:

$$TK_i = \frac{\sum X_i}{\sum Y_i} \times 100\%$$

$$TK_i = \frac{314}{332} \times 100\% = 95.78\%$$

d. Analisis *Responsiviness* (daya tanggap)

1) Penanganan pengaduan oleh petugas

Petugas pelayanan E-KTP harus responsif dalam menangani pengaduan yang diterima. Mereka harus segera merespons dan memberikan perhatian kepada masyarakat yang mengajukan pengaduan, baik melalui saluran komunikasi yang disediakan maupun secara langsung saat masyarakat berada di tempat pelayanan.

Dari Sembilan puluh Sembilan responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaian tingkat harapan masyarakat dan kinerja penanganan pengaduan oleh petugas pada Tabel berikut.

Tabel 4.35

Harapan Masyarakat pada Penanganan Pengaduan oleh Petugas

Item	Harapan			
	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting
Respon	0	2	46	51
Bobot	346			

Tabel 4.36

Kinerja pada Penanganan Pengaduan oleh Petugas

Item	Kinerja			
	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Baik	Sangat Baik
Respon	1	3	76	20
Bobot	312			

Dari kedua data yang diperoleh akan dihasilkan tingkat kesesuaian dengan rumus berikut:

$$TKi = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\%$$

$$TKi = \frac{312}{346} \times 100\% = 90.17\%$$

e. Analisis *Tangible* (bukti fisik)

1) Tempat menunggu selama pelayanan pembuatan E-KTP

Tempat menunggu selama pelayanan pembuatan E-KTP berupa ruang tunggu yang nyaman dan dilengkapi dengan kursi, meja, dan fasilitas lainnya. Tujuannya adalah untuk memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang sedang menunggu giliran mereka untuk dipanggil. Tempat menunggu juga dapat dilengkapi dengan papan pengumuman yang memberikan informasi terkait proses pembuatan E-KTP dan nomor antrian, sehingga masyarakat dapat tetap terinformasi.

Dari Sembilan puluh Sembilan responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaian tingkat harapan masyarakat dan kinerja tempat menunggu selama pelayanan pembuatan E-KTP pada Tabel berikut.

Tabel 4.37

Harapan Masyarakat pada tempat Menunggu selama Pelayanan Pembuatan E-KTP

Item	Harapan			
	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting
Respon	0	3	58	38
Bobot	332			

Tabel 4.38

**Kinerja pada tempat Menunggu selama Pelayanan
Pembuatan E-KTP**

Item	Harapan			
	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting
Respon	0	3	58	38
Bobot	332			

Dari kedua data yang diperoleh akan dihasilkan tingkat kesesuaian dengan rumus berikut:

$$TKi = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\%$$

$$TKi = \frac{317}{332} \times 100\% = 95.48\%$$

2) Tempat melakukan perekaman E-KTP

Tempat melakukan perekaman E-KTP dilengkapi dengan peralatan yang diperlukan untuk perekaman biometrik seperti foto dan sidik jari. Petugas pelayanan E-KTP akan membantu masyarakat dalam melakukan perekaman dengan cermat dan memastikan data yang diperoleh akurat dan sesuai.

Dari Sembilan puluh Sembilan responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaian tingkat harapan masyarakat dan kinerja tempat melakukan perekaman E-KTP pada Tabel berikut.

Tabel 4.39

**Harapan Masyarakat pada Tempat melakukan
Perekaman E-KTP**

Item	Harapan			
Respon	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting
	0	0	52	47
Bobot	344			

Tabel 4.40

Kinerja pada Tempat melakukan Perekaman E-KTP

Item	Kinerja			
Respon	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Baik	Sangat Baik
	0	4	70	25
Bobot	318			

Dari kedua data yang diperoleh akan dihasilkan tingkat kesesuaian dengan rumus berikut:

$$TKi = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\%$$

$$TKi = \frac{318}{344} \times 100\% = 92.44\%$$

3) Fasilitas yang disediakan di kantor Dukcapil

Kantor Dukcapil atau kantor harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas untuk mendukung proses pelayanan yang efektif dan efisien. Dari Sembilan puluh Sembilan responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil

penilaian tingkat harapan masyarakat dan kinerja fasilitas yang disediakan di kantor Dukcapil pada Tabel berikut.

Tabel 4.41

**Harapan Masyarakat pada Fasilitas yang disediakan
di Kantor Dukcapil**

Item	Harapan			
	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting
Respon	1	1	48	49
Bobot	343			

Tabel 4.42

**Kinerja pada Fasilitas yang disediakan
di Kantor Dukcapil**

Item	Kinerja			
	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Baik	Sangat Baik
Respon	0	3	72	24
Bobot	318			

Dari kedua data yang diperoleh akan dihasilkan tingkat kesesuaian dengan rumus berikut:

$$TK_i = \frac{\sum X_i}{\sum Y_i} \times 100\%$$

$$TK_i = \frac{318}{343} \times 100\% = 92.71\%$$

Tabel 4.43

**Perhitungan Rata-Rata Dari Penilaian Kinerja Dan Penilaian Harapan Pada
Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi**

NO	Pernyataan kepuasan masyarakat pada pelayanan Didukcapil Kota Jambi	Penilaian Kinerja (X)	Penilaian Harapan (Y)	X	Y	Gap
1	Alur pelayanan pembuatan E-KTP yang sederhana	309	347	3,12	3,51	-0,38
2	Tanggung jawab petugas dalam mengurus pelayanan E-KTP	312	347	3,15	3,51	-0,35
3	Informasi yang jelas dan akurat terkait proses pembuatan E-KTP	311	351	3,14	3,55	-0,40
4	Waktu pelayanan selama proses pembuatan E-KTP	308	335	3,11	3,38	-0,27
5	Petugas memberikan kejelasan waktu pencetakan E-KTP	315	342	3,18	3,45	-0,27
6	Keberadaan petugas saat dibutuhkan	313	342	3,16	3,45	-0,29
7	Kesopanan penampilan petugas pelayanan E-KTP	314	339	3,17	3,42	-0,25
8	Perhatian yang diberikan oleh petugas pelayanan selama proses pembuatan E-KTP	318	332	3,21	3,35	-0,14
9	Penanganan pengaduan oleh petugas	312	346	3,15	3,49	-0,34
10	Tempat menunggu selama pelayanan pembuatan E-KTP	317	332	3,20	3,35	-0,15
11	Tempat melakukan perekaman E-KTP	318	344	3,21	3,47	-0,26
12	Fasilitas yang disediakan di kantor Dukcapil	318	343	3,21	3,46	-0,25
	Rata-rata X dan Y			3,17	3,45	

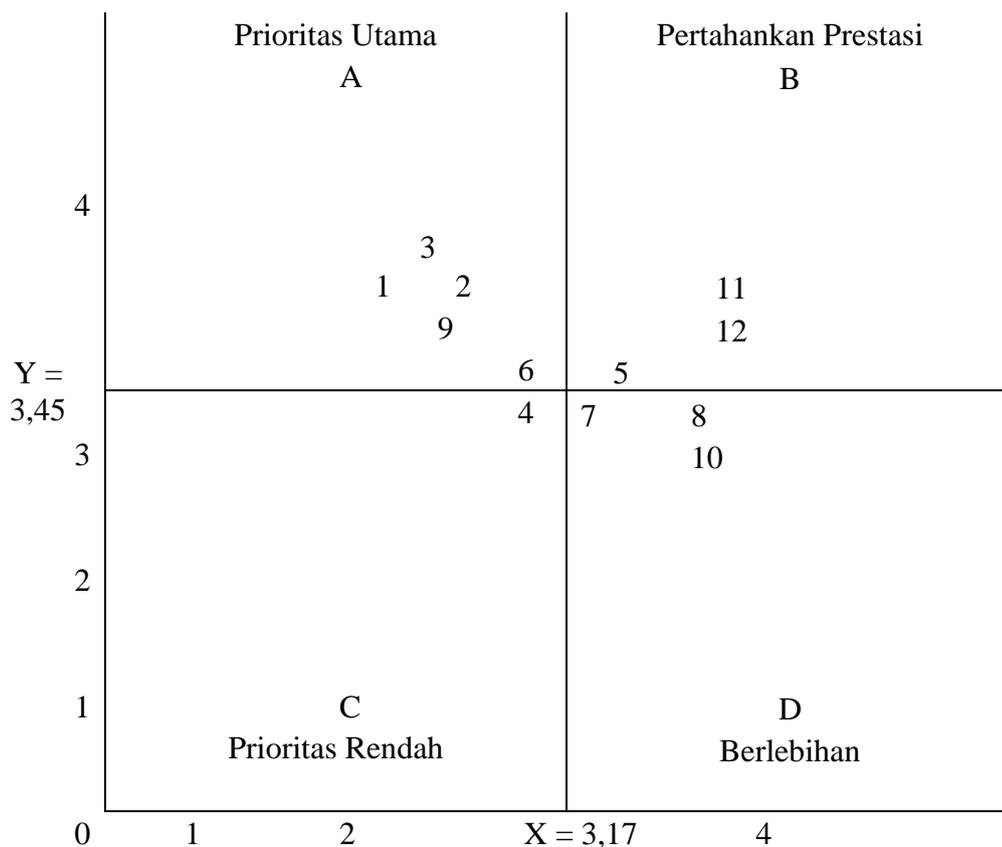
Berdasarkan tabel di atas maka dapat diketahui bahwa semua pernyataan memiliki nilai negative, hal ini menunjukkan bahwa perlunya ada perbaikan karena harapan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi belum belum terpenuhi. Perbaikan ini harus difokuskan pada 4 pernyataan yang memiliki gap paling besar dengan rata-rata $\geq 0,34$ yaitu, alur pelayanan pembuatan E-KTP yang sederhana, tanggung jawab petugas dalam mengurus pelayanan E-KTP, informasi yang jelas dan akurat terkait proses pembuatan E-KTP dan penanganan pengaduan oleh petugas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Gambar Diagram 4.13

2. Hasil Pengukuran Diagram Kartesius berdasarkan Harapan dan Kinerja pada Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi



Berdasarkan Diagram di atas terlihat, bahwa letak unsur-unsur kinerja dan harapan Masyarakat pada Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terbagi menjadi empat bagian. Adapaun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

1) Kuadran A

Menunjukkan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh Disdukcapil, karena keberadaan faktr-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh masyarakat, sedangkan tingkat pelaksanaanya masih kurang memuaskan.

Faktor-faktor yang masuk dalam kuadran ini adalah:

- Alur pelayanan pembuatan E-KTP yang sederhana (No. 1)

Faktor ini sangat penting karena alur pelayanan yang sederhana akan mempermudah proses pembuatan E-KTP. Namun masyarakat menilai bahwa alur pelayanan ini masih belum sesuai dengan harapan mereka, oleh karena itu masyarakat akan lebih puas jika Disdukcapil memberikan alur pelayanan yang mudah dipahami dan persyaratan yang sederhana.

- Tanggung jawab petugas dalam mengurus pelayanan E-KTP (No. 2)

Ketika petugas bertanggung jawab dan profesional dalam mengurus pelayanan E-KTP, masyarakat akan merasa sangat puas, namun pada pernyataan ini masyarakat menilai masih belum memenuhi harapan mereka. Oleh karena itu, Petugas harus menjaga kualitas layanan dengan memastikan keakuratan verifikasi data, pengumpulan dokumen yang diperlukan, dan menyelesaikan administrasi secara tepat waktu.

- Informasi yang jelas dan akurat terkait proses pembuatan E-KTP (No. 3)

Memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada masyarakat tentang proses pembuatan E-KTP sangat penting. Masyarakat harus

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

mengetahui persyaratan, waktu yang dibutuhkan, dan prosedur yang harus diikuti. Untuk memenuhi harapan pada pernyataan ini, Disdukcapil bisa menyampaikan Informasi ini melalui brosur, situs web, atau papan pengumuman untuk menghindari kebingungan atau kesalahpahaman.

- Keberadaan petugas saat dibutuhkan (No. 6)

Ketersediaan petugas ketika dibutuhkan adalah faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Pada pernyataan ini ternyata masih belum memenuhi harapan masyarakat, keinginan masyarakat yaitu dapat dengan mudah menemui petugas yang siap membantu jika mereka memiliki pertanyaan, membutuhkan bantuan teknis, atau menghadapi kendala selama proses pembuatan E-KTP.

- Penanganan pengaduan oleh petugas (No. 9)

Petugas harus mampu menangani pengaduan masyarakat dengan baik. Namun kenyataannya pada pernyataan ini masih belum memenuhi masyarakat. Oleh karena itu perlu peningkatan dalam memberikan respons yang cepat dan solutif terhadap pengaduan, mengklarifikasi masalah, dan memberikan solusi yang memadai.

2) Kuadran B

Menunjukkan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan harapan masyarakat, sehingga memuaskan masyarakat.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Faktor-faktor yang masuk dalam kuadran ini adalah:

- Petugas memberikan kejelasan waktu pencetakan E-KTP (No. 5)

Faktor ini menunjukkan pentingnya petugas memberikan kejelasan kepada masyarakat mengenai waktu pencetakan E-KTP. Kinerja yang baik dalam hal ini sudah mencakup memberikan perkiraan waktu yang realistis kepada masyarakat. Oleh karena itu masyarakat menilai pernyataan ini dengan puas dan sudah memenuhi harapan mereka.

- Tempat melakukan perekaman E-KTP (No. 11)

Tempat perekaman E-KTP harus memenuhi standar yang diperlukan dan tetap dipertahankan. Kinerja yang baik ini sudah mencakup lokasi yang nyaman, aman, dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Tempat yang terorganisir dengan baik dan didukung oleh peralatan yang memadai akan membantu proses perekaman berjalan lancar. Oleh karena itu masyarakat menilai pernyataan ini dengan puas dan sudah memenuhi harapan mereka.

- Fasilitas yang disediakan di kantor Dukcapil (No. 12)

Fasilitas yang disediakan di kantor Dukcapil harus dipertahankan untuk terus memberikan kenyamanan kepada masyarakat. Faktor ini mencakup ruang tunggu yang nyaman, sistem antrian yang efisien, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, dan fasilitas pendukung lainnya seperti tempat parkir, area pengisian formulir, atau area konsultasi yang memadai. Oleh karena itu masyarakat menilai pernyataan ini dengan puas dan sudah memenuhi harapan mereka.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



3) Kuadran C

Menunjukkan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi masyarakat, sedangkan pelaksanaannya biasa atau cukup saja.

Adapun faktor yang masuk dalam kuadran ini adalah:

- Waktu pelayanan selama proses pembuatan E-KTP (No. 4)

Pada pernyataan ini bukan berarti tidak perlu adanya perbaikan pada waktu pelayanan selama pembuatan E-KTP diperbaiki, tetapi tetap perlu diperbaiki hanya saja bukan menjadi prioritas utama untuk diperbaiki.

4) Kuadran D

Menunjukkan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini disebabkan karena masyarakat menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan baik sekali oleh Disdukcapil sehingga sangat memuaskan

Faktor-faktor yang masuk dalam kuadran ini adalah:

- Kesopanan penampilan petugas pelayanan E-KTP (No. 7)

Meskipun masyarakat menganggap faktor ini tidak terlalu penting, pelaksanaannya yang baik menunjukkan bahwa petugas pelayanan E-KTP menjaga kesopanan dalam penampilan mereka. Ini dapat mencakup tampilan yang rapi, seragam yang bersih, dan penampilan yang profesional

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

secara umum. Meskipun tidak dianggap sebagai faktor yang sangat penting oleh masyarakat, kesopanan penampilan petugas tetap memberikan kesan yang baik dan meningkatkan citra pelayanan.

- Perhatian yang diberikan oleh petugas pelayanan selama proses pembuatan E-KTP (No. 8)

Meskipun masyarakat tidak menganggap perhatian dari petugas sebagai faktor yang sangat penting, pelaksanaannya yang baik menunjukkan bahwa petugas memberikan perhatian yang memadai kepada masyarakat selama proses pembuatan E-KTP. Meskipun faktor ini tidak secara langsung mempengaruhi hasil akhir proses pembuatan E-KTP, perhatian yang diberikan oleh petugas tetap menciptakan pengalaman yang lebih positif bagi masyarakat.

- Tempat menunggu selama pelayanan pembuatan E-KTP (NO. 10)

Pada pernyataan ini menunjukkan bahwa tempat menunggu selama pelayanan pembuatan E-KTP menjadi kinerja yang melebihi harapan masyarakat. Dengan melihat pelaksanaannya yang baik menunjukkan bahwa Disdukcapil telah menyediakan tempat yang nyaman bagi masyarakat selama menunggu giliran. Fasilitas seperti kursi yang nyaman, area pencahayaan yang memadai, dan lingkungan yang bersih dan teratur memberikan kenyamanan bagi masyarakat selama menunggu pelayanan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan analisis data dan hasil penelitian yang dilakukan, dapat diambil kesimpulan mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Tingkat kepuasan masyarakat berada pada skor 3,17. Skor tersebut merupakan hasil rata-rata dari lima indikator, yaitu Keandalan, Jamninan, Empati, Daya Tanggap dan Bukti Fisik. skor tersebut berada pada skala 2.51-3.25 dalam kategori Puas.
2. Berdasarkan analisis data dengan Metode *Importance Performance Analysis*, dapat diambil kesimpulan mengenai perbaikan yang diusulkan untuk meningkatkan kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Fokus perbaikan diutamakan pada faktor-faktor yang masuk dalam kuadran A, diantaranya: Alur pelayanan pembuatan E-KTP yang sederhana (No. 1); Tanggung jawab petugas dalam mengurus pelayanan E-KTP (No. 2); Informasi yang jelas dan akurat terkait proses pembuatan E-KTP (No. 3); Keberadaan petugas saat dibutuhkan (No. 6); dan Penanganan pengaduan oleh petugas (No.9).

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi instansi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi hendaknya meberikan pesyaratan yang lebih sederhana agar dalam menerima pelayanan, masyarakat tidak akan menghadapi alur pelayanan yang berbelit-belit. Dan juga lebih sigap dan tanggap dalam menghadapi keluhan masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

DAFTAR PUSTAKA

A. Literature

- Ali, Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum. cet. Ke-5*. Jakarta: Sinar Grafika, 2014.
- Ariska, Okta Dwi, *Evaluasi Kualitas Layanan Website Portal Jurnal Universitas Brawijaya dan Website Student Journal Universitas Brawijaya Menggunakan Metode Webqual4.0 dan IPA (Importance Performance Analysis)*, *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, Vol. 2, No. 8, 2018.
- Andaru, Bayu Dwi, *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Malang)*, Skripsi. Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, 2015.
- Diah, Meidatuzzahra, *Penerapan Accidental Sampling Untuk Mengetahui Prevalensi Akseptor Kontrasepsi Suntikan Terhadap Siklus Menstruasi*, *Dalam Jurnal Unizar*, Vol. 13, No. 1, 2019.
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: GAVA MEDIA, 2018.
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate*. Semarang: Universitas Diponegoro, 2016.
- Iskandar, *Metode Penelitian Kualitatif. cet. Ke-1*. Jakarta: Gaung Persada, 2009.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

- Meidatuzzahra, Diah. *Penerapan Accidental Sampling Untuk Mengetahui Prevalensi Akseptor Kontrasepsi Suntikan Terhadap Siklus Menstruasi Dalam Jurnal Unizar*, Vol. 13, No. 1, 2019.
- Rahmadana, Muhammad Fitri, *Pelayanan Publik*, Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Rohman, Abd., *Standart Pelayanan Publik Di Era Transisi New Normal*, *Jurnal Reformasi*, Vol. 10, No. 2, 2020.
- Sarmanu,., *Metedologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Statistika*. Jawa Timur: Airlangga University Press, 2017.
- Sawir, Muhammad, *Birokrasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: CV BUDI UTAMA, 2020.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2016.
- Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*; Jakarta :Rineka Cipta, 2021.
- Suryani, Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi*. Jakarta: Kencana, 2015.
- Syarkawi. *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelaksanaan Perkuliahan Di Prodi Tadris Matematika Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi*. Program Studi Tadris Matematika, Fakultas Tarbiyah Dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



Keguruan, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2019.

V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.

Widanti, Ni Putu Tirka, *Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur*, *urnal Abdimas Peradaban*, Vol. 3 No. 1, 2022.

Wahyu Apriansyah. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pandeglang*. Skripsi. Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, 2016.

Zulkanain, Iskandar, *Keterbukaan Informasi Publik Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi*, *journal of administration law*, Vol. 3, No. 2, 2021.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan Walikota Jambi No. 45 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi Dan Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



C. Lain-lain

Data Masyarakat penerima Layanan Pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

Laporan Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

Laporan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

Laporan Pegawai PNS dan TKK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

Hash, Yovy. (<https://kumparan.com/jambikita/seorang-pegawai-dukcapil-kota-jambi-cetak-E-KTP-dari-blanko-bekas-1xKFX5kezTO/full>)

Diakses pada 12 April 2023

Profil Perkembangan Kependudukan Kota Jambi Tahun 2021

Wawancara dengan Hesty Agustini, S.STP, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kota Jambi, pada 28 Maret 2023

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran I: Surat Bukti Riset



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Lintas Jambi-Muaro Bulian KM. 16 Simpang Sungai Duren Kab. Muaro Jambi 36363
Telp/ Fax : (0741) 583183 - 584118 website : www.iainjambi.ac.id

Nomor : B-2023 /D.II.1/PP.00.11/4/2023
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Jambi, 12 April 2023

Kepada Yth.
Kepala Dinas Kependudukan
Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi
Di -
Tempat

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Sehubungan dengan keperluan persyaratan penyelesaian skripsi mahasiswa Fakultas Syariah UIN STS Jambi, maka diperlukan data sesuai dengan bidang penelitian yang bersangkutan, dari itu mohon kiranya dapat menerima mahasiswa tersebut pada instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun nama mahasiswa yang dimaksud adalah:

Nama : **Feby Setyaningsih**
NIM : 105190066
Semester/Jurusan : VIII / Ilmu Pemerintahan
Tahun Akademik : 2022/2023
Judul Skripsi : **Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi**

Lokasi Penelitian : Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi
Waktu Penelitian : 12 April 2023 – 12 Juli 2023

Atas kerjasama yang baik dan izin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu alaikum Wr.Wb

An. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik Dan Kelembagaan



Agus Salim, M.A., M.I.R., Ph.D
NIP. 1978081 200901 1 009

Tembusan :

1. Yth. Dekan Fakultas Syariah UIN STS Jambi
2. Yth Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan
3. Arsip

Lampiran II: Tabulasi Data

(Tingkat Kepuasan Masyarakat berdasarkan kinerja)

No.	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	Jumlah
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	43
3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	39
4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	40
5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	42
6	3	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	41
7	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	39
8	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
9	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	45
10	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
11	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	43
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	39
13	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	40
14	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	39
15	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	37
16	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	44
17	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
18	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	44
19	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	36
20	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	46
21	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	40
22	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	35
23	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	34
24	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	40
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
26	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	41
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
29	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	42
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	37
31	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	39
32	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	39
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	37
34	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	41
35	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	40

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

36	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	39
37	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
39	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
40	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	41
41	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	43
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
43	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
44	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	42
45	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
46	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	42
47	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	39
48	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	35
49	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	41
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
52	4	4	3	2	4	4	3	3	4	2	4	4	41
53	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	34
54	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	35
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
56	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
57	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	35
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	37
59	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	31
60	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	35
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	37
62	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	35
63	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	41
64	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	45
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
66	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	40
67	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	44
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
69	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
70	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	41
71	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	44
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
73	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	43
74	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	41
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
76	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	45

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

77	3	3	2	3	2	3	4	4	2	4	3	3	36
78	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	42
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
80	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	38
81	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	3	2	27
82	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	40
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
84	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	42
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
86	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
87	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	37
88	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	38
89	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	32
90	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	34
91	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	38
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
94	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	26
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
96	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
97	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	34
98	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	30
99	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	38
Skor Total	309	312	311	308	315	313	314	318	312	317	318	318	3765

(Tingkat Kepuasan Masyarakat berdasarkan harapan)

No.	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Jumlah
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
2	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	41
3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	42
4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	44
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
7	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	43
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	46
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	37

11	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
12	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	38
13	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	39
14	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	44
15	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	44
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
17	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	37
18	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	44
19	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	40
20	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	42
21	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
22	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	41
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
24	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	41
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
26	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	37
27	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
29	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	1	38
30	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	39
31	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	38
32	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	45
33	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	38
34	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
36	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	42
37	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	45
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
39	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	41
40	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	37
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
42	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	44
43	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	40
44	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	42
45	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
46	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	45
47	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	44
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
49	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	44

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

50	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	46
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
52	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	45
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
54	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	3	43
55	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	38
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
57	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	39
58	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
59	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	35
60	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	35
61	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
62	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
63	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	46
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
66	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	43
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
70	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	47
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
72	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	46
73	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
74	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	37
75	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	38
76	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	46
77	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	38
78	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	46
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
80	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	45
81	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	32
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
83	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	37
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
85	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	46
86	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	38
87	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	47
88	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	46

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

89	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	45
90	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	46
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	47
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
93	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	35
94	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	38
95	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
96	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	44
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	35
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Skor Total	347	347	351	335	342	342	339	332	332	346	332	344	343	4100

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Lampiran III: Instrument Pengumpulan Data

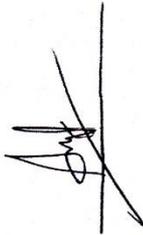
Nama :
 Jenis kelamin :
 Usia :
 Pekerjaan :
 Jenis Layanan :

No	Pernyataan
1.	Alur pelayanan pembuatan E-KTP yang sederhana
2.	Tanggung jawab petugas dalam mengurus pelayanan E-KTP
3.	Informasi yang jelas dan akurat terkait proses pembuatan E-KTP
4.	Waktu pelayanan selama proses pembuatan E-KTP
5.	Petugas memberikan kejelasan waktu pencetakan E-KTP
6.	Keberadaan petugas pada saat dibutuhkan
7.	Kesopanan penampilan petugas pelayanan E-KTP
8.	Perhatian yang diberikan oleh petugas pelayanan selama proses pembuatan E-KTP
9.	Penanganan pengaduan kepada petugas pelayanan E-KTP
10.	Tempat menunggu selama pelayanan pembuatan E-KTP
11.	Tempat melakukan perekaman E-KTP
12.	Fasilitas yang disediakan di kantor Dukcapil

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Nama : Devi Ratna Sari
 Jenis kelamin : Perempuan
 Usia : 30 tahun
 Pekerjaan : IKT
 Jenis Layanan : Reksm KTP



KUISIONER TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK
 KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL KOTA JAMBI

Berikan Tanda (✓)

No	Pernyataan	HARAPAN				KENYATAAN			
		Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Baik	Sangat Baik
1.	Alur pelayanan pembuatan e-KTP <i>Yang sederhana</i>				✓				✓
2.	Tanggung jawab petugas dalam mengurus pelayanan e-KTP				✓				✓
3.	Informasi yang jelas dan akurat terkait proses pembuatan e-KTP				✓				✓
4.	Waktu pelayanan selama proses pembuatan e-KTP				✓				✓
5.	Petugas memberikan kejelasan waktu pencetakan e-KTP				✓				✓
6.	Keberadaan petugas pada saat dibutuhkan				✓				✓
7.	Kesopanan penampilan petugas pelayanan e-KTP				✓				✓
8.	Perhatian yang diberikan oleh petugas pelayanan selama proses pembuatan e-KTP				✓				✓
9.	Penanganan pengaduan kepada petugas pelayanan e-KTP				✓				✓
10.	Tempat menunggu selama pelayanan pembuatan e-KTP				✓				✓
11.	Tempat melakukan perekaman e-KTP				✓				✓
12.	Fasilitas yang disediakan di kantor Dukcapil				✓				✓

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
- Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
 - Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Nama : AMELIA PUTRI
 Jenis kelamin : PEREMPUAN
 Usia : 20
 Pekerjaan : MAHASISWI
 Jenis Layanan : e-KTP

KUISIONER TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK
 KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDAFTARAN SIPIL KOTA JAMBI

Berikan Tanda (✓)

No	Pernyataan	HARAPAN				KENYATAAN			
		Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Baik	Sangat Baik
1.	Alur pelayanan pembuatan e-KTP yang sederhana			✓	✓				✓
2.	Tanggung jawab petugas dalam mengurus pelayanan e-KTP			✓					✓
3.	Informasi yang jelas dan akurat terkait proses pembuatan e-KTP			✓	✓				✓
4.	Waktu pelayanan selama proses pembuatan e-KTP			✓					✓
5.	Petugas memberikan kejelasan waktu pencetakan e-KTP				✓				✓
6.	Keberadaan petugas pada saat dibutuhkan				✓				✓
7.	Kesopanan penampilan petugas pelayanan e-KTP				✓			✓	
8.	Perhatian yang diberikan oleh petugas pelayanan selama proses pembuatan e-KTP				✓			✓	
9.	Penanganan pengaduan kepada petugas pelayanan e-KTP				✓				✓
10.	Tempat menunggu selama pelayanan pembuatan e-KTP			✓				✓	
11.	Tempat melakukan perekaman e-KTP				✓				✓
12.	Fasilitas yang disediakan di kantor Dukcapil			✓					✓

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
- Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
 - Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Jambi, 12 - 05 2023

Nama : **BUDY SETIYAWAN**
 Jenis kelamin : **LAKI - LAKI**
 Usia : **49 TAHUN**
 Pekerjaan : **EX. SWASTA**
 Jenis Layanan : **CETAK. MARKA KTP**

KUISIONER TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK
 KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL KOTA JAMBI

Berikan Tanda (✓)

No	Pernyataan	HARAPAN				KENYATAAN			
		Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Baik	Sangat Baik
1.	Alur pelayanan pembuatan e-KTP yang sederhana			✓				✓	
2.	Tanggung jawab petugas dalam mengurus pelayanan e-KTP			✓				✓	
3.	Informasi yang jelas dan akurat terkait proses pembuatan e-KTP			✓				✓	
4.	Waktu pelayanan selama proses pembuatan e-KTP			✓					✓
5.	Petugas memberikan kejelasan waktu pencetakan e-KTP			✓					
6.	Keberadaan petugas pada saat dibutuhkan			✓				✓	
7.	Kesopanan penampilan petugas pelayanan e-KTP						✓		✓
8.	Perhatian yang diberikan oleh petugas pelayanan selama proses pembuatan e-KTP			✓				✓	
9.	Penanganan pengaduan kepada petugas pelayanan e-KTP			✓				✓	
10.	Tempat menunggu selama pelayanan pembuatan e-KTP						✓		✓
11.	Tempat melakukan perekaman e-KTP			✓				✓	
12.	Fasilitas yang disediakan di kantor Dukcapil			✓					✓

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
- Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
 - Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Lampiran IV: Dokumentasi

Penyebaran Kuesioner Kepada masyarakat yang menerima pelayanan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

@ Hak cipta milik UIN Sultha Jambi



State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

CURRICULUM VITAE



A. Identitas Diri

Nama : Feby Setyaningsih
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/tgl.Lahir : Jambi, 02 Februari 2002
NIM : 105190066
Alamat : Bagan Pete, Kota Jambi
No.Telp/HP : 083172617224
Email : fsiboo02@gmail.com
Nama Ayah : Satiman
Nama Ibu : Supriyati

B. Riwayat Pendidikan

1. SD/MI, Tahun Lulus : SDN 204 Kota Jambi, 2013
2. SMP/MTs, Tahun Lulus : MTsN Kenali Besar Kota Jambi, 2016
3. SMA/MA, Tahun Lulus : MAN 2 Kota Jambi, 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi