

**PELAYANAN PUBLIK PADA MASA *NEW NORMAL* PADA KANTOR DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN TANA TORAJA**



**SKRIPSI**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Melaksanakan Penelitian Dalam Penyusunan  
Skripsi Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Disusun Oleh:

**FRANSISKA EKA PAEMBA**

**45 16 021 030**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
UNIVERSITAS BOSOWA**

**2021**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Bosowa Makassar, tersebut namanya di bawah ini :

Judul Skripsi : PELAYANAN PUBLIK PADA MASA *NEW*  
*NORMAL* PADA KANTOR DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN TANA TORAJA

Nama Mahasiswa : Fransiska Eka Paemba

Nomor Stambuk : 4516021030

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Telah diperiksa dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar.

Makassar, 24 februari 2021


Menyetujui ;

Pembimbing I



Dr. Syamsuddin Maldun, M.Pd  
NIDN.0904046601


Pembimbing II



Nining Haslinda Zainal, S.Sos, M.Si  
NIDN. 0915098603

Mengetahui ;

Dekan FISIP  
Universitas Bosowa Makassar

  
Arief Wicaksono, SIP, MA  
NIDN. 0927117602

Ketua Jurusan  
Ilmu Administrasi Negara

  
Nining Haslinda Zainal, S.Sos.,MSi  
NIDN. 0915098603

## HALAMAN PENERIMAAN

Pada hari Senin tanggal Delapan Maret dua ribu dua puluh satu skripsi dengan judul **“Pelayanan Publik Pada Masa *New Normal* Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja”**

Nama Mahasiswa : Fransiska Eka Paemba  
 Nomor Stambuk : 4516021030  
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

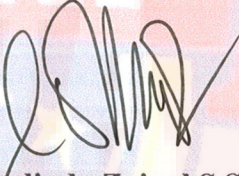
Telah diperiksa dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar.

### PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

  
Arief Wicaksono, S.IP, M.A  
 NIDN. 0927117602

  
Nining Haslinda Zainal, S.Sos, M.Si  
 NIDN. 0915098603

Dekan Fisipol Universitas Bosowa

Ketua Program Studi Ilmu  
 Administrasi Negara

### TIM PENGUJI

1. Dr. Syamsuddin Maldun, M.Pd
2. Nining Haslinda Zainal, S.Sos, M.Si
3. Dr. Udin B. Sore, S.H.,<sup>S.P</sup>M.Si
4. Drs. Natsir Tompo, M.Si

  
 ( )  
  
 ( )  
  
 ( )  
  
 ( )

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Fransiska Eka Paemba

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas  
Bosowa

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Judul Skripsi : PELAYANAN PUBLIK PADA MASA NEW NORMAL  
PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN CIPIL KABUPATEN TANA TORAJA

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri bukan dari orang lain, baik sebagian ataupun seluruhnya. Pendapat ahli, dan rujukan lain (Penelitian sebelumnya, dan Jurnal terdahulu) ini dikutip atau dirujuk berdasarkan Kode Etik Ilmiah.

Apabila karya ilmiah atau penulisan skripsi ini terbukti merupakan duplikat ataupun plagiasi dari hasil karya penulisan lain atau dengan sengaja mengajukan karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan sanksi hukum yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa ada paksaan maupun tekanan dari pihak manapun juga

Makassar, Februari 2021

Penulis,



Fransiska Eka Paemba

## Kata Pengantar

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karuniaNya yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Masa *New Normal* Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Tana Toraja” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata 1 fakultas ilmu social ilmu politik pada program studi ilmu administrasi negara.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya akan keterbatasan dan kemampuan diri yang tentunya tidak terlepas dari kesulitan, tantangan serta hambatan, sehingga apa yang penulis kerjakan masih jauh dari kesempurnaan, namun atas pertolongan dan tuntunan Tuhan serta kerja keras, tekad, doa dan sumbangsi dari berbagai pihak, maka semua masalah dan hambatan dapat penulis atasi dengan baik. Oleh karena itu sudah sepantasnya penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

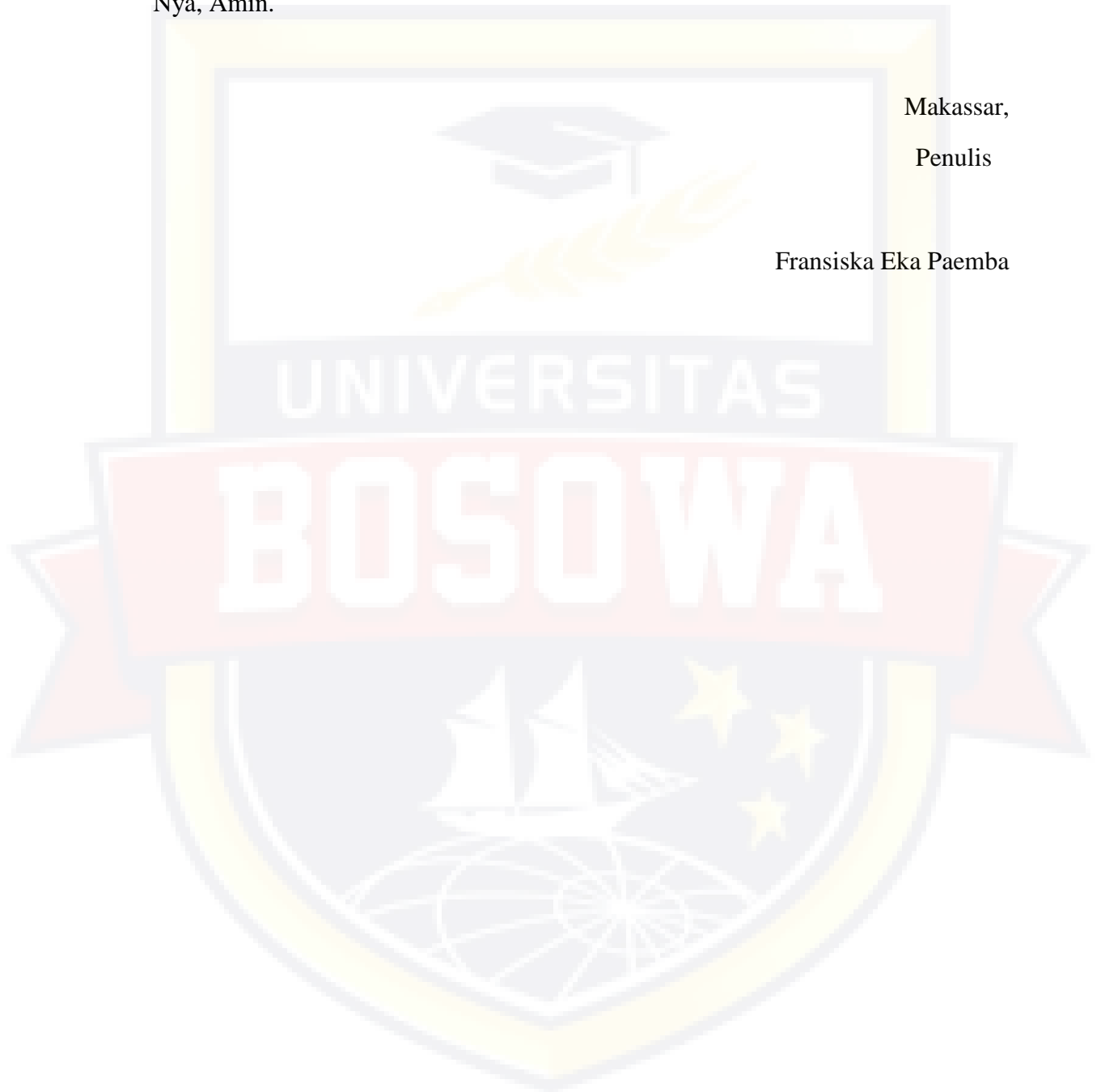
1. **Prof.Dr. H.M. Saleh Pallu, M.Eng.** selaku rektor Universitas Bosowa Makassar.
2. **Arief Wicaksono, S.Ip.,M.A** Selaku dekan fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar.
3. **Nining Haslinda Zainal, S.Sos., M.Si** Selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Bosowa Makassar dan selaku pembimbing kedua, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis demi terpenuhinya syarat untuk melaksanakan penelitian dalam penyusunan skripsi.
4. **Dr. Syamsuddin Maldun, M,Pd** selaku pembimbing 1 yang selalu bijaksana memberikan bimbingan, nasehat serta waktunya selama proses pembimbingan proposal.
5. Segenap bapak dan ibu dosen yang telah membantu saya selama penyusunan proposal ini.
6. Kedua orang tua saya **Yunus Midi** dan **Rosalina Datu Paemba** yang tiada henti-hentinya mendoakan serta senantiasa memberikan dukungan dan kasih sayang yang tak terhingga.
7. Ketiga saudara saya **Arnoldus Midi, Marselinus Antri Putra, Anselmus Paemba** serta ipar saya **Yulita Patricia** dan **Putri Wulan**.
8. Teman-teman saya dalam group **Cherubim Choir**.
9. Seluruh saudara seperjuangan **REFOLUSI16**.
10. Semua teman-teman angkatan 2016 di Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa.

Akhir kata semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan berkah, rahmat dan kasih karuniaNya kepada kita semua baik dalam keadaan susah maupun senang, semoga segala aktivitas yang kita lakukan senantiasa bernilai ibadah di sisiNya, Amin.

Makassar,

Penulis

Fransiska Eka Paemba



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	ii
<b>HALAMAN PENERIMAAN .....</b>	iii
<b>SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI .....</b>	iv
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	v
<b>DAFTAR ISI .....</b>	vii
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	viii
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	xii
<b>ABSTRAK .....</b>	xiii
<b>ABSTACT .....</b>	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
<b>A. Latar Belakang Penelitian .....</b>	1
<b>B. Batasan Masalah .....</b>	7
<b>C. Rumusan Masalah .....</b>	7
<b>D. Tujuan .....</b>	7
<b>E. Manfaat Penelitian .....</b>	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
<b>A. Pengertian Pelayan Publik .....</b>	9
<b>B. Kualitas Pelayanan Publik .....</b>	12
<b>C. Standar Pelayanan Publik .....</b>	15
<b>D. Indikator Pelayanan Publik .....</b>	17
<b>E. Kerangka Konseptual .....</b>	20
<b>F. Hipotesis .....</b>	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
<b>A. Pendekatan Penelitian .....</b>	23
<b>B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....</b>	23
<b>C. Jenis dan Sumber Data .....</b>	23
<b>D. Populasi dan Sampel .....</b>	24
<b>E. Definisi Operasional Variabel .....</b>	25
<b>F. Instrumen Penelitian .....</b>	28
<b>G. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	29
<b>H. Teknik Analisis Data .....</b>	30
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
<b>A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....</b>	33
<b>B. Hasil Penelitian .....</b>	47
<b>C. Pembahasan .....</b>	105
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
<b>A. KESIMPULAN .....</b>	119
<b>B. SARAN .....</b>	121
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	123

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi pelayanan publik .....	18
Table 3.1 Dimensi pelayanan publik.....	26
Tabel 3.2 Skor penilaian .....	29
Table 3.3 Pengkategorian skor .....	31
Table 4.1 Jumlah kecamatan dan luas wilayah di Kabupaten Tana Toraja .....	34
Table 4.2 Jumlah penduduk di Kabupaten Tana Toraja .....	35
Table 4.3 Data pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja berdasarkan tingkat pendidikan....	43
Table 4.4 Data pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja berdasarkan jenis kelamin .....	44
Table 4.5 Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin .....	47
Table 4.6 Deskripsi responden berdasarkan usia .....	48
Tabel 4.7 Deskripsi responden berdasarkan pendidikan terakhir .....	48
Table 4.8 Deskripsi responden berdasarkan pekerjaan .....	49
Tabel 4.9 Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan penampilan petugas pelayanan rapih dan professional .....	50
Table 4.10 Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas pelayanan mengenakan tanda pengenal yang jelas .....	50
Table 4.11 Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas pelayanan dalam melakukan proses pelayanan sangat disiplin.....	52
Table 4.12 deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan penataan ruangan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja bersih dan rapih.....	53
Table 4.13 Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan adanya penyediaan kursi/tempat duduk yang memadai di ruang tunggu/loket.....	54
Table 4.14 deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan sarana dan prasarana yang disediakan sangat lengkap tidka terkecuali sarana dalam mencegah penularan covid 19 sesuai dengan anjuran dari menteri kesehatan dalam masa new normal.....	55
Table 4.15 Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan adanya lahan parkir disertai keamanan yang baik untuk masyarakat .....	56
Table 4.16 Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan adanya kemudahan akses pelanggan dalam proses permohonan pelayanan.....	57
Table 4.17 Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas melayani masyarakat dengan baik dalam memberikan informasi.....	59
Table 4.18 Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas memiliki kemampuan yang handal dalam menjalankan alat bantu untuk melakukan pelayanan .....	60
Tabel 4.19 Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas	



	elayanan sangat cermat dalam melakukan pelayanan.....	61
Table 4.20	Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Tana Toraja memiliki standar pelayanan yang jelas .....	62
Table 4.21	Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas mampu menjalankan prosedur dan teknis pelayanan dengan baik .....	63
Tabel 4.22	Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas segera memberitahukan informasi jika ada perubahan dalam prosedur, teknis dan administrasi pelayanan.....	63
Table 4.23	Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan keamanan Selama saya mendapatkan pelayanan sangat terjamin .....	65
Table 4.24	Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan terhadap fasilitas pengaduan jika saya merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan .....	66
Table 4.25	Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas bersikap sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik.....	67
Table 4.26	Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas memiliki etika yang baik dalam melayani masyarakat .....	68
Tabel 4.27	Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan adanya jaminan ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan .....	69
Table 4.28	Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan jangka waktu pelayanan sesuai dengan target waktu pelayanan yang ditentukan .....	70
Table 4.29	Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan adanya jaminan kepastian biaya pelayanan .....	71
Table 4.30	Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan adanya rincian yang jelas mengenai biaya yang harus dibayar .....	71
Table 4.31	Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan tidak ada pungutan tambahan selain dari biayaan yang telah ditetapkan .....	72
Table 4.32	Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas pelayanan merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan .....	73
Table 4.33	Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas melakukan pelayanan dengan cepat .....	74
Table 4.34	Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas melakukan pelayanan dengan tepat.....	75
Tabel4.35	Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas merespon semua keluhan masyarakat dengan baik.....	75
Table 4.36	Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas memiliki respon yang baik dalam membantu keluhan masyarakat.....	76
Table 4.37	Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas memiliki respon yang baik dalam menerima saran dari masyarakat.....	76

Table 4.38	Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas memiliki respon yang baik dalam menerima kritikan dari masyarakat.....	77
Table 4.39	Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas memiliki kesediaan meminta maaf atas kesalahan yang terjadi dalam pelayanan.....	78
Table 4.40	Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas mengevaluasi dan melaksanakan saran serta kritikan yang diterima dari masyarakat .....	79
Table 4.41	Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas memperlakukan masyarakat dengan penuh perhatian.....	80
Table 4.42	Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas mengutamakan kepentingan masyarakat.....	81
Table 4.43	Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas melayani masyarakat dengan ramah .....	82
Tabel 4.44	Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas melayani masyarakat dengan sopan .....	83
Table 4.45	Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas melayani masyarakat dengan tidak membedakan .....	84
Table 4.45	Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas melayani dan menghargai masyarakat yang ingin meminta layanan .....	85
Tabel 4.46	Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan informasi tentang prosedur pelayanan mudah saya dapatkan .....	86
Table 4.47	Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan Prosedur pelayanan yang diberikan mudah dipahami dan tidak berbelit-belit .....	87
Table 4.48	Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan persyaratan pelayanan yang diberikan tidak mempersulit masyarakat.....	88
Tabel 4.49	Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan persyaratan yang diminta sesuai dengan pelayanan yang diajukan.....	89
Tabel 4.50	Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas pelayanan selalu berada di loket.....	89
Table 4.51	Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas melakukan tanggung jawab sesuai dengan kewenangan dan tugas masing-masing .....	90
Table 4.52	Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas konsisten dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan .....	90
Table 4.53	Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas melakukan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditentukan ...	91
Table 4.54	Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas melakukan tugas secara tuntas dan menyeluruh .....	92
Table 4.55	Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas sangat konsisten ketika melakukan tugas dan tanggung jawab sebagai pelayan masyarakat .....	93
Table 4.56	Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas	

dalam memberikan pelayanan sangat terampil .....	94
Table 4.57 Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas memiliki keahlian serat kecakapan didalam melakukan pelayanan.....	95
Table 4.58 Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang telah ditentukan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	95
Table 4.59 Dekripsi jawaban responden terhadap pernyataan pelaksanaan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja .....	96
Table 4.60 Uji validitas variable <i>tangibles</i> .....	97
Table 4.61 Uji validitas variable <i>realibility</i> .....	98
Table 4.62 Uji validitas variable <i>assurance</i> .....	98
Table 4.63 Uji validitas variable <i>responsiviness</i> .....	99
Table 4.64 Uji validitas variable <i>empathy</i> .....	100
Table 4.65 Uni validitas variable kepuasan masyarakat .....	100
Table 4.66 Uji reliabilitas variable <i>tangibles</i> .....	101
Table 4.67 Uji reliabilitas variable <i>realibility</i> .....	102
Tabel 4.68 Uji reliabilitas variable <i>assurance</i> .....	102
Table 4.69 Uji reliabilitas variable <i>responsiciness</i> .....	103
Table 4.70 Uji reliabilitas varibel <i>empathy</i> .....	103
Table 4.71 Uji reliabilitas variable kepuasan masyarakat.....	104
Table 4.72 Uji F .....	105
Table 4.73 Data variable dimensi <i>tangibles</i> .....	107
Table 4.74 Data variable dimensi <i>realibility</i> .....	108
Table 4.75 Data variable dimensi <i>assurance</i> .....	110
Table 4.76 Data variable dimensi <i>responsiviness</i> .....	111
Table 4.77 Data variable dimensi <i>empathy</i> .....	113
Table 4.78 Rata-rata kualitas pelayanan publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraj .....	114

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Kerangka konseptual.....
- Gambar 4.1 Struktur organisasi Kantor Dias Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kabupten Tana Toraja.....



## ABSTRAK

**Fransiska Eka Paemba 4516021030** bimbingan Dr. Syamsuddin Maldun, M.Pd dan Nining Haslinda Zainal, S.Sos,M.Si melaksanakan penelitian dengan judul Pelayanan Publik Pada *Masa New Normal* Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja.

Di dalam penelitian ini yang menjadi rumusan masalah adalah tentang bagaimana kualitas pelayanan publik pada masa new normal serta seperti apa kesiapan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatata Sipil Kabupaten Tana Toraja dalam melaksanakan pelayanan publik.

Dari penelitian ini diperoleh hasil berupa kajian akademik yang berguna dalam memberikan masukan serta pertimbangan bagi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Denelitian ini memperoleh data dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja dengan cara melakukan observasi langsung, menyebar kuisisioner kepada masyarakat yang akan melakukan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) serta melakukan observasi pustaka dengan memita data yang penting di bidang kepegawaian.

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui data primer yang diperoleh dengan cara menyebar kuisisioner kepada masyarakat dengan sampel sebanyak 53 orang. teknik analisis data menggunakan stastik SPSS 23. Dari hasil pengolahan data menggunakan SPSS 23 diperoleh hasil untuk kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupate Tana Toraja cukup bagus dengan nilai rata-rata dari lima dimensi yang menjadi tolok ukur sebesar 3,62 (72%).

Kata kunci : Pelayanan Publik, *New Normal*, Kualitas Pelayanan Publik,

## ABSTRACT

**Fransiska Eka Paemba 4516021030** The guidance students of Dr. Syamsuddin Maldun, M.Pd and Nining Haslinda Zainal, S.Sos, M.Si conducted a research entitled Public Service in the New Normal Period at the Office of Population and Civil Registration of Tana Toraja Regency.

In this research, the problem formulation is about how the quality of public services in the new normal period and what is the readiness of the Office of Population and Civil Registry of Tana Toraja Regency in implementing public services.

From this research, the results obtained in the form of academic studies are useful in providing input and consideration for the Office of Population and Civil Registration of Tana Toraja Regency in an effort to improve the quality of public services.

This study obtains data from the Office of Population and Civil Registration of Tana Toraja Regency by direct observation, distributing questionnaires to the public who will make Identity Cards (KTP) making services and conducting library observations by requesting important data in the field of employment.

In this study using a quantitative approach through primary data obtained by distributing questionnaires to the public with a sample of 53 people. Data analysis techniques used SPSS 23 statistics. From the results of data processing using SPSS 23, the results obtained for the quality of public services at the Office of Population and Civil Registration of Tana Toraja Regency were quite good with an average value of the five dimensions which became the benchmark of 3.62 ( 72%).

**Keywords:** Public Service, New Normal, Quality of Public Service

## BAB I

### PEDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Penelitian

*New normal* merupakan sebuah konsep hidup baru yang akhir-akhir ini mulai dijalankan masyarakat Indonesia ditengah pandemic covid 19. Berbeda dari sebelumnya, pada era *new normal* masyarakat lebih ditekankan untuk bisa hidup dan beraktivitas dengan memperhatikan protokol kesehatan yang ada. Hidup pada masa *new normal* artinya bahwa kita hidup dalam tatanan yang baru dimana kita tetap beraktivitas seperti sedia kala, namun tidak sebebas sedia kala karena pada masa *new normal* terdapat protokol kesehatan yang wajib kita jalankan seperti menjaga jarak, menggunakan masker, mencuci tangan dan mengurangi sentuhan fisik. Adanya batasan-batasan tersebut bukan karena tanpa alasan namun karena kita sedang dihadapkan dengan virus yang sedang melanda hampir seluruh negara di dunia yakni virus corona.

“Penerapan *new normal* sendiri telah diatur di dalam Keputusan Menteri Kesehatan” HK.01.07/MENKES/328/2020 Tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian Covid-19 di Tempat Kerja Perkantoran dan Industri dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha Pada Situasi Pandemi. “Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dalam rangka mempercepat penanganan” covid-19. Berikut panduan *new normal* sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Kesehatan HK.01.07/MENKES/328/2020 :

1. Perusahaan wajib membentuk tim penanganan covid-19 di tempat kerja yang terdiri dari pimpinan, bagian kepegawaian, bagian K3, dan petugas kesehatan yang diperkuat dengan surat keputusan dari pimpinan tempat kerja.
2. Pimpinan atau pemberi kerja memberikan kebijakan dan prosedur untuk pekerja melaporkan setiap ada kasus dicurigai covid-19 (gejala demam atau batuk, pilek, nyeri tenggorokan, sesak napas) untuk dilakukan pemantauan oleh petugas kesehatan.
3. Tidak memperlakukan kasus positif sebagai suatu stigma
4. Pengaturan bekerja dari rumah dengan menentukan pekerja esensial yang perlu tetap bekerja atau datang ke tempat kerja dan pekerja yang dapat melakukan pekerjaan rumah.
5. Di pintu masuk tempat kerja dilakukan pengukuran suhu.
6. Waktu kerja dibatasi untuk memberikan waktu istirahat bagi pekerja.
7. Jika memungkinkan tiadakan *shift* 3.
8. Mewajibkan penggunaan masker sejak dari rumah hingga di kantor.
9. Memperhatikan asupan nutrisi makanan yang diberikan oleh tempat kerja.
10. Memastikan area kerja bersih dan higienis.
11. Menjaga kualitas udara di tempat kerja.
12. Menyediakan *hand sanitizer*.
13. Menyediakan sarana cuci tangan.
14. *Physical distancing* pada semua aktivitas kerja.



15. Mengampanyekan gerakan masyarakat hidup sehat

16. Cuci tangan pakai sabun.

17. Hindari penggunaan alat pribadi secara bersama.

Kewajiban menjalankan protokol kesehatan dalam tatanan *new normal* dengan memberikan batasan-batasan pergerakan bagi masyarakat tentunya memberi dampak tersendiri bagi kelangsungan aktivitas oleh masyarakat. Salah satu yang sangat merasakan dampak dari adanya batasan-batasan tersebut adalah pada sektor pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat.

Pelayanan publik merupakan sebuah tugas yang sangat pokok dari aparatur sebagai abdi negara dan masyarakat. Pelayanan publik merupakan tugas yang diemban oleh aparatur negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik mungkin demi kepuasan masyarakat.

Pelayanan publik menurut UU No. 25 Tahun 2009 merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan sehingga baik buruknya pelayanan secara langsung masyarakat sudah dapat menilai. Selama masyarakat masih membutuhkan pelayanan, maka disitulah peran pelayanan publik terus dilakukan sesuai dengan standar pelayanan yang maksimal.

Kualitas pelayanan publik adalah kondisi dimana adanya hubungan dinamis diantara pemberi layanan dan pengguna layanan. Pelayanan publik erat kaitannya dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang disiapkan. Jika pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan apa yang masyarakat harapkan, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan berkualitas. Sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat, maka layanan tersebut dapat dikatakan belum berkualitas. Baik atau buruknya kualitas suatu layanan tidak didasarkan pada sudut pandang atau persepsi penyedia layanan namun berdasarkan pada persepsi konsumen atau penerima layanan serta ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Ditengah penerapan konsep *new normal* seperti sekarang ini pelayanan publik harus tetap berjalan sebagai mana mestinya. Pandemic covid 19 tidak boleh menghalangi dan menjadi alasan keterbatasan dalam memberi pelayanan kepada masyarakat, namun pada kenyataannya jika diamati kembali pelayanan publik yang ada di Indonesia boleh dikata belum berjalan sebagaimana mestinya atau belum efektif. Dimana masih terdapat banyak keluhan dari masyarakat tentang pelayanan yang diberikan oleh para petugas yang belum memuaskan. Ketidak nyamanan yang dirasakan masyarakat sendiri diakibatkan oleh berbagai faktor seperti faktor ketidak jelasan waktu pelayanan, pelayanan yang lamban, sumber daya manusia yang tidak kompeten pada bidangnya dan lain sebagainya.

di tambah lagi dengan kondisi Indonesia saat ini yang berada dalam tatanan baru atau *new normal*, tentunya memberikan dampak yang lebih besar lagi dalam hal pelayanan publik. Jika dulu penyelenggara pelayanan publik masih dengan leluasa melayani masyarakat dengan tatap muka, maka pada masa *new normal* seperti sekarang ini penyelenggara pelayanan publik tidak lagi dengan leluasa bisa melayani masyarakat dengan tatap muka. akses pelayanan publik menjadi sangat terbatas dan juga adanya pengurangan waktu pelayanan serta berkurangnya Sumber daya manusia yang melakukan pelayanan karena sebagian dari mereka harus melakukan pekerjaan dari rumah. Dengan adanya batasan-batasan yang dianjurkan oleh pemerintah guna menghentikan penyebaran covid 19 membuat masyarakat semakin kurang nyaman dan juga kesulitan dalam memperoleh pelayanan.

Berasarkan hasil pengamatan sementara di lapangan yang saya lakukan pada bulan maret 2020 di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tana Toraja saya melihat langsung bagaimana pelayanan publik yang ada di kantor tersebut masih belum efektif. Saya mengamati bahwa aparatur pemerintah yang ada belum melakukan tugasnya dengan baik sebagaimana dijelaskan dalam dimensi pelayanan publik. contohnya saja masih sering dijumpai praktik nepotisme dimana orang-orang yang memiliki hubungan keluarga atau hubungan kekerabatan akan lebih di utamakan untuk dilayani. Kemudian kantor tidak menyediakan fasilitas yang memadai untuk warga misalnya ruang tunggu. Kantor hanya menyediakan dua kursi panjang sehingga banyak masyarakat yang akhirnya berdiri menunggu antrian. Itu hanya beberapa

contoh dari berbagai macam masalah yang terdapat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tana Toraja. Dari hasil wawancara saya terhadap 5 warga yang pada saat itu berada di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Tana Toraja, 1 orang mengatakan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Para petugas pelayanan menyelesaikan pengurusan surat-surat cukup cepat sesuai dengan waktu yang ditentukan meskipun terkadang penyelesaiannya paling lama 3 hari yang mana apabila pengurusan sesuai dengan SOP itu bisa selesai dalam 1 hari saja. Sementara 4 orang mengatakan merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan dikarenakan para pegawai yang kurang tanggap dalam memberikan pelayanan serta membantu masyarakat, kurangnya kemampuan yang handal dan bertanggung jawab dari pegawai serta ketidak ramahan dari pegawai dalam melayani masyarakat.

Pelayanan publik menjadi semakin tidak efektif sejak adanya pandemi covid-19. Meskipun pemerintah telah memberikan sedikit kelonggaran bagi para penyelenggara pelayanan namun pada kenyataannya masyarakat belum juga bisa mendapatkan pelayanan sebagaimana mestinya. Banyaknya urusan administratif yang menumpuk membuat petugas pelayanan publik menjadi kewalahan serta tidak adanya kejelasan waktu penyelesaian dari petugas pelayanan publik membuat masyarakat menunggu terlalu lama.

Sesuai dengan yang dikatakan oleh 5 warga ketika wawancara, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat banyak kekurangan dan permasalahan pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Tana Toraja dalam

memberikan pelayanan. Berdasarkan argumen beserta teori teori yang ada maka diperlukan peneletian terhadap kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Tana Toraja.

### **B. Batasan Masalah**

berdasarkan latar belakang penelitian yang telah di uraikan, maka peneliti membatasi permasalahan kualitas pelayanan publik pada pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang banyak dikeluhkan masyarakat.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka terbentuklah rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tana Toraja pada masa *new normal*?
2. Bagaimana kesiapan dari Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tana Toraja dalam menerapkan *new normal* atau tatanan baru?

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Seperti apa kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tana Toraja

2. Sejuahmana kesiapan dari Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tana Toraja dalam menghadapi tatanan baru atau *new normal*.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber informasi dan memperluas wawasan mengenai kualitas pelayanan publik pada masa *new normal* serta menjadi landasan bagi penelitian berikutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini memberikan pengetahuan baru bagi peneliti terkait dengan pelayanan publik dimasa *new normal*.

- b. Bagi Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tana Toraja

Menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi instansi tersebut demi perbaikan kualitas pelayanan yang lebih baik.

- c. Bagi Universitas Bosowa

Dapat menambah koleksi pustaka dan bahan bacaan secara khusus bagi mahasiswa Administrasi Negara dan bagi mahasiswa Universitas Bosowa pada umumnya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan memiliki peran penting dalam hal pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat. Pelayanan publik secara sederhana dapat dipahami sebagai konsep pemberian layanan kepada masyarakat demi terciptanya masyarakat yang sejahtera. Ada berbagai pendapat para ahli yang mengemukakan pengertian dari pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut UU No. 25 tahun 2009 “dapat dipahami sebagai “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan” publik.”

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No:63/KEP/M.PAN/7/2003 “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan” perundang-undangan. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam keputusan No.63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa “hakikat layanan publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban

aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”. “Pernyataan ini menegaskan bahwa pemerintah melalui instansi-instansi penyedia layanan publik, mereka bertanggung jawab memberikan layanan prima kepada masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara” negara.

Dikutip dari pendapat H.A.S Moenir (2016:7) menyatakan: “pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.” Selanjutnya pendapat Sinambela dalam Harbani Pasolong (2013:128) menyatakan bahwa “pelayanan publik merupakan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan didalam suatu kesatuan atau kumpulan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Menurut Moenir (2016:8) ada beberapa faktor yang menjadi faktor pendukung di dalam melaksanakan pelayanan publik atantara lain:

1. Kesadaran pegawai

Dengan adanya kesadaran dari pegawai/aparatur sebagai pemberi pelayanan dalam hal tindakan serta pekerjaan/tugas yang menjadi tanggung jawab, maka pelayanan publik akan terlaksana dengan baik.

2. Adanya aturan

Didalam suatu organisasi sangat dibutuhkan adanya aturan agar organisasi dapat berjalan dengan lebih terarah.



### 3. Faktor organisasi

Pengaturan dan mekanisme pekerjaan yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

### 4. Faktor kemampuan dan keterampilan

Dengan adanya kemampuan serta keterampilan yang memadai didalam menjalankan pekerjaan maka pekerjaan dan tugas dapat berjalan dengan baik, mudah, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak yang dapat menimbulkan kepuasan dalam pelayanan.

### 5. Faktor sarana pelayanan

Sarana pelayanan yang memadai dan mencukupi akan menciptakan efektifitas dan efisiensi suatu pelayanan

Ridwan dan Sudrajat (2009:103) mengatakan bahwa “setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus mempunyai standar pelayanan serta dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang diberlakukan didalam penyelenggaraan pelayanan dan wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan yakni meliputi sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
2. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian “pelayanan termasuk pengaduan
3. Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

4. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
5. Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

“Sesuai dengan pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tolak ukur atau standar yang digunakan didalam sebuah pelayanan publik diantaranya berkaitan dengan keramahan dari penyedia layanan, waktu pelayanan yang jelas dapat dilayani secara cepat, tepat dan akurat. Lalu, sanggup memberikan pelayanan yang baik dan menyenangkan sopan dalam berperilaku agar dapat saling menghormati satu sama lain. Dalam hal ini, penyedia layanan harus berorientasi pada pelanggan dalam memberikan apa yang diperlukan atau dibutuhkan oleh seluruh lapisan masyarakat”.

#### **B. Kualitas Pelayanan Publik**

Terkait kualitas pelayanan publik, menurut Pasolong (2016:132) sebagai berikut: “Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya itu terpenuhi berarti kualitas suatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik”. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.

Menurut Ibrahim (2008:22), “kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut”.

Agar mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, penyelenggara pelayanan harus mampu memenuhi asas-asas pelayanan. Adapun asas-asas didalam pelayanan publik yang dikemukakan oleh Lijan Poltak Sinambela dkk (2011:6) sebagai berikut:

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah serta dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan .

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegangan pada prinsip efisiensi dan efektivitas

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan Publik juga diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dikutip oleh Eny Kusdarini (2011:190) yakni yang terdiri dari 12 asas:

- a. Asas kepentingan umum
- b. Asas kepastian hukum
- c. Asas kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Asas keprofesionalan
- f. Asas partisipasif
- g. Asas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- h. Asas keterbukaan
- i. Asas akuntabilitas
- j. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Asas ketepatan waktu
- l. Asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

Arah yang dicapai oleh pemerintah daerah didalam memberikan pelayanan, tidak lain yakni layanan yang lebih baik (*better*), lebih dekat (*closer*), lebih murah (*cheaper*), dan lebih cepat (*faster*). Muaranya yakni terwujudnya

kepuasan masyarakat dalam menerima layanan yang diberikan oleh perangkat pemerintah daerah (Widodo, 2005:162).

### **C. Standar Pelayanan Publik**

Standar pelayanan publik digunakan sebagai acuan didalam melaksanakan pelayanan. Suatu pelayanan dikatakan baik ketika penyelenggara pelayanan mampu menjalankan tugas pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Keberhasilan suatu organisasi dapat dinilai dari kualitas pelayanannya.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2005:24) standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Standar pelayanan yang dipublikasikan sebagai jaminan pelayanan harus dimiliki oleh setiap penyelenggara pelayanan publik.

Dalam Surat Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan harus meliputi:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam hal ini antara lain kesederhanaan, yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan waktu penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan

dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan lama waktu layanan masing-masing.

3. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian dalam proses pemberian layanan, haruslah dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang berlaku.

4. Produk layanan

Hasil layanan yang diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian layanan yaitu hasil pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan.

5. Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, ruang tunggu, tempat beribadah, toilet, dan lain-lain. Serta adanya kemudahan dan kenyamanan dalam memperoleh suatu pelayanan.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tetap berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Hal ini berkaitan dengan tanggung jawab petugas pelayanan seperti pengetahuan, kedisiplinan, kesopanan dalam memberikan layanan.

Dari uraian di atas ditarik kesimpulan bahwa, standar pelayanan publik merupakan sebuah tolak ukur yang digunakan sebagai landasan dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dan juga merupakan acuan dalam menilai kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi sebagai penyedia layanan.

#### **D. Indikator Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik yang baik telah menjadi harapan masyarakat supaya kebutuhan mereka dapat terpenuhi baik secara individu maupun kelompok. Oleh sebab itu pemerintah dituntut agar meningkatkan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Menurut Zeithaml dalam Hardiasyah (2017:43) bahwa kualitas pelayanan publik ditentukan oleh dua hal, yaitu:

*“...expected service dan perceived service. Expected service dan perceived ditentukan oleh dimension of service quality yang terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu: (1) Tangibles. Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials; (2) Reliability. Ability to perform the promised service dependably and accurately; (3) Responsiveness. Willingness to help customers and provide prompt service; (4) Competence. Possession of required skill and knowledge to perform service; (5) Courtesy. Politeness, respect, consideration and friendliness of contact personnel; (6) Credibility. Trustworthiness, believability, honesty of the service provider; (7) Feel Secure. Freedom from danger risk, or doubt; (8) Access. Approachable and easy of contact; (9) Communication. Listens to its customers and acknowledges their comments. Keeps customers informed. In a language which they can understand; and (10) Understanding the customer. Making the effort to know customers and their needs”.*

Dari sepuluh dimensi di atas kemudian Zeithaml menyederhanakannya menjadi lima dimensi dalam Hardiyansyah (2017:43-45), yaitu: (1) Tangibles. Appearance of physical facilities, equipment, personnel and communication materials; (2) Reliability. Ability to perform the promised service dependably and accurately; (3) Responsiveness. Willingness to help customers and provide prompt service; (4) Assurance. Knowledge and

*courtesy of employess and their ability to convey trust and confidence; and (5) Empathy. The firm provides care and individualized to its customers.*  
Masing-masing dimensi di atas memiliki indikator sebaai berikut:

**Table 2.1**  
**Dimensi pelayanan publik**

No	Dimensi	Indikator
1	<i>Tangible</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penampilna pretugas/aparatur dalam melayani pelanggan</li> <li>2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan</li> <li>3. Kedisiplianan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan</li> <li>4. Kemudahan proses dan akses layanan</li> <li>5. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan</li> </ol>
2	<i>Reliability</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kecermatan peugas dalam melayani pelanggan</li> <li>2. Memiliki standar pelayanan yang jelas</li> <li>3. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan</li> </ol>
3	<i>Responsiviness</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan layanan</li> <li>2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat</li> <li>3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat</li> <li>4. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas</li> </ol>
4	<i>Assurance</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugs/aparat memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan</li> <li>2. Petugas/aparatur memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan</li> </ol>



		3. Petugas/aparatur memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5	<i>Empathy</i>	1. Mendahulukan kepentingan pemohon//pelanggan 2. Petugas melayani dengan sikap ramah 3. Petugas melayani dengan sikap sopan santun 4. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif 5. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Menurut Fitzsimmons dalam Sinambela (2008, 7-8) terdapat 5 indikator pelayanan public yaitu:

1. *Tangibles* yaitu penyediaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang memadai
2. *Reliability* yaitu pemberian pelayanan yang benar dan tepat
3. *Responsiviness* yaitu adanya keinginan untuk melayani konsumen dengan cepat
4. *Assurance* yaitu adanya perhatian terhadap etikadan moral dalam memberikan pelayanan
5. *Empathy* yaitu adanya kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

#### **E. Kerangka Pikir**

Untuk memudahkan dalam suatu penelitian perlu dibuat suatu kerangka konsep dengan tujuan membuat arah penelitian menjadi jelas. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tana Toraja merupakan salah satu

instansi penyelenggara pelayanan publik. Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat petugas/aparatur perlu memperhatikan indikator-indikator dalam pelayanan publik yang menjadi tolak ukur dalam pelayanan publik. Indikator-indikator yang perlu diperhatikan adalah *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Dengan melaksanakan indikator-indikator tersebut dalam pelayanan maka masyarakat akan merasa puas dan memiliki kepercayaan terhadap pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Tana Toraja

**Gambar 2.1**  
**Kerangka pikir**



## **F. Hipotesis**

Hipotesis adalah dugaan sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban empirik.

Dari kerangka konseptual, maka dibuatlah hipotesis penelitian sebagai berikut:

$H_0$  = Kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

$H_a$  = Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2015:14) bahwa pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dan pengambilan sampel secara random dengan pengumpulan data menggunakan instrumen, analisis data bersifat statistik.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Berdasarkan judul penelitian, maka penelitian dilaksanakan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tana Toraja, Provinsi Sulawesi Selatan. Lokasi penelitian diambil karena peneliti melihat instansi tersebut masih kurang dalam hal kualitas pelayanan publik demi kepuasan masyarakat.

##### **2. Waktu Penelitian**

Waktu yang dibutuhkan dalam penelitian yaitu selama 2 bulan, pada tahun 2020.

#### **C. Jenis dan Sumber Data**

##### **1. Jenis penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dikarenakan jenis data yang diperoleh dalam bentuk angka, dapat diukur secara langsung.

##### **2. Sumber data**

a. Data primer

Data yang didapatkan langsung dari sumber pertama. Adapun yang menjadi sumber pertama dalam penelitian ini adalah masyarakat dan petugas pelayanan di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tana Toraja.

b. Data sekunder

Data yang didapatkan melalui sumber kedua. Adapun yang dimaksud sumber kedua dalam hal ini seperti buku, artikel-artikel, dokumen, jurnal serta situs internet.

**D. Populasi dan Sampel**

1. Populasi

Populasi merupakan lingkup yang akan di teliti. Populasi adalah wilayah generalisasi dimana terdiri atas subyek/obyek yang memiliki kualitas serta karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2011:80). Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang sedang mengurus KTP pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tana Toraja dengan jumlah keseluruhan 350 orang yang melakukan layanan KTP setiap bulannya.

2. Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan teknik yang digunakan dalam menentukan sampel. Teknik sampling terdiri dari *probability sampling* dan *non probability sampling*. *Probability sampling* merupakan sebuah teknik

yang dalam penggunaannya dapat memberikan peluang yang sama kepada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

*Non probability* sampling merupakan teknik yang dalam penggunaannya tidak dipilih secara acak populasi yang dipilih sebagai sampel bisa karena kebetulan atau dikarenakan faktor lain yang sudah direncanakan. Dalam penelitian ini digunakan teknik *accidental sampling* dimana dalam penentuan sampel peneliti memilih siapa saja yang ditemuinya pada saat itu.

### 3. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang akan diteliti. Jika subyeknya tidak mencukupi seratus maka lebih baik semuanya diambil sebagai sampel sehingga penelitiannya merupakan populasi. Tetapi, jika sumber besar dapat diambil antara 10-15%, 15-25% atau lebih. Pendapat tersebut sejalan dengan pendapat Roscoe dalam Sugiyono (2011;90), Roscoe mengatakan bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah 30-500. Sesuai dengan teori diatas maka sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang sedang mengurus KTP dengan jumlah 53 orang atau 15% dari populasi.

### **E. Defenisi Operasional Variabel**

Defenisi operasional variabel merupakan suatu cara bagaimana peneliti menjelaskan mengenai suatu variabel yang akan diteliti berdasarkan karakteristik yang diamati. defenisi operasional didalam penelitian ini yaitu:

1. Variabel bebas (*independent variable*)

Yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah pelayanan publik. secara sederhana pelayanan publik merupakan kegiatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik dalam bentuk barang maupun jasa. Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan kualitas pelayanan. Hal ini mencakup dimensi pelayanan yang akan diamati:

**Table 3.1**  
**Dimensi pelayanan publik**

No	Dimensi	Indikator
1	<i>Tangible</i>	6. Penampilna pretugas/aparatur dalam melayani pelanggan 7. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan 8. Kedisiplianan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan 9. Kemudahan proses dan akses layanan 10. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2	<i>Reliability</i>	4. Kecermatan peugas dalam melayani pelanggan 5. Memiliki standar pelayanan yang jelas 6. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3	<i>Responsiviness</i>	5. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan layanan 6. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat 7. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat 8. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas



4	<i>Assurance</i>	<p>4. Petugas/aparat memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan</p> <p>5. Petugas/aparatur memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan</p> <p>6. Petugas/aparatur memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan</p>
5	<i>Empathy</i>	<p>6. Mendahulukan kepentingan pemohon//pelanggan</p> <p>7. Petugas melayanani dengan sikap ramah</p> <p>8. Petugas melayani dengan sikap sopan santun</p> <p>9. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif</p> <p>10. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan</p>

## 2. Variabel terikat (*dependent variabel*)

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan atau ketidakpuasan seseorang dapat diukur dari perasaan senang atau kecewa yang dirasakan yang dimunculkan oleh kesan terhadap kinerja suatu pelayanan yang aktual dengan kinerja yang diharapkan. Berikut yang menjadi indikatornya adalah:

- 1) Prosedur pelayanan
- 2) Persyaratan pelayanan
- 3) Kejelasan petugas pelayanan
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan
- 6) Kemampuan petugas pelayanan
- 7) Kecepatan pelayanan

## **F. Instrumen Penelitian**

Pada dasarnya meneliti adalah melakukan penelitian terhadap fenomena sosial atau alam. Karena pada dasarnya meneliti adalah melakukan pengukuran maka mesti ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian disebut instrumen penelitian (Sugiyono 2017; 147-148).

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang dipergunakan didalam mengukur suatu penelitian dengan mengambil data langsung dari sumber utama.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa instrumen yaitu:

### **1. Panduan observasi**

Alat bantu yang peneliti gunakan dalam mengumpulkan data melalui pengamatan serta pencatatan terhadap fenomena yang diselidiki.

### **2. Kuisisioner**

Dengan penggunaan kuisisioner peneliti telah menyediakan pertanyaan beserta jawaban yang akan dipilih oleh sampel. Menggunakan metode kuisisioner lebih memudahkan peneliti dalam memperoleh hasil yang diinginkan dan juga memudahkan sampel dalam menjawab pertanyaan dengan bebas dan tanpa rasa malu.

### **3. Dokumentasi**

Suatu proses pembuktian yang berdasar pada jenis sumber apapun, baik yang bersifat lisan maupun tulisan, gambar ataupun arkeologis.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini ialah skala likert. Menurut Sugiyono (2007:107), skala Likert digunakan untuk mengukur sikap,

pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial inilah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Berpedoman dari pendapat di atas maka jawaban dari responden dibagi kedalam 5 bagian yaitu:

**Table 3.2**  
**Skor penilaian**

No	Jawaban	Skor
1	Sangat setuju	5
2	Setuju	4
3	Cukup setuju	3
4	Tidak setuju	2
5	Sangat tidak setuju	1

### **G. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa:

#### **1. Kuisisioner**

Teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data dimana peneliti menyebarkan kuisisioner yang berisikan pertanyaan beserta jawaban yang akan dipilih oleh sampel.

Dalam hal ini peneliti menggunakan kuisioner tertutup dimana sampel cukup mencentang jawaban yang sudah ada tanpa harus memberikan alasannya. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner dianggap lebih efektif dan lebih memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data.

## 2. Observasi/pengamatan

Observasi merupakan metode pengamatan dan pencatatan terhadap gejala yang nampak pada objek penelitian secara sistemik yang dapat dilaksanakan secara langsung maupun tidak langsung. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan langsung pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tana Toraja.

## H. Teknik Analisis Data

Setelah seluruh data dari responden terkumpul maka selanjutnya adalah kegiatan analisis data. Didalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis data deskriptif kuantitatif dimana dalam pengelolaan data peneliti menggunakan SPSS 23. Analisis perhitungan persentase menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Anas Sudijono (2011 : 43) yaitu :

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

Berikut adalah pengkategorian skor menurut Arikunto (2016):

**Table 3.3**  
**Pengkategorian skor**

<b>SKOR</b>	<b>KATERGORI</b>
76%-100%	BAIK
60%-75%	CUKUP BAIK
<60%	KURANG BAIK

### **1. Uji Kualitas Data**

#### **a. Uji validitas**

Uji validitas digunakan untuk menguji apakah alat ukur yang digunakan dalam mengukur apa yang ingin diukur sudah tepat/sudah valid

- 1) Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka pernyataan tersebut dinyatakan valid
- 2) Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid

#### **b. Uji Realibilitas**

Uji Realibilitas adalah instrumen yang digunakan dalam stabilitas antara instrumen pengukuran dengan hasil pengamatan sehingga kesesuaian antara yang diukur dengan alat ukur itu dapat dipercaya. Dalam penelitian ini kriteria pengambilan keputusan uji realibilitas adalah:

- 1) Instrumen dinyatakan realibilitas jika nilai Cronbach's Alpha  $<$  dari 0,6
- 2) Instrumen dinyatakan tidak realibilitas jika nilai Cronbach's Alpha  $<$  0,6

## 2. Uji Hipotesis Data

### a. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variable X dalam hal ini yaitu fisil (*tangibles*), keadaan (*reliability*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiviness*) dan perhatian (*empathy*) memiliki pengaruh secara simultan terhadap variable Y dalam hal ini yakni kepuasan masyarakat.

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh, maka kita dapat melakukan pengujian sebagai berikut:

1. Jika didapatkan hasil yang mneunjukan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya secara simultan variable X memiliki pengaruh terhadap variable Y.
2. Jika didapatkan hasil yang menunjukkan  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang artinya secara simultan variable X tidak memiliki pengaruh terhadap variable Y.

Dengan *probabilities values*: 0.05

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah Kabupaten Tana Toraja**

Nama Toraja berasal dari bahasa Bugis, yakni “ to riaja” yang mengandung arti orang yang berdiam di negeri atas. Saat Belanda menguasai Indonesia pada tahun 1909, Kolonial Belanda menyebut suku ini suku Toraja. Suku ini dikenal dengan ritual pemakamannya, selain dari pada itu juga terkenal dengan rumah adat dan ukiran kayunya.

Sebelum abad ke 20, Toraja belum pernah disentuh oleh dunia luar dan juga masih menganut ajaran animisme. Pada saat itu suku ini masih menetap di desa-desa otonom. Kedatangan Belanda pada awal tahun 1900an mempunyai tujuan untuk menyebarkan agama Kristen.

Seiring dengan berjalannya waktu kemudian suku ini semakin terbuka dengan dunia luar yakni pada tahun 1970an. Sejak saat itu Tana Toraja menjadi lambing pariwisata Indonesia. Sejak tahun 1990an masyarakat Tana Toraja mengalami perubahan budaya. Masyarakat Toraja yang awalnya menganut keyakinan animisme kemudian berganti menjadi masyarakat yang beragama Kristen.

##### **2. Letak Geografis dan Administrasi**

Kabupaten Tana Toraja adalah salah satu kabupaten yang terletak di Sulawesi Selatan yang beribukotakan Makale. Secara Geografis Tana Toraja berada diantara 2 - 3 LS dan 119 - 120 BT. Kabupaten Tana

Toraja memiliki luas wilayah 2.054,30 km<sup>2</sup>. Kabupaten Tana Toraja memiliki batas wilayah yang meliputi :

- Sebelah utara yang berbatasan dengan Kabupaten Toraja Utara
- Sebelah Barat yang berbatasan dengan Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat
- Sebelah Selatan yang berbatasan dengan Kabupaten Enrekang dan Kabupaten Pirang
- Sebelah Timur yang berbatasan dengan Kabupaten Luwu

Kabupaten Tana Toraja mengalami pemekaran pada tahun 2008, dari total 40 kecamatan terdapat 21 kecamatan memisahkan diri dan membentuk daerah otonom baru yaitu Kabupaten Toraja Utara. Kabupaten Toraja sendiri terdiri dari 19 kecamatan yakni:

**Table 4.1**  
**Jumlah Kecamatan dan Luas Wilayah di Kabupaten Tana Toraja**

No	Kecamatan	Luas Wilayah
1	Sanggalla	36,24
2	Sanggalla Utara	27,96
3	Sanggalla Selatan	47,80
4	Makale	39,75
5	Makale Utara	27,96
6	Makale Selatan	47,80
7	Mengkendek	196,74



8	Gandang Batu Sillanan	108,63
9	Rantetayo	60,35
10	Kurra	60,50
11	Rembon	134,47
12	Saluputti	87,54
13	Masanda	134,77
14	Bittuang	163,27
15	Malimbong Balepe	211,47
16	Bonggakaradeng	206,76
17	Simbuang	104,82
18	Rano	80,43
19	Mappa	166,02
Jumlah		2.054,30

### 3. Kondisi Sosial

Jumlah penduduk di Kabupaten Tana Toraja berdasarkan kecamatan dapat digambarkan sebagai berikut:

**Table 4.2**

#### **Jumlah Penduduk Di Kabupaten Tana Toraja**

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk
1	Sangalla	6 904
2	Sangalla Utara	7 630
3	Sangalla Selatan	7 659

4	Makale	35 442
5	Makale Utara	12 209
6	Makale Selatan	13 056
7	Mengkendek	27 963
8	Gandang Batu Sillanan	19 961
9	Rantetayo	11 201
10	Kurra	5 420
11	Rembon	18 922
12	Saluputti	7 723
13	Masanda	6 723
14	Bittuang	15 105
15	Malimbong Balepe	9 706
16	Bonggakaradeng	7 268
17	Simbuang	6 427
18	Rano	6 298
19	Mappa	5 902
<b>Jumlah</b>		<b>231 519</b>

#### **4. Visi Misi Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tana Toraja**

##### **a. Visi**

Terwujudnya pelayanan prima kepada masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan dan 2021 semua anak Tana Toraja tercatat

##### **b. Misi**

- 1) Menyelenggarakan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara terintegrasi melalui siak
- 2) Penyiapan data base kependudukan berkelanjutan
- 3) Mewujudkan semua anak di Kabupaten Tana Toraja berakta kelahiran
- 4) Meningkatkan sumber daya aparatur yangn professional dan bertanggung jawab
- 5) Mengembangkan sarana dan prasarana pelaksanaan administrasi kependudukan

#### **5. Tugas Pokok dan Fungsi**

Berdasarkan Perda Nomor 38 Tahun 2016 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja sebagai berikut:

##### **1) Kepala Dinas**

Kepala dinas mempunyai tugas membantu Bupati menyelenggarakan Urusan Pemerintahan bidang kependudukan dan

pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantu sesuai dengan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana yang dimaksud, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja memiliki fungsi:

- a. Perumusan kebijakan teknis dinas serta pengembangan kegiatan bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- b. Penyelenggaraan pelayanan dan penertiban dokumen pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil penduduk rentan
- c. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan, program dan kegiatan dinas
- d. Penyelenggaraan evaluasi program dan kegiatan dinas
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi

## 2) Sekretariat

Secretariat dipimpin oleh seorang sekretaris mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan koordinasi kegiatan, memberikan pelayanan teknis dan administrasi penyusunan program, evaluasi, umum, kepegawaian, dan keuangan dalam lingkungan Dinas.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud, sekretaris mempunyai fungsi:

- a. Pengekoordinasian pelaksanaan tugas dalam lingkungan Dinas

- b. Pengoordinasian penyusunan program dan pelaporan
- c. Pengoordinasian urusan umum dan kepegawaian
- d. Pengordinasiaan pengelolaan administrasi keuangan; dan
- e. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya

### 3) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dipimpin oleh Kepala Bidang, mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam mengoordinasikan dan melaksanakan kebijakan teknis bidang Pelayanan Pencatatan Sipil tugas bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk.

Kepala Bidang mempunyai fungsi:

- 1) Perumusan kebijakan teknis bidang pelayanan pendaftaran penduduk
- 2) Pelaksanaan kebijakan teknis bidang pelayanan pendaftaran penduduk
- 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang pelayanan pendaftaran penduduk
- 4) Pelaksanaan administrasi bidang pelayanan pendaftaran penduduk dan;
- 5) Pelaksanaan tugas kedinasan sesuai bidang tugasnya

### 4) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang kepala bidang, mempunyai tugas membantu kepala dinas dalam

mengordinasikan dan melaksanakan kebijakan teknis bidang pelayanan pencatatan sipil.

Kepala bidang mempunyai fungsi:

- a. Perumusan kebijakan teknis bidang pelayanan pencatatan sipil
  - b. Pelaksanaan kebijakan teknis bidang pelayanan pencatatan sipil
  - c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang pelayanan pencatatan sipil
  - d. Pelaksanaan administrasi bidang pelayanan pencatatan sipil dan;
  - e. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya
- 5) Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dipimpin oleh seorang kepala bidang, mempunyai tugas membantu kepala dinas dalam mengoordinasikan dan melaksanakan kebijakan teknis bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

Kepala bidang mempunyai fungsi:

- a. Perumusan kebijakan teknis bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan
- b. Pelaksanaan kebijakan teknis bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan
- d. Pelaksanaan administrasi bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan;

e. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya

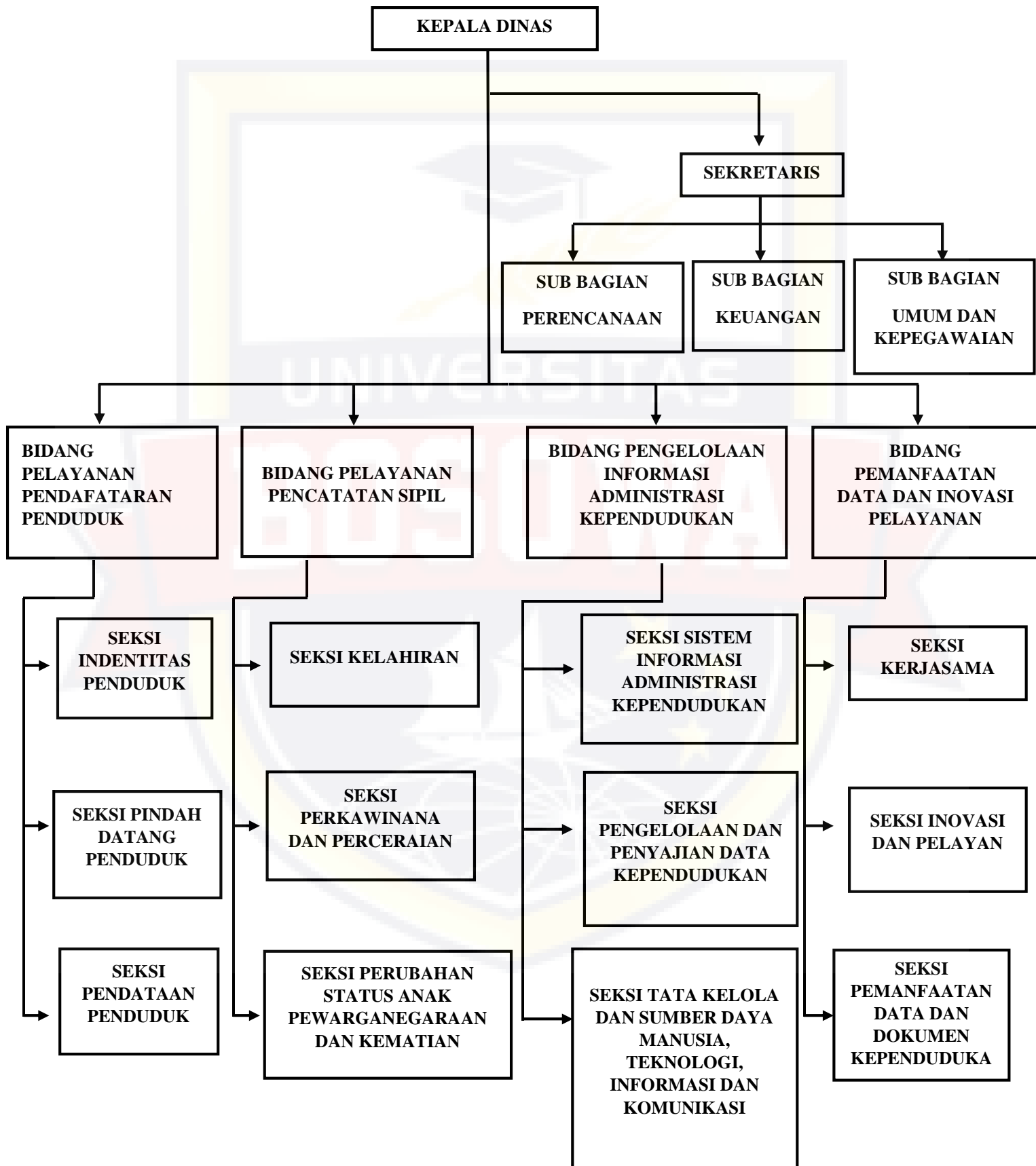
6) Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dipimpin oleh seorang kepala bidang, mempunyai tugas membantu kepala dinas dalam mengoordinasikan dan melaksanakan kebijakan teknis bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan.

Kepala bidang mempunyai fungsi:

- a. Perumusan kebijakan teknis bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan
- b. Pelaksanaan kebijakan teknis bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan
- d. Pelaksanaan administrasi bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan
- e. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya

## 6. Struktur Organisasi





## 7. Kondisi Perangkat Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil

### Kabupaten Tana Toraja

Jumlah pegawai di kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja tahun 2020 sebanyak 53 orang yang terdiri dari 31 Pegawai Negeri Sipil dan 22 honorer.

**Table 4.3**

### Data Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pegawai Dukcapil	Pendidikan					Jumlah
		S2	S1	SMA	SMP	SD	
1	Kepala Dinas		1				1
2	Sekretaris		1				1
3	Kepala Bidang	2	2				4
4	Kasubag	1	1	1			3
5	Kepala Seksi		6	1			7
6	Staff		8	7			15
Jumlah		3	19	9			31

*Sumber: Badan Kepegawaian Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja*

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah pegawai pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja sebanyak 31 orang dengan jumlah S2 sebanyak 3 orang, S1 sebanyak 19 orang dan SMA sebanyak 9 orang.

**Tabel 4.4**  
**Data Pegawai Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil**  
**Kabupaten Tana Toraja Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Pegawai Dukcapil	Jenis Kelamin		Jumlah
		Pria	Wanita	
1	Kepala Dinas	1		1
2	Sekretaris	1		1
3	Kepala Bidang	2	2	4
4	Kasubag		3	3
5	Kepala Seksi	5	2	7
6	Staff	8	7	15
Jumlah		17	14	31

*Sumber: Badan Kepegawaian Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja*

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sebanyak 31 orang pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja terdapat 17 orang pria dan 14 orang wanita.

#### **8. Prosedur Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)-Elektronik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja**

Kartu Tanda Penduduk-Elektronik (E-KTP) adalah dokumen kependudukan yang didalamnya memuat system keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi maupun teknologi informasi dengan berbasis pada

database kependudukan nasional. Adapun dasar hukum yang memuat tentang penerapan e-KTP di Indonesia sebagai berikut:

- a) Undang-undang dasar 1945 pasal 26 ayat 3 tentang hal-hal mengenai warga Negara yang diatur dengan undang-undang
- b) Undang-undang no.23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Melalui Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 9 Tahun 2011 tentang pelayanan pembuatan e-KTP telah dimuat prosedur pelayanan e-KTP yakni:

1. Perekaman data penduduk

- a) Penduduk membawa surat panggilan dan KTP lama bagi yang sudah memiliki KTP
- b) Penduduk menyerahkan surat panggilan dan memperlihatkan KTP lama bagi yang sudah memiliki KTP pada tugas pelayanan
- c) Penduduk menunggu panggilan
- d) Petugas operator melakukan verifikasi data penduduk dan perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari dan iris ( selaput bola mata yang berada di belakang kornea mata membentuk batas pupil yang memberikan warna khusus), petugas pelayanan membutuhkan tanda tangan dan stempel tempat pelayanan e-KTP pada surat panggilan penduduk yang dijadikan tanda bukti pengambilan e-KTP.

2. Pengambilan KTP Elektronik

a) Penduduk membawa surat panggilan yang telah ditanda tangani dan stempel oleh petugas tempat pelayanan KTP elektronik serta KTP lama bagi yang sudah memiliki KTP.

b) Penduduk menyerahkan surat panggilan kepada petugas pelayanan

c) Penduduk menunggu panggilan

d) Petugas operator pelayanan melakukan verifikasi data melalui pemadanan sidik jari penduduk 1:1 apabila datanya sama maka KTP elektronik diberikan kepada penduduk. Apabila datanya tidak sama, maka KTP elektronik tidak diberikan kepada penduduk. Secara bersamaan ketika KTP Elektronik diterima oleh penduduk, penduduk juga menyerahkan KTP yang lama kepada petugas operator.

Adapun yang menjadi persyaratan dalam pengurusan KTP Elektronik yakni:

a) Mengisi formulir permohonan KTP (F.1-21) yang ditanda tangani pemohon dan diketahui oleh RT, RW serta Lurah bagi penduduk yang berusia 17 tahun

b) Melampirkan surat nikah/akta perkawinan bagi penduduk yang berusia 17 namun sudah menikah

c) Fotocopy KK

d) Kutipan akta kelahiran

- e) E-KTP berlaku seumur hidup dan bagi e-KTP yang masa berlakunya sampai tahun 2017 juga berlaku seumur hidup, selama tidak ada perubahan biodata (perubahan status dari sebelum kawin menjadi kawin, cerai/hidup)

## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Deskripsi data penelitian**

Di dalam penelitian ini yang menjadi responden ialah masyarakat Tana Toraja yang sedang mengurus Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja pada bulan September sampai oktober 2020 berjumlah 350 orang dengan jumlah sampel sebanyak 53 orang dengan identifikasi sebagai berikut:

#### **a. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin**

**Table 4.5**

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	19	35,85%
Perempuan	34	64,15%
Jumlah	53	100%

*Sumber: data diolah menggunakan Microsoft Excel 2010*

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang mendominasi dalam penelitian ini adalah responden perempuan dengan jumlah 34 dari 53 orang responden dan presentase sebesar 64,15%.

**b. Deskripsi responden berdasarkan usia**

**Table 4.6**

Usia	Jumlah	Presentase
17-20	12	22,64%
20-29	10	18,86%
30-39	27	24,52%
40-49	4	7,55%
>50	0	0%
Jumlah	53	100,00%

*Sumber: data diolah menggunakan Microsoft Excel 2010*

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa usia responden yang mendominasi dalam penelitian ini ialah usia 30-39 tahun dengan jumlah 19 dari 53 reponden dengan presentase sebesar 24,52%.

**c. Deskripsi responden berdasarkan pendidikan terakhir**

**Table 4.7**

Pendidikan	Jumlah	Presentase
SD	0	0%
SMP	6	11,32%
SMA	27	50,94%
DIPLOMA	2	3,77%
S1	18	33,96%
S2	0	0%
Jumlah	53	100,00%

*Sumber: data diolah menggunakan Microsoft Excel 2010*

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang mendominasi dalam penelitian ini memiliki pendidikan terakhir tingkat SMA dengan jumlah 27 orang dengan presentase 50,94%.

#### d. Deskripsi responden berdasarkan pekerjaan

**Table 4.8**

Pekerjaan	Jumlah	Presentase
Mahasiswa/pelajar	16	30,18%
Wiraswasta	10	18,86%
Pedagang	8	15,09%
PNS	8	15,09%
Ibu rumah tangga	11	20,75%
Jumlah	53	100,00%

*Sumber: data diolah menggunakan Microsoft Excel 2010*

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang mendominasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa/pelajar dengan jumlah 16 orang dengan presentase 30,18%.

## 2. Deskripsi Variabel

### a. Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Dimensi *Tangibles* (Berwujud)

Dimensi tangible (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai. Untuk mengukur dimensi tangible dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan public pada

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja dapat kita ukur dengan melihat distribusi jawaban responden terhadap Dimensi tangibles pada tabel berikut:

**Tabel 4.9**  
**Deskripsi jawaban respnden terhadap pernyataan penampilan petugas pelayanan rapih dan professional**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1	Penampilan petugas pelayanan rapih dan professional	13	27	13	0	0
<b>Presentase</b>		24,35%	50,94%	24,35%	0%	0%

Pada pernyataan 1, terdapat 13 orang (24,53%) yang menyatakan sangat setuju , 27 orang (50,94%) yang menyatakan setuju, 13 orang (24,53%) yang menyatakan cukup setuju dan 0% yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Dalam proses pemberian pelayanan salah satu hal yang sangat berpengaruh adalah penampilan petugas pelayanan. Penampilan merupakan salah satu unsur pendukung dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Penampilan dan sikap pegawai akan menjadi kesan pertama bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Ketika penampilan pegawai kurang menarik maka masyarakat juga tidak akan tertarik dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dari table di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar masyarakat memberikan penilaian setuju terhadap penampilan petugas pelayanan



pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja dengan nilai persentase 50,94% pada kolom setuju.

**Table 4.10**

**Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan responden terhadap pertanyaan mengenai petugas pelayanan mengenakan tanda pengenal**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
2	Petugas pelayanan mengenakan tanda pengenal yang jelas mengenai nama, jabatan, kewenangan dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas	15	26	12	0	0
<b>Presentase</b>		28,30%	49,06%	22,64%	0%	0%

Pada pernyataan 2 mengenai petugas pelayanan mengenakan tanda pengenal yang jelas mengenai nama, Jabatan, kewenangan dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas terdapat 15 orang (28,30%) yang menyatakan sangat setuju, 26 orang (49,06%) yang menyatakan setuju, 12 orang (22,64%) yang menyatakan cukup setuju, 0% yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju mengenai petugas pelayanan mengenakan tanda pengenal yang jelas.

Untuk dapat mengenali petugas pelayanan dengan mudah maka petugas pelayanan perlu mengenakan tanda pengenal yang jelas mengenai nama dan jabatan. Hal ini dapat membantu masyarakat dalam menyelesaikan apa yang menjadi kepentingannya semisal masyarakat ingin bertemu dengan salah seorang petugas maka cukup dengan melihat tanda pengenal saja masyarakat dapat mengetahui dengan siapa harus berhubungan dan juga masyarakat tidak perlu bertanya kesana-kemari.

Pada table di atas dapat diketahui bahwa rata-rata masyarakat memberikan jawaban setuju terhadap pernyataan mengenai Petugas pelayanan mengenakan tanda pengenal yang jelas mengenai nama, jabatan, kewenangan dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas dengan persentase 49,06 pada kolom setuju.

**Table 4.11**

**Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas pelayanan dalam melakukan proses pelayanan sangat disiplin**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
3	Petugas pelayanan dalam melakukan proses pelayanan sangat disiplin	8	28	17	0	0
<b>Presentase</b>		15,09%	52,83%	32,08%	0%	0%

Pada pertanyaan 3 terdapat 8 orang (15,09%) yang menyatakan sangat setuju, 28 orang (52,83%) yang menyatakan setuju, 17 orang (32,08%) yang menyatakan cukup setuju, 0% yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Kedisiplinan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan. Kedisiplinan menjadi salah satu tolok ukur masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satunya mengenai disiplin waktu. Petugas yang disiplin waktu mesti berada di Kantor tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh instansi.

Pada table di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban setuju pada pernyataan kedisiplinan pegawai

pada Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja dengan persentase 52,83 pada kolom setuju.

**Tabel 4.12**

**Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan Penataan ruang pelayanan ada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaen Tana Toraja bersih dan rapi**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
4	Penataan ruang pelayanan ada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaen Tana Toraja bersih dan rapi	8	28	17	0	0
<b>Presentase</b>		15,09%	52,83%	32,08%	0%	0%

Pada pernyataan 4 yang menyatakan penataan ruang pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja bersih dan rapi, terdapat 10 orang (18,87%) yang menyatakan sangat setuju, 33 orang (62.26%) yang menyatakan setuju, 10 orang (18,87%) yang menyatakan cukup setuju, 0% yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Penataan ruang pelayanan juga merupakan salah satu hal yang digunakan dalam menilai kualitas pelayanan publik yang dapat dilihat langsung. Penataan ruang yang bersih dan rapi merupakan wujud dari kualitas pelayanan yang baik sebaliknya penataan ruang yang kurang rapi dan tidak terawat merupakan gambaran dari kualitas pelayanan yang buruk.

pada table 4.12 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban setuju terhadap pernyataan penataan ruang

pelayanan ada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja bersih dan rapi dengan persentase 52,87 pada kolom setuju.

**Table 4.13**

**Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan adanya penyediaan kursi/tempat duduk yang memadai di ruang tunggu/loket**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
5	Adanya penyediaan kursi/tempat duduk yang memadai di ruang tunggu/loket	5	10	20	20	0	53
	<b>Presentase</b>	9,43%	18,87%	33,96%	37,74%	0%	100%

Pada pernyataan 5 yang menyatakan adanya penyediaan kursi/tempat duduk yang memadai di ruang tunggu/loket, terdapat 5 orang (9.43%) yang menyatakan sangat setuju, 10 orang (18.87%) yang menyatakan setuju, 18% orang (33,96) yang menyatakan cukup setuju, 20 orang (37,74%) yang menyatakan tidak setuju dan 0% Orang yang menyatakan sangat tidak setuju.

Sebagai salah satu instansi yang berhubungan dengan masyarakat banyak maka kursi/tempat duduk sangat dibutuhkan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja. Masyarakat yang ingin melakukan pelayanan memerlukan tempat duduk untuk menunggu antrian pelayanan namun jika instansi hanya menyediakan kursi yang sedikit maka masyarakat akan merasa jenuh dan capek ketika menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Dengan

begitu masyarakat akan merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang ada.

Dari tabel 4.13 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban tidak setuju terhadap pernyataan penyediaan kursi/tempat duduk di ruang tunggu dengan persentase 37,74% pada kolom tidak setuju.

**Tabel 4.14**  
**Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan sarana dan prasarana yang disediakan sangat lengkap tidak terkecuali sarana dalam mencegah penularan covid 19 sesuai dengan anjuran dari menteri kesehatan pada masa new normal**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
6	sarana dan prasarana yang disediakan sangat lengkap tidak terkecuali sarana dalam mencegah penularan covid 19 sesuai dengan anjuran dari menteri kesehatan pada masa new normal	6	11	11	24		
<b>Presentase</b>		11,32%	20,75%	20,75%	45,28%	0%	100%

Pada pernyataan 5 terdapat 6 orang (11,32%) yang menyatakan sangat setuju, 11 (20,75%) yang menyatakan setuju, 11 orang (20,75%) yang menyatakan cukup setuju, 24 orang (45,28%) yang menyatakan tidak setuju dan 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Sarana dan prasarana dalam pelayanan publik merupakan suatu penunjang terlaksananya pelayanan dengan baik..Moenir (1992 : 119) mengemukakan bahwa “sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan

pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja”.

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban tidak setuju dengan pernyataan yang diberikan mengenai sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja dengan persentase 45,28 pada tabel tidak setuju.

Sesuai dengan wawancara singkat yang saya lakukan terhadap salah satu responden mengatakan bahwa sarana dalam hal penanganan covid 19 belum sepenuhnya terpenuhi. Contohnya saja sarana yang menunjang pemutusan mata rantai covid 19 seperti pengukur suhu, tempat mencuci tangan dan juga penyediaan hand sanitizer belum memadai.

**Tabel 4.15**  
**Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan adanya lahan parkir disertai keamanan yang baik**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
7	Adanya lahan parkir disertai kemana yang baik	11	29	7	6	0	53
	<b>Presentase</b>	20,75%	54,72%	13,21%	11,32%	0%	100%

Pada pernyataan 7 terdapat 11 orang (20.75%) yang menyatakan sangat setuju, 29 orang (54.72%) yang menyatakan setuju, 7 orang (13.21%) yang menyatakan cukup setuju, 6 orang (11,32%) yang menyatakan tidak setuju dan 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Sebagai salah satu instansi yang ramai dari kujungan masyarakat maka Kantor Dinas Kependudukan perlu menyiapkan lahan parkir bagi kendaraan masyarakat agar masyarakat tidak memarkir kendaraan sembarang dan mengganggu pengguna jalan lainnya. Penyediaan lahan parkir yang memadai akan mempermudah masyarakat dalam memarkir kendaraan dan juga dengan adanya lahan parkir masyarakat akan merasa lebih aman.

Pada table 4.15 sebagian besar responden merasa setuju dengan pernyataan yang diberikan bahwa pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja sudah memadai untuk lahan parkir dengan persentase 54,72% pada kolom setuju.

**Table 4.16**

**Deskripsi responden terhadap pernyataan adanya kemudahan akses pelanggan dalam proses permohonan pelayanan**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
8	adanya kemudahan akses pelanggan dalam proses permohonan pelayanan	7	15	12	19	0	53
	<b>Presentase</b>	13,21%	28,30%	22,64%	35,85%	0%	100%

Pada pernyataan 8 terdapat 7 orang (13,21%) yang menyatakan sangat setuju, 15 orang (28.30%) yang menyatakan setuju, 12 orang (22,64%) yang menyatakan cukup setuju, 19 orang (35,85%) yang menyatakan tidak setuju, dan 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan sangat diperlukan karena hal tersebut dapat memudahkan masyarakat dalam memenuhi apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Semakin sulit akses yang dalam proses permohonan pelayanan maka semakin sulit juga masyarakat dalam memperoleh pelayanan dengan begitu akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang ada.

Pada table 4.16 dapat dilihat bahwa sebagian besar dari responden merasa tidak setuju dengan pernyataan adanya kemudahan akses pelanggan dalam memperoleh pelayanan dengan persentase 35,85% pada kolom tidak setuju.

**b. Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Dimensi *Reliability* (Keandalan)**

Dimensi *Reliability* (Keandalan) adalah kemampuan unit pelayanan didalam memberi pelayanan yang memuaskan. Dimensi ini juga adalah kemampuan dari penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara konsisten. Keandalan dapat diartikan dengan mengerjakan sesuatu dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah ditetapkan. Pemenuhan pelayanan yang memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan, serta kecakapan dalam mengggapi keluhan dari masyarakat. Untuk mengukur *Reliability* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan public pada Kantor Dinas Kependudukan dan



Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja dapat kita lihat pada distribusi jawaban responden terhadap dimensi realibility pada tabel berikut:

**Table 4.17**  
**Deskripsi responden terhadap pernyataan petugas melayani masyarakat dengan baik dalam memberikan informasi**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
1	Petugas melayani masyarakat dengan baik dalam memberikan informasi	12	20	13	8	0	53
<b>Presentase</b>		22,64%	37,74%	24,53%	15,09%	0%	100%

Pada pertanyaan 1 terdapat 12 orang (22.64%) yang menyatakan sangat setuju, 20 orang (37,74%) yang menyatakan setuju, 13 orang (24,53%) yang menyatakan cukup setuju, 8 orang (15.09%) yang menyatakan tidak setuju dan 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Masyarakat ketika membutuhkan pelayanan pastinya memerlukan informasi-informasi yang jelas untuk dapat melengkapi persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan dalam memperoleh pelayanan. Dengan adanya kejelasan informasi dari petugas pelayanan maka hal tersebut akan memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan sebaliknya jika tidak ada kejelasan informasi dari petugas maka masyarakat akan kesulitan dalam memperoleh pelayanan.

Pada table 4.17 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban setuju mengenai pernyataan petugas melayani masyarakat dengan baik dalam memberikan informasi dengan nilai persentase 37,74 pada kolom setuju.

**Table 4.18**

**Deskripsi responden terhadap pernyataan petugas memiliki kemampuan yang handal dalam menjalankan alat bantu untuk melakukan pelayanan**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
2	Petugas memiliki kehandalan dalam menjalankan alat bantu untuk melakukan pelayanan	7	25	15	6	0	53
<b>Presentase</b>		13,21%	47,17%	28,30%	11,31%	0%	100%

Pada pernyataan 2 terdapat 7 orang (13.21%) yang menyatakan sangat setuju, 25 orang (47,17%) yang menyatakan setuju, 15 orang (28,30%) yang menyatakan cukup setuju 6 orang (11.31%) yang menyatakan tidak setuju dan 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Dalam proses pelayanan, alat bantu sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan seperti alat bantu perekaman, finger print, server, iris scanner, kamera, tripod, computer dan lain sebagainya. Untuk mengoperasikan alat bantu tersebut dibutuhkan kehandalan dari petugas pelayanan. Semakin handal petugas pelayanan dalam mengoperasikan alat bantu maka semakin mudah juga proses pelayanan di laksanakan sebaliknya jika petugas pelayanan kurang handal dalam menggunakan alat bantu maka proses pelayanan akan semakin lama.

Pada table 4.18 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden merasa setuju dengan pernyataan petugas memiliki kehandalan dalam

menggunakan alat bantu dengan nilai persentase 47,17% pada kolom setuju.

**Table 4.19**  
**Deskripsi responden terhadap pernyataan petugas pelayanan sangat cermat dalam melakukan pelayanan**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
3	Petugas pelayanan sangat cermat dalam melakukan pelayanan	12	27	10	4	0	53
<b>Presentase</b>		22,64%	50,94%	18,86%	7,44%	0%	100%

Pada pernyataan 3 terdapat 12 orang (22.64%) yang menyatakan sangat setuju, 27 orang (50.94%) yang menyatakan setuju, 10 orang (18.86%) yang menyatakan cukup setuju, 4 orang (7.44%) yang menyatakan tidak setuju dan 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Kecermatan serta ketelitian pegawai dalam melaksanakan pelayanan sangat penting. Jika pegawai dalam menjalankan tugas pelayanannya kurang cermat maka dapat menimbulkan kesalahan-kesalahan yang dapat mendatangkan pekerjaan baru. Contohnya saja dalam pengurusan KTP ketika petugas pelayanan kurang cermat dalam penulisan nama maka pengguna layanan dalam hal ini masyarakat harus mengurus kembali. Dari ketidak cermatan tersebut dapat menimbulkan penilaian buruk dari masyarakat. Itulah pentingnya bagi pegawai untuk cermat serta teliti dalam melakukan apa yang menjadi tugasnya.

Pada table 4.19 dapat kita lihat bahwa sebagian besar dari responden merasa setujudengan pernyataan bahwa petugas dalam menjalankan

pelayanannya sangat cermat dengan nilai persentase 50,94% pada kolom setuju.

**Table 4.20**  
**Deskripsi responden terhadap pernyataan Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja memiliki standar pelayanan yang jelas**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
4	Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja memiliki standar pelayanan yang jelas	10	24	17	2	0	53
<b>Presentase</b>		18,86%	45,28%	35,08%	3,77%	0%	100%

Pada pernyataan 4 terdapat 10 orang (18.86%) yang menyatakan sangat setuju, 24 orang (45,28%) yang menyatakan setuju, 17 orang (35,08%) yang menyatakan cukup setuju, 2 orang (3.77%) yang menyatakan tidak setuju dan 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Standar pelayanan merupakan tolok ukur yang digunakan didalam menyelenggarakan pelayanan publik serta menjadi acuan didalam menilai kualitas pelayanan publik.

Pada table 4.20 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden merasa setuju dengan pernyataan mengenai standar pelayanan yang jelas, hal tersebut dapat dilihat dari jumlah persentase tertinggi yakni 45,28% pada kolom setuju.

**Table 4.21**  
**Deskripsi responden terhadap pernyataan petugas mampu menjalankan prosedur dan teknis pelayanan dengan baik**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
5	Petugas mampu menjalankan prosedur dan teknis pelayanan dengan baik	11	20	16	6	0	53
<b>Presentase</b>		20,75%	37,74%	30,19%	11,32%	0%	100%

Pada pernyataan 5 terdapat 11 orang (20.75%) yang menyatakan sangat setuju, 20 orang (37,74%) yang menyatakan setuju, 16 orang (30,19%) yang menyatakan cukup setuju, 6 orang (11,32%) yang menyatakan tidak setuju dan 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Prosedur dan teknis pelayanan merupakan kemudahan dalam tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dari sisi kesederhanaan alur dan kejelasan persyaratan pelayanan.

Pada tabel 4.21 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban setuju terkait dengan pernyataan “petugas mampu menjalankan prosedur dan teknis pelayanan dengan baik”. Hal tersebut dapat kita lihat pada jumlah persentase tertinggi yakni 37,74% pada kolom setuju

**Tabel 4.22**  
**Deskripsi responden terhadap pertanyaan petugas segera memberitahukan informasi jika ada perubahan prosedur, teknis dan administrasi pelayanan**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
6	Petugas segera memberitahukan informasi jika ada perubahan prosedur, teknis dan administrasi pelayanan	3	14	16	20	0	53
<b>Presentase</b>		25,66%	26,42%	30,19%	37,74%	0%	100%

Pada pernyataan 6 terdapat 3 orang (5,66%) yang menyatakan sangat setuju, 14 orang (26,42%) yang menyatakan setuju, 16 orang (30,19%) yang menyatakan cukup setuju, 20 orang (37,74%) yang menyatakan tidak setuju dan 0% yang menyatakan sangat tidak setuju. Informasi mengenai perubahan prosedur, teknis dan administrasi pelayanan yang ada merupakan hal yang wajib diberitahukan kepada masyarakat agar masyarakat tahu dan dapat tetap mengikuti prosedur yang terbaru sehingga apa yang menjadi kebutuhan masyarakat tidak terkendala karena ketinggalan informasi.

Pada table 4.22 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memilih tidak setuju dengan pernyataan yang diajukan oleh peneliti dengan melihat persentase tertinggi yakni 37,74% pada kolom tidak setuju.

### **c. Deskripsi Jawaban Resonden Terhadap Dimensi Assurance (Jaminan)**

Performance atau kinerja pelayanan yang ditunjukkan pegawai kepada masyarakat merupakan jaminan dari suatu pelayanan sehingga dapat diyakini bahwa pegawai tersebut dapat memberikan pelayanan yang baik, mandiri, handal serta professional yang akan memberikan dampak pada kepuasan pelayanan yang diterima.

Berikut adalah distribusi jawaban responden terhadap dimensi *assurance* dapat dilihat pada tabel :

**Table 4.23**  
**Deskripsi responden terhadap pernyataan keamanan saat saya mendapatkan pelayanan sangat terjamin**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
1	Keamanan saat saya mendapatkan pelayanan sangat terjamin	6	27	20		0	53
<b>Presentase</b>		11,32%	50,94%	37,74%	%	0%	100%

Pada pernyataan 1 terdapat 6 orang (11.32%) yang menyatakan sangat setuju, 27 orang (50,94%) yang menyatakan setuju, 20 (37,74%) orang yang menyatakan cukup setuju dan 0% tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Jaminan keamanan bagi setiap orang merupakan suatu hal yang sangat penting. Setiap orang berhak untuk mendapatkan rasa aman dari apapun yang mengganggu kenyamanan. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan evaluasi kinerja pelaksana.

Pada tabel 4.23 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban setujudengan pernyataan bahwa adanya jaminan keamanan saat memperoleh pelayanandi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja dengan persentase 50,94% pada kolom setuju.

**Table 4.24**

**Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan terdapat fasilitas pengaduan jika saya merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
2	Terdapat fasilitas pengaduan jika saya merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan	6	20	24	3	0	53
<b>Presentase</b>		11,32%	37,74%	45,28%	5,66%	0%	100%

Pada pernyataan 2 terdapat 6 orang (11.32%) yang menyatakan sangat setuju, 20 orang (37,74%) yang menyatakan setuju, 24 orang (45,28%) yang menyatakan cukup setuju dan 3 orang (5,66%) yang menyatakan tidak setuju dan 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Fasilitas pengaduan merupakan sesuatu yang juga perlu untuk disediakan pada setiap instansi-instansi pelayanan publik. Melalui fasilitas pengaduan masyarakat dapat menyalurkan kritik serta saran ketika ada kekurangan-kekurangan yang diterima masyarakat saat mendapatkan pelayanan.

Pada tabel 4.24 dapat dilihat bahwa rata-rata responden memberikan jawaban setuju terhadap pernyataan terdapat fasilitas pengaduan jika merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dengan persentase 37,74% pada kolom setuju.

**Table 4.25**

**Deskripsi jawaban responden terhadap pertanyaan petugas bersikap sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
3	Petugas bersikap sopan dan mau berkomunikasi dengan baik	12	16	18	7	0	53
<b>Presentase</b>		22,64%	30,19%	33,96%	13,21%	0%	100%



Pada pernyataan 3 terdapat 12 orang (22,64%) yang menyatakan sangat setuju, 16 orang (30.19%) yang menyatakan setuju, 18 orang (33,96%) yang menyatakan cukup setuju, 7 orang (13,21%) yang menyatakan tidak setuju dan 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Sikap sopan dalam pelayanan merupakan suatu sikap yang sangat penting dengan menunjukkan sikap sopan seseorang dapat dihargai dan disenangi. Tidak hanya sikap sopan namun juga komunikasi yang baik. Sebagai petugas pelayanan yang memiliki tugas dan tanggung jawab melayani masyarakat maka komunikasi yang baik sangat diperlukan.

Dengan komunikasi yang baik yang dimiliki oleh petugas pelayanan maka dapat memberikan kesan yang baik, ramah dan perhatian kepada masyarakat dengan begitu akan sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan yang baik.

Pada tabel 4.25 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden merasa cukup setuju dengan pernyataan yang diberikan oleh peneliti dengan melihat nilai persentase tertinggi yakni 33,96 pada kolom cukup setuju hal tersebut dapat disimpulkan bahwa sikap sopan dan komunikasi yang baik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja sudah cukup baik.

**Table 4.26**

**Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas memiliki etika yang baik dalam melayani masyarakat**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
4	Petugas memiliki etika yang baik dalam melayani masyarakat	14	26	9	4	0	53
<b>Presentase</b>		26,42%	49,06%	16,98%	7,55%	0%	100%

Pada pernyataan 4 terdapat 14 orang (26,42%) yang menyatakan sangat setuju, 26 orang (49.06%) yang menyatakan setuju, 9 orang (16,98%) yang menyatakan cukup setuju 4 orang (7,55%) yang menyatakan tidak setuju dan 0% yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat etika yang baik sangatlah diperlukan. Petugas pelayanan yang memiliki etika yang baik akan disenangi oleh masyarakat. Dengan etika yang baik yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan akan membuat masyarakat lebih dihargai dan di perhatikan.

Pada table 4.26 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban setuju terhadap pernyataan yang peneliti berikan dengan persentase 49,06 pada kolom setuju. dengan demikian dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja memiliki etika yang baik dalam memberikan pelayanan.

**Table 4.27**  
**Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan adanya jaminan ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
5	Adanya jaminan ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan	9	12	14	18	0	53
<b>Presentase</b>		16,98%	22,64%	26,42%	33,96%	0%	100%

Pada pernyataan terdapat 9 orang (16,98%) yang menyatakan sangat setuju, 12 orang (22,64%) yang menyatakan setuju, 14 orang (26,42%) yang menyatakan cukup setuju, 18 orang (33,96%) yang menyatakan tidak setuju, dan 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan merupakan hal yang tidak kalah penting bagi petugas pelayanan. Menyelesaikan apa yang menjadi tugas dan tanggung jawab dengan tepat waktu dapat mempercepat proses pelayanan dan juga tidak membuat masyarakat yang membutuhkan pelayanan menunggu terlalu lama. Ketepatan waktu pelayanan juga menjadi hal yang paling berpengaruh dalam menentukan kualitas pelayan. Ketika petugas tidak dapat memenuhi apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dengan tepat waktu akan membuat masyarakat menunggu terlalu lama dan hal tersebut juga pastinya akan menimbulkan penilaian yang buruk dari masyarakat.

Pada table 4.27 dapat dilihat bahwa sebagian besar reponden merasa tidak setuju dengan pernyataan adanya jaminan ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan dengan persentase 33,96% pada kolom tida

setuju. Hal tersebut dapat kita simpulkan bahwa petugas pelayanan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja masih buruk dalam hal ketepatan waktu.

**Table 4.28**  
**Deskripsi jawaban responden terhadap pertanyaan jangka waktu pelayanan sesuai dengan target waktu pelayanan yang telah di tentukan**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
6	Jangka waktu pelayanan sesuai dengan target waktu pelayanan yang ditentukan	4	14	13	22	0	53
<b>Presentase</b>		7,55%	26,42%	24,53%	41,51%	0%	100%

Pada pernyataan 6 yang menyatakan jangka waktu pelayanan sesuai dengan target waktu pelayanan yang telah di tentukan, terdapat 4 orang (7.55%) yang menyatakan sangat setuju, 14 orang (26.42%) yang menyatakan setuju, 13 orang (24,53%) yang menyatakan cukup setuju, 22 orang (41,51%) yang menyatakan tidak setuju, dan 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Terkait dengan jangka waktu pelayanan, Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja buka setiap hari senin sampai kamis pada pukul 07.30-14.00 dan jumat/sabtu buka pada pul 07.30-12.00.

Pada table 4.28 dapat dilihat bahwa sebagian besar masyarakat kurang setuju dengan pernyataan yang di berikan oleh peneliti dengan melihat angka persentase tertinggi yakni 41,51 pada kolom tidak setuju. Dengan melihat jawaban dari responden dapat disimpulkan bahwa untuk jaminan waktu pelayanan belum berjalan sebagai mana mestinya.

**Table 4.29**  
**Deskripsi jawaban responden terhadap pertanyaan adanya jaminan kepastian biaya pelayanan**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
7	Adanya jaminan kepastian biaya pelayanan	16	21	14	2	0	53
<b>Presentase</b>		30,19%	39,62%	26,42%	3,77%	0%	100%

Pada pernyataan 7 terdapat 16 orang (30,19%) yang menyatakan sangat setuju, 21 orang (39,62%) yang menyatakan setuju, 14 orang (26,42%) yang menyatakan cukup setuju, 2 orang (3,77%) tidak setuju dan 0% yang menyatakan sangat tidak setuju,

Terkait dengan masalah jaminan kepastian biaya pelayanan, Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja tidak mengenakan biaya dalam pengurusan E-KTP. Pada table 4.30 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian yang memuaskan dalam hal jaminan biaya pelayanan dengan melihat persentase tertinggi yakni 39,62% pada kolom setuju.

**Table 4.30**  
**Deskripsi jawaban responden terhadap pertanyaan adanya rincian yang jelas mengenai biaya yang harus dibayar**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
8	Adanya rincian yang jelas mengenai biaya yang harus dibayar	18	25	10	0	0	53
<b>Presentase</b>		33,96%	47,17%	18,87%	0%	0%	100%

Pada pernyataan terdapat 18 orang (33,96%) yang menyatakan sangat setuju, 25 orang (47,17%) yang menyatakan setuju, 10 (18,87%) yang menyatakan cukup setuju, dan 0% yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Terkait dengan biaya pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja tidak memungut biaya untuk pembuatan KTP. Dari tabel 4.30 dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasa puas terkait dengan biaya yang harus dibayar saat pembuatan KTP. Hal tersebut dapat dilihat dari persentase tertinggi yakni 47.17% pada kolom setuju.

**Table 4.31**  
**Deskripsi jawaban responden terhadap pertanyaan tidak ada pungutan tambahan selain dari biaya yang telah ditetapkan**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
9	Tidak ada pungutan tambahan selain dari biaya yang telah ditetapkan	13	24	16	0	0	53
<b>Presentase</b>		24,53%	45,28%	30,19%	0%	0%	100%

Pada pernyataan 9 terdapat 13 (24,53%) yang menyatakan sangat setuju, 24 orang (45,28%) yang menyatakan setuju, 16 orang (30,19%) yang menyatakan cukup setuju dan 0% yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Mengenai pungutan dan biaya tambahan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja tidak mengenakan pungutan dan biaya tambahan dalam pembuatan KTP. Dari hasil tabel 4.31 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden merasa setuju dengan pernyataan yang peneliti berikan. Hal tersebut dapat dilihat dari persentase tertinggi yakni 45,28% pada kolom setuju.

**d. Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Dimensi  
*Responsiviness* (Ketanggapan)**

*Responsiviness* atau ketanggapan berkaitan erat dengan kesigapan pegawai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan juga berpengaruh pada penilaian masyarakat terhadap kepuasan pelayanan yang diterima.

Berikut adalah distribusi jawaban responden terhadap dimensi *responsiviness* dapat dilihat pada tabel berikut:

**Table 4.32**  
**Deskripsi jawaban responden terhadap pertanyaan petugas pelayanan merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
1	Petugas mampu menjalankan prosedur dan teknis pelayanan dengan baik	6	27	11	9	0	53
<b>Presentase</b>		11,32%	50,94%	20,75%	16,98%	0%	100%

Pada pernyataan 1 terdapat 6 orang (11.32%) yang menyatakan sangat setuju, 27 orang (50.94%) yang menyatakan setuju, 11 (20.75%) yang menyatakan cukup setuju, 9 orang (16.98%) yang menyatakan tidak setuju dan 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Pad table 4.32 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menjawab setuju dengan pernyataan bahwa petugas mampu menjalankan prosedur dan teknis pelayanan dengan baik dengan nilai persentase tertinggi yakni 50.94% pada kolom setuju.

**Table 4.33**  
**Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas melakukan pelayanan dengan cepat**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
2	Petugas melakukan pelayanan dengan cepat	6	9	14	24	0	53
<b>Presentase</b>		11,32%	16,98%	26,42%	45,28%	0%	100%

Pada pernyataan 2 terdapat 6 orang (11.32%) yang menyatakan sangat setuju, 9 (16,98%) yang menyatakan setuju, 14 orang (26,42%) yang menyatakan cukup setuju, 24 orang (45,28%) yang menyatakan tidak setuju dan 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Dari table di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban tidak setuju dengan pernyataan mengenai petugas melakukan pelayanan dengan cepat . kecepatan pelayanan dalam pembuatan KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja tergolong kurang memuaskan dengan persentase tertinggi yakni 45,28% pada kolom tidak setuju. Dari hasil wawancara yang saya lakukan dengan salah seorang pegawai yakni ibu Carol sebagai kepala bagian kepegawaian mengatakan bahwa gangguan jaringan internet serta kurangnya blanko menjadi salah satu factor keterlambatan pelayanan.

**Table 4.34**  
**Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas melakukan pelayanan dengan tepat**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
3	Petugas melakukan pelayanan dengan tepat	9	19	18	7	0	53
<b>Presentase</b>		16,98%	35,85%	33,96%	13,21%	0%	100%



Pada pernyataan 3 terdapat 9 orang (16,98%) yang menyatakan sangat setuju, 19 orang (35,85%) yang menyatakan setuju, 18 orang (33,96%) yang menyatakan cukup setuju, 7 orang (13,21%) yang menyatakan tidak setuju dan 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Pada tabel 4.34 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menilai bahwa untuk ketepatan pembuatan KTP sudah memuaskan dengan persentase tertinggi 35,85% pada kolom setuju.

**Table 4.35**  
**Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas merespon semua keluhan masyarakat dengan baik**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
4	Petugas merespon semua keluhan masyarakat dengan baik	8	21	13	11	0	53
<b>Presentase</b>		15,09%	39,62%	24,53%	20,75%	0%	100%

Pada pernyataan terdapat 8 orang (15,09%) yang menyatakan sangat setuju, 21 orang (39,62%) yang menyatakan setuju, 13 orang (24,53%) yang menyatakan cukup setuju 11 orang (20,75%) yang menyatakan tidak setuju dan 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Pada table 4.35 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan bahwa petugas merespon semua keluhan masyarakat dengan baik dengan persentase tertinggi yakni 39,62 pada kolom setuju.

**Table 4.36**  
**Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas memiliki respon yang baik dalam membantu keluhan masyarakat**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
5	Petugas memiliki respon yang baik dalam membantu keluhan masyarakat	13	22	15	3	0	53
<b>Presentase</b>		24,53%	41,51%	28,30%	5,66%	0%	100%

Pada pernyataan terdapat 13 orang (24.53%) yang menyatakan sangat setuju, 22 orang (41,51%) yang menyatakan setuju, 15 orang (28,30%) yang menyatakan cukup setuju, 3 orang (5.66%) yang menyatakan tidak setuju dan 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Pada table 4.36 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden merasa setuju dengan pernyataan yang peneliti berikan. Hal tersebut dapat kita lihat pada nilai persentase tertinggi yakni 41.51% pada kolom setuju.

**Table 4.37**  
**Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas memiliki respon yang baik dalam menerima saran dari masyarakat**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
6	Petugas memiliki respon yang baik dalam menerima saran dari masyarakat	10	29	14	0	0	53
<b>Presentase</b>		18,87%	54,72%	26,42%	0%	0%	100%

Pada pernyataan 6 terdapat 10 orang (18.87%) yang menyatakan sangat setuju, 29 orang (54,72%) yang menyatakan setuju, 14 orang (26,42%) yang menyatakan cukup setuju, 0% yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Saran yang diberikan oleh masyarakat merupakan masukan yang harus di tamping oleh para petugas pelayanan sebaiknya ditampung untuk dijadikan bahan evaluasi nantinya demi memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kedepannya.

Pada table 4.37 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban setuju terhadap pernyataan mengenai petugas yang memiliki respon yang baik terhadap saran yang diberikan oleh masyarakat dengan nilai persentase yakni 54,72% pada kolom setuju.

**Table 4.38**  
**Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas memiliki respon yang baik dalam menerima kritika dari masyarakat**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
7	Petugas memiliki respon yang baik dalam menerima kritikan dari masyarakat	10	23	12	8	0	53
<b>Presentase</b>		18,87%	43,40%	22,64%	15,09%	0%	100%

Pada pernyataan 7 terdapat 10 orang (18,87%) yang menyatakan sangat setuju, 23 orang (43,40%) yang menyatakan setuju, 12 orang (22,64%) yang menyatakan cukup setuju, 8 orang (15,09%) yang menyatakan tidak setuju dan 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Kritikan yang diberikan oleh masyarakat merupakan kekurangan-kekurangan yang diterima oleh masyarakat ketika mendapatkan pelayanan. Sebaiknya kritikan yang diperoleh diterima dengan baik dan kemudian d evaluasi untuk perbaikan.

Pada tabel 4.39 dapat disimpulkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa setuju dengan pernyataan mengenai respon baik dari petugas pelayanan dalam menerima kritikan dari masyarakat dengan nilai persentase yakni 43.40 pada kolom setuju.

**Table 4.39**  
**Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas memiliki kesediaan meminta maaf atas kesalahan yang terjadi dalam pelayanan**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
8	Petugas memiliki kesediaan meminta maaf atas kesalahan yang terjadi dalam pelayanan	11	26	16	0	0	53
<b>Presentase</b>		20,75%	49,06%	30,19%	0%	0%	100%

Pada pernyataan 8 terdapat 11 orang (20,75%) yang menyatakan sangat setuju, 26 orang (49,06%) yang menyatakan setuju, 16 orang (30,19%) yang menyatakan cukup setuju, 0% yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Sudah menjadi keharusan bagi setiap orang untuk meminta maaf ketika melakukan kesalahan begitupun dengan petugas pelayanan. Kesediaan meminta maaf oleh petugas pelayanan ketika melakukan kesalahan merupakan suatu tindakan yang sangat terpuji. Dengan meminta maaf kepada masyarakat akan merasa lebih dihargai dan juga akan menimbulkan kesan yang baik bagi para petugas.

Dari tabel 4.40 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden merasa setuju dengan pernyataan yang diberikan oleh peneliti. Hal tersebut

dapat dilihat pada jumlah persentase yang tertinggi yakni 49.06% pada kolom setuju.

**Table 4.40**  
**Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas mengevaluasi dan melaksanakan saran serta kritikan yang diterima dari masyarakat**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
9	Petugas mengevaluasi dan melaksanakan saran serta kritikan yang diterima dari masyarakat	12	22	17	2	0	53
<b>Presentase</b>		22,64%	41,51%	32,08%	3,77%	0%	100%

Pada pernyataan 9 terdapat 12 orang (22,64%) yang menyatakan sangat setuju, 22 orang (41,51%) yang menyatakan setuju, 17 orang (32,08%) yang menyatakan cukup setuju, 2 orang (3,77%) yang menyatakan tidak setuju dan 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Saran dan kritikan yang diterima dari masyarakat sebaiknya di tampung untuk di evaluasi kembali karena setiap kritikan yang diberikan oleh masyarakat merupakan kekurang-kekurangan dari petugas yang dirasakan oleh masyarakat serta saran-saran yang diberikan oleh masyarakat merupakan harapan masyarakat ketika mendapatkan pelayanan.

pada tabel 4.40 dapat disimpulkan bahwa sebagian besar masyarakat setuju dengan pernyataan yang diberikan oleh peneliti. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai persentase tertinggi yakni 41,5% pada kolom setuju.

**e. Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel *Empathy* (Perhatian)**

Empathy merupakan perhatian yang diberikan secara personal atau individu kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Dimensi empathy menyangkut kemudahan didalam melakukan hubungan, adanya komunikasi yang baik serta memahami apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Sikap dari para petugas menunjukkan bagaimana kemampuan dari instansi oemerintah sebagai penyelenggara pelayanan public dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap tersebut diantaranya sopan, ramah, mendahulukan kepentingan setiap pengguna layanan serta menghargai setiap pengguna layanan yang dating untuk melakukan pelayanan.

Berikut distribusi jawaban responden terhadap variable realibility dapat dilihat pada tabel:

**Table 4.41**  
**Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas memperlakukan masyarakat dengan penuh perhatian**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
1	Petugas memperlakukan masyarakat dengan penuh perhatian	7	27	8	11	0	53
<b>Presentase</b>		13,20%	50,94%	15,09%	20,75%	0%	100%

Pada pernyataan 1 terdapat 7 orang (13.20%) yang menyatakan sangat setuju, 27 orang (50.94%) yang menyatakan setuju, 8 orang

(15.09)% yang menyatakan cukup setuju, 11 orang (20.75%) yang menyatakan tidak setuju dan 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah seharusnya petugas pelayanan memberikan perhatian kepada masyarakat. Menanyakan apa yang dibutuhkan masyarakat terutama dalam pembuatan KTP. Dengan menanyakan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat maka masyarakat akan merasa diperhatikan oleh petugas. Pada tabel 4.41 dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan perhatian yang diberikan oleh petugas pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja. Hal tersebut dapat dilihat pada hasil kuisioner dengan perolehan persentase tertinggi 50,94% pada kolom setuju.

**Table 4.42**  
**Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas mengutamakan kepentingan masyarakat**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
2	Petugas mengutamakan kepentingan masyarakat	9	24	12	8	0	53
	<b>Presentase</b>	16,98%	45,28%	22,64%	15,09%	0%	100%

Pada pernyataan 2 terdapat 9 orang (16.98%) yang menyatakan sangat setuju, 24 orang (45.28%) yang menyatakan setuju, 12 orang (22.64%) yang menyatakan cukup setuju, 8 orang (15,09%) yang menyatakan tidak setuju dan 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Sebagai petugas pelayanan yang memiliki tugas dan tanggung jawab melayani masyarakat maka sudah menjadi kewajiban bagi petugas

untuk mengutamakan kepentingan masyarakat dari pada kepentingan pribadi. Dari tabel 4.42 dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasa setuju dengan pernyataan “petugas mementingkan kepentingan masyarakat”. Hal tersebut dapat dilihat dari persentase tertinggi yakni 45.28% pada kolom setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa petugas pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja dalam melayani masyarakat lebih mementingkan kepentingan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dibanding kepentingan pribadi.

**Table 4.43**  
**Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas melayani masyarakat dengan ramah**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
3	Petugas melayani masyarakat dengan ramah	7	21	12	13	0	53
<b>Presentase</b>		13,20%	39,62%	22,64%	24,53%	0%	100%

Pada pernyataan 3 terdapat 7 orang (13.20%) yang menyatakan sangat setuju, 21 orang (39.62%) yang menyatakan setuju, 12 orang (22.64%) yang menyatakan cukup setuju, 13 orang (24.53%) yang menyatakan tidak setuju dan 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Sikap ramah pegawai dalam memberikan pelayanan sangat di perlukan. Ketika petugas pelayanan menunjukkan sikap yang rama maka akan menimbulkan kesan yang baik bagi masyarakat., masyarakat akan merasa diperhatikan karena pada dasarnya orang akan menyukai tempat yang di dalamnya terdapat orang-orang yang ramah. Orang yang ramah



menandakan bahwa orang tersebut tanggap terhadap keperluan orang lain.

Pada table 4.43 dapat dilihat bahwa rata-rata responden memberikan jawaban setuju terhadap pernyataan “petugas melayani masyarakat dengan ramah” dengan persentase 39,62 pada kolom setuju. Hal tersebut menandakan bahwa petugas pelayanan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat.

**Table 4.44**  
**Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas melayani masyarakat dengan sopan**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
4	Petugas melayani masyarakat dengan sopan	12	33	8	0	0	53
	<b>Presentase</b>	22,64%	62,26%	15,09%	0%	0%	100%

Pada pernyataan 4 terdapat 12 orang (22.64%) yang menyatakan sangat setuju, 33 orang (62.26%) yang menyatakan setuju, 8 orang (15.09%) yang menyatakan cukup setuju, 0% yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Kesopanan juga menjadi salah satu hal yang sangat penting bagi petugas pelayanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Ketika petugas bersikap sopan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan maka akan memunculkan kesan yang baik. Masyarakat akan lebih merasa dihargai. Namun sebaliknya ketika petugas bersikap tidak sopan maka akan memunculkan kesan yang buruk.

Pada table 4.44 dapat dilihat bawah rata-rata reponden merasa setuju dengan pernyataan bahwa petugas pelayanan pada Kantor Dinas Keependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja memiliki sikap yang sopan terhadap pengguna layanan dengan persentase 62,26% pada kolom setuju.

**Table 4.45**  
**Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas meayani masyarakat dengan tdak membeda-bedakan**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
5	Petugas melayani masyarakat dengan tidka membeda-bedakan	7	11	15	20	0	53
<b>Presentase</b>		13,21%	20,75%	28,30%	37,74%	0%	100%

Pada pernyataan 5 terdapat 7 orang (13,21%) yang menyatakan sangat setuju, 11 orang (20,75%) yang menyatakan setuju, 15 orang (28,30%) yang menyatakan cukup setuju, 20 orang (37,74%) yang menyatakan tidak setuju dan 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Di dalam pelayanan bukan hanya sikap ramah serta sopan santun yang dibutuhkan tetapi juga sikap tidak membeda-bedakan atau sikap diskriminatif. Sikap tidak membeda-bedakan disini artinya petugas pelayanan ketika memberikan pelayanan tidak mendahulukan orang-orang terdekatnya atau orang-orang yang dikenalnya semisalnya anggota keluarga dan melangkahi orang-orang yang sudah mengantri terlebih dahulu. Petugas pelayanan mesti melayani masyarakat sesuai dengan nomor antrian dengan begitu akan menimbulkan kesan yang adil bagi masyarakat.

Pada table 4.45 dapat dilihat bahwa rata-rata responden masih kurang setuju dnegan pernyataan “ petugas melayani masyarakat dengan tidak membeda-bedakan” artinya pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Torajaartinya petugas pelayanan masih sering membeda-bedakan masyarakat dalam menerima pelayanan.

**Table 4.46**  
**Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas melayani dan menghargai setiap masyarakat yang ingin meminta layanan**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
6	Petugas melayani dan menghargai masyarakat yang ingin meminta layan	7	26	14	6	0	53
<b>Presentase</b>		13,20%	49,06%	26,42%	11,32%	0%	100%

Pada pernyataan 6 terdapat 7 orang (13.20%) yang menyatakan sangat setuju, 26 orang (49.06%) yang menyatakan setuju, 14 orang (26.42%) yang menyatakan cukup setuju, 6 orang (11.32%) yang menyatakan tidak setuju dan 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Sikap menghargai dalam pelayanan hampir sama dengan sikap ramah dan sopan.sikap menghargai harus dimiliki oleh petugas pelayan. Sikap menghargai dapat ditunjukkan dengan cara tersenyum kepada masyarakat yang datang, menanyakan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat lalu mencatatnya serta berusaha agar apa yang menjadi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan dapat terpenuhi.

Pada table 4.46 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden merasa bahwa tugas pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja sudah menunjukkan sikap menghargai masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan.

**f. Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat**

**Table 4.47**  
**Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan informasi tentang prosedur pelayanan mudah saya dapatkan**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
1	Informasi tentang prosedur pelayanan mudah saya dapatkan	14	31	7	1	0	53
<b>Presentase</b>		26,42%	58,49%	13,21%	1,89%	0%	100%

Pada pertanyaan 1 terdapat 14 orang (26,42%) yang menyatakan sangat setuju, 31 orang (58,49%) yang menyatakan setuju, 7 orang (13,21%) yang menyatakan cukup setuju, 1 orang (1,89%) yang menyatakan tidak setuju dan 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Infomasi mengenai prosedur pelayanan memang sangat penting untuk masyarakat tahu agar masyarakat ketika ingin mendapatkan pelayanan tidak lagi kebingungan dengan prosedur pelayan yang ada.

Pada table 4.47 dapat dilihat bahwa rata-rata dari responden memberikan jawaban setuju terhadap pernyataan mengenai kemudahan dalam memperoleh prosedur pelayanan dengan persentase 58,49% pada kolom setuju.

**Table 4.48**

**Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan prosedur pelayanan yang diberikan mudah dipahami dan tidak berbelit-belit**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
2	Prosedur pelayanan yang diberikan mudah dipahami dan tidak berbelit-belit	7	26	16	4	0	53
<b>Presentase</b>		13,21%	49,06%	30,19%	7,55%	0%	100%

Pada pertanyaan 2 terdapat 7 orang (13,21%) yang menyatakan sangat setuju, 26 orang (49,06%) yang menyatakan setuju, 16 orang (30,19%) yang menyatakan cukup setuju, 4 orang (7,55%) yang menyatakan tidak setuju dan 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Prosedur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semestinya mudah dipahami dan tidak berbelit-belit agar masyarakat lebih mudah dalam mengikuti apa yang menjadi prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang susah di pahami dan berbelit-belit akan membuat masyarakat kesusahan dalam memperoleh pelayanan.

Pada tabel 4.48 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden merasa setuju dengan pernyataan prosedur pelayanan yang diberikan mudah dipahami dan tidak berbelit-belit dengan persentase 49,06 pada kolom setuju.

**Table 4.49**  
**Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan**  
**persyaratan pelayanan yang diberikan tidak mempersulit**  
**masyarakat**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
3	Persyaratan pelayanan yang diberikan tidak mempersulit masyarakat	10	26	11	6	0	53
<b>Presentase</b>		18,87%	49,06%	20,75%	11,32%	0%	100%

Pada pernyataan 3 terdapat 10 orang (18,87%) yang menyatakan sangat setuju, 26 orang (49,06%) yang menyatakan setuju, 11 orang (20,75%) yang menyatakan cukup setuju, 6 orang (11,32%) yang menyatakan tidak setuju dan 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Persyaratan dalam pelayanan menjadi hal yang mutlak untuk di ikuti masyarakat maka dari itu sebaiknya persyaratan yang diberikan jangan terlalu berbelit-belit dan mempersulit masyarakat. Jika persyaratan yang diberikan justru mempersulit masyarakat maka masyarakat akan kesulitan juga dalam memperoleh pelayanan. Hal tersebut justru akan menimbulkan kesan yang kurang baik bagi masyarakat.

Pada tabel 4.49 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden merasa jika persyaratan yang diberikan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja tidak mempersulit masyarakat dalam memperoleh pelayanan hal tersebut dapat dilihat pada kolom jawaban responden dengan persentase tertinggi yakni 49,06 pada kolom setuju.

**Table 4.50**  
**Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan**  
**persyaratan yang diminta sesuai dengan pelayanan yang diajukan**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
4	Persyaratan yang diminta sesuai dengan pelayanan yang diajukan	14	27	12	0	0	53
<b>Presentase</b>		26,42%	50,94%	22,64%	0%	0%	100%

Pada pernyataan 4 terdapat 14 orang (26,42%) yang menyatakan sangat setuju, 27 orang (50,94%) yang menyatakan setuju, 12 orang (22,64%) yang menyatakan cukup setuju dan 0% yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Dari table 4.50 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden merasa setuju dengan pernyataan mengenai persyaratan yang diminta sesuai dengan pelayanan yang diajukan dengan persentase 50,94% pada kolom setuju.

**Table 4.51**  
**Deskripsi jawaban responden terhadap pertanyaan petugas**  
**pelayanan selalu berada di loket**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
5	Petugas pelayanan selalu berada di loket	17	20	11	5	0	53
<b>Presentase</b>		32,08%	37,74%	20,75%	9,43%	0%	100%

Pada pernyataan terdapat 17 orang (32,08%) yang menyatakan sangat setuju, 20 orang (37,74%) yang menyatakan setuju, 11 orang (20,75%) yang menyatakan cukup setuju, 5 orang (9,43%) yang menyatakan tidak setuju dan 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

**Table 4.52**  
**Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas melakukan tanggung jawab sesuai dengan kewenangan dan tugas masing-masing**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
6	Petugas melakukan tanggung jawab sesuai dengan kewenangan dan tugas masing-masing	18	25	10	0	0	53
<b>Presentase</b>		33,96%	47,17%	18,87%	0%	0%	100%

Pada pernyataan 6 terdapat 18 orang (33,96%) yang menyatakan sangat setuju, 25 orang (47,17%) yang menyatakan setuju, 10 orang (18,87%) yang menyatakan cukup setuju dan 0% yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada table 4.51 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban setuju terhadap pernyataan mengenai petugas melakukan tanggung jawab sesuai dengan kewenangan dan tugas masing-masing dengan nilai persentase 47,17 pada kolom setuju.

**Table 4.53**  
**Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas konsisten dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
7	Petugas konsisten dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan	9	10	15	19	0	53
<b>Presentase</b>		16,98%	18,87%	28,30%	35,85%	0%	100%

Pada pertanyaan 7 terdapat 9 orang (16,98%) yang menyatakan sangat setuju, 10 orang (18,87%) yang menyatakan setuju, 15 orang (28,30%) yang menyatakan cukup setuju, 19 orang (35,85%) yang menyatakan tidak setuju dan 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.



Ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan merupakan hal yang tidak kalah penting bagi petugas pelayanan. Menyelesaikan apa yang menjadi tugas dan tanggung jawab dengan tepat waktu dapat mempercepat proses pelayanan dan juga tidak membuat masyarakat yang membutuhkan pelayanan menunggu terlalu lama. Ketepatan waktu pelayanan juga menjadi hal yang paling berpengaruh dalam menentukan kualitas pelayan. Ketika petugas tidak dapat memenuhi apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dengan tepat waktu akan membuat masyarakat menunggu terlalu lama dan hal tersebut juga pastinya akan menimbulkan penilaian yang buruk dari masyarakat.

Pada table 4.52 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban tidak setuju terhadap pernyataan mengenai konsistensi petugas dalam memberikan pelayanan dengan persentase 35,85% pada kolom tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan belum konsisten terhadap waktu yang telah ditentukan.

**Table 4.54**  
**Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas melakukan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditentukan**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
8	Petugas melakukan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditentukan	9	11	12	21	0	53
<b>Presentase</b>		16,98%	20,75%	22,64%	39,62%	0%	100%

Pada pernyataan terdapat 9 orang (16,98%) yang menyatakan sangat setuju, 11 orang (20,75%) yang menyatakan setuju, 12 orang

(22,64%) yang menyatakan cukup setuju, 21 orang (39,62%) yang menyatakan tidak setuju dan 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan merupakan hal yang tidak kalah penting bagi petugas pelayanan. Menyelesaikan apa yang menjadi tugas dan tanggung jawab dengan tepat waktu dapat mempercepat proses pelayanan dan juga tidak membuat masyarakat yang membutuhkan pelayanan menunggu terlalu lama. Ketepatan waktu pelayanan juga menjadi hal yang paling berpengaruh dalam menentukan kualitas pelayan. Ketika petugas tidak dapat memenuhi apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dengan tepat waktu akan membuat masyarakat menunggu terlalu lama dan hal tersebut juga pastinya akan menimbulkan penilaian yang buruk dari masyarakat.

Pada table 4.53 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden merasa tidak setuju dengan pernyataan mengenai petugas melakukan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dengan persentase 39,62% pada kolom tidak setuju.

**Table 4.55**  
**Deskripsi jawaban responden terhadap pertanyaan petugas melaksanakan tugas secara tuntas serta menyeluruh**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
9	Petugas melakukan tugas secara tuntas dan menyeluruh	13	22	18	0	0	53
<b>Presentase</b>		24,53%	41,51%	33,96%	0%	0%	100%

Pada pertanyaan terdapat 13 orang (24,53%) yang menyatakan sangat setuju, 22 orang (41,51%) yang menyatakan setuju, 18 orang

(33,96%) yang menyatakan cukup setuju dan 0% yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada table 4.54 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden merasa setuju terhadap pernyataan mengenai petugas melakukan tugas secara tuntas dan menyeluruh dengan persentase 41,51% pada kolom setuju.

**Table 4.56**  
**Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas sangat konsisten ketika meakukan tugas dan tanggung jawab sebagai pelayana masyarakat**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
10	Petugas sangat konsisten ketika melakukan tugas dan tanggung jawab sebagai pelayan masyarakat	14	18	11	10	0	53
<b>Presentase</b>		26,42%	33,96%	20,75%	18,87%	0%	100%

Pada pernyataan 10 terdapat 14 orang (26,42%) yang menyatakan sangat setuju, 18 orang (33,96%) yang menyatakan setuju, 11 orang (20,75%) yang menyatakan cukup setuju, 10 orang (18,87%) yang menyatakan tidak setuju dan 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Pada table 4.55 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban setuju terhadap pernyataan mengenai petugas sangat konsisten ketika melakukan tugas dan tanggung jawab sebagai pelayanan masyarakat dengan persentase 33,96% pada kolom setuju.

**Tabel 4.57**  
**Deskripsi jawaban responden terhadap pernyataan petugas dalam memberikan pelayanan sangat terampil**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
11	Petugas dalam memberikan pelayanan sangat terampil	11	23	12	7	0	53
<b>Presentase</b>		20,75%	43,40%	22,64%	13,21%	0%	100%

Pada pernyataan 11 terdapat 11 orang (20,75%) yang menyatakan sangat setuju, 23 orang (43,40%) yang menyatakan setuju, 12 orang (22,64%) yang menyatakan cukup setuju, 7 orang (13,21%) yang menyatakan tidak setuju dan 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Perlu di ketahui bahwa skill atau keterampilan yang dimiliki oleh petugas pelayanan akan menentukan kelancaran pelayanan. Semakin bagus skill yang dimiliki oleh petugas pelayanan maka semakin lancar juga pelayanan yang dilakukan sebaliknya, semakin buruk skill yang dimiliki oleh petugas pelayanan maka semakin lambat juga pelayanan yang di berikan.

Pada table 4.56 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban setuju terhadap pernyataan mengenai petugas dalam memberikan pelayanan sangat terampil dengan persentase 43,40%.

**Table 4.58**  
**Deskripsi jawaban responden terhadap pertanyaan petugas memiliki keahlian serta kecakapan didalam melakukan pelayanan**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
12	Petugas memiliki keahlian serat kecakapan didalam melakukan pelayanan	12	19	11	11	0	53
<b>Presentase</b>		22,64%	35,85%	20,75%	20,75%	0%	100%

Pada pertanyaan terdapat 12 orang (22,64%) yang menyatakan sangat setuju, 19 orang (35,85%) yang menyatakan setuju, 11 orang (20,75%) yang menyatakan cukup setuju, 11 orang (20,75%) yang menyatakan tidak setuju dan 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Pada tabel 4.57 dapat dilihat bahwa sebagian besar masyarakat merasa puas dengan keahlian petugas dalam melakukan pelayanan hal tersebut dapat dilihat dari jumlah persentase tertinggi yakni 35,85% pada kolom setuju. Hal tersebut menandakan bahwa petugas pelayanan memiliki keahlian dan kecakapan dalam melakukan pelayanan.

**Table 4..59**  
**Deskripsi jawaban responden terhadap pertanyaan waktu penyelesaian pelayan sesuai dengan yang telah ditentukan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
13	Waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang telah ditentukan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabuten Tana Toaraja	7	13	16	17	0	53
<b>Presentase</b>		13,21%	24,53%	30,19%	32,08%	0%	100%

Pada pertanyaan 13 terdapat 7 orang (13,21%) yang menyatakan sangat setuju, 13 orang (24,53%) yang menyatakan setuju, 16 orang (30,19%) yang menyatakan cukup setuju, 17 orang (32,08%) yang menyatakan tidak setuju dan 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Dari tabel 4.58 dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa tidak puas dengan persentase tertinggi 32,08% pada kolom tidak setuju. Hal ini dikarenakan waktu penyelesaian pelayanan KTP yang normal hanya 1 hari saja namun kenyataannya tidak seperti itu. Waktu penyelesaian KTP terkadang sampai 1 atau 2 minggu

**Table 4.60**  
**Deskripsi jawaban responden terhadap pertanyaan pelaksanaan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja**

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
14	Pelaksanaan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja	8	21	12	12	0	53
<b>Presentase</b>		15,09%	39,62%	22,64%	22,64%	0%	100%

Pada pertanyaan 14 terdapat 8 orang (15,09%) yang menyatakan sangat setuju, 21 orang (39,62%) yang menyatakan setuju, 12 orang (22,64%) yang menyatakan cukup setuju, 12 orang (22,64%) yang menyatakan tidak setuju dan 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Dari hasil tabel 4.59 dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian yang memuaskan terhadap waktu pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dengan persentase 39,62% pada kolom setuju.

### **3. Uji Kualitas Data**

#### **a. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid tidaknya instrumen yang digunakan di dalam penelitian. Untuk mengetahui suatu instrumen yang digunakan valid atau tidak, kita dapat mengetahuinya dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$  dengan ketentuan:

1. Bila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima (valid)
2. Bila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak (tidak valid)

Untuk mengetahui besarnya  $r_{tabel}$  adalah dengan menggunakan rumus  $df = N-2$  dengan taraf signifikan  $\alpha = 0,05$  (5%), sehingga diperoleh  $df = 53-2 = 51$  sebesar 0,2706.

### 1) Uji validitas variabel *tangibles*

**Tabel 4.61**

Item	R <sub>tabel</sub>	R <sub>hitung</sub>	Keterangan
1	0,2706	0,632	Valid
2	0,2706	0,642	Valid
3	0,2706	0,767	Valid
4	0,2706	0,750	Valid
5	0,2706	0,443	Valid
6	0,2706	0,481	Valid
7	0,2706	0,659	Valid
8	0,2706	0,539	Valid

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 23

Dari table di atas dapat diketahui bahwa dari 8 item pertanyaan seluruhnya memiliki koefisien korelasi yang lebih besar dari R<sub>tabel</sub> sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen yang digunakan pada variabel *tangibles* semuanya valid.

### 2) Uji validitas variabel *reability*

**Table 4.62**

Item	R <sub>tabel</sub>	R <sub>hitung</sub>	Keterangan
1	0,2706	0,490	Valid
2	0,2706	0,418	Valid
3	0,2706	0,357	Valid
4	0,2706	0,357	Valid
5	0,2706	0,615	Valid
6	0,2706	0,404	Valid

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 23

Dari table di atas dapat diketahui bahwa dari 6 item pertanyaan seluruhnya memiliki koefisien korelasi yang lebih besar dari R<sub>tabel</sub>



sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen yang digunakan pada variabel *reability* semuanya valid.

### 3) Uji validitas variable *assurance*

**Table 4.63**

Item	R <sub>tabel</sub>	R <sub>hitung</sub>	Keterangan
1	0,2706	0,592	Valid
2	0,2706	0,521	Valid
3	0,2706	0,399	Valid
4	0,2706	0,462	Valid
5	0,2706	0,379	Valid
6	0,2706	0,464	Valid
7	0,2706	0,551	Valid
8	0,2706	0,512	Valid
9	0,2706	0,649	Valid

*Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 23*

Dari table di atas dapat diketahui bahwa dari 9 item pertanyaan seluruhnya memiliki koefisien korelasi yang lebih besar dari R<sub>tabel</sub> sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen yang digunakan pada variabel *assurance* semuanya valid.

#### 4) Uji validitas variable *responsiviness*

**Table 4.64**

Item	R <sub>tabel</sub>	R <sub>hitung</sub>	Keterangan
1	0,2706	0,473	Valid
2	0,2706	0,372	Valid
3	0,2706	0,520	Valid
4	0,2706	0,437	Valid
5	0,2706	0,476	Valid
6	0,2706	0,519	Valid
7	0,2706	0,491	Valid
8	0,2706	0,515	Valid
9	0,2706	0,610	Valid

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 23

Dari table di atas dapat diketahui bahwa dari 9 item pertanyaan seluruhnya memiliki koefisien korelasi yang lebih besar dari R<sub>tabel</sub> sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen yang digunakan pada variabel *responsiviness* semuanya valid.

#### 5) Uji validitas variable *empathy*

**Table 4.65**

Item	R <sub>tabel</sub>	R <sub>hitung</sub>	Keterangan
1	0,2706	0,450	Valid
2	0,2706	0,383	Valid
3	0,2706	0,479	Valid
4	0,2706	0,499	Valid
5	0,2706	0,503	Valid
6	0,2706	0,656	Valid

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 23

Dari table di atas dapat diketahui bahwa dari 6 item pertanyaan seluruhnya memiliki koefisien korelasi yang lebih besar dari R<sub>tabel</sub>

sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen yang digunakan pada variabel *empathy* semuanya valid.

#### 6) Uji validitas variable kepuasan masyarakat

**Table 4.66**

Item	Rtabel	Rhitung	Keterangan
1	0,2706	0,481	Valid
2	0,2706	0,347	Valid
3	0,2706	0,681	Valid
4	0,2706	0,726	Valid
5	0,2706	0,629	Valid
6	0,2706	0,574	Valid
7	0,2706	0,626	Valid
8	0,2706	0,556	Valid
9	0,2706	0,655	Valid
10	0,2706	0,667	Valid
11	0,2706	0,673	Valid
12	0,2706	0,608	Valid
13	0,2706	0,500	Valid
14	0,2706	0,494	Valid

*Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 23*

Dari table di atas dapat diketahui bahwa dari 14 item pertanyaan seluruhnya memiliki koefisien korelasi yang lebih besar dari  $R_{tabel}$  sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen yang digunakan pada variabel kepuasan masyarakat semuanya valid.

#### b. Uji Reliabilitas

uji reliabilitas digunakan untuk

##### 1) Uji reliabilitas variable *tangibles*

Adapun uji reliabilitas untuk variable *tangibles* (X1) dapat dilihat pada table dibawah ini:

**Table 4.67**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.739	8

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 23

Dari table di atas dapat diketahui bahwa dari 8 item pertanyaan pada variable *tangibles* dengan tingkat signifikan 5% nilai koefisien realibilitas (Cronbach's Alpha) pada table di atas adalah  $0,739 > 0,6$  maka dapat disimpulkan bahwa instrumen yang diuji tersebut adalah reliabel atau terpercaya.

2) Uji reliabilitas variable *reliability*

Adapun uji reliabilitas untuk variable *reliability* (X2) dapat dilihat pada table di bawah ini:

**Table 4.68**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.675	6

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 23

Dari table di atas dapat diketahui bahwa dari 6 item pertanyaan pada variable *reliability* dengan tingkat signifikan 5% nilai koefisien realibilitas (Cronbach's Alpha) pada table di atas adalah  $0,675 > 0,6$  maka dapat disimpulkan bahwa instrumen yang diuji tersebut adalah reliabel atau terpercaya.

3) Uji reliabilitas variable *assurance*

Adapun uji reliabilitas untuk variable *reliability* (X3) dapat dilihat pada table di bawah ini:

**Table 4.69**

Reability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.748	9

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 23

Dari table di atas dapat diketahui bahwa dari 9 item pertanyaan pada variable *assurance* dengan tingkat signifikan 5% nilai koefisien realibilitas (Cronbach's Alpha) pada table di atas adalah  $0,748 > 0,6$  maka dapat disimpulkan bahwa instrumen yang diuji tersebut adalah reliabel atau terpercaya.

4) Uji reliabilitas variable *responsiviness*

Adapun uji reliabilitas untuk variable *responsiviness* (X4) dapat dilihat pada table di bawah ini:

**Table 4.70**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.748	9

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 23

Dari table di atas dapat diketahui bahwa dari 9 item pertanyaan pada variable *responsiviness* dengan tingkat signifikan 5% nilai koefisien realibilitas (Cronbach's Alpha) pada table di atas adalah  $0,748 > 0,6$  maka dapat disimpulkan bahwa instrumen yang diuji tersebut adalah reliabel atau terpercaya.

5) Uji reliabilitas variable *empathy*

Adapun uji reliabilitas untuk variable *empathy* (X5) dapat dilihat pada table di bawah

**Table 4.71**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.620	6

*Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 23*

Dari table di atas dapat diketahui bahwa dari 9 item pertanyaan pada variable *empathy* dengan tingkat signifikan 5% nilai koefisien realibilitas (Cronbach's Alpha) pada table di atas adalah  $0,620 > 0,6$  maka dapat disimpulkan bahwa instrumen yang diuji tersebut adalah reliabel atau terpercaya.

6) Uji reliabilitas variable kepuasan masyarakat

Adapun uji reliabilitas untuk variable kepuasan masyarakat (Y) dapat dilihat pada table di bawah ini:

**Table 4.72**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.790	14

*Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 23*

Dari table di atas dapat diketahui bahwa dari 9 item pertanyaan pada variable kepuasan masyarakat dengan tingkat signifikan 5% nilai koefisien realibilitas (Cronbach's Alpha) pada table di atas adalah  $0,790 > 0,6$  maka dapat disimpulkan bahwa instrumen yang diuji tersebut adalah reliabel atau terpercaya.

#### 4. Uji Hipotesis Data

##### a. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variable X dalam hal ini yaitu fisil (*tangibles*), keadaan (*reliability*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiviness*) dan perhatian (*empathy*) memiliki pengaruh secara simultan terhadap variable Y dalam hal ini yakni kepuasan masyarakat.

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh, maka kita dapat melakukan pengujian sebagai berikut:

3. Jika didapatkan hasil yang mneunjukan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya secara simultan variable X memiliki pengaruh terhadap variable Y.
4. Jika didapatkan hasil yang menunjukkan  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang artinya secara simultan variable X tidak memiliki pengaruh terhadap variable Y.

Dengan *probabilities values*: 0.05

Pada tabel berikut akan disajikan hasil pengelolaan data menggunakan SPSS 23.

**Tabel 4.73**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1815.957	5	363.191	31.499	.000 <sup>b</sup>
	Residual	541.930	47	11.530		
	Total	2357.887	52			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Empathy, Tangibles, Reliability, Assurance, Responsiviness

Sumber: *Data diolah menggunakan SPSS 23*

Dari table d atas dapat dilihat bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 31.499 dengan  $F_{tabel}$  sebesar 2.41. dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $31.499 > 2.41$ , sehingga  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dimana  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya secara simultan variable X memiliki pengaruh terhadap variable Y.

## **C. Pembahasan**

### **1. Kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tana Toraja**

Kualitas pelayanan publik adalah sebuah usaha dalam memenuhi segala sesuatu yang berkaitan dengan jasa, produksi, manusia, lingkungan, proses, serta yang menjadi keinginan dan kebutuhan konsumen baik itu berupa barang maupun jasa yang dimana mampu memenuhi harapan dan kepuasan dari masyarakat sebagai pelanggan. Secara umum kualitas pelayanan harus mampu memenuhi harapan setiap pelanggan serata memuaskan kebutuhan mereka. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimensi sebagai berikut:



### 1. Dimensi *Tangible* (berwujud)

Dimensi *tangible* merupakan kemampuan dari penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat sebagai penerima layanan. Kemampuan serta pemenuhan sarana dan prasarana fisik dan juga keadaan lingkungan merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang dimana meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, penampilan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan. Secara singkat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan dan personil. Pada penelitian ini, dimensi *tangible* ditentukan oleh indikator-indikator yakni penampilan petugas, kedisiplinan, penataan ruang, sarana dan prasana yang ada, serta kemudahan dalam akses pelayanan.

Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja Jika dilihat dari dimensi *tangible* dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.74**

<b>X1 ITEM</b>	<b>SKOR</b>	<b>MEAN</b>	<b>TCR</b>
1	212	4,00	80
2	215	4,06	81
3	203	3,83	77
4	212	4,00	80
5	159	3,00	60
6	155	2,92	58
7	204	3,85	77
8	169	3,19	64
<b>RATA- RATA</b>	<b>1529</b>	<b>3,61</b>	<b>72</b>

Tabel di atas menunjukkan hasil angket dari responden yang berkaitan dengan kualitas pelayanan public pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja. Dari data tersebut diperoleh jumlah skor untuk pernyataan 1 dengan total responden 53 orang yaitu jumlah 212, rata-rata 4.00 (80%), pernyataan 2 dengan jumlah 215, rata-rata 4.06 (81%), pernyataan 3 dengan jumlah 203, rata-rata 3.83 (77%) pernyataan 4 dengan jumlah 212, rata-rata 4.00 (80%), pernyataan 5 dengan jumlah 159, rata-rata 3.00 (60%), pernyataan 6 dengan jumlah 155, rata-rata 2.92 (58%) , pada pernyataan 7 dengan jumlah 204, rata-rata 3.85 (77%) dan pada pernyataan 8 dengan jumlah 169, rata-rata 3.19 (64%).

Hasil analisis dari dimensi *tangible* (ketanggapan) sendiri menunjukkan hasil yang cukup baik. Secara keseluruhan, rata-rata responden memberikan penilaian yang cukup baik dengan rata-rata 3.61 (72%) dari 8 pernyataan yang diberikan.

## 2. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Dimensi *reliability* adalah kemampuan petugas pelayanan di dalam memberikan layanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan kepada masyarakat secara tepat dan terpercaya. Keandalan pegawai di dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan tepat. Keandalan bisa dilihat dari kecermatan pegawai dalam melayani serta kemampuan pegawai menggunakan alat bantu dalam melakukan pelayanan. Keandalan

adalah kemampuan didalam memberikan layanan yang akurat, cepat dan terpercaya.

Kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja jika dilihat dari dimensi *reability* dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.75**

<b>X2 ITEM</b>	<b>SKOR</b>	<b>MEAN</b>	<b>TCR</b>
1	195	3,68	74
2	192	3,62	72
3	206	3,89	78
4	201	3,79	76
5	195	3,68	74
6	159	3,00	60
<b>RATA- RATA</b>	<b>1148</b>	<b>3,61</b>	<b>72</b>

Tabel di atas menunjukkan hasil angket dari responden yang berkaitan dengan kualitas pelayanan public pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja. Dari data tersebut diperoleh jumlah skor untuk pernyataan 1 dengan total responden 53 orang yaitu memiliki jumlah 195, rata-rata 3.68 (74%), pernyataan 2 jumlah dengan jumlah 192, rata-rata 3.62 (72%), pernyataan 3 dengan jumlah 206, rata-rata 3.89 (78%), pernyataan 4 dengan jumlah 201, rata -rata 3.79 (76%), pernyataan 5 dengan jumlah 195, rata-rata 3.68 (74%), pernyataan 6 dengan jumlah 159, rata-rata 3.00 (60%).

Hasil analisis dari dimensi *reability* (kehandalan) sendiri menunjukkan hasil baik. Secara keseluruhan, rata-rata responden yang

berjumlah 53 orang memberikan penilaian yang cukup baik dengan rata-rata 3.61 (72%) dari 6 pernyataan yang diberikan.

### 3. Dimensi *assurance* (jaminan)

Dimensi ini merupakan jaminan di dalam menumbuhkan rasa percaya dari masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap pegawai selaku yang memberikan pelayanan. Dimensi ini menyangkut tentang kesopanan, jaminan ketepatan waktu, jaminan biaya serta pengetahuan pegawai. Segala bentuk pelayanan membutuhkan jaminan atas pelayanan yang diberikan. Sejalan dengan yang di kemukakan oleh Ridwan dan Sudrajat (2009:103) mengatakan bahwa “setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus mempunyai standar pelayanan serta dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan

Kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja jika dilihat dari dimensi *assurance* (jaminan) dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.76**

<b>X3 ITEM</b>	<b>SKOR</b>	<b>MEAN</b>	<b>TCR</b>
1	198	3,74	75
2	188	3,55	71
3	192	3,62	72
4	209	3,94	79
5	171	3,23	65
6	159	3,00	60
7	210	3,96	79
8	220	4,15	83
9	209	3,94	79
<b>RATA- RATA</b>	<b>1756</b>	<b>3,68</b>	<b>74</b>

Tabel di atas menunjukkan hasil angket dari responden yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja. Dari data tersebut diperoleh jumlah skor untuk pernyataan 1 dengan total responden 53 orang yaitu jumlah 198, rata-rata 3,74 (75%), pernyataan 2 dengan jumlah 188, rata-rata 3,55 (71%), pernyataan 3 dengan jumlah 192, rata-rata 3,62 (72%), pernyataan 4 dengan jumlah 209, rata-rata 3,94 (79%), pernyataan 5 dengan jumlah 171, rata-rata 3,23 (65%), pernyataan 6 dengan jumlah 159, rata-rata 3,00 (60%), pernyataan 7 dengan jumlah 233, rata-rata 4.40 (88%), pernyataan 8 dengan jumlah 210 rata-rata 3,96 (79%), pernyataan 9 dengan jumlah 209, rata-rata 3,94 (79 %).

Hasil analisis dari dimensi *assurance* (jaminan) sendiri menunjukkan hasil baik. Secara keseluruhan, rata-rata responden yang berjumlah 53

orang memberikan penilaian yang baik dengan rata-rata 3,68 (74%) dari 9 pernyataan yang diberikan.

#### 4. Dimensi *responsiviness* (ketanggapan)

Dimensi *responsiviness* (ketanggapan) ini merupakan keinginan untuk mau membantu serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Salah satu factor yang mempengaruhi pelayanan yang tanggap atau responsive adalah dari sikap pegawai sendiri salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan dari pegawai dalam memberikan pelayanan misalnya dalam menjawab pertanyaan serta merespon setiap permintaan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja jika dilihat dari dimensi *responsiviness* (ketanggapan) dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.77**

<b>X4</b>	<b>SKOR</b>	<b>MEAN</b>	<b>TCR</b>
<b>ITEM</b>			
1	189	3,57	71
2	156	2,94	59
3	189	3,57	71
4	185	3,49	70
5	204	3,85	77
6	208	3,92	78
7	194	3,66	73
8	207	3,91	78
9	203	3,83	77
<b>RATA-RATA</b>	<b>1735</b>	<b>3,64</b>	<b>73</b>

Tabel di atas menunjukkan hasil angket dari responden yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja. Dari data tersebut diperoleh jumlah skor untuk pernyataan 1 dengan total responden 53 orang yaitu jumlah 189, rata-rata 3.57 (71%), pernyataan 2 dengan jumlah 156, rata-rata 2.94 (59%), pernyataan 3 dengan jumlah 189, rata-rata 3.57 (71%), pernyataan 4 dengan jumlah 185, rata-rata 3.49 (70%), pernyataan 5 dengan jumlah 204, rata-rata 3.85 (77%), pernyataan 6 dengan jumlah 208, rata-rata 3.92 (78%), pernyataan 7 dengan jumlah 194, rata-rata 3.66 (73%), pernyataan 8 dengan jumlah 207, rata-rata 3.91 (78%), pernyataan 9 dengan jumlah 203, rata-rata 3.83 (77%).

Hasil analisis dari dimensi *responsiveness* (ketanggapan) sendiri menunjukkan hasil baik. Secara keseluruhan, rata-rata responden yang berjumlah 53 orang memberikan penilaian yang cukup baik dengan rata-rata 3,64 (73%) dari 9 pernyataan yang diberikan.

##### 5. Dimensi *empathy* (perhatian)

dimensi *empathy* (perhatian) secara khusus memberikan perhatian kepada setiap pengguna layanan dengan tulus dimana hal ini bersifat personal atau individu dengan berupaya memahami setiap kebutuhan masyarakat yang datang meminta layanan. Dalam pelaksanaan dimensi *empathy* pegawai melayani masyarakat dengan sopan santun, pegawai tidak bersikap diskriminatif, mendahulukan kepentingan pengguna layanan serta menghargai setiap pengguna layanan.

Kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja jika dilihat dari dimensi *empathy* (perhatian) dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.78**

<b>X5 ITEM</b>	<b>SKOR</b>	<b>MEAN</b>	<b>TCR</b>
1	189	3,57	71
2	193	3,64	73
3	181	3,42	68
4	216	4,08	82
5	164	3,09	62
6	193	3,64	73
<b>RATA- RATA</b>	<b>1136</b>	<b>3,57</b>	<b>71</b>

Table 22. Sumber: Data diolah menggunakan microsoft excel 10

Tabel di atas menunjukkan hasil angket dari responden yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja. Dari data tersebut diperoleh jumlah skor untuk pernyataan 1 dengan total responden 53 orang yaitu jumlah 189, rata-rata 3.57 (71%), pernyataan 2 dengan jumlah 193, rata-rata 3.64 (73%), pernyataan 3 dengan jumlah 181, rata-rata 3.42 (68%), pernyataan 4 dengan jumlah 216, rata-rata 4.08 (82%), pernyataan 5 dengan jumlah 164, rata-rata 3.09 (62%), pernyataan 6 dengan jumlah 193, rata-rata 3.64 (73%).

Hasil analisis dari dimensi *empathy* (perhatian) sendiri menunjukkan hasil baik. Secara keseluruhan, rata-rata responden yang berjumlah 53 orang memberikan penilaian yang cukup baik dengan rata-rata 3,57 (71%) dari 6 pernyataan yang diberikan.



**Tabel 4.79**  
**Rata-rata Kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas**  
**Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja**

Dimensi	ITEM	JUMLAH	RATA-RATA	TCR
Tangibles	8	1529	3,61	72
Reliability	6	1148	3,61	72
Assurance	9	1734	3,68	74
Responsiviness	9	1729	3,64	73
Empathy	6	1136	3,57	71
<b>Rata-rata</b>		<b>7276</b>	<b>3,62</b>	<b>72</b>

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa kualitas layanan pada dinas terkait secara keseluruhan dilihat dari 5 dimensi tergolong cukup baik dengan persentase 72%, tetapi perlu diperhatikan bahwa jika melihat kembali jawaban responden yang ada, masih terdapat beberapa pernyataan yang mendapat penilaian kurang baik seperti halnya pada dimensi *tangibles* dari delapan pernyataan yang diberikan masih terdapat tiga pernyataan yang mendapat penilaian kurang baik dari konsumen yakni penyediaan kursi/tempat duduk di ruang tunggu, sarana dan prasarana yang disediakan tidak terkecuali sarana dalam mencegah penyebaran covid-19 dan juga kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan. Pada dimensi *reliability* dari 6 pernyataan yang diberikan masih terdapat satu pernyataan yang mendapat penilaian kurang baik dari masyarakat. Pada dimensi *asuurance* dari 9 pertanyaan yang diberikan masih terdapat 2 pernyataan yang mendapatkan penilaian kurang baik dari masyarakat yakni jaminan ketepatan waktu dan jaminan waktu pelayanan. Pada dimensi *responsiviness* dari 9 pernyataan yang diberikan masih terdapat

satu pernyataan yang mendapatkan penilaian kurang baik dari masyarakat yakni petugas melakukan pelayanan dengan cepat. Pada dimensi *empathy* dari 6 pernyataan yang diberikan masih terdapat satu pernyataan yang mendapat penilaian kurang baik dari masyarakat yakni petugas melayani masyarakat dengan tidak membeda-bedakan.

Dalam penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Ratminto dan Atik (2005:28) yang mengatakan bahwa ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Pasolong (2010:132) mengatakan bahwa “pada dasarnya kualitas adalah kata yang memiliki arti relative abstrak kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya itu terpenuhi berarti kualitas suatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Menurut Boediono (2003:60) pelayanan merupakan suatu proses yang ditujukan kepada orang lain

Proses pelayanan publik kadang berjalan sesuai dengan yang tidak diharapkan oleh masyarakat.. Pada dinas terkait yang menjadi kendala dalam pelayanan publik adalah kurangnya sumber daya manusia terlebih di masa pandemic sejak diterapkannya *new normal*.

## **2. Kesiapan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja Dalam Menerapkan *New Normal*.**

Penerapan *new normal* pada masa pandemi di tujukan agar kegiatan tetap berjalan seperti biasanya dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan yang telah dianjurkan oleh pemerintah. Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja penerapan *new normal* sendiri telah diberlakukan. Seperti yang saya amati ketika melakukan penelitian serta mendengar langsung dari kepala kepegawaian saat melakukan wawancara singkat bahwa dinas terkait sudah cukup siap dalam hal penerapan *new normal*. Penerapan *new normal* sendiri sudah berjalan sebagaimana mestinya. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam penerapan *new normal* seperti sarana mencuci tangan telah disiapkan untuk masyarakat dan pegawai serta masyarakat yang datang di haruskan mengenakan masker. Namun dalam hal menjaga jarak, masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan masih mengabaikan himbauan ini dan juga tidak terdapat pengukur suhu.

Dalam hal pelayanan publik sendiri, semenjak diberlakukannya *new normal* terdapat penyesuaian-penyesuaian baru yang di berlakukan oleh dinas terkait contohnya saja ada beberapa layanan yang dulunya offline kini dialihkan menjadi online seperti pengurusan kartu keluarga dan akta kelahiran . kebijakan ini dikeluarkan pada masa *new normal* demi memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan. Namun yang saya amati ketika melakukan penelitian di lapangan masih banyak warga yang ingin mengurus KK yang datang langsung ke dinas terkait. Saya melakukan sedikit wawancara dengan beberapa warga yang

saat itu datang untuk mengurus KK dan saya menanyakan mengapa bapak tersebut masih datang ke kantor kependudukan sedangkan sistem yang ada sekarang sudah melayani pengurusan online dan bapak tersebut mengatakan bahwa “memang sekarang sistemnya sudah online untuk pengurusan KK namun dari pihak kantor terlalu lambat dalam hal merespon ketika kita ingin menanyakan sesuatu di media social (WA) perihal kendala-kendala dalam pengurusan KK”. Adapun yang menjadi keluhan masyarakat juga dalam pengurusan secara online yakni masalah jaringan dan juga sarana yang diperlukan yakni smartphone. Seperti yang dikatakan oleh kepala bidang kepegawaian bahwa banyak masyarakat yang kemudian mengeluhkan tidak memiliki smartphone untuk melakukan pelayanan melalui media online itulah sebabnya mereka masih mendatangi Kantor Kependudukan untuk melakukan pelayanan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan serta mendengar pernyataan-pernyataan yang diberikan oleh warga serta staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja dapat di simpulkan bahwa Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja dalam hal menerapkan *New Normal* sudah cukup siap.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja:

a. Dimensi tangibles (berwujud)

Secara keseluruhan untuk dimensi tangibles maka pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja dinilai cukup baik dengan persentase 73%. Namun masih ada beberapa hal yang belum terlaksana dengan baik seperti penyediaan kursi di ruang tunggu, sarana dan prasarana yang belum memadai, dan juga kemudahan akses dalam proses permohonan.

b. Dimensi Reliability (kehandalan)

Secara keseluruhan pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja dilihat dari dimensi reliability dinilai sudah cukup baik dengan persentase 74%. Namun masih ada kekurangan-kekurangan yang perlu untuk lebih ditingkatkan lagi yakni mengenai penyampaian informasi jika terdapat perubahan dalam prosedur, teknis dan administrasi yang masih lamban.

c. Dimensi assurance (jaminan)

Pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja jika dilihat dari dimensi assurance dinilai sudah cukup baik dengan persentase 78%. Dalam hal peningkatan mutu pelayanan yang perlu lebih di tingkatkan lagi yakni jaminan ketepatan waktu dan juga kepastian pelayanan.

d. Dimensi responsiveness (ketanggapan)

Jika dilihat dari dimensi ketanggapan maka kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja dinilai sudah cukup baik dengan persentase 73%. Hal-hal yang perlu di tingkatkan lagi yakni petugas yang dinilai masih lamban dalam melakukan pelayanan.

e. Dimensi empathy (perhatian)

Kualitas pelayanan publik pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja jika dilihat dari dimensi empathy dinilai sudah cukup baik dengan persentase 70%. Namun masih terdapat kekurangan-kekurangan yang perlu dibenahi lagi yakni mengenai petugas yang masih membeda-bedakan penduduk yang akan mendapatkan pelayanan.

**2. Kesiapan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja dalam Menerapkan *new normal***

Dalam menerapkan *new normal* dinas terkait sudah cukup siap. Namun sarana yang disiapkan seperti pengukur suhu belum ada dan juga sarana

untuk cuci tangan belum maksimal serta masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan juga masih mengabaikan arahan untuk jaga jarak.

## **B. Saran**

1. Bagi instansi terkait agar lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang ada dengan membenahi apa yang masih menjadi kekurangan-kekurangan, seperti ketepatan waktu, kelengkapan sarana dan prasarana yang ada, kurangnya informasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan jika terdapat perubahan administrasi serta lamban dalam melakukan pelayanan.
2. Dalam masa penerapan *new normal* sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk mencegah penularan covid 19 lebih di tingkatkan lagi seperti pengukur suhu yang masih kurang dan juga tempat mencuci tangan yang masih kurang efektif serta penggunaan masker dan menjaga jarak tetap dikontrol .

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

Hardiyansyah. 2017. *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gafa Media

Pasolong, Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung : Nuansa.

Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: PT Graha Ilmu, 2013

Suyoto, Danang. *Teori Kuesioner dan Analisis Data*, Yogyakarta: PT Graha Ilmu, 2013

Moenir, H.A.S. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Moleong, J, Lexy. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif* . Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Ibrahim, Amin *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju

Lijan, Poltak Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

Ratminto dan Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar



## **B. JURNAL/SKRIPSI**

Sri Muliati, *Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Soppeng*, 2015

Yayat Rukayat, *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu*, 2018

Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, 2018

Siti Annisa, *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia*, 2018

## **C. Website**

<https://indonesia.go.id/ragam/komoditas/ekonomi/mengenal-konsep-new-normal#:~:text=Menurut%20Ketua%20Tim%20Pakar%20Gugus,bisa%20menyesuaikan%20dengan%20pola%20hidup.>

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pelayanan-publik-di-era-new-normal>

<http://theorymanajemendanorganisasi.blogspot.com/2015/12/pelayanan-publik.html>

## **D. Sumber Lainnya**

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Bupati Tana Toraja NOMOR 38 Tahun 2016 Tentang Kedudukan  
Susuna Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja.

Wawancara dengan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian ibu Carolin  
Mailang.



The logo of Universitas Djuanda is a shield-shaped emblem. At the top, it features a graduation cap and a golden wheat stalk. Below this, a dark banner contains the word "UNIVERSITAS" in white capital letters. The main body of the shield is light blue and contains a white sailing ship on the left and three yellow stars on the right. At the bottom of the shield is a white globe with latitude and longitude lines. A red banner with white text is positioned across the middle of the shield, partially obscured by the main text.

# LAMPIRAN

## **KUISIONER PELAYANAN PUBLIK PADA MASA NEW NORMAL**

### **Pengantar penelitian**

Peelitian ini dilaksanakan untuk menyelesaikan tugas akhir sebagai Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar. Judul penelitian ini adalah Pelayanan Publk Pada Masa New Normal Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja.

Tujuan penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pada masa new normal pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja
- 2) Untuk mengetahui bagaimana kesiapan dai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja dalam menghadapi new normal

### **Identitas Responden**

Saya mohon kesediaan bapak/ibu/sdra/sdri untuk mengisi daftar pertanyaan berikut:

1. Usia :
2. Jenis kelamin :
3. Pekerjaan :
4. Pendidikan terakhir :

Petunjuk pengisian kuisioner:

Berilah tanda centang pada jawaban yang menurut bapak/ibu/sdra/sdri paling sesuai dengan ketentuan sebagai berikut:

SS :

S :

CS :

TS :

STS :

### PERTANYAAN VARIABEL X

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
<b>Dimensi <i>tangible</i> (berwujud)</b>						
1	Penampilan petugas pelayanan rapih dan professional					
2	Petugas pelayanan mengenakan tanda pengenal yang jelas					
3	Petugas pelayanan dalam melakukan tugas pelayanan sangat disiplin					
4	Penataan ruang pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja bersih dan rapih					
5	Adanya penyediaan kursi/tempat duduk yang memadai di ruang tunggu/loket					
6	Sarana dan prasaran yang disediakan sangat lengkap tidak terkecuali sara dalam mencegah peularan covid 19 sesua dengan anjuran dari menteri kesehata dalam pada masa new normal					
7	Adanya lahan parkir disertai keamanan yang baik untuk masyarakat					
8	Adanya					
<b>Dimensi <i>reliability</i> (keandalan)</b>						
1	Petugas melayani masyarakat dengan baik dalam memberikan informasi					
2	Petugas memiliki kemampua yang handal dalam menjalankan alat bantu untuk melakukan pelayanan					
3	Petugas pelayanan sangat cermat dalma melakukan pelaynan					
4	Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipl Kabupaten Tana Toraja memiliki satndar pelayanan yang jelas					
5	Petugas mampu menjalankan prosedur dan teknis pelayanan dengan baik					
6	Petugas segera memberitahukan informasi jika terjadi peruabahan dalam prosedur, teknis dan administrasi pelayanan					
<b>Dimensi <i>assurance</i> (jaminan)</b>						
1	Keamanan saat saya mendapatkan pelayanan sangat terjamin					
2	Terdapat fasilitas pengaduan jika saya merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan					
3	Petugas bersikap sopan dan mampu berkamuikasi dengan baik					

4	Petugas memiliki etika yang baik dalam melayani masyarakat					
5	Adanya jaminan ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan					
6	Jangka waktu pelayanan sesuai dengan target wktu pelayanan yang telah ditentukan					
7	Adanya jaminan kepastian biaya					
8	Adanya rincian yang jelas mengenai biaya yang harus diabayar					
9	Tidak ada pungutan tambahan selain dari biaya yang telah ditetapkan					
<b>Dimensi <i>responsiviness</i> (daya tanggap)</b>						
1	Petugas pelayanan merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan					
2	Petugas melakukan pelayanan dengan cepat					
3	Petugas melakukan pelayanan dnegan tepat					
4	Petugas merespon semua keluhan masyarakat dengan baik					
5	Petugas memiliki respon yang baik dalam membantu keluhan masyarakat					
6	Petugas memiliki respon yang baik dalam menerima kritikan dari masyarakat					
7	Petugas memiliki respon yang bauk dalam menerima saran dari masyarakat					
8	Petugas memiliki kesediaan meminta maaf atas kesalahan yang terjadi dalam pelayanan					
9	Petugas mengevaluasi dan melaksanakan saran serta kritikan yang diterima dari masyarakat					
<b>Dimensi <i>empathy</i> (perhatian)</b>						
1	Petugas memperlakukan masyarakat dengan penuh perhatian					
2	Petugas mengutamakan kepentingan masyarakat					
3	Petugas melayani masyarakat dengan ramah					
4	Petugas melayanani masyarakat dengan sopan					
5	Petugas melayani masyarakat dnegan tidak membeda-bedakan					
6	Petugas melayani dan menghargai setiap masyarakat yang ingin meminta pelayanan.					

### PERTANYAAN VARIABEL Y

No	PERTANYAAN	Jawaban				
		S	SS	CS	TS	STS
<b>Prosedur pelayanan</b>						
1	Informasi tentang prosedur pelayanan mudah saya dapatkan					
2	Prosedur pelayanan yang diberikan mudah dipahami dan tidak berbelit-belit					
<b>Persyaratan pelayanan</b>						

3	Persyaratan pelayanan yang diberikan tidak mempersulit masyarakat							
4	Persyaratan yang diminta sesuai dengan pelayanan di ajukan							
<b>Kejelasan petugas pelayanan</b>								
5	Petugas pelayanan selalu berada di loket							
6	Petugas melakukan tanggungjawab sesuai dengan kewenangan dan tugas masing-masing							
<b>Kedisiplinan petugas pelayanan</b>								
7	Petugas konsisten dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan							
8	Petugas melakukan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditentukan							
<b>Tanggung jawab petugas pelayanan</b>								
9	Petugas melaksanakan tugasnya secara tuntas serta menyeluruh							
10	Petugas sangat konsisten ketika melakukan tugas dan tanggungjawabnya sebagai pelayan masyarakat							
<b>Kemampuan petugas pelayanan</b>								
11	Petugas dalam memberikan pelayanan sangat terampil							
12	Petugas memiliki keahlian serta kecakapan didalam melakukan pelayanan							
<b>Kecepatan pelayanan</b>								
13	Waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang telah ditentukan oleh Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja							
14	Pelaksanaan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja							

### Data Kuisisioner

No	Tangibles (X1)								Total X1
Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	
1	5	4	5	3	4	3	5	2	31
2	4	4	4	4	4	2	4	3	29
3	4	4	4	4	3	4	2	4	29
4	4	4	5	3	3	2	4	4	29
5	4	5	4	4	2	2	4	4	29
6	4	3	3	4	2	3	4	5	28
7	4	4	3	5	3	2	4	4	29
8	4	4	3	4	3	4	5	2	29
9	4	3	5	4	2	2	5	4	29
10	4	5	3	3	3	2	4	4	28

11	5	4	3	4	2	2	2	5	27
12	5	3	4	3	5	2	4	3	29
13	4	4	4	4	2	4	4	2	28
14	3	3	4	4	2	4	4	4	28
15	5	3	3	4	3	2	3	5	28
16	4	3	5	5	4	2	4	2	29
17	4	5	5	3	4	4	3	2	30
18	4	4	3	5	3	2	2	5	28
19	5	4	4	4	3	3	4	2	29
20	5	3	4	4	2	5	4	2	29
21	3	4	4	4	3	2	4	4	28
22	3	4	4	4	5	2	3	4	29
23	4	3	3	4	3	3	4	4	28
24	4	5	5	4	3	3	2	3	29
25	3	5	3	4	4	2	5	3	29
26	4	5	4	4	2	2	5	3	29
27	5	4	4	5	3	4	4	2	31
28	3	3	4	4	4	3	3	4	28
29	4	5	3	5	2	2	4	4	29
30	3	4	3	5	2	5	4	2	28
31	4	3	4	3	2	5	4	4	29
32	4	4	4	4	5	2	4	2	29
33	4	4	4	4	2	4	4	3	29
34	3	3	5	4	3	4	2	3	27
35	3	5	4	4	3	4	5	2	30
36	5	5	4	4	4	3	4	2	31
37	3	5	3	3	2	2	4	4	26
38	4	4	3	5	2	2	4	3	27
39	4	3	3	4	4	2	3	4	27
40	5	5	4	4	4	2	5	2	31
41	4	4	4	5	2	5	2	2	28
42	4	4	3	4	2	2	4	5	28
43	3	4	5	4	5	2	4	2	29
44	3	5	4	4	2	3	4	3	28
45	5	4	3	4	4	2	3	3	28
46	4	5	4	5	2	5	3	2	30
47	4	5	4	3	3	2	5	3	29
48	5	3	3	3	3	2	4	5	28
49	4	4	4	4	2	3	5	3	29
50	3	4	4	4	5	4	4	2	30
51	4	4	4	5	2	3	5	2	29
52	5	4	4	4	3	5	5	2	32
53	3	4	4	3	3	4	4	5	30



Realibility (X2)						Total X2
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
4	3	5	3	4	3	22
4	4	3	4	4	3	22
4	4	3	4	4	4	23
3	4	4	5	3	4	23
3	4	4	4	4	2	21
5	2	5	3	5	2	22
4	4	3	4	4	3	22
3	4	4	4	4	3	22
5	4	3	3	3	3	21
5	2	5	3	5	4	24
5	4	3	3	3	4	22
4	4	3	3	4	3	21
5	2	4	5	5	2	23
3	4	4	3	3	5	22
4	3	5	3	4	4	23
3	4	4	4	2	4	21
3	4	4	4	5	2	22
5	4	2	5	3	2	21
3	4	4	4	2	4	21
3	4	5	2	4	2	20
5	4	2	5	4	3	23
4	3	4	4	5	2	22
4	4	3	4	5	2	22
4	3	4	4	4	2	21
2	5	4	3	4	4	22
2	4	5	3	4	2	20
4	4	3	4	3	2	20
3	4	4	4	2	3	20
3	4	4	4	3	3	21
5	2	4	4	3	2	20
3	4	4	4	3	2	20
2	5	5	2	3	5	22
4	3	4	4	5	4	24
4	3	4	4	5	2	22
2	5	5	3	3	2	20
5	2	5	3	4	4	23
5	3	2	5	4	3	22
2	5	4	4	4	3	22
4	4	3	4	5	3	23
4	3	4	5	2	3	21
4	3	4	5	4	2	22
2	5	4	4	4	3	22

2	5	4	4	3	4	22
5	2	5	3	3	2	20
4	3	4	3	5	2	21
4	3	4	3	5	5	24
2	5	5	3	2	4	21
5	3	2	4	3	4	21
3	4	4	5	3	2	21
3	4	4	5	3	3	22
4	3	4	4	5	3	23
4	3	5	3	4	2	21
4	3	3	5	2	4	21

Assurance (X3)									Total x3
X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	
4	4	2	5	4	2	4	4	4	33
4	4	2	4	5	2	5	4	4	34
4	4	4	4	2	3	4	4	4	33
4	4	2	4	2	3	5	5	5	34
3	4	5	3	3	3	4	5	5	35
5	2	5	3	4	4	3	3	4	33
3	5	2	5	2	2	5	5	4	33
3	4	5	2	4	4	4	4	5	35
4	4	3	4	2	5	5	4	4	35
4	3	4	4	5	3	2	4	4	33
4	3	4	5	2	4	3	3	3	31
4	3	3	5	3	3	3	5	5	34
3	5	2	4	3	3	4	4	4	32
3	3	5	3	3	2	4	4	4	31
3	4	3	4	3	4	3	4	4	32
4	2	3	4	5	2	3	5	3	31
3	4	2	4	5	2	3	5	4	32
3	4	3	4	4	4	5	4	3	34
5	3	3	4	2	4	4	4	5	34
4	3	3	5	2	4	4	4	5	34
4	3	3	5	2	2	5	5	4	33
3	5	5	4	4	2	4	3	5	35
3	5	4	4	4	3	4	3	4	34
4	3	5	4	2	2	5	4	3	32
4	3	3	4	5	4	4	3	4	34
4	4	3	4	2	3	4	5	4	33
4	4	4	3	2	2	5	5	4	33
5	2	4	3	4	2	4	5	5	34
4	3	3	5	4	2	4	4	4	33
3	4	3	5	3	4	5	3	4	34

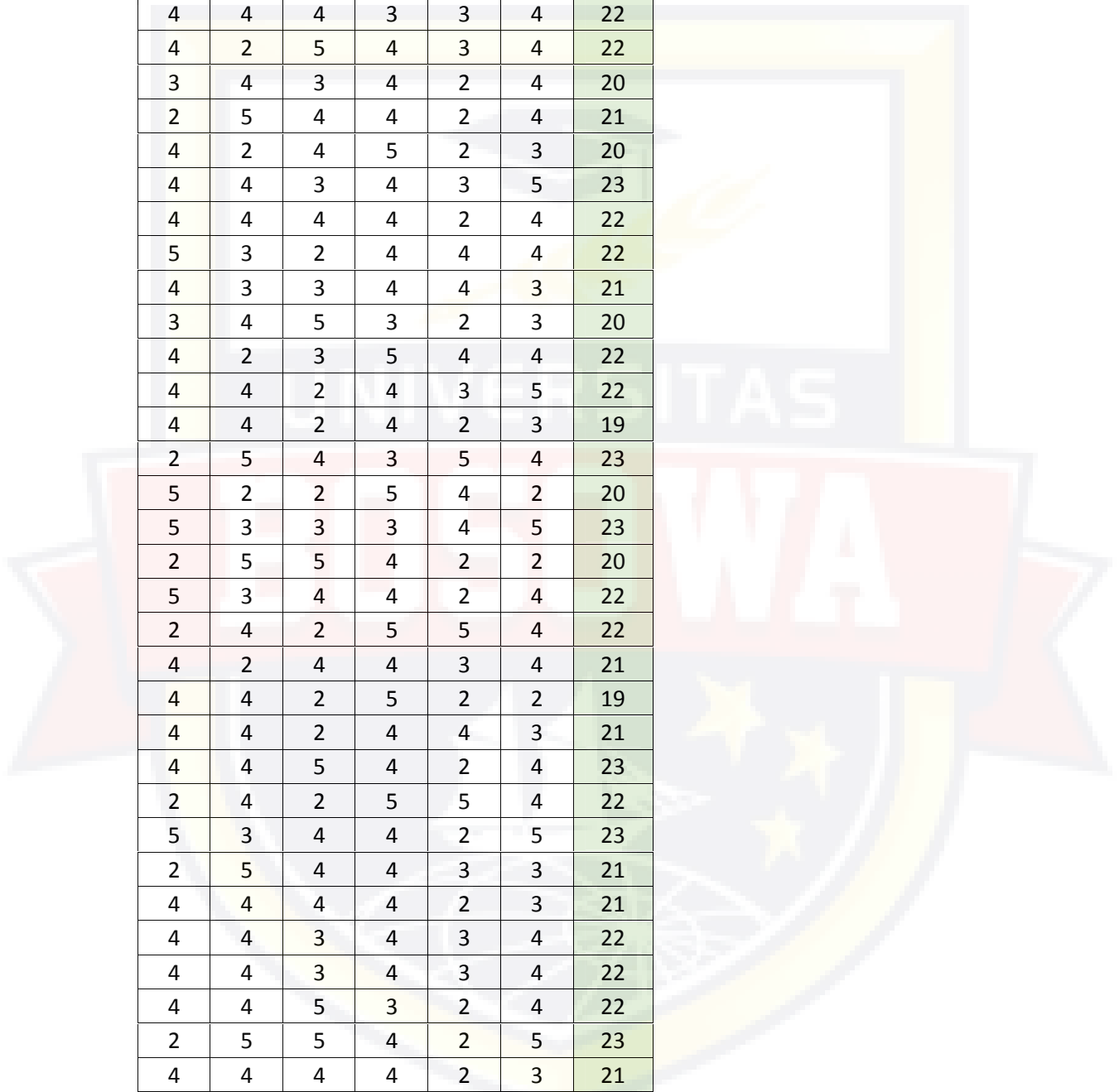
3	5	3	4	3	3	4	4	4	33
3	4	3	5	4	3	5	3	4	34
4	3	5	4	2	5	3	4	4	34
4	3	3	5	3	2	5	4	5	34
3	4	3	4	2	2	5	5	4	32
4	3	3	5	2	4	4	5	3	33
3	4	3	4	5	2	5	4	3	33
5	3	4	4	2	4	4	4	5	35
4	3	4	3	5	2	3	5	5	34
3	4	4	3	5	5	2	3	3	32
3	3	5	4	3	2	5	3	3	31
5	3	4	5	3	2	5	3	5	35
3	4	4	4	3	4	3	5	3	33
3	4	4	4	2	4	4	4	3	32
4	3	5	2	4	4	3	4	3	32
4	3	5	2	2	4	4	5	4	33
3	5	4	3	2	3	4	5	4	33
4	3	4	4	5	3	4	4	3	34
4	3	2	5	3	2	5	4	5	33
4	4	5	3	3	2	3	5	3	32
5	3	4	4	4	3	3	4	3	33
4	3	4	5	3	4	3	4	3	33
4	3	5	2	4	4	3	5	3	33

Responsiviness (X4)									Total
X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	X4.7	X4.8	X4.9	X4
3	4	4	3	4	4	4	3	5	34
4	2	4	3	5	4	4	4	4	34
4	2	5	3	3	4	5	4	4	34
4	2	4	5	3	4	4	3	4	33
4	2	4	2	4	5	4	4	4	33
4	2	4	4	4	4	3	4	3	32
3	5	3	3	4	4	4	3	5	34
4	2	4	3	5	4	4	3	3	32
5	2	3	3	5	4	4	4	4	34
4	3	5	4	5	3	2	3	4	33
3	4	3	2	4	4	4	5	4	33
2	5	4	5	4	3	4	3	5	35
4	2	4	3	3	4	4	4	2	30
4	2	4	4	3	4	4	4	4	33
2	4	4	4	2	4	5	4	4	33
3	4	3	4	5	4	4	3	3	33
3	4	4	2	3	5	3	5	4	33
3	2	5	4	5	3	3	4	5	34

2	5	3	4	4	4	4	3	3	32
4	3	3	3	3	5	4	4	4	33
4	3	5	5	3	3	5	3	3	34
4	2	4	4	5	3	5	3	4	34
4	2	4	4	4	4	2	5	5	34
5	2	3	2	3	5	4	5	3	32
4	3	3	3	5	4	4	4	3	33
4	3	4	3	4	4	2	4	4	32
3	4	3	2	2	5	5	5	4	33
2	5	4	5	3	4	5	3	4	35
2	4	4	4	3	4	2	5	3	31
4	3	2	2	4	5	4	5	3	32
5	2	2	5	5	3	2	4	4	32
2	4	4	4	4	4	2	5	2	31
4	3	3	2	5	4	2	4	5	32
4	3	3	4	5	3	4	4	3	33
5	2	3	2	3	5	4	5	4	33
2	4	5	2	3	5	5	4	4	34
3	2	5	5	4	3	2	4	4	32
2	5	3	3	4	4	4	4	3	32
4	3	4	3	4	4	4	3	3	32
4	2	4	5	4	4	3	4	5	35
3	2	5	3	3	5	3	5	5	34
3	2	5	4	5	3	4	3	3	32
4	3	3	4	5	3	3	4	3	32
4	2	4	4	4	4	3	4	4	33
5	2	3	2	4	5	3	5	4	33
2	5	3	5	4	3	5	3	3	33
5	2	2	4	4	4	3	4	5	33
4	3	4	4	4	3	4	3	5	34
4	3	3	4	4	4	3	4	4	33
3	2	5	2	2	5	5	4	3	31
4	3	3	4	3	4	3	4	5	33
4	2	4	4	3	4	3	4	3	31
4	3	4	4	4	3	5	3	5	35

Empathy (X5)						Total
X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5.6	X5
5	3	2	5	3	4	22
4	3	4	4	3	4	22
4	3	5	4	3	2	21
3	4	3	4	4	3	21
4	4	3	4	2	3	20
4	4	4	3	3	5	23

3	2	4	5	5	3	22
4	4	2	5	2	3	20
3	3	4	4	4	4	22
2	5	4	4	2	4	21
2	5	4	4	3	4	22
4	3	2	5	4	3	21
4	4	4	3	3	4	22
4	2	5	4	3	4	22
3	4	3	4	2	4	20
2	5	4	4	2	4	21
4	2	4	5	2	3	20
4	4	3	4	3	5	23
4	4	4	4	2	4	22
5	3	2	4	4	4	22
4	3	3	4	4	3	21
3	4	5	3	2	3	20
4	2	3	5	4	4	22
4	4	2	4	3	5	22
4	4	2	4	2	3	19
2	5	4	3	5	4	23
5	2	2	5	4	2	20
5	3	3	3	4	5	23
2	5	5	4	2	2	20
5	3	4	4	2	4	22
2	4	2	5	5	4	22
4	2	4	4	3	4	21
4	4	2	5	2	2	19
4	4	2	4	4	3	21
4	4	5	4	2	4	23
2	4	2	5	5	4	22
5	3	4	4	2	5	23
2	5	4	4	3	3	21
4	4	4	4	2	3	21
4	4	3	4	3	4	22
4	4	3	4	3	4	22
4	4	5	3	2	4	22
2	5	5	4	2	5	23
4	4	4	4	2	3	21
2	5	2	5	5	4	23
5	3	4	3	3	4	22
2	5	4	4	2	4	21
4	4	4	3	3	4	22
4	2	2	4	5	2	19
3	4	3	4	4	5	23
3	4	4	4	2	2	19



4	2	3	5	5	3	22
4	3	3	4	4	4	22

No Responden	Kepuasan Masyarakat														Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	2	4	4	5	5	4	3	4	4	2	5	5	3	4	54
2	4	4	3	4	5	4	2	4	4	4	4	3	3	3	51
3	4	4	4	4	4	5	4	2	5	5	4	5	2	4	56
4	4	4	3	5	4	5	2	2	3	4	3	5	2	5	51
5	4	4	2	4	5	4	2	4	4	4	4	2	3	5	51
6	5	5	4	5	4	4	2	5	4	4	4	4	2	5	57
7	3	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	48
8	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	2	4	56
9	5	3	4	5	5	4	2	4	5	4	4	4	4	2	55
10	4	4	3	4	3	4	5	3	5	2	3	3	3	2	48
11	4	3	5	4	5	4	2	2	4	5	4	2	5	4	53
12	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	61
13	5	4	3	4	4	4	2	2	5	5	3	5	4	2	52
14	4	3	5	5	4	4	2	3	4	4	5	4	4	2	53
15	4	3	2	4	4	5	5	2	5	4	4	4	2	4	52
16	4	3	3	4	5	5	5	2	4	4	4	4	2	2	51
17	4	5	4	5	5	5	2	4	5	4	4	2	3	4	56
18	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	62
19	5	2	4	4	4	3	2	4	5	3	4	5	4	2	51
20	5	5	5	4	4	3	5	5	3	3	2	4	4	5	57
21	3	4	4	5	2	4	2	5	4	4	4	5	2	2	50
22	4	4	4	5	4	4	2	2	5	3	5	1	5	5	53
23	4	4	2	3	5	4	3	2	5	2	4	5	4	2	49
24	4	3	5	5	5	5	5	2	4	5	4	5	2	2	56
25	6	3	3	4	5	4	2	2	4	5	3	4	3	4	52
26	3	2	3	4	5	4	2	4	4	4	5	4	3	5	52
27	3	5	4	4	4	4	4	2	4	3	5	3	2	4	51
28	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	59
29	4	4	4	4	3	5	2	4	4	5	4	2	4	4	53
30	4	4	2	4	5	5	2	2	3	4	2	2	4	4	47
31	3	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	56
32	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	3	2	5	57
33	5	3	5	5	4	4	2	5	4	2	4	3	2	4	52

34	4	3	5	5	3	3	2	5	4	2	3	5	2	4	50
35	4	4	2	4	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	59
36	4	5	4	4	4	4	2	2	4	5	5	4	4	5	56
37	4	4	4	4	5	4	2	2	5	4	5	3	2	4	52
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	53
39	5	4	3	5	4	3	5	2	3	4	4	4	5	3	54
40	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	3	53
41	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	57
42	5	4	3	5	3	5	4	5	5	4	3	2	3	3	54
43	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	2	4	57
44	4	2	4	4	3	5	3	2	4	3	5	5	2	4	50
45	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	5	5	4	54
46	4	3	4	5	5	3	2	2	4	5	4	5	2	2	50
47	5	3	4	4	4	4	2	2	5	5	2	3	2	2	47
48	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	2	4	3	55
49	4	2	4	4	5	4	5	2	4	4	3	4	3	5	53
50	4	5	5	5	5	4	2	2	4	4	5	5	5	4	59
51	4	3	4	4	5	5	2	2	4	4	5	5	4	3	54
52	5	4	4	4	4	5	2	2	4	5	5	2	4	4	54
53	3	4	5	4	4	5	3	2	4	5	2	3	4	4	52

**Tabel Uji Validitas *Tangibles***

**Correlations**

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1
X1.1	Pearson									
	Correlation	1	.428**	.339*	.369**	.225	.176	.368**	.315*	.632**
	Sig. (2-tailed)		.001	.013	.006	.105	.208	.007	.022	.000
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53
X1.2	Pearson									
	Correlation	.428**	1	.474**	.433**	.220	.069	.481**	.202	.642**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.001	.114	.626	.000	.146	.000
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53
X1.3	Pearson									
	Correlation	.339*	.474**	1	.954**	.349*	.403**	.261	.135	.767**
	Sig. (2-tailed)	.013	.000		.000	.011	.003	.059	.336	.000

	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53
X1.4	Pearson Correlation	.369**	.433**	.954**	1	.290*	.371**	.259	.161	.750**
	Sig. (2-tailed)	.006	.001	.000		.035	.006	.061	.248	.000
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53
X1.5	Pearson Correlation	.225	.220	.349*	.290*	1	.068	.114	-.093	.443**
	Sig. (2-tailed)	.105	.114	.011	.035		.629	.418	.508	.001
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53
X1.6	Pearson Correlation	.176	.069	.403**	.371**	.068	1	.043	.110	.481**
	Sig. (2-tailed)	.208	.626	.003	.006	.629		.762	.434	.000
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53
X1.7	Pearson Correlation	.368**	.481**	.261	.259	.114	.043	1	.624**	.659**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.059	.061	.418	.762		.000	.000
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53
X1.8	Pearson Correlation	.315*	.202	.135	.161	-.093	.110	.624**	1	.539**
	Sig. (2-tailed)	.022	.146	.336	.248	.508	.434	.000		.000
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53

### Uji Validitas Realibility

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2	
X2.1	Pearson Correlation	1	-.380**	-.121	.336*	.354**	-.037	.490**
	Sig. (2-tailed)		.005	.387	.014	.009	.794	.000
	N	53	53	53	53	53	53	53



X2.2	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	-.380** .005 53	1 53	.279* .043 53	.014 .920 53	.110 .432 53	.223 .109 53	.418** .002 53
X2.3	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	-.121 .387 53	.279* .043 53	1 .028 53	-.302* .203 53	.178 .817 53	.033 .109 53	.357** .009 53
X2.4	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.336* .014 53	.014 .920 53	-.302* .028 53	1 .814 53	.033 .467 53	-.102 .009 53	.357** .009 53
X2.5	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.354** .009 53	.110 .432 53	.178 .203 53	.033 .814 53	1 .468 53	-.102 .000 53	.615** .000 53
X2.6	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	-.037 .794 53	.223 .109 53	.033 .817 53	-.102 .467 53	-.102 .468 53	1 .003 53	.404** .003 53

**Uji Validitas Assurance**

	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3	
X3.1	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	1 53	-.201 53	.338* 53	.272* 53	.192 53	.338* 53	.126 53	.392** 53	.325* 53	.592** 53
X3.2	Pearson Correlation	-.201	1	.012	.254	.081	.116	.494**	.239	.360**	.521**





	Sig. (2-tailed)	.007	.706	.508	.296	.664	.000	.866		.050	.000
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
X4.9	Pearson Correlation	.379**	.037	.260	.232	.192	.284*	.087	.271*	1	.610**
	Sig. (2-tailed)	.005	.792	.060	.095	.168	.040	.534	.050		.000
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53

### Uji Validitas *Empathy*

#### Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5.6	X5
X5.1	Pearson Correlation	1	-.305*	.047	.259	.024	.326*	.450**
	Sig. (2-tailed)		.026	.741	.061	.867	.017	.001
	N	53	53	53	53	53	53	53
X5.2	Pearson Correlation	-.305*	1	.278*	.027	-.033	.172	.383**
	Sig. (2-tailed)	.026		.044	.847	.816	.217	.005
	N	53	53	53	53	53	53	53
X5.3	Pearson Correlation	.047	.278*	1	-.077	-.106	.209	.479**
	Sig. (2-tailed)	.741	.044		.585	.452	.134	.000
	N	53	53	53	53	53	53	53
X5.4	Pearson Correlation	.259	.027	-.077	1	.381**	.058	.499**
	Sig. (2-tailed)	.061	.847	.585		.005	.682	.000
	N	53	53	53	53	53	53	53
X5.5	Pearson Correlation	.024	-.033	-.106	.381**	1	.179	.503**
	Sig. (2-tailed)	.867	.816	.452	.005		.200	.000
	N	53	53	53	53	53	53	53
X5.6	Pearson Correlation	.326*	.172	.209	.058	.179	1	.656**
	Sig. (2-tailed)	.017	.217	.134	.682	.200		.000
	N	53	53	53	53	53	53	53



Y5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.312 <sup>*</sup>	.277 <sup>*</sup>	.285 <sup>*</sup>	.483 <sup>**</sup>	1	.238	.353 <sup>**</sup>	.209	.561 <sup>**</sup>	.491 <sup>*</sup>	.425 <sup>**</sup>	.273 <sup>*</sup>	.283 <sup>*</sup>	.244	.629 <sup>**</sup>
		.023	.044	.038	.000		.086	.010	.134	.000	.000	.002	.048	.040	.078	.000
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
Y6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.286 <sup>*</sup>	.013	.228	.331 <sup>*</sup>	.238	1	.225	.368 <sup>**</sup>	.273 <sup>*</sup>	.347 <sup>*</sup>	.212	.572 <sup>**</sup>	.092	.291 <sup>*</sup>	.574 <sup>**</sup>
		.038	.926	.101	.015	.086		.105	.007	.048	.011	.128	.000	.511	.034	.000
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
Y7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.333 <sup>*</sup>	.131	.544 <sup>**</sup>	.338 <sup>*</sup>	.353 <sup>**</sup>	.225	1	.299 <sup>*</sup>	.267	.366 <sup>*</sup>	.355 <sup>**</sup>	.395 <sup>**</sup>	.135	.333 <sup>*</sup>	.626 <sup>**</sup>
		.015	.349	.000	.013	.010	.105		.030	.053	.007	.009	.003	.336	.015	.000
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
Y8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	-.047	.055	.339 <sup>*</sup>	.258	.209	.368 <sup>**</sup>	.299 <sup>*</sup>	1	.403 <sup>**</sup>	.255	.302 <sup>*</sup>	.375 <sup>**</sup>	.273 <sup>*</sup>	.153	.556 <sup>**</sup>
		.736	.697	.013	.062	.134	.007	.030		.003	.066	.028	.006	.048	.274	.000
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
Y9	Pearson Correlation	.480 <sup>**</sup>	.239	.434 <sup>**</sup>	.545 <sup>**</sup>	.561 <sup>**</sup>	.273 <sup>*</sup>	.267	.403 <sup>**</sup>	1	.520 <sup>*</sup>	.583 <sup>**</sup>	.170	.221	.090	.655 <sup>**</sup>



Y14	Pearson																
	Correlation	-.012	.112	.188	.258	.244	.291*	.333*	.153	.090	.193	.334*	.264	.311*		1	.494**
	Sig. (2-tailed)	.929	.423	.178	.062	.078	.034	.015	.274	.522	.165	.015	.056	.023			.000
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53

**Tabel Uji Realibilitas Dimensi *Tangibles***

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.739	.766	8

**Table Uji Realibilitas variable *Reliability***

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.675	.682	6

**Tabel Uji Realibilitas variable *Assurance***

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.748	.769	9



**Table Uji Realibilitas Variabel *Responsiviness***

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.781	.788	9

**Table Uji Realibilitas Variabel *Empathy***

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.776	.787	14

**Table Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Masyarakat**

**Reliability Statistics**

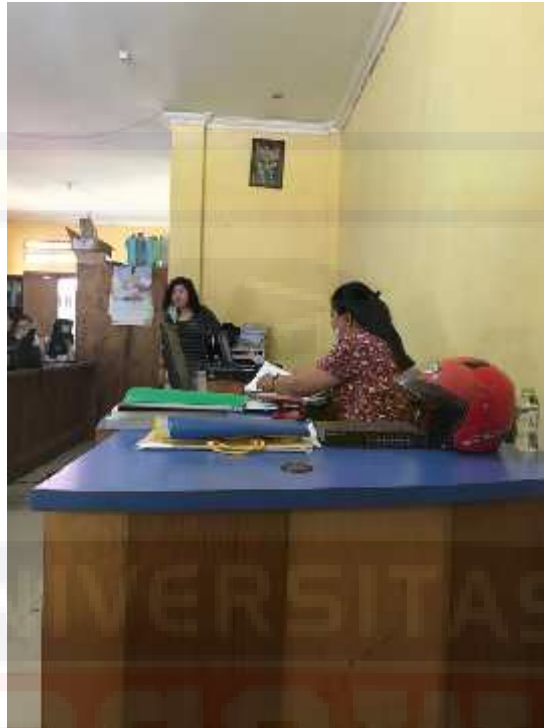
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.790	.801	14

**Table Uji F**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1815.957	5	363.191	31.499	.000 <sup>b</sup>
541.930	47	11.530		
2357.887	52			

## Dokumentasi Penelitian





**BOSOWA**





**PEMERINTAH KABUPATEN TANA TORAJA  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

**Jl. Sultan Hasanuddin Telp. (0423) 22553 Makale**

**SURAT KETERANGAN**

No. 474-664/DKP/X/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **ANDARIAS SARANGA', S.PI**  
NIP : **19780310 200312 1 007**  
Jabatan : Kepala Dinas  
Alamat : Jl. Sultan Hasanuddin no. 3, Makale

Menerangkan bahwa :

Nama : **FRANSISKA EKA PAEMBA**  
NPM : **4516021030**  
Fakultas : **Sosial Politik**  
Jurusan : **Administrasi Negara**  
Judul Skripsi : **Pelayanan Publik Pada Masa New Normal Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja**

Telah melaksanakan Penelitian dengan metode wawancara dan permintaan data pada pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja serta penyebaran kuisioner kepada masyarakat dari tanggal 29 September sampai dengan 30 Oktober 2020.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan seperlunya.

Makale, 30 Oktober 2020

KEPALA DINAS

**ANDARIAS SARANGA, S.PI**

Pangkat : Pembina Tk. I

NIP : 19780310 200312 1 007