

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS LAYANAN
DALAM PEMBUATAN e-KTP DI KECAMATAN KOTO TANGAH
KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan kepada Tim Penguji Skripsi Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang*



Oleh:

ERNI WELI

88685 / 2007

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2012**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS LAYANAN
DALAM PEMBUATAN e-KTP DI KECAMATAN KOTO
TANGAH KOTA PADANG**

Nama : Erni Weli
BP/Nim : 2007/88685
Prodi : Pendidikan Ekonomi
Keahlian : Administrasi Perkantoran
Fakultas : Ekonomi

Padang, Mei 2012

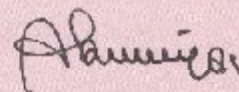
Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Drs. Zul Azhar, M. Si
NIP. 19590805 198503 1 006

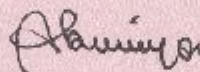
Pembimbing II



Dra. Armida S. M. Si
NIP. 19660206 199203 2 001

Mengetahui

Ketua Prodi Pendidikan Ekonomi



Dra. Armida S. M. Si
NIP. 19660206 199203 2 001

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

*Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang*

Judul : Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan
Dalam Pembuatan e-KTP Di Kecamatan Koto Tengah
Kota Padang

Nama : Erni Weli

Bp/Nim : 2007/88685

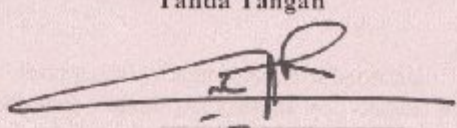
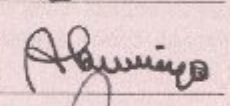
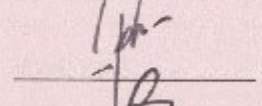
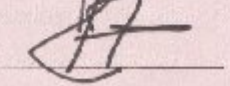
Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Keahlian : Administrasi Perkantoran

Fakultas : Ekonomi

Padang, Mai 2012

Tim Penguji

No	Jabatan	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua		Drs. Zul Azhar, M.Si	
2. Sekretaris		Dra. Armida S, M.Si	
3. Anggota		Perengki Susanto, SE, M.Sc	
4. Anggota		Drs. Alianis, M.Si	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Erni Weli
NIM/TM : 88685/2007
Tempat/Tanggal Lahir : Tanjung Jati/ 10 Agustus 1988
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Keahlian : Administrasi Perkantoran
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan
Dalam Pembuatan e-KTP Di Kecamatan Koto Tengah
Kota Padang.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis (skripsi) saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (sarjana), baik di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang maupun program Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan pemikiran Saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis (skripsi) ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah ditulis atau dipublikasikan kecuali secara eksplisit dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis (skripsi) ini sah apabila telah ditandatangani Asli oleh Tim Pembimbing, Tim Penguji, dan Ketua Program Studi.

Demikian pernyataan Saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima Sanksi Akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena karya tulis (skripsi) ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Padang, April 2012

Yang menyatakan



Erni Weli

ABSTRAK

ERNI WELI (88685/2007) : Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Dalam Pembuatan e-KTP Di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang. *Skripsi* pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Padang 2012.

Pembimbing I : Drs. Zul Azhar, M.Si

Pembimbing II : Dra. Armida. S, M.Si

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang dalam pembuatan e-KTP.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang. Teknik pengambilan sampel dengan *proporsional random sampling* dengan jumlah sampel 93 orang. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa angket. Sebelum melakukan penelitian terlebih dahulu dilakukan uji coba instrument penelitian untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrument penelitian.

Temuan penelitian ini adalah kualitas layanan dalam pembuatan e-KTP di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang yang dinilai dari indikator keandalan diperoleh skor rata-rata 3,92 (TCR = 78,40%) berada pada kategori baik, indikator ketanggapan diperoleh skor rata-rata 3,88 (TCR = 77,50%) juga berada pada kategori baik, indikator jaminan diperoleh skor rata-rata 3,66 (TCR = 73,11%) berada pada kategori cukup baik, indikator empati diperoleh skor rata-rata 3,55 (TCR = 70,96%) berada pada kategori cukup baik dan indikator berwujud diperoleh skor rata-rata 3,75 (TCR = 74,94%) juga berada pada kategori cukup baik. Rata-rata skor keseluruhan indikator 3,74 (TCR = 74,99%) berada pada kategori cukup baik, hal ini berarti secara umum persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan pegawai Kecamatan Koto Tangah dalam pembuatan e-KTP cukup baik.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, penulis menyarankan kepada pegawai Kecamatan Koto Tangah untuk lebih meningkatkan kualitas layanan dalam pembuatan e-KTP, dan kepada bapak camat penulis menyarankan agar lebih sering memperhatikan dan mengawasi pegawai dalam memberikan pelayanan khususnya layanan pembuatan e-KTP.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahi wabarakatuh,

Puji dan syukur penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT, yang selalu memberikan rahmat dan karunian-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Dalam Pembuatan e-KTP Di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S. Pd) pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam penelitian dan penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan, motivasi, petunjuk dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Drs. Zul Azhar, M.Si selaku pembimbing I, dan Ibu Dra. Armida. S, M.Si selaku pembimbing II, yang telah memberikan masukan dan saran serta dengan sabar membimbing penulis dalam menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini. Selanjutnya penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Yunia Wardi, Drs, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah menyediakan fasilitas dan kemudahan untuk menyelesaikan skripsi.

2. Ibu Dra. Armida S, M.Si dan bapak Rino, S. Pd, M. Pd selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah membantu kelancaran penulisan skripsi ini.
3. Bapak Perengki Susanto, SE, M.Sc dan Bapak Drs. Alianis, M.Si selaku penyaji Skripsi Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
4. Bapak dan Ibu Dosen staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan pengetahuan yang bermanfaat selama penulis kuliah.
5. Bapak Ibu Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
6. Bapak Sopan yang telah membantu penulis dalam urusan administrasi dan urusan yang berhubungan dengan bagian Program Studi Pendidikan Ekonomi.
7. Bapak dan Ibu pegawai Kecamatan Koto Tangah Kota Padang yang telah memberikan izin untuk proses penelitian ini.
8. Masyarakat Koto Tangah yang telah ikut membantu dalam proses penelitian ini.
9. Teristimewa kepada Ayahanda dan Ibunda serta kakak-kakak tercinta yang telah memberikan do'a, semangat, pengorbanan baik materi maupun non materi sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
10. Bapak Rinto Oktavia yang selalu ada memberikan semangat dan selalu memberikan nasehatnya

11. Rekan – rekan mahasiswa Pendidikan Ekonomi angkatan 2007 yang sepejuangan dengan penulis yang telah memberikan semangat dan dorongan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan – kekurangan dalam penulisan skripsi ini, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritikan dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak.

Sebagai penutup penulis berharap semoga skripsi ini mempunyai arti dan dapat memberikan manfaat bagi pembaca umumnya dan penulis khususnya. Amin ya rabbal ‘alamin.

Padang, April 2012

Wassalam Penulis

Erni Weli

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II. KAJIAN TEORI DAN KERANGKA KONSEPTUAL	
A. KAJIAN TEORI	10
1. Kualitas Layanan.....	10

a. Pengertian Kualitas	10
b. Fungsi dan Bentuk Pelayanan	12
1) Fungsi Pelayanan	12
2) Bentuk Pelayanan	13
c. Pelayanan Kantor Kecamatan Koto Tengah	14
2. Persepsi	16
a. Pengertian Persepsi	16
b. Faktor yang mempengaruhi persepsi	17
3. Hubungan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan	19
B. KERANGKA KONSEPTUAL	20

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	21
B. Tempat dan Waktu Penelitian	21
C. Populasi Dan Sampel	21
D. Jenis dan Sumber Data	25
E. Teknik Pengumpulan Data	26
F. Defenisi Operasional	26
G. Instrumen Penelitian	28
H. Uji Validitas dan Reliabilitas	32
I. Teknik Pengolahan Data	33

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran umum tempat penelitian	36
B. Hasil penelitian	38
C. Pembahasan	45

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	50
B. Saran	50

DAFTAR PUSTAKA	52
-----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
1. Jumlah penduduk.....	5
2. Populasi dan sampel penelitian	22
3. Proporsi Sampel Penelitian	25
4. Skor Jawaban Untuk Variabel Kualitas Jawaban.....	29
5. Kisi – kisi instrument penelitian	31
6. Klasifikasi Tingkat Reliabilitas	33
7. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan	
8. Indikator Keandalan	39
9. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan	
Indikator Ketanggapan	40
10. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan	
11. Indikator Jaminan	41
12. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan	
Indikator Empati.....	42
13. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan	
Indikator Berwujud	43
14. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar:	Halaman
1. Kerangka konseptual	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kisi-Kisi Angket Penelitian	54
2. Angket Penelitian	55
3. Tabulasi Uji Coba Angket Variabel Kualitas Layanan	60
4. Validitas dan Reliabilitas kualitas layanan.....	61
5. Tabulasi uji variabel kualitas layanan	64
6. Frekuensi variabel kualitas layanan	68

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintah dan pembangunan diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas dalam menghadapi masa depan. Dengan demikian diperlukan penyelesaian tugas pemerintahan tingkat pusat dan tingkat daerah dengan cepat, berdaya guna dan berhasil guna.

Sebagai lembaga pemerintahan daerah Kecamatan Koto Tangah yang merupakan salah satu unsur penting dalam penyelenggaraan tugas umum dalam pemerintahan. Tanpa didukung oleh petugas yang cakap, kreatif, bertanggungjawab, dan profesional maka Kecamatan Koto Tangah tidak akan dapat menjalankan aktivitasnya untuk mencapai tujuan yang menduduki fungsi sentral untuk mengemban tugas yang sifatnya operasional dan teknis untuk melayani masyarakat.

Menurut Peraturan Pemerintah No 37 Tahun 2005 Pasal 6 pelayanan yang dilaksanakan aparat adalah untuk mencapai tujuan pemerintah di dalam kasi perizinan dan pelayanan umum seperti : pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau sekarang e-KTP, pembuatan Kartu Keluarga (KK), pengurusan Izin Mendirian Bangunan (IMB), pengurusan pajak pendapatan daerah, dan akta kematian. Semua kegiatan yang dilakukan tersebut pada akhirnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada pihak-pihak yang terkait dalam memakai jasa Kecamatan Koto Tangah.

Pertanggungjawaban pekerjaan yang baik baru dapat dikatakan apabila aparat telah melakukan pekerjaannya dengan memberikan pelayanan yang baik pula, memiliki kreativitas, tanggungjawab, kesungguhan dan keseriusan dalam bekerja. Selain itu, aparat juga harus mampu menciptakan suasana kerja yang kondusif, ramah, bersahabat dan dapat mengikuti informasi dalam bidang pekerjaan yang diembannya.

Pelayanan aparat yang baik merupakan cerminan sikap aparat terhadap pekerjaan dan organisasi dalam upaya mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Pelayanan aparat akan terwujud apabila para aparat kecamatan memiliki tanggungjawab, keahlian dalam bidang pekerjaan, disiplin, komitmen kerja yang kuat, dan sikap yang baik dalam berkomunikasi, serta memiliki wawasan yang luas mengenai pekerjaan itu sendiri.

Dengan adanya pelayanan yang baik dari para aparat maka para pengguna dan pemakai jasa akan merasa puas dan senang. Sehingga hal ini akan mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan di Kecamatan Koto Tangah secara khusus dan kualitas pemerintahan Kota Padang secara umum. Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong, 2008:128) bahwa setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan

orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menpan Nomor 63 Tahun 2004 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut di dasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu (1) pelayanan administratif, (2) pelayanan barang, (3) pelayanan jasa.

1. Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lainnya. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akte kelahiran, dan akte kematian).
2. Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu) dalam suatu sistem.

Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunanya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.

3. Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Kecamatan Koto Tangah telah berusaha melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kinerja aparat menuju kepada pelayanan antara lain dengan: meningkatkan disiplin kerja, mengadakan penataran dan pelatihan, melakukan pengawasan langsung, memberi kesempatan kepada aparat untuk melanjutkan pendidikan kejenjang yang lebih tinggi dan memberikan motivasi kepada aparat dalam bertugas. Upaya peningkatan mutu pelayanan aparat ini juga diiringi dengan melengkapi sarana dan fasilitas administrasi sesuai dengan kemampuan yang ada.

Pelayanan yang baik akan terwujud jika pihak kantor kecamatan memperhatikan dimensi pelayanan. Menurut Parasuraman dan kawan-

kawan dalam Jtiptono (200:70) menyederhanakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: "Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, Bukti fisik". Melalui dimensi tersebut akan terlihat apakah pelayanan yang diberikan sudah baik atau belum. Ini juga dijadikan sebagai alat ukur mengidentifikasi kualitas pelayanan.

Tabel 1: Data Penduduk Per-Kelurahan Akhir Bulan Desember 2008

No	Kelurahan	Penduduk		Total
		<17	> 17	
1	Balai gadang	3.071	8.603	11.674
2	Lubuak minturun	2.345	4.187	6.532
3	Air pacah	1.221	5.417	6.638
4	Dadok tunggul hitam	3.318	3.205	12.523
5	Koto panjang ikua koto	2.021	6.852	8.873
6	Koto pulai	832	1.757	2.589
7	Batipuah panjang	4.417	7.714	12.131
8	Padang sarai	3.532	8.834	12.366
9	Lubuk buaya	5.217	10.957	16.174
10	Batang kabung ganting	3.321	7.725	11.046
11	Bungo pasang	3.179	9.380	12.559
12	Parupuk tabing	8.369	14.155	22.524
13	Pasie nan tigo	3.267	6.668	9.935
Jumlah		44.110	101.454	145.564

Sumber: Kecamatan Koto Tangah

Dari tabel 1 diatas dapat dilihat jumlah penduduk Kecamatan Koto Tangah Kota Padang dari yang berumur <17 sampai >17 adalah 145.564 orang tapi yang < 17 44.110 orang dan yang wajib membuat KTP 101.454 orang.

Sebagai observasi awal, penulis melakukan suatu survei tentang kualitas layanan yang diberikan petugas Kecamatan Koto Tangah Kota Padang dalam pembuatan e-KTP yang dilihat dari persepsi masyarakat koto tangah. Survei kualitas layanan petugas e-KTP dilakukan dengan cara *directy reported satisfaction* yaitu dengan menanyakan langsung kepada konsumen mengenai bagaimana persepsi mereka tentang kualitas layanan yang diberikan, dengan skala berikut: selalu, sering, kadang-kadang, jarang, dan sangat tidak pernah (Kotler (2005:51).

Dapat dilihat permasalahan kualitas layanan pembuatan e-KTP secara umum berdasarkan keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, bukti fisik/berwujud, berdasarkan keandalan petugas dapat dilihat permasalahan dalam mengurus surat-surat yang berhubungan dengan e-KTP memerlukan waktu yang lama dan tidak bisa dipastikan kapan selesainya. Dilihat dari ketanggapan, layanan pembuatan e-KTP yang diberikan petugas berbelit-belit. Dilihat dari jaminan yang diberikan petugas terdapat masalah dalam pembuatan surat-surat yang berhubungan dengan e-KTP sering salah. Empati yang diberikan petugas dapat dilihat dari petugas dalam melayani pembuatan e-KTP pilih kasih misalnya orang yang dikenal petugas didahulukan dan tidak perlu antri seperti yang dilakukan masyarakat lainnya. Dilihat dari bukti fisik kantor masih kurangnya fasilitas yang dibutuhkan dalam pembuatan e-KTP.

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan diatas jika dibiarkan maka akan berdampak buruk terhadap kualitas pelayanan aparat

Kecamatan Koto Tengah yang pada akhirnya akan bermuara kepada penurunan kualitas pemerintahan Kota Padang. Berdasarkan fenomena yang terjadi di Kantor Camat Kecamatan Koto Tengah perlu dilakukan penelitian tentang Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Dalam Pembuatan e-KTP di Kecamatan Koto Tengah Padang.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

- 1) Dalam mengurus surat-surat yang berhubungan dengan e-KTP memerlukan waktu yang lama dan tidak bisa dipastikan kapan selesainya.
- 2) Adanya keluhan dari masyarakat bahwa pelayanan berbelit-belit, pilih kasih, kurang terbuka, dan tidak bertanggungjawab, sehingga pekerjaan tidak sesuai dengan waktunya.
- 3) Dalam pembuatan surat-surat dan identitas masyarakat yang berhubungan dengan e-KTP sering salah.
- 4) Petugas dalam melayani pembuatan e-KTP pilih kasih misalnya orang yang dikenal petugas didahulukan dan tidak perlu antri seperti yang dilakukan masyarakat lainnya.
- 5) Masih kurangnya fasilitas yang dibutuhkan dalam pembuatan e-KTP.
- 6) Masih ada petugas yang kurang ramah, emosional, bermuka masam, dan cemberut sehingga terkesan marah dalam memberikan pelayanan.

C. Pembatasan Masalah

Mengingat cukup kompleksnya masalah yang diuraikan pada identifikasi masalah di atas dan agar penelitian ini tidak menyimpang dari tujuan yang ingin disajikan, maka penulis membatasi permasalahan yang akan dibuat. Adapun permasalahan yang akan dibahas adalah mengenai Kualitas layanan petugas Kecamatan Koto Tangah dalam hal pembuatan e-KTP. Pelayanannya sendiri dilihat dari 5 dimensi pokok (keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, berwujud) yang digunakan dalam menilai suatu kualitas pelayanan yang diperlihatkan aparat pada saat memberikan pelayanan .

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan dalam pembuatan e-KTP di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang.

E. Tujuan Penelitian

Adapaun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan dalam pembuatan e-KTP di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang.

F. Manfaat Penelitian

Bertolak dari tujuan penelitian di atas, maka manfaat dari penelitian ini adalah:

- 1) Sebagai salah satu persyaratan untuk meraih Gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- 2) Sebagai masukan bagi pimpinan yang terkait sebagai dasar pertimbangan pembinaan kepada aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- 3) Bagi para petugas di Kecamatan Koto Tangah dalam upaya memperbaiki atau meningkatkan kualitas pelayanannya dalam pembuatan e-KTP.
- 4) Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut terutama mengenai kualitas layanan.

BAB V

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan dapat diambil kesimpulan bahwa secara umum persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan petugas Kecamatan Koto Tangah Kota Padang dalam pembuatan e-KTP adalah cukup baik, dengan skor rata-rata 3,75 (TCR = 74,98%). Menurut persepsi masyarakat pelayanan yang diberikan petugas Kecamatan Koto Tangah Skor tertinggi terdapat pada indikator keandalan dengan skor rata-rata 3,92 (TCR = 78,40%) sementara skor terendah terdapat pada indikator empati yaitu 3,55 (TCR = 70,96%). Oleh sebab itu perlu diperbaiki lagi kualitas layanannya, seperti jaminan, empati dan berwujud/bukti fisik petugas dalam melayani masyarakat. Dimana ketiga komponen tersebut masih berada pada kategori cukup baik.

Saran

Mengingat kualitas layanan yang diberikan Kecamatan Koto Tangah Kota Padang cukup baik. Maka ada beberapa saran yang ingin penulis berikan, yang mungkin bisa dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk mengambil keputusan. Adapun saran-saran penulis sebagai berikut:

Diharapkan kepada petugas untuk memperhatikan dan meningkatkan apa yang telah dilaksanakan dan melakukan perbaikan terhadap kualitas layanan dalam pembuatan e-KTP. Pada indikator empati skor terendah adalah petugas bersikap sopan dalam melayani pembuatan e-KTP, untuk itu diharapkan kepada petugas

untuk pelayanan selanjutnya lebih bersikap sopan sehingga masyarakat menjadi puas atas pelayanan yang diberikan, sehingga masyarakat yang berurusan berpersepsi baik terhadap layanan yang diberikan petugas dalam pembuatan e-KTP. Pemberian pelayanan kepada masyarakat haruslah didasarkan kepada upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kepada bapak camat, disarankan untuk lebih mengawasi proses pelayanan khususnya dalam pembuatan e-KTP yang dilakukan petugas.

Kepada peneliti selanjutnya diharapkan untuk menambah ukuran meneliti aspek lain yang dapat mengukur kualitas layanan petugas dalam pembuatan e-KTP.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian (suatu pendekatan praktik)*, Jakarta: Asdi Mahasatya
- Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Idris. 2004. *Panduan Praktikum Aplikasi Model Analisis Data Kuantitatif Padang: Program Megister Manajemen (S2) FIS UNP*.
- Ikbal. 2006. *Pelayanan Publik*, <http://www.waspada.co.id/Pelayanan publik>, Jakarta.
- Poltak, Lijan Sinambela, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moenir, H.A.S. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- _____. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mohamad, Ani. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonardo L Berry. 1994. *Reassessent of Expectations as a Comparison Standar In Measuring Service Quality. Implictation For Futher Research. Journal Of Marketing*.
- Prasetijo, Sistiayanti dan Ihaluw. 2005. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: ANDI
- Rakhmat, Jalaludin. 1994. *Psikologi Organisasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Riduwan. 2006. *Belajar Mudah Untuk Penelitian Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta
- Santoso, singgih. 2000. *SPSS*. Jakarta: Efek Media Computindo
- Slameto. 1995. *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta