

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP)  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN PATAMUAN  
KABUPATEN PADANG PARIAMAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu Administrasi Publik*



**Oleh :**

**ALFAJRIAN WIWIL FADLI  
BP/NIM : 2007/89002**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**JURUSAN ILMU SOSIAL POLITIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2012**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**Judul** : Pengaruh Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP)  
Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan  
Patamuan Kabupaten Padang Pariaman

**Nama** : Alfajrian Wiwil Fadli

**BP/NIM** : 2007/89002

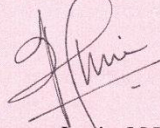
**Program Studi** : Ilmu Administrasi Negara

**Fakultas** : Ilmu Sosial

Padang, 12 Januari 2012

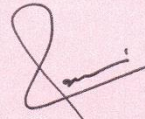
Disetujui oleh :

Pembimbing I



**Drs. Dasman Lanin, M.Pd. Ph.D**  
NIP.19570416 198602 1 001

Pembimbing II



**Drs. Ideal Rutra, M.Si**  
NIP.19630723 198602 1 001

**HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI**

**Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi  
Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Negeri Padang**

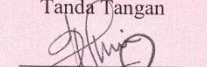
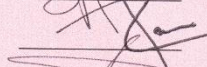

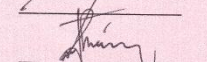

**Pada hari Kamis, 12 Januari 2012 pukul 14.00 s/d 15.00 WIB**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP)  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN PATAMUAN  
KABUPATEN PADANG PARIAMAN**

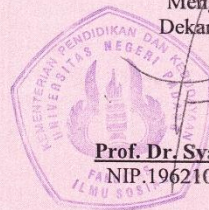
Nama : Alfajrian Wiwil Fadli  
NIM : 2007/89002  
Jurusan : Ilmu Sosial Politik  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 12 Januari 2012

Tim Penguji :

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua : Drs. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D	
2. Sekretaris : Drs. Ideal Putra, M.Si	
3. Anggota : Drs. Syafnil Effendi, SH, MH	
4. Anggota : Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D	
5. Anggota : Lince Magriasti, S.IP, M.Si	

Mengesahkan :  
Dekan FIS UNP,



**Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd**  
NIP.19621001 198903 1 002

## PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, tugas akhir berupa skripsi dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Patamuan Kabupaten Padang Pariaman** ini asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah dengan menyebutkan pengarang dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila pada kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padang, Januari 2012  
Yang membuat pernyataan

Alfajrian Wiwil Fadli  
TM/NIM, 2007/89002

## ABSTRAK

**Alfajrian Wiwil Fadli : Pengaruh Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Patamuan Kabupaten Padang Pariaman**

**Pembimbing : 1. Drs. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D  
2. Drs. Ideal Putra, M. Si**

Latar belakang dalam penelitian ini masih rendahnya keinginan masyarakat untuk berurusan langsung mengurus Kartu Tanda Penduduk di Kantor Kecamatan Patamuan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kartu tanda penduduk terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Patamuan Kabupaten Padang Pariaman.

Jenis penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif berjenis penelitian korelasional, populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Patamuan yang mendapatkan pelayanan kartu tanda penduduk selama periode 2011 yang berjumlah 391 orang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 98 orang. Teknik pengambilan sampel adalah stratified random sampling yaitu pengambilan sampel dengan populasi yang memiliki strata atau tingkatan dan setiap tingkatan memiliki karakteristik tersendiri. Teknik pengumpulan data primer dan sekunder, instrumen penelitian menggunakan angket dengan skala pengukuran menggunakan skala likert. Teknik analisis data menggunakan rumus korelasi sederhana dan pengujian hipotesis menggunakan Uji-t.

Hasil analisis data didapatkan bahwa berdasarkan hasil uji hipotesis terdapat pengaruh kualitas pelayanan (dimensi bukti langsung, keandalan, daya tanggap perhatian dan jaminan) kartu tanda penduduk terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Patamuan Kabupaten Padang Pariaman, berarti hipotesis yang diajukan  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak karena  $t_{hitung} > t_{table}$ .

Berdasarkan hasil penelitian disarankan kepada aparat Kecamatan Patamuan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kartu tanda penduduk terutama dilihat dari aspek pegawai dalam melakukan pelayanan kartu tanda penduduk tidak memandang status sosial. Selain itu aparat Kecamatan Patamuan juga diharapkan dapat memperhatikan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT, karena dengan rahmat dan karunia-Nya, skripsi ini yang berjudul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Patamuan Kabupaten Padang Pariaman”* telah dapat penulis selesaikan dengan baik. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara di Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Drs. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D selaku pembimbing I dan Bapak Drs. Ideal Putra, M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan ilmu, pengetahuan, waktu dan masukan yang berharga dalam menyelesaikan skripsi ini. Selain itu penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D sebagai Ketua Jurusan Ilmu Sosial Politik.
3. Bapak Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si sebagai Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
4. Bapak Drs. Syafnil Effendi, SH. MH, Bapak Drs. M. Fachri Adnan, M.Si. Ph.D, dan Ibu Lince Magriasti, S.IP. M.Si sebagai penguji dalam skripsi ini.

5. Bapak/Ibu Dosen Staf Pengajar dan Staf Administrasi Jurusan Ilmu Sosial Politik yang telah banyak memberikan bantuan kepada penulis selama perkuliahan.
6. Kedua orang tua yang telah memberikan dorongan, motivasi dan do'a yang tulus baik berupa moril maupun materil dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Camat dan Staf Kantor Kecamatan Patamuan yang telah membantu dan memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Kecamatan Patamuan Kabupaten Padang Pariaman.
8. Rekan-rekan seperjuangan dan semua pihak yang telah banyak memberikan bantuannya dalam proses pembuatan skripsi ini.

Semoga jasa baik semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini mendapat imbalan yang setimpal dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih ada kelemahan dan kekurangan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini sangat penulis harapkan, semoga penulisan skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Padang, Januari 2012

P e n u l i s

**Alfajrian Wiwil Fadli**

## DAFTAR ISI

### HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

### HALAMAN PENGESAHAN

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9

### BAB II KAJIAN TEORI

A. Kajian Teoritis .....	10
A.1. Kualitas Pelayanan .....	10
A.2. Kepuasan Masyarakat .....	27
B. Kerangka Konseptual .....	33
C. Hipotesis .....	35

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian .....	36
B. Lokasi Penelitian .....	36
C. Defenisi Variabel .....	37
D. Populasi dan Sampel .....	39
E. Jenis, Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan Data .....	41
F. Instrumen Penelitian .....	42
G. Uji Instrumen Penelitian .....	44
H. Teknik Analisis Data .....	47

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Penelitian .....	50
1. Gambaran Umum Kecamatan Patamuan Kabupaten Padang Pariaman .....	50
2. Struktur Organisasi .....	52
3. Prosedur Pembuatan KTP di Kecamatan Patamuan .....	55
B. Deskripsi Data .....	56
1. Umur Responden .....	56
2. Jenis Kelamin .....	57
3. Pendidikan .....	57
4. Pekerjaan .....	58
5. Penghasilan Responden .....	59
6. Tingkat Capaian Responden Variabel Kualitas Pelayanan .....	60
7. Tingkat Capaian Responden Variabel Kepuasan Masyarakat.....	63
C. Analisis Data .....	64
D. Pembahasan .....	77

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	85
B. Saran .....	86

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1. Kerangka Konseptual .....	34
2. Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Patamuan .....	53
3. Prosedur Pembuatan KTP .....	55

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Jumlah masyarakat mendapatkan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Periode Tahun .....	39
2. Jumlah Sampel Penelitian .....	40
3. Skala Likert .....	42
4. Kisi-kisi Penyusunan Instrumen .....	43
5. Tingkat Reliabilitas .....	46
6. Hasil Uji Reliabilitas .....	46
7. Jumlah Desa Kecamatan Perwakilan VII Koto .....	51
8. Kenagarian dan Korong di Kecamatan Patamuan .....	52
9. Distribusi Frekuensi Umur .....	56
10. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin .....	57
11. Distribusi Frekuensi Pendidikan .....	58
12. Distribusi Frekuensi Pekerjaan .....	58
13. Distribusi Frekuensi Penghasilan .....	59
14. Distribusi Frekuensi Dimensi Bukti Langsung .....	60
15. Distribusi Frekuensi Dimensi Keandalan .....	61
16. Distribusi Frekuensi Dimensi Daya Tanggap .....	61
17. Distribusi Frekuensi Dimensi Jaminan .....	62
18. Distribusi Frekuensi Dimensi Perhatian .....	63
19. Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat .....	63
20. Koefisien Determinasi Bukti Langsung .....	64
21. Koefisien Persamaan Regresi Bukti Langsung .....	65
22. Uji T-Test Bukti Langsung .....	66
23. Koefisien Determinasi Keandalan .....	67
24. Koefisien Persamaan Regresi Keandalan .....	68
25. Uji T-Test Keandalan .....	68
26. Koefisien Determinasi Daya Tanggap .....	69

27. Koefisien Persamaan Regresi Daya Tanggap .....	70
28. Uji T-Test Daya Tanggap .....	71
29. Koefisien Determinasi Jaminan .....	72
30. Koefisien Persamaan Regresi Jaminan .....	73
31. Uji T-Test Jaminan .....	73
32. Koefisien Determinasi Perhatian .....	74
33. Koefisien Persamaan Regresi Perhatian .....	75
34. Uji T-Test Perhatian .....	76
35. Uji F-Test Kualitas Pelayanan .....	76
36. Kontribusi Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat .....	83

## **DAFTAR LAMPIRAN**

### **Lampiran**

1. Angket Penelitian
2. Tabulasi Data Instrumen Kualitas Pelayanan
3. Tabulasi Data Instrumen Kepuasan Masyarakat
4. Deskripsi Data
5. TCR Kualitas Pelayanan
6. Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan
7. Frekuensi Variabel Kepuasan Masyarakat
8. Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan
9. Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Masyarakat
10. Peta Kecamatan Patamuan

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pembentukan suatu pemerintahan salah satu tujuannya adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan tidaklah dibentuk untuk melayani diri sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap individu dapat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya untuk mencapai tujuan bersama. Pemerintah merupakan manifestasi dari kehendak rakyat, karena itu harus memperhatikan kepentingan rakyat dan melaksanakan fungsi rakyat melalui proses dan mekanisme pemerintahan. Pemerintah memiliki peran untuk melaksanakan fungsi pelayanan dan pengaturan warga negara. Untuk melaksanakan fungsi tersebut, pemerintah melakukan aktivitas pelayanan, pengaturan, pembinaan, koordinasi, dan pembangunan dalam berbagai bidang. Layanan itu sendiri disediakan pada berbagai lembaga atau institusi pemerintah dengan aparat sebagai pemberi pelayanan secara langsung kepada masyarakat. (LAN, 2003:18 Tentang Penyusunan Standar Pelayanan Publik).

Untuk mencapai kepuasan dalam penyelenggaraan pelayanan dalam suatu organisasi pemerintahan hendaknya dilakukan pelayanan yang transparansi dan akuntabilitas, sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan dan Aparatur Negara No 26 Tahun 2004 tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Transparansi dapat diartikan bahwa masyarakat dapat mengetahui proses pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan prosedur dan aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Di bidang pemerintahan, masalah pelayanan tidak kalah penting, karena menyangkut kepentingan umum. Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah semakin terasa dengan adanya kesadaran bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan telah meningkat kedudukannya dimata masyarakat menjadi suatu hak yaitu hak atas pelayanan. Perhatian atas eksistensi pelayanan semakin berkembang pula seiring dengan munculnya berbagai masalah dalam pelayanan pemerintahan kepada rakyat seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, dan Surat Izin lainnya, sampai pada penyediaan sarana dan prasarana umum dan sosial.

Secara umum, Birokrasi Pemerintahan memiliki tiga fungsi utama, yaitu; fungsi pelayanan, fungsi pembangunan dan fungsi pemerintahan umum (LAN 2003 dalam HM. Ismail 6:2010) :

- a. Fungsi pelayanan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Fungsi utamanya, memberikan pelayanan (*service*) langsung kepada masyarakat.
- b. Fungsi pembangunan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang tugas tertentu disektor pembangunan. Fungsi pokoknya adalah *development function*/fungsi pembangunan dan *adaptive function*/fungsi adaptasi.
- c. Fungsi pemerintahan umum, berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum (regulasi), termasuk di dalamnya menciptakan dan memelihara ketentraman dan ketertiban. Fungsinya lebih dekat pada fungsi pengaturan (*regulation function*).

Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Sebagai salah satu wujud dari usaha meningkatkan kinerja dari aparatur publik, maka diperlukan perhatian khusus dan mendalam terhadap pelayanan yang diberikan. Apakah Pemerintah Daerah telah memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat ataukah sebaliknya. Peranan pelayanan sangat penting artinya dalam penyelenggaraan pemerintahan terlebih pada pelaksanaan Otonomi Daerah karena dengan kebijakan Otonomi Daerah, maka daerah harus mampu mengelola daerahnya secara mandiri.

Pelayanan masyarakat bisa dikatakan baik (profesionalisme) bila masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan dengan prosedur yang tidak panjang, biaya murah, waktu cepat dan hampir tidak ada keluhan yang diberikan kepadanya. Kondisi tersebut dapat terwujud bila organisasi publik didukung oleh sumber daya manusia yang mampu baik secara kualitas maupun kuantitas disamping juga adanya sumber daya peralatan dan sumber daya keuangan yang memadai.

Kantor Kecamatan Patamuan Kabupaten Padang Pariaman merupakan salah satu instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan kelengkapan administrasi, dan surat-surat lainnya. Kantor Kecamatan Patamuan Kabupaten Padang Pariaman sebagai instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan administrasi senantiasa dituntut bekerja secara optimal melayani masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan administrasi yaitu Kartu Tanda Penduduk.

KTP merupakan dokumen bukti kependudukan disuatu daerah yang harus dimiliki oleh anggota masyarakat. Ketidakmampuan menunjukkan kepemilikan KTP akan menyulitkan seseorang untuk berurusan dengan pemerintah.

Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Nomor Induk Kependudukan, selanjutnya disingkat NIK adalah nomor identitas penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai Penduduk Indonesia. KTP berbasis NIK adalah KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana. Kartu ini wajib dimiliki bagi Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) yang memiliki Izin Tinggal Tetap (ITAP) yang sudah berumur 17 tahun atau sudah pernah kawin atau telah kawin. Anak dari orang tua WNA yang memiliki ITAP dan sudah berumur 17 tahun juga wajib memiliki KTP. KTP bagi WNI berlaku selama lima tahun dan tanggal berakhirnya disesuaikan dengan tanggal dan bulan kelahiran yang bersangkutan. KTP bagi WNA berlaku sesuai dengan masa Izin Tinggal Tetap (Kepres No 26 Tahun 2006 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Bebas NIK Secara Nasional).

Jumlah penduduk Kecamatan Patamuan berdasarkan data kependudukan tahun 2009 berjumlah 15.321 jiwa. Sedangkan jumlah penduduk yang harus memiliki kartu tanda penduduk di Kecamatan Patamuan berjumlah 10.244 jiwa.

Permasalahan yang sering dijumpai dalam menilai suatu kualitas pelayanan publik adalah tingkat efektivitas dan efisiensi dari suatu layanan publik, birokrasi pemerintahan cenderung menetapkan target dalam pencapaian tujuan dan mereka cenderung menghindari kelompok miskin, rentan dan terpinggirkan alasannya adalah bahwa pelayanan publik untuk lapisan bawah, miskin, dan terpinggirkan memerlukan biaya yang besar dan ini sangat membutuhkan sumber daya yang cukup besar pula.

Dalam penelitian ini yang akan dilihat adalah pengaruh kualitas pelayanan kartu tanda penduduk terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Patamuan. Hal ini di dasari pada pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Patamuan. Dimana masyarakat merasakan beberapa keluhan dalam mendapatkan pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yaitu biaya pelayanan KTP yang tidak jelas/tidak ada standar biaya yang ditetapkan oleh Pegawai Kantor Kecamatan dalam pengurusan KTP.

Kemudian dilakukan wawancara dengan beberapa orang masyarakat Kecamatan Patamuan terkait tentang pelayanan Kartu Tanda Penduduk yaitu (Nelli Alfi Yanti) di Nagari Tandikat, (Munir) di Nagari Sungai Durian, dan (Indra) di Kenagarian Tandikat Utara pada tanggal 2 Februari 2011. Dari hasil wawancara ini diperoleh keterangan bahwa sebagian masyarakat tidak mau

berurusan langsung untuk mendapatkan pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Mereka masih mengandalkan perantara (agen). Hal ini disebabkan karena masyarakat malas mengurus dan ketidakjelasan prosedur dalam mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP). Kemudian aparat pemberi pelayanan tidak dapat memproses dalam mengurus Kartu Tanda Penduduk secara cepat. Hal ini didasarkan oleh berbagai alasan yaitu kurang lengkap dokumen dari masyarakat, dan atau aparat pemberi layanan sedang melakukan pekerjaan lain.

Beberapa kendala tersebut, tentunya akan mempengaruhi keberlangsungan pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kantor Kecamatan Patamuan Kabupaten Padang Pariaman, sehingga akan menimbulkan rasa ketidakpuasan di kalangan masyarakat yang dilayani. Untuk mengkaji keeratan hubungan pengaruh antara kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kantor Kecamatan Patamuan Kabupaten Padang Pariaman terhadap kepuasan masyarakat, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Patamuan Kabupaten Padang Pariaman.**

## **B. Identifikasi Masalah, Pembatasan dan Perumusan Masalah**

### **1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis mencoba mengidentifikasi masalah penelitian tersebut sebagai berikut :

- a. Masih kurangnya keinginan aparat Kecamatan Patamuan Kabupaten Padang Pariaman dalam melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP).
- b. Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dilaksanakan oleh aparat Kecamatan Patamuan Kabupaten Padang Pariaman belum berjalan secara efektif dan efisien.
- c. Masih rendahnya kinerja pegawai dalam menyelesaikan tugas pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

### **2. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah maka penulis membatasi masalah pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam bentuk pelayanan administrasi dengan mengambil jenis pelayanan administrasi yang ada pada Kantor Kecamatan Patamuan Kabupaten Padang Pariaman yaitu Kartu Tanda Penduduk (KTP).

### **3. Perumusan Masalah**

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana kualitas pelayanan dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kantor Kecamatan Patamuan Kabupaten Padang Pariaman?

- b. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang ada di Kantor Kecamatan Patamuan Kabupaten Padang Pariaman?
- c. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Patamuan Kabupaten Padang Paiaman?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kantor Kecamatan Patamuan Kabupaten Padang Pariaman.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang ada di Kantor Kecamatan Patamuan Kabupaten Padang Pariaman.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) terhadap kepuasan mayarakat di Kantor Kecamatan Patamuan Kabupaten Padang Pariaman.

## **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat :

### **1. Bagi Akademisi**

Sebagai bahan referensi untuk penelitian dibidang kualitas pelayanan kartu tanda penduduk dimasa yang akan datang dan sebagai bahan untuk menambah khasanah pustaka dibidang pelayanan publik berdasarkan penerapan yang ada dalam kenyataan.

### **2. Bagi Aparat Kantor Kecamatan Patamuan**

Dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi Kantor Kecamatan Patamuan dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan kartu tanda penduduk supaya lebih memuaskan masyarakat serta untuk mempertahankan tingkat pelayanan yang menguntungkan dimasa kini dan dimasa mendatang. Hasil penelitian ini juga membantu pihak Kantor Kecamatan apabila ingin meningkatkan kepuasan masyarakat dengan menekankan pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang paling signifikan berpengaruh pada kepuasan masyarakat.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kartu tanda terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Patamuan Kabupaten Padang Pariaman. Berdasarkan hasil analisis dan hasil pengolahan data yang diuraikan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Berdasarkan hasil pengolahan data responden variabel kualitas pelayanan kartu tanda penduduk di Kantor Kecamatan Patamuan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan kartu tanda penduduk di Kantor Kecamatan Patamuan Kabupaten Padang Pariaman masuk ke dalam kategori cukup baik.
2. Berdasarkan hasil pengolahan data responden variabel kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kartu tanda penduduk di Kantor Kecamatan Patamuan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kartu tanda penduduk di Kantor Kecamatan Patamuan Kabupaten Padang Pariaman masuk ke dalam kategori cukup baik.
3. Berdasarkan hasil pengolahan data secara statistik dengan analisis regresi, uji T-Test dan uji F-Test, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan (dilihat dari dimensi bukti langsung,

keandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian) kartu tanda penduduk terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Patamuhan Kabupaten Padang Pariaman ( $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan  $F_{hitung} > F_{tabel}$ ) dan  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan kartu tanda penduduk di Kantor Kecamatan Patamuhan dikategorikan cukup baik. Kantor Kecamatan Patamuhan hendaknya dapat meningkatkan kualitas pelayanan terutama dilihat dari aspek “pegawai dalam melakukan pelayanan kartu tanda penduduk tidak memandang status sosial.
2. Mengingat bahwa disamping faktor kualitas pelayanan (dilihat dari dimensi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian) masih ada faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Patamuhan perlu memperhatikan faktor-faktor lain seperti semangat kerja, budaya organisasi, kepemimpinan dan sebagainya.

## DAFTAR PUSTAKA

### Acuan dari Buku :

- Arikunto Suharsimi. 2002. "*Prosedur Penelitian*". Jakarta : Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_ 1998, *Metode Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Edisi Revisi Rineka Cipta, Jakarta.
- Aritonang, R. 2005. *Kepuasan Pelanggan (Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS)*. Jakarta : Gramedia.
- Harbani Pasolong. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. Alfabeta : Jakarta.
- HM. Ismail, dkk. 2010. *Menuju Pelayanan Prima "Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik"*. Jakarta : Averroes Press.
- Lina Anata, 2008. *Service Excellence*. Bandung : Alfabeta.
- Masri Singarimbun dan Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: LP3ES.
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonnesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Parasuman, Zeithami dan Berry. 1995. *Communication and Control Processes In The Delivery of Service Quality*. Jurnal Marketing.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Syofian Siregar. 2010. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy, 2004, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Andi Offset
- \_\_\_\_\_ 2003, *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi Offset.
- \_\_\_\_\_ 2002, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Triguno. 1997. *Budaya Kerja Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktifitas Kerja*. Jakarta : Golden Terayon Press.
- Triton BP. 2006. *SPSS 13.00 Terapan Riset Statistik Parametik*. Yogyakarta: Andi.