

**PERSEPSI MASYARAKAT
TERHADAP KUALITAS LAYANAN PUBLIK
DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK
DI KECAMATAN LUBUK BEGALUNG**

SKRIPSI

Diajukan kepada Tim Penguji Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Negara
sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh
gelar Sarjana Administrasi Publik



Oleh :

**GEMAL PRAMANA
84331 / 2007**

**PROGRAM STUDI
ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

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

2011

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

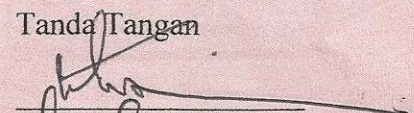
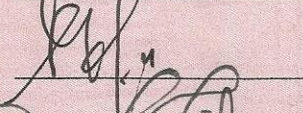
Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang
Pada Hari Rabu 23 November 2011 pukul 11.00 s/d 12.00 WIB

Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Lubuk Begalung

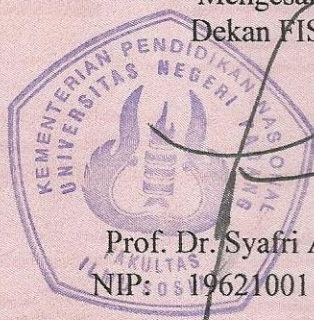
Nama : Gemal Pramana
NIM : 2007/84331
Jurusan : Ilmu Sosial Politik
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 23 November 2011

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Drs. H. Helmi Hasan, M.Pd	
Sekretaris	: Drs. H. Muhardi Hasan, M.Pd	
Anggota	: Drs. Yasril Yunus, M.Si	
Anggota	: Drs. Suryanef, M.Si	
Anggota	: Aldri Frinaldi, SH., M.Hum	

Mengesahkan :
Dekan FIS UNP



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

ABSTRAK

Gemal Pramana : TM/NIM : 2007/ 84331, Persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan publik pada pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Lubuk Begalung

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya jumlah masyarakat yang telah wajib KTP yang tidak memiliki Kartu Tanda Penduduk yakni sebesar 86,81%. Hal ini didasari oleh masih banyak kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya KTP dalam kehidupan sehari-hari. Disamping itu masih banyaknya tanggapan masyarakat akan rendahnya kualitas layanan yang mereka terima pada saat masyarakat ingin mengurus Kartu Tanda Penduduk seperti proses yang lama, penyelesaian yang tidak tepat waktu sehingga masyarakat merasa kurang puas terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima. Maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam hal pembuatan KTP di Kecamatan Lubuk Begalung

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Lubuk Begalung. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang telah wajib KTP yang tinggal di Kecamatan Lubuk Begalung. Sedangkan sampel penelitian diambil 99 orang melalui penarikan sampel dengan rumus Slovin. Data diambil dari alat pengumpul data yang digunakan berupa angket model skala Likert dengan menyebarkannya kepada masyarakat. Data yang terkumpul tersebut dianalisis secara statistik dengan bantuan program SPSS (*Statistic Product Service Solution*) versi 16.00 for windows setelah itu dideskripsikan dengan metode deskriptif.

Berdasarkan analisis data ditemukan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada aspek tangibles berada pada kategori baik dengan Tingkat Capaian Responden sebesar 78,37%. Pada aspek Reability berada pada kategori cukup baik dengan Tingkat Capaian Responden sebesar 74,1%, sedangkan pada aspek Responsiveness berada pada kategori baik dengan Tingkat Capaian Responden sebesar 76%. Pada aspek Assurance berada pada kategori cukup baik dengan Tingkat Capaian Responden sebesar 73,2% dan pada aspek Empathy berada pada kategori baik dengan Tingkat Capaian Responden sebesar 77,4%. Sehingga bila dirata-ratakan kelima aspek pelayanan publik diatas, maka masyarakat mempersepsikan kualitas layanan publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Lubuk Begalung berada pada kategori cukup baik dengan Tingkat Capaian Responden sebesar 75,81%

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS LAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK DI KECAMATAN LUBUK BEGALUNG**”.

Shalawat beriring salam penulis hadiahkan buat Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari alam jahiliyah kepada alam dengan ilmu pengetahuan yang canggih dan modern seperti sekarang ini.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang. Selama penulisan skripsi ini penulis banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan rasa penghargaan dan ucapan terimakasih yang setulusnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Syafri Anwar, M. Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang yang telah memberikan kemudahan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Yasril Yunus, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Sosial Politik.
3. Ibuk Dra. Aina selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Sosial Politik

4. Bapak Drs. Karjuni Dt. Maani M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
5. Ibuk Dra. Fatmariza, M.Hum selaku Pembimbing Akademik
6. Bapak Drs. Helmi Hasan, M.Pd selaku pembimbing I yang telah membimbing dan membantu penulis dalam penulisan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Bapak Drs. H. Muhardi Hasan, M.Pd selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, informasi, dan arahan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.
8. Bapak Drs. Yasril Yunus, M.Si, Bapak Drs Suryanef, M.Si, dan Bapak Aldri Frinaldi, S.H, M.Hum selaku tim penguji.
9. Bapak dan Ibu Dosen serta pegawai di program studi Ilmu Administrasi Negara sebagai inspirasi penulis menjadi manusia yang memiliki ilmu yang baik dan yang bernilai.
10. Bapak Drs. Yalmasril selaku Camat Lubuk Begalung dan semua pegawai di Kecamatan Lubuk Begalung yang telah membantu dan memberikan penulis kesempatan untuk dapat melakukan penelitian di Kecamatan Lubuk Begalung.
11. Ibuk Rina Melati, SSTP, MM selaku Kabid Dinamika Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang, Ibuk Rosi Yeny, S.E selaku Kasi Pendaftaran dan Mutasi Penduduk Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang, Bapak Andri, S.E selaku Kasi Pengolahan Data dan Pelaporan Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Padang serta semua pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

12. Masyarakat yang berada di Kecamatan Lubuk Begalung Kota Padang.
13. Teristimewa buat kedua orang tuaku tercinta : Ayahanda Drs. Budy Prianto dan Ibunda Dra. Emi Budiarti serta adik-adikku Diva Pratiwi, Fachri Ananda, dan M. Imam Syauqi serta seluruh keluarga yang telah memberikan doa, dorongan dan semangat untuk terus menjadi anak yang berprestasi dan dengan doa, semangat, serta dorongan itulah penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini.
14. Kakak Devi Azmi, S.Pd dan Kakak Fitri Yeni S.Pd, yang telah menjadi mentor terbaik. Selalu memberikan masukan dan arahan yang tepat dan selalu memberikan rekomendasinya kepada penulis untuk berpetualang mencari ilmu pengetahuan.
15. Rekan-rekan Administrasi Negara angkatan 2007, Ema Julita, Rahmi Putri, Arif Riswanto Hadinata, Suhadri Nofial, Mauriansyah dan rekan-rekan lain yang tidak bisa penulis ungkapkan satu persatu yang telah membantu penulis memberikan kritik dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
16. Serta semua teman-temanku yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi materi maupun teknik penulisan sebuah karya ilmiah. Untuk itu saran dan kritikan sangat diharapkan untuk kesempurnaan di masa yang akan datang. Semoga penulisan skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, November 2011

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR BAGAN.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang masalah.....	1
B. Identifikasi masalah.....	8
C. Batasan masalah.....	8
D. Rumusan masalah.....	9
E. Tujuan penelitian.....	9
F. Manfaat penelitian.....	9
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Kajian Teoritis	
1. Pengertian Persepsi.....	11
a. Pembentukan Persepsi.....	14
b. Proses dan Sifat Persepsi.....	15
c. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi.....	16
2. Konsep Pelayanan Publik	19
Asas-asas Pelayanan Publik.....	24
Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	26

Standar Pelayanan Publik.....	29
Kualitas Pelayanan Publik.....	30
Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	32
B. Kerangka Konseptual.....	46
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis penelitian.....	48
B. Populasi dan sampel.....	49
C. Definisi Operasional.....	52
D. Jenis, Sumber, Teknik dan Alat Pengumpul Data.....	54
E. Teknik Analisis Data.....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Temuan Umum	
1. Deskripsi Wilayah Penelitian.....	58
2. Karakteristik Responden.....	60
3. Prosedur Pembuatan KTP.....	62
B. Temuan Khusus	
1. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	65
a. Kualitas Layanan Publik dalam pembuatan KTP	
Pada aspek Tangibles.....	66
b. Kualitas Layanan Publik dalam pembuatan KTP	
pada aspek Reliability.....	71

c. Kualitas Layanan Publik dalam pembuatan KTP pada aspek Responsiveness.....	76
d. Kualitas Layanan Publik dalam pembuatan KTP pada aspek Assurance.....	79
e. Kualitas Layanan Publik dalam pembuatan KTP pada aspek Empathy.....	83
C. Pembahasan.....	86
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	101
B. Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Hasil Rekapitulasi Jumlah Penerbitan KTP di Kota Padang pada periode Januari – 8 Juni 2011.....	6
2. Jumlah penerbitan KTP periode 1 Januari-8 Juni 2011	7
3. Jumlah Populasi di Kec.Lubuk Begalung.....	49
4. Jumlah Responden Penelitian di Kecamatan Lubuk Begalung....	51
5. Skala Likert.....	55
6. Skala pengukuran.....	57
7. Jumlah penduduk Kec. Koto Tangah berdasarkan jenis kelamin...	59
8. Data Responden Menurut Jenis Kelamin.....	60
9. Data Responden Menurut Pekerjaan.....	60
10. Data Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	61
11. Data Responden Menurut Usia.....	62
12. Distribusi Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Layanan Publik Pada Aspek Tangibles di Kecamatan Lubuk Begalung	66
13. Ringkasan hasil penelitian mengenai persepsi Masyarakat..... terhadap Kualitas Layanan Publik Pada Aspek Tangibles di Kecamatan Lubuk Begalung	69
14. Distribusi Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Layanan Publik Pada Aspek Reability di Kecamatan Lubuk Begalung .	71
15. Ringkasan hasil penelitian mengenai persepsi Masyarakat..... terhadap Kualitas Layanan Publik Pada Aspek Reability di Kecamatan Lubuk Begalung	73

16. Distribusi Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Layanan Publik Pada Aspek Responsiveness di Kecamatan Lubuk Begalung	75
17. Ringkasan hasil penelitian mengenai persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Layanan Publik Pada Aspek Responsiveness di Kecamatan Lubuk Begalung	76
18. Distribusi Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Layanan Publik Pada Aspek Assurance di Kecamatan Lubuk Begalung	78
19. Ringkasan hasil penelitian mengenai persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Layanan Publik Pada Aspek Assurance di Kecamatan Lubuk Begalung	80
20. Distribusi Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas..... Layanan Publik Pada Aspek Empathy di Kecamatan Lubuk Begalung	81
21. Ringkasan hasil penelitian mengenai persepsi..... Masyarakat terhadap Kualitas Layanan Publik Pada Aspek Empathy di Kecamatan Lubuk Begalung	83
22. Analisis data persepsi masyarakat berdasarkan aspek kualitas layanan publik	84

DAFTAR BAGAN

Bagan	Halaman
1. Kerangka Konseptual.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Instrumen Penelitian

Lampiran 2 : Angket Penelitian

Lampiran 3 : Frequencies

Lampiran 4 : Deskriptives

Lampiran 5 : Rekap Hasil Data Penelitian

Lampiran 6 : Distribusi Persentase Angket Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembukaan Undang - Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, salah satunya adalah untuk memajukan kesejahteraan umum. Amanat tersebut mengandung makna bahwa Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Pemerintahan dibentuk pada dasarnya adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan tidaklah dibentuk untuk melayani diri sendiri akan tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan individu setiap individu dapat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya untuk tujuan bersama. Pemerintah merupakan manifestasi dari kehendak rakyat, karena itu harus memperhatikan kepentingan rakyat dan melaksanakan fungsi rakyat melalui proses dan mekanisme pemerintahan.(Rasyid dalam Baharuddin dkk, 2010 : 1)

Pemerintah memiliki fungsi pelayanan dan pengaturan warga negaranya.hal ini sejalan dengan pendapat John Stewart dan Michael Clarke (dalam T. Mansur, 2008 : 7) yang menyatakan bahwa fungsi pemerintah pada dasarnya adalah :

1. Fungsi Pelayanan Masyarakat (*public service function*) yang terdiri atas :
 - a) Pelayanan Lingkungan (*environment service*)
 - b) Pelayanan Personal (*personal service*)
2. Fungsi Pelaksanaan Pembangunan (*development function*)
3. Fungsi Perlindungan (*protective function*)

Dalam melaksanakan setiap pelayanan, pemerintah secara langsung memberikan pelayanannya kepada masyarakat. Antara pemerintah dengan masyarakat terdapat suatu hubungan dimana masyarakatlah yang menjadi objek dan subjek dari setiap pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah. Hubungan ini didasarkan pada suatu interaksi antara yang menyediakan atau yang memberikan produk dengan yang membutuhkan atau menerima produk. Pemerintahlah yang memproduksi, mendistribusi atau menjual alat pemenuh kebutuhan masyarakat dalam bentuk jasa publik, layanan publik, sedangkan masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan dan menggunakan segala produk dari pemerintah baik yang bersifat fisik maupun non fisik.

Layanan publik yang berfungsi memenuhi setiap kebutuhan hidup orang banyak atau kepentingan umum seperti air minum, jalan raya, listrik, telepon dan lain-lain. Layanan publik merupakan hak dan kebutuhan dasar setiap orang lepas dari suatu kewajiban. Masalah pelayanan memiliki peranan yang sangat penting karena menyangkut kepentingan umum.

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat berjalan dengan baik apabila adanya kesadaran dari masyarakat. Sebab masyarakatlah yang

menentukan baik buruknya pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah dalam hal ini di bidang pelayanan publik. Eksistensi terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah saat ini menjadi perhatian karena banyaknya permasalahan yang diberikan pemerintah kepada rakyat seperti penyediaan sarana umum yang kurang memadai, pembuatan kartu tanda penduduk yang membutuhkan waktu lama dan proses yang berbelit-belit belum lagi adanya pungutan-pungutan liar bila ingin proses pembuatannya lebih cepat, pemberian bantuan kepada masyarakat yang kurang mampu yang tidak tepat sasaran dan masih banyak lagi permasalahan yang terdapat dalam bidang pelayanan publik.

Hal ini sesuai dengan Survei Governance dan Desentralisasi yang dilakukan oleh UGM diantaranya membuktikan bahwa praktek penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten dan Kota masih belum memenuhi kualitas yang diharapkan, dikutip oleh Agus Dwiyanto (2002 : 76) yakni ditandai dengan (1) tidak adanya kepastian biaya, waktu dan cara pelayanan. Prosedur pelayanan tidak pernah mengatur kewajiban dari penyelenggara pelayanan dan hak warga negara sebagai pengguna pelayanan, (2) banyaknya biro jasa hampir di setiap instansi pelayanan publik yang menunjukkan besarnya *oportunity cost* bagi masyarakat untuk mengurus pelayanan publik, (3) adanya diskriminasi pelayanan oleh pejabat birokrasi baik menyangkut faktor pertemanan, afiliasi politik, etnis dan agama.(4) rendahnya peran masyarakat dan *stakeholder* dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah memonopoli pengaturan, penyelenggaraan, distribusi pemantauan dan masyarakat ditempatkan sebagai pengguna yang pasif dan (5) birokrasi dan pejabatnya sering gagal menenpatkan diri sebagai abdi masyarakat

dan justru menjadikan dirinya sebagai penguasa yang lebih menuntut pelayanan daripada melayani masyarakat.

Apalagi aparat sebagai ujung tombak dari pemerintah yang akan melayani masyarakat sering kali memberikan pelayanan yang kurang memuaskan masyarakat seperti sikap yang kurang ramah, arogan, suka menuntut imbalan bila ingin proses urusannya berjalan dengan lancar, ingin lebih dulu dilayani padahal aparatlah yang seharusnya melayani masyarakat, dan sebagainya. Fenomena-fenomena semacam inilah yang terjadi dalam hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang berkaitan dengan proses pelayanan publik.

Kehidupan masyarakat yang semakin hari semakin meningkat menuntut adanya suatu pelayanan yang semakin berkualitas. Pemerintah sebagai penyedia layanan harus dapat lebih memahami dan memperhatikan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat. Karena diberbagai kesempatan, pemerintah selalu menjanjikan perubahan pelayanan ke arah yang lebih baik lagi namun kenyataannya belum dapat dilakukan secara optimal (Inu Kencana, 1999 : 5)

Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dimulai dari hal-hal kecil seperti perbaikan prosedur, fasilitas yang memadai, serta pada kebijakan publik. Apalagi sejak dikeluarkan Undang-Undang Pemerintah Daerah No 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah, antara Pusat dengan Daerah memberikan peluang kepada Pemerintah Daerah untuk melaksanakan kegiatan pemerintahan, pembangunan pada masyarakat. Kemudian direvisi dengan Undang-Undang No 32 Tahun 2004, Pemerintah Daerah terus menerus meningkatkan pelayanan publik (Juliantara dalam Habibi, 2009:1). Pemerintah dalam hal ini Pemerintah

Daerah diamanatkan oleh Undang-undang untuk dapat mengurus segala kebutuhan yang dibutuhkan oleh daerahnya termasuk salah satunya penyelenggaraan pelayanan publik (UU No. 32 Tahun 2004 Pasal 14)

Peningkatan dan tuntutan dari masyarakat akan pelayanan publik yang efektif dan efisien serta memuaskan dari pegawai pemerintahan sebagai pelayan publik. Masyarakat sebagai subjek layanan tidak suka lagi dengan pelayanan yang berbelit-belit, lama dan beresiko akibat rantai birokrasi yang panjang. Masyarakat menghendaki kesegaran pelayanan sekaligus mampu memahami kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi dalam waktu yang relatif lebih singkat.

Berbagai layanan yang disediakan oleh pemerintah mengharuskan warganya untuk memiliki KTP. Sebab tanpa KTP, masyarakat tidak dapat mengakses berbagai layanan dasar yang disediakan oleh pemerintah baik di bidang kesehatan, pendidikan dan bidang-bidang pelayanan lainnya (<http://www.pikiran-rakyat.com/node/124697>).

. Banyaknya keluhan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh aparat kepada mereka seperti aparat yang susah untuk ditemui pada saat berurusan, informasi yang diberikan kepada masyarakat yang kurang jelas sehingga menyulitkan masyarakat dalam berurusan. Hal yang perlu dikedepankan oleh Pemerintah dalam hal ini Pemerintah Daerah adalah bagaimana pemerintah mampu membangun, meningkatkan dan mendayagunakan kelembagaan daerah yang kondusif, sehingga dapat mendesain pelayanan publik yang mudah, murah dan cepat. (Tandjung Djamaludin dalam Habibi, 2010)

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bidang administrasi kependudukan dalam hal ini pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), maka Pemerintah Kota Padang membuat suatu kebijakan yang mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan KTP dengan tidak memungut biaya pembuatan KTP. Akan tetapi bagi KTP yang hilang atau rusak dan melakukan perpanjangan sebelum masa berlakunya habis maka akan dikenakan biaya administrasi (Perda Kota Padang No. 06 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 10 tahun 2002 Tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Pencatatan Sipil).

Dengan dikeluarkannya kebijakan ini diharapkan kendala masyarakat yakni dalam masalah biaya akan dapat teratasi sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang bebas dari biaya apapun. Namun realitanya antusias masyarakat untuk mengurus pembuatan KTP ini masih terbilang rendah. Ini dapat terlihat dari catatan rekapitulasi jumlah KTP yang diterbitkan dengan jumlah wajib KTP di Kota Padang.

Tabel 1.1. Hasil Rekapitulasi Jumlah Penerbitan KTP pada periode 1 Januari-8 Juni 2011 di Kota Padang

No	Uraian	Jumlah	%
1	Jumlah penduduk yang memiliki KTP	68.978	11,21
2	Jumlah penduduk yang tidak memiliki KTP	546.186	88,79
3	Jumlah Wajib KTP	615.164	100

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang tahun 2011.

Data di atas menunjukkan masih banyak wajib KTP yang tidak memiliki KTP yakni sebesar 88,79 %. Padahal manfaat dan kegunaan KTP bagi penduduk dapat dirasakan apabila penduduk memiliki KTP, seperti memiliki identitas hukum dan layanan dasar yang mudah diakses.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dapat diketahui jumlah wajib KTP, jumlah KTP yang telah diterbitkan dan jumlah penduduk yang belum menerbitkan KTP.

Tabel 1.2. Jumlah penerbitan KTP periode 1 Januari-8 Juni 2011

No	Kecamatan	Jumlah Wajib KTP	Jumlah penduduk yang menerbitkan KTP	Jumlah penduduk yang belum menerbitkan KTP	Persentase Wajib KTP dengan Penerbitan
1	Bungus Tel. Kabung	17.750	2.120	15.630	11,94 %
2	Lubuk Kilangan	36.924	3.536	33.388	9,57 %
3	Lubuk Begalung	71.705	9.458	62.247	13,19 %
4	Padang Selatan	45.999	4.000	41.999	8,69 %
5	Padang Timur	59.729	6.108	53.621	10,22 %
6	Padang Barat	40.847	4.440	36.407	10,86 %
7	Padang Utara	49.984	5.008	54.992	10,01 %
8	Nanggalo	44.364	5.736	38.628	12,92 %
9	Kuranji	90.850	10.020	80.830	11,02 %
10	Pauh	35.766	4.600	31.166	12,86 %
11	Koto Tangah	121.246	13.952	107.294	11,50 %
Jumlah		615.164	68.978	546.186	

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang tahun 2011 .

Dari data diatas dapat dilihat persentase jumlah penerbitan KTP terdapat di Kecamatan Lubuk Begalung yakni sebesar 13,19 % . Hal ini menunjukkan kualitas layanan publik di Kecamatan Lubuk Begalung cukup tinggi yang dibuktikan dengan lebih banyaknya warga masyarakat yang telah wajib KTP untuk dapat mengurus pembuatan KTPnya.

Berdasarkan fenomena diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian untuk melakukan kajian lebih mendalam tentang ”Persepsi Masyarakat Terhadap

Kualitas Layanan Publik Pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Di Kecamatan Lubuk Begalung”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Adanya berbagai keluhan yang disampaikan masyarakat dalam kepengurusan KTP seperti lamanya waktu untuk mengurus KTP, prosedur yang berbelit-belit, pelayanan yang kurang ramah kepada masyarakat dan berbagai permasalahan pelayanan lainnya sehingga masyarakat tidak merasa kurang puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh aparat.
- b. Masih banyak masyarakat yang belum memiliki Kartu Tanda Penduduk.
- c. Banyaknya layanan dasar yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dengan syarat harus memiliki KTP yang mengakibatkan masyarakat mau tidak mau harus memiliki KTP.
- d. Berbagai pandangan dari masyarakat terhadap proses pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk
- e. Kebijakan KTP gratis yang tidak menggratiskan seluruh pelayanan dalam pembuatan KTP mengakibatkan warga yang baru akan membuat KTP atau warga yang kehilangan KTP harus membayar seperti biasanya

C. Pembatasan Masalah

Dari identifikasi masalah diatas agar penelitian ini lebih terarah maka permasalahannya dibatasi pada persepsi masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Lubuk Begalung.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dalam penelitian ini yang menjadi permasalahannya adalah “Bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kec. Lubuk Begalung?”

E. Tujuan Penelitian

Penulisan ini secara umum bertujuan untuk memenuhi kewajiban sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Prodi Ilmu Administrasi Negara yang akan menyelesaikan pendidikan guna memperoleh gelar Sarjana Administarsi Publik, sedangkan jika dilihat dari rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kec. Lubuk Begalung.
- b. Untuk mengetahui bagaimana usaha-usaha yang dilakukan pemerintah Kecamatan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

- a. Mengembangkan konsep dan ilmu pengetahuan di bidang Administrasi Kependudukan, Kebijakan Publik dan Administrasi Pelayanan Publik.
- b. Menjadi bahan referensi bagi peneliti lain yang akan meneliti tentang topik yang sama di kemudian hari di lokasi yang berbeda atau dengan beberapa variabel yang berbeda.

- c. Sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial.

2. Manfaat Praktis

Dalam rangka menciptakan *Good Goveenance* , hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan untuk introspeksi diri bagi institusi yang bersangkutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama tentang bagaimana pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah diadakan penelitian tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Lubuk Begalung, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Lubuk Begalung cukup baik yakni dengan persentase tingkat capaian responden sebesar 75,81%. Pada aspek Tangibles masyarakat mempersepsikan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP pada aspek ini berada pada kategori baik yakni sebesar 78,37%. Hal ini berarti kualitas layanan publik di Kecamatan Lubuk Begalung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada pembuatan KTP dalam bentuk bukti fisik baik.

Sedangkan pada aspek Reability masyarakat mempersepsikan kualitas layanan publik dalam pembuatan KTP pada aspek ini berada pada kategori cukup baik yakni sebesar 74,1%. Hal ini berarti kualitas layanan publik di Kecamatan Lubuk Begalung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada pembuatan KTP dalam bentuk pemberian pelayanan yang memuaskan masyarakat dirasakan cukup baik. Pada indikator Responsiveness masyarakat mempersepsikan kualitas layanan publik dalam pembuatan KTP pada aspek ini berada pada kategori baik yakni 76%. Hal ini berarti kualitas layanan publik di Kecamatan Lubuk Begalung dalam memberikan pelayanan

kepada masyarakat pada pembuatan KTP yang cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat dirasakan baik.

Pada aspek Assurance masyarakat mempersepsikan kualitas layanan publik dalam pembuatan KTP pada aspek ini berada pada kategori cukup baik yakni sebesar 73,2%. Hal ini berarti kualitas layanan publik di Kecamatan Lubuk Begalung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada pembuatan KTP yang ramah dan sopan santun dirasakan masyarakat cukup baik. Dan pada aspek Empathy masyarakat mempersepsikan kualitas layanan publik dalam pembuatan KTP pada aspek ini berada pada kategori baik yakni sebesar 77,4%. Hal ini berarti kualitas layanan publik di Kecamatan Lubuk Begalung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada pembuatan KTP dengan penuh perhatian dari pegawainya dirasakan masyarakat baik.

B. Saran

Bertitik tolak pada uraian-uraian terdahulu serta kesimpulan diatas maka dikemukakan saran yang mungkin ada manfaatnya bagi masyarakat dan karyawan atau pegawai di selingkungan Kecamatan Lubuk Begalung. Saran-saran yang dimaksud antara lain :

1. Pegawai atau karyawan diharapkan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan masyarakat agar masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan sehingga persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas dapat berubah dari cukup baik menjadi naik di kemudian hari terutama pada aspek Reability dan Assurance.

2. Masyarakat sebagai penerima pelayanan publik diharapkan dapat memahami sejauh mana kapasitas yang dimiliki oleh petugas atau karyawan dalam memberikan pelayanan.
3. Dengan banyaknya fasilitas umum yang mengharuskan masyarakat memiliki Kartu Tanda Penduduk, maka diharapkan masyarakat memiliki kesadaran akan pentingnya KTP agar masyarakat dapat menikmati setiap akses dan fasilitas yang disediakan oleh pemerintah tanpa harus terhalangi karena tidak memiliki KTP.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agus Dwiyanto. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Jakarta : Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada.
- Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif teori dan aplikasi*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada
- Bimo Walgito. 2001. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta : Andi Offset
- Fandy Tjiptono. 1999. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Harbani Pasolong, 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Husein Umar. 2005. *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Inu Kencana. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Irwan Handi. 2007. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Logika dan Prosedur*. Jakarta : Gramedia
- Irwanto dkk. 1989. *Psikologi Umum*. Jakarta : Gramedia
- Iskandar. 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Jakarta : Gaung Persada Press
- Joko Subagyo. 2006. *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Lijan Poltak Sinambela dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Lukman Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press
- Mar'at. (1981). *Sikap Manusia Perubahan serta Pengukuran*. Bandung: Ghalia Indonesia.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP AMP LAN Press.
- Miftah Toha. 2005. *Perilaku Organisasi, Konsep dan Aplikasinya*. Jakarta : Rajawali Press.