

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu

4.1.1 Sejarah Singkat

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 memberikan hak otonomi yang lebih besar kepada pemerintah daerah, kabupaten, dan kota. Pemerintah daerah/kota mendapatkan kewenangan tentang urusan kependudukan. Kewenangan kependudukan lebih lanjut diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Data kependudukan memegang peran penting dalam menentukan kebijakan, perencanaan, dan evaluasi hasil pembangunan baik bagi pemerintah, swasta dan masyarakat. Oleh karena itu, ketersediaan data kependudukan di semua tingkat administrasi pemerintah menjadi faktor kunci keberhasilan program-program pembangunan.

Selain itu, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan mengamanatkan bahwa data penduduk yang dihasilkan oleh Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan tersimpan dalam database kependudukan dapat dimanfaatkan untuk perumusan kebijakan di bidang pemerintah dan pembangunan. Secara garis besar aplikasi SIAK yang dikembangkan oleh pemerintah pusat meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, buku laporan serta statistik vital dan laporan. Pengembangan aplikasi pendaftaran penduduk ini berfungsi untuk perekaman data dan pelayanan

penerbitan KK, KTP, Biodata dan Pindah Datang (KK dan KTP sesuai alamat baru), baik untuk WNI/WNA izin tinggal tetap.

Kota Bengkulu sebagai salah satu kabupaten/kota di Indonesia yang melaksanakan program SIAK telah masuk sebagai daerah rintisan Sistem Administrasi Kependudukan (SAK) pada tahun 2003 yang ditetapkan oleh Kementerian Dalam Negeri melalui Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan secara resmi mulai membangun infrastruktur SIAK pada tahun 2005 secara menyeluruh.

Pelaksanaan penerapan SIAK di Kota Bengkulu dari tahun 2008 hingga tahun 2012 telah menerapkan pola pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu seiring dengan terbentuknya kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu pada bulan Juni 2008 melalui penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah di Kota Bengkulu. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu sesuai nomenklaturnya bertugas melayani administrasi kependudukan dan dokumen catatan sipil sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

4.1.2 Visi dan Misi

Sebagai salah satu instansi pemerintah yang menangani tentang administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan Kota Bengkulu mempunyai visi

berupa, “ Tahun 2012 Semua Warga Kota Bengkulu Tercatat”. Sedangkan misi yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu meliputi :

- a. Meningkatkan kualitas data kependudukan dan pencatatan sipil yang akurat dan akuntabel
- b. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam pembangunan system administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
- c. Menciptakan pelayanan prima dalam penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

4.1.3 Kedudukan dan Bentuk, Tugas, Fungsi Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu

4.1.3.1 Kedudukan dan Bentuk

- a. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu berkedudukan sebagai salah satu lembaga teknis daerah.
- b. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah.
- c. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu sebagaimana dimaksudkan adalah lembaga teknis daerah yang berbentuk badan.

4.1.3.2 Tugas

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu mempunyai tugas :

- a. melakukan pelayanan kependudukan yang meliputi :
 - Penerbitan kartu keluarga (KK)

- Penerbitan kartu tanda penduduk (KTP)
 - Pendaftaran perubahan alamat (dalam Kota Bengkulu)
 - Pendaftaran perpindahan penduduk dalam wilayah NKRI
 - Pendaftaran pindah datang orang asing
 - Pendaftaran penduduk WNI/WNA tinggal sementara/tinggal menetap
 - Pendaftaran penduduk pindah antar Negara
 - Pendaftaran kedatangan orang asing/WNI dari luar negeri
- b. melakukan pelayanan pencatatan sipil yang meliputi :
- Penerbitan akta kelahiran
 - Penerbitan akta perkawinan
 - Penerbitan akta perceraian
 - Penerbitan akta kematian
 - Penerbitan akta pengakuan dan pengesahan anak
 - Penerbitan akta pengangkatan anak (adopsi)

4.1.3.3 Fungsi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu menyelenggarakan program SIAK berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Permendagri Nomor 28 Tahun 2005.

4.1.4 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Daerah Nomor 41 Tahun 2007, susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu

dapat dilihat pada Lampiran 9. Struktur organisasi ini di ambil pada Desember tahun 2013 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu.

Dari Lampiran 9 dapat dilihat bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Bengkulu dipimpin oleh seorang kepala dinas yang mempunyai jalur perintah dan koordinasi dengan sekretaris, kepala bidang kependudukan, kepala bidang pencatatan sipil, kepala bidang pengolahan data, kepala bidang perencanaan, pengawasan, dan pengendalian penduduk serta mempunyai jalur koordinasi dengan jabatan fungsional. Sekretaris mempunyai jalur perintah dan koordinasi dengan kepala sub bagian umum, kepala sub bagian kepegawaian dan kepala sub bagian keuangan. Kepala bidang kependudukan mempunyai jalur koordinasi dengan kepala seksi administrasi kependudukan, kepala seksi registrasi kependudukan dan kepala seksi kerjasama kependudukan. Kepala bidang pencatatan sipil mempunyai jalur koordinasi dan perintah kepada kepala seksi kepala seksi penerbitan dokumen pencatatan sipil, kepala seksi autentifikasi dan legalisasi serta kepala seksi pemeliharaan dan pemanfaatan dokumen pencatatan sipil. Kepala bidang pengolahan data mempunyai jalur perintah dan koordinasi kepala seksi penyusunan aplikasi dan kependudukan, kepala seksi pengolahan data dan statistik penduduk serta kepala seksi informasi dan penyuluhan. Kepala bidang pengawasan, perencanaan dan pengendalian penduduk mempunyai jalur koordinasi dengan kepala seksi perencanaan dan pengembangan penduduk, kepala seksi pengawasan dan pengendalian penduduk serta kepala seksi analisa dan evaluasi program.

4.1.5 Jumlah Karyawan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu mempunyai 41 karyawan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 10 Honorer yang belum terdaftar di database kepegawaian pusat dengan rincian sebagai berikut :

- Kepala Dinas (1 karyawan)
- Sekretaris (1 karyawan)
- Kasubbag (3 karyawan)

Jabatan kepala subbagian ini terpecah menjadi tiga yaitu kasubbag umum, kasubbag kepegawaian, dan kasubbag keuangan.

- Kepala Bidang (4 karyawan)

Jabatan kepala bidang ini terpecah menjadi empat yaitu kabid kependudukan, kabid pencatatan sipil, kabid pengolahan data, serta kabid perencanaan, pengawasan dan pengendalian penduduk.

- Kepala Seksi (12 karyawan)

Jabatan kepala seksi (kasi) ini terpecah menjadi 12 jabatan, yaitu : kasi administrasi kependudukan, kasi registrasi kependudukan, kasi kerjasama kependudukan, kasi penerbitan dokumen pencatatan sipil, kasi autentifikasi dan legalisasi, kasi pemeliharaan dan pemanfaatan dokumen pencatatan sipil, kasi penyusunan aplikasi dan dokumen, kasi pengolahan data dan statistic penduduk, kasi informasi dan penyuluhan, kasi perencanaan dan perkembangan penduduk, kasi pengawasan dan pengendalian penduduk, kasi analisa dan evaluasi program.

- Staf (20 karyawan)

4.2 Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dapat dilihat pada tabel 4.1

Tabel 4.1 Karakteristik Responden

Jenis Responden	Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
Karyawan	Jenis Kelamin	Pria	25	61.0
		Wanita	16	39.0
	Pendidikan Terakhir	SD	0	0.0
		SMP	1	2.4
		SMA	9	22.0
		Sarjana Muda/Diploma	5	12.2
		Strata 1/S1	24	58.5
		Pasca Sarjana/S2	2	4.9
		Umur	< 20 Tahun	0
	20-29 Tahun	4	9.8	
	30-39 Tahun	14	34.1	
	40-49 Tahun	15	36.6	
	> 50 Tahun	8	19.5	
	Masyarakat	Jenis Kelamin	Pria	33
Wanita			36	52.2
Pendidikan Terakhir		SD	5	7.2
		SMP	6	8.7
		SMA	22	31.9
		Sarjana Muda/Diploma	23	33.3
		Strata 1/S1	8	11.6
		Pasca Sarjana/S2	5	7.2
Umur		< 20 Tahun	5	7.2
		20-29 Tahun	28	40.6
		30-39 Tahun	20	29.0
		40-49 Tahun	8	11.6
		> 50 Tahun	8	11.6
Jenis Pembuatan Dokumen Kependudukan		KTP	17	24.6
		KK	28	40.6
		Akta Kelahiran	14	20.3
		Akta Kematian	3	4.3
	Akta Pernikahan	3	4.3	
	Akta Perceraian	4	5.8	

(Sumber : Hasil Olahan Peneliti)

Dari hasil karakteristik pada Tabel 4.1 dapat dilihat bahwa responden terdiri dari 2 jenis responden, yaitu responden karyawan dan responden masyarakat. Untuk responden karyawan didominasi oleh kaum pria sebanyak 61% artinya pegawai pria lebih cepat dan tangap dalam melayani masyarakat yang membutuhkan bantuan ketika proses pelayanan sedang dilakukan sehingga jumlah responden pria mendominasi. Untuk pendidikan terakhir sebanyak 58,5% diperoleh dari pendidikan terakhir strata 1/S1. Hal ini berarti bahwa karyawan mempunyai kemampuan yang cukup mumpuni dalam melayani masyarakat yang membutuhkan bantuan sehingga bisa memberikan pelayanan yang berkualitas. Umur bagi responden karyawan rata-rata masih memasuki umur produktif 30-39 tahun (34,1%) dan 40-49 tahun (36,6%). Itu artinya karyawan dapat memberikan jawaban secara objektif terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan serta tingkat pemikiran yang dewasa dan menjadikan karyawan dapat bekerja dengan baik dalam menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan karena karyawan mempunyai pengalaman dalam melayani masyarakat sehingga hendaknya bisa memberikan pelayanan yang berkualitas.

Bagi responden masyarakat didominasi oleh kaum wanita sebesar 52,2%, hal ini berarti bahwa konsumen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu kebanyakan wanita dan wanita biasanya mempunyai loyalitas yang tinggi sehingga kualitas layanan sangat perlu diperhatikan karena apabila responden wanita sudah puas mereka akan menjadi loyal dan akan semakin layanan yang diberikan. Pendidikan terakhir sebagian besar terdiri dari sarjana muda/diploma sebesar 33,3% dan SMA sebesar 31,9%, hal ini responden

masyarakat bisa memberikan jawaban yang subyektif terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam penelitian ini sehingga kebiasaan pemahaman dapat diminimalisir. Untuk umur sebagian besar mempunyai rentang umur antara 20-29 tahun, hal ini berarti responden bisa memberikan jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dengan kritis dan sesuai dengan fakta yang ada karena umumnya mereka sedang berada dalam *fase* keingintahuan yang besar. Sehingga jawaban-jawaban yang diberikan bisa dijadikan acuan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu untuk perbaikan kualitas pelayanan di masa yang akan datang.

4.3 Analisis dan Pembahasan Hasil Penelitian

4.3.1 Analisis Hasil Penelitian

Penelitian yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu ini bertujuan untuk melihat apakah karyawan sudah mampu membaca apa yang diinginkan masyarakat, setelah karyawan mengetahui apa yang diharapkan masyarakat selanjutnya dilakukanlah *cross check* mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan kepada masyarakat. Apakah sudah bisa memuaskan masyarakat atau sebaliknya. Oleh karena itu, dalam penelitian kali ini dilakukanlah analisis gap 1 dan gap 5 dalam mengukur kualitas layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. Penelitian dilakukan dari tanggal 2 Desember sampai 10 Desember 2013.

4.3.1.1 Analisis Gap 1

Berikut ini akan dibahas mengenai analisis tingkat kualitas pelayanan berdasarkan gap 1 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu.

Gap 1 merupakan perbedaan antara harapan konsumen dengan persepsi perusahaan terhadap harapan konsumen. Gap 1 ini terjadi karena kurang mampuan karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu untuk memahami masyarakat Kota Bengkulu melalui suatu persepsi tentang bagaimana sebenarnya konsumen akan merumuskan harapan-harapannya yang didasarkan atas beberapa sumber seperti periklanan, pengalaman yang diperoleh sebelumnya, kebutuhan-kebutuhan pribadi, dan komunikasi antara konsumen dengan rekannya. Strategi untuk mengantisipasinya adalah dengan mengidentifikasi keinginan konsumen, meningkatkan perbaikan proses tindakan operasional yang dilakukan, komunikasi yang lebih baik antara perusahaan dengan karyawan yang berhubungan langsung dengan masyarakat serta mengurangi jarak tingkatan manajemen dengan masyarakat (Yamit, 2002:27).

Formula yang digunakan untuk mengukur gap 1 ini adalah $Gap\ 1 = \text{tingkat harapan perusahaan (EP)} - \text{tingkat harapan masyarakat (EM)}$. Hasil pengolahan data bisa di lihat pada Tabel 4.2

Tabel 4.2 Harapan Perusahaan, Harapan Masyarakat dan Gap 1 tiap Atribut

Variabel	Butir Pertanyaan	Harapan Masyarakat (EM)	Harapan Perusahaan (EP)	Gap 1	Persentase
Tangible					
	1	4.20	4.46	0.26	106.20
	2	3.88	4.32	0.43	111.15
	3	4.07	4.41	0.34	108.40
	4	4.32	4.37	0.05	101.09
	5	4.32	4.32	0.00	99.96
MEAN		4.16	4.38	0.22	105.20
Responsiveness					
	1	4.23	4.20	-0.04	99.13
	2	4.19	4.27	0.08	101.91
	3	4.19	4.49	0.30	107.15
	4	4.46	4.41	-0.05	98.90
MEAN		4.27	4.34	0.07	101.72
Reliability					
	1	4.33	4.32	-0.02	99.63
	2	4.29	4.44	0.15	103.48
	3	4.42	4.46	0.04	100.98
	4	4.28	4.15	-0.13	96.98
MEAN		4.33	4.34	0.01	100.27
Assurance					
	1	4.33	4.34	0.01	100.19
	2	4.10	4.39	0.29	107.04
	3	4.10	4.54	0.44	110.61
	4	4.38	4.51	0.14	103.09
MEAN		4.23	4.45	0.22	105.13
Empathy					
	1	4.20	4.00	-0.20	95.17
	2	4.29	4.07	-0.22	94.95
	3	4.17	4.20	0.02	100.51
MEAN		4.22	4.09	-0.13	96.85
Teknikal	1	4.28	4.61	0.33	107.82
	2	4.25	4.63	0.39	109.13
MEAN		4.26	4.62	0.36	108.47
MEAN TOTAL					102,94

(Sumber : Hasil Olahan Peneliti)

Berdasarkan Tabel 4.2 terlihat bahwa sebagian besar karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu sudah mengetahui atau memahami apa yang di harapkan oleh masyarakat Kota Bengkulu.

Pada Tabel 4.2 dapat dilihat bahwa umumnya semua subdimensi bernilai positif dan hanya satu subdimensi yang bernilai negatif. Artinya perusahaan sudah mengetahui apa yang diharapkan oleh masyarakat terhadap layanan jasa yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. Nilai kesenjangan terbesar di dapat pada variabel empati sebesar -0,13 yang berarti perusahaan kurang mengetahui apa yang sebenarnya diharapkan oleh konsumen. Item pertanyaan di variabel empati yang dinilai kurang memenuhi harapan terdapat pada item pertanyaan 1 dan 2. Hal ini berarti bahwa karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Bengkulu belum begitu mengetahui apa yang sebenarnya yang dibutuhkan oleh masyarakat Kota Bengkulu terkait dengan pelayanan jasa yang diberikan.

Dari Tabel 4.2 dapat dilihat bahwa dari penelitian yang telah dilakukan, diperoleh skor rata-rata secara keseluruhan sebesar 102,94 % dan dinilai masyarakat sangat memuaskan. Dimana tingkat kualitas pelayanan ini diperoleh dari perbandingan skor tingkat harapan perusahaan (EP) dengan skor tingkat harapan masyarakat (EM).

- Variabel Empati

Pada variabel empati indikator terendah terdapat pada pertanyaan ke-1 dan ke-2 yang artinya karyawan kurang memberikan perhatian kepada masyarakat

secara individual dan karyawan kurang mengetahui apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

- Variabel kehandalan

Pada variabel kehandalan indikator terendah terdapat pada pertanyaan ke-1 dan ke-4 yang artinya karyawan kurang mengetahui bahwa sebenarnya masyarakat mengharapkan bahwa karyawan harusnya memberikan layanan sesuai dengan apa yang dijanjikan kepada masyarakat dan masyarakat juga menginginkan layanan yang diberikan tersebut terbebas dari kesalahan catatan.

- Variabel responsif

Pada variabel responsif indikator terendah terdapat pada pertanyaan ke-1 dan ke-4 yang artinya karyawan kurang mengetahui sebenarnya masyarakat mengharapkan bahwa karyawan harusnya memberikan informasi yang sesuai kepada masyarakat tentang kapan jasa akan dilaksanakan dan masyarakat juga mengharapkan agar karyawan memberikan pelayanan secepatnya kepada masyarakat.

4.3.1.2 Analisis Gap 5

Berikut ini akan dibahas mengenai analisis tingkat kualitas pelayanan menurut persepsi konsumen yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. Penelitian dilakukan dari tanggal 2 Desember sampai 10 Desember 2013.

Gap 5 ini terjadi karena adanya perbedaan persepsi konsumen dengan harapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan dan gap 5 ini berada di luar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. Hal ini dikarenakan

konsumen memiliki persepsi yang berbeda dengan harapannya. Gap 5 ini merupakan akumulasi dari kesenjangan-kesenjangan sebelumnya (Yamit, 2002:29).

Untuk mengukur perbedaan persepsi konsumen dengan harapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan dilakukanlah perhitungan rata-rata harapan (tingkat kepentingan) dan rata-rata kinerja karyawan (tingkat kinerja) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. Formula yang digunakan untuk mengukur perbedaan persepsi menurut konsumen terhadap layanan jasa yang diberikan adalah $Gap5 = \text{Tingkat Pelaksanaan Perusahaan (PP)} - \text{Tingkat Harapan Masyarakat (EM)}$.

Tabel 4.3 Harapan, Kinerja dan Gap 5 tiap Atribut

Variabel	Butir Pertanyaan	Kepentingan Masyarakat (EM)	Kinerja Masyarakat (PP)	Gap 5	Persentase	Keterangan
Tangible						
	1	4.20	4.07	-0.13	96.90	Memuaskan
	2	3.88	3.84	-0.04	98.88	Memuaskan
	3	4.07	3.72	-0.35	91.46	Memuaskan
	4	4.32	3.70	-0.62	85.57	Memuaskan
	5	4.32	3.88	-0.43	89.93	Memuaskan
MEAN		4.16	3.84	-0.32	92.40	Memuaskan
Responsiveness						
	1	4.23	3.96	-0.28	93.49	Memuaskan
	2	4.19	3.96	-0.23	94.46	Memuaskan
	3	4.19	3.74	-0.45	89.27	Memuaskan
	4	4.46	3.80	-0.67	85.06	Memuaskan
MEAN		4.27	3.86	-0.41	90.49	Memuaskan
Reliability						
	1	4.33	3.93	-0.41	90.64	Memuaskan
	2	4.29	3.86	-0.43	89.86	Memuaskan
	3	4.42	3.97	-0.45	89.84	Memuaskan
	4	4.28	3.78	-0.49	88.47	Memuaskan
MEAN		4.33	3.88	-0.45	89.71	Memuaskan

Lanjutan Tabel 4.3

Assurance						
	1	4.33	4.01	-0.32	92.64	Memuaskan
	2	4.10	3.91	-0.19	95.41	Memuaskan
	3	4.10	3.62	-0.48	88.34	Memuaskan
	4	4.38	4.06	-0.32	92.72	Memuaskan
MEAN		4.23	3.90	-0.33	92.29	Memuaskan
Empathy						
	1	4.20	3.94	-0.26	93.79	Memuaskan
	2	4.29	3.90	-0.39	90.88	Memuaskan
	3	4.17	3.84	-0.33	92.01	Memuaskan
MEAN		4.22	3.89	-0.33	92.22	Memuaskan
Teknikal	1	4.28	4.00	-0.28	93.56	Memuaskan
	2	4.25	4.12	-0.13	96.93	Memuaskan
MEAN		4.26	4.06	-0.20	95.24	Memuaskan
MEAN TOTAL					91,82	Memuaskan

(Sumber : Hasil Olahan Peneliti)

Menurut Wijaya (2011:171) menjelaskan bahwa, “Semakin mendekati angka 100% maka kualitas pelayanan yang telah diberikan dinyatakan memuaskan, dan semakin mendekati angka 0% maka kualitas pelayanan dinyatakan sangat tidak memuaskan”. Berdasarkan penjelasan Wijaya tersebut, peneliti membuat interval kelas jawaban rata-rata responden. Skor minimum dalam interval ini adalah 0% dan skor tertinggi adalah 100%.

Tabel 4.4 Interval Kelas Rata-Rata

Interval Kelas (dalam %)	Keterangan
0 – 20	Sangat Tidak Memuaskan
21 – 40	Tidak Memuaskan
41 – 60	Kurang Memuaskan
61 – 80	Cukup Memuaskan
81 – 100	Memuaskan
>100	Sangat Memuaskan

(Sumber: Wijaya, Tony : 2011)

Berdasarkan Tabel 4.3 ternyata semua harapan konsumen belum terpenuhi tetapi sudah termasuk kategori memuaskan. Hal ini menjelaskan bahwa kinerja yang diberikan oleh karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dirasakan masyarakat belum memenuhi apa yang diharapkan masyarakat, hal ini terlihat dari Tabel 4.3 dimana skor kinerja lebih kecil dibandingkan skor kepentingan. Menurut Wijaya (2011:157) menjelaskan :

“Kesenjangan yang bernilai negatif berarti harapan konsumen tidak terpenuhi. Semakin besar kesenjangan semakin lebar jurang pemisah antara keinginan konsumen dan sesuatu yang mereka peroleh sebenarnya”.

Dari Tabel 4.3 diketahui bahwa semua subdimensi mempunyai hasil yang memuaskan, itu artinya kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu telah memuaskan masyarakat pengguna layanan jasa administrasi. Dari Tabel 4.3 dapat dilihat bahwa dari penelitian yang telah dilakukan, diperoleh skor rata-rata secara keseluruhan sebesar 91,82% dan dinilai memuaskan oleh masyarakat Kota Bengkulu. Dimana tingkat kualitas pelayanan ini diperoleh dari perbandingan nilai kinerja dengan nilai harapan. Tabel 4.3 memperlihatkan bahwa dari semua subdimensi, hanya dua subdimensi yang mempunyai nilai di bawah rata-rata yaitu variabel kehandalan (89,71%) dan variabel responsif (90,49%).

- Variabel kehandalan

Pada variabel kehandalan nilai terendah terdapat pada item pertanyaan ke empat (-0,49). Artinya layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Bengkulu masih banyak terdapat kesalahan catatan. Sehingga perlu perbaikan untuk indikator ini.

- **Variabel responsif**

Untuk variabel responsif indikator terendah terdapat pada item pertanyaan ke-4 (-0,67) dan ke-3 (0,45) yang berisi tentang kecepatan karyawan dalam memberikan dan merespon permintaan masyarakat.

4.3.2 Pembahasan Hasil Penelitian

Dari hasil analisis penelitian pada gap 1 dan gap 5 diperoleh hasil bahwa layanan yang diberikan oleh karyawan sudah memuaskan masyarakat hal ini dapat dilihat pada semua variabel mempunyai nilai dengan skor di atas 80%.

- **Variabel *Tangible***

Variabel bukti fisik ini untuk gap 1 mempunyai skor 105,20 % (dikategorikan sangat memuaskan) dan untuk gap 5 mempunyai skor 92,40 % (dikategorikan memuaskan) serta semua skor tersebut sudah di atas rata-rata baik untuk gap 1 maupun gap 5. Tetapi walaupun variabel ini mempunyai skor di atas rata-rata tetapi variabel ini juga masih perlu dilakukan perbaikan agar variabel ini lebih baik lagi dan bisa memberikan layanan jasa yang lebih memuaskan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu memberikan layanan dalam bentuk layanan jasa administrasi kependudukan, karyawan mengembangkannya dengan menggunakan alat dan perlengkapan yang sesuai dengan ketersediaan peralatan yang modern, perlengkapan yang lengkap dan tenaga staf yang mempunyai penampilan yang bersih, menarik dan professional

sehingga bisa terus memberikan pelayanan yang terbaik kepada para masyarakat Kota Bengkulu.

Bentuk-bentuk pemberian kualitas pelayanan sebagai bukti fisik yang diberikan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu secara operasional tercermin dari ketersediaan peralatan dan perlengkapan-perengkapan yang digunakan oleh tenaga staf dalam pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Secara operasional, bukti fisik berupa: (1) karyawan mempunyai penampilan yang bersih dan rapi, (2) karyawan mempunyai penampilan yang professional, (3) sarana fisik berupa gedung, tempat parkir dan toilet bersih dan rapi, (4) mempunyai area parkir yang luas, (5) instansi memiliki perlengkapan pendukung pelaksanaan pelayanan yang canggih dan modern.

Konsep dan teori yang mendukung dikemukakan oleh Lupiyoadi (2001) yang menyatakan bahwa, “Kualitas pelayanan dari bukti fisik berupa penggunaan alat, ketersediaan perlengkapan yang terpenuhi dan kemampuan individu untuk memberikan suatu kualitas pelayanan sangat berpengaruh dalam memuaskan konsumen”.

- **Variabel *Responsiveness***

Variabel responsif ini untuk gap 1 mempunyai skor 101,72 % (dikategorikan sangat memuaskan) dan untuk gap 5 mempunyai skor 90,49 % (dikategorikan memuaskan) serta semua skor tersebut masih berada di bawah rata-rata baik untuk gap 5 maupun gap 1. Variabel ini masih sangat memerlukan perbaikan agar variabel ini lebih baik lagi dan bisa memberikan layanan jasa yang lebih memuaskan.

Berbagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu tentunya mengharapkan adanya daya tanggap atas kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sangat wajar bahwa dalam melakukan layanan diperlukan adanya respon timbal balik antara karyawan dengan masyarakat guna saling memberikan *feedback* yang positif bagi proses pemberian kualitas pelayanan.

Bentuk-bentuk pelayanan yang perlu diberikan sangat ditentukan oleh sikap, profesi dan respon atas keluhan konsumen. Daya tanggap yang ditunjukkan kepada konsumen yaitu: (1) karyawan memberikan informasi yang sesuai kepada masyarakat tentang kapan jasa akan dilaksanakan, (2) karyawan bersedia membantu masyarakat yang kesulitan dalam proses pelayanan, (3) karyawan cepat dalam merespon permintaan masyarakat, (4) karyawan memberikan pelayanan secepatnya kepada masyarakat.

Daya tanggap yang ditunjukkan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu sesuai penerapannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dan berhubungan dengan kepuasan konsumen atas pelayanan yang diterima. Daya tanggap dalam kualitas pelayanan perlu lebih ditingkatkan lagi dan penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

Konsep dan teori yang mendukung dikemukakan oleh Yazid (1999) bahwa, "Suatu layanan jasa banyak melibatkan adanya tingkat tanggap dari suatu konsumen untuk memberikan suatu pelayanan yang dapat memuaskan konsumen. Bentuk konkrit daya tanggap yang dapat ditunjukkan oleh pemberi jasa terhadap konsumen adalah adanya respon timbal balik antara karyawan dan konsumen guna

saling memberikan *feedback* yang positif bagi proses pemberian kualitas pelayanan” (dikutip dalam Rahim, 2011, halaman 38).

- **Variabel *Reliability***

Variabel kehandalan ini untuk gap 1 mempunyai skor 100,27 % (dikategorikan sangat memuaskan) dan untuk gap 5 mempunyai skor 89,71 % (dikategorikan memuaskan) serta semua skor tersebut masih berada di bawah rata-rata baik untuk gap 1 maupun gap 5. Variabel ini masih sangat memerlukan perbaikan agar variabel ini lebih baik lagi dan bisa memberikan layanan jasa yang lebih memuaskan.

Pihak pengelola Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu menyadari akan arti dari suatu keunggulan dalam persaingan pelayanan khususnya yang berkaitan dengan pelayanan jasa administrasi kependudukan. Untuk memberikan kepuasan maka pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu telah mengembangkan bentuk kualitas pelayanan kehandalan yang mengarah kepada pelayanan yang mandiri, profesional dan unggul. Bentuk-bentuk pelayanan tersebut yang berkaitan dengan kualitas kehandalan berupa pemberian informasi yang sesuai, kehandalan karyawan dalam memberikan layanan pada setiap konsumen, dan hasil pencetakan dokumen kependudukan yang bebas dari kesalahan catatan.

Kehandalan dari karyawan yang memberikan pelayanan terhadap kepuasan konsumen yaitu berupa: (1) karyawan memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikannya kepada masyarakat, (2) karyawan memberikan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, (3) karyawan dapat diandalkan dalam memberikan

layanan kepada masyarakat, dan (4) layanan yang diberikan kepada karyawan bebas dari kesalahan catatan.

Kehandalan yang ditunjukkan sesuai dalam memberikan pelayanan kepada konsumen sehingga konsumen puas atas pelayanan yang diterima. Artinya, kehandalan dalam kualitas pelayanan, perlu dipertahankan dan ditingkatkan, sehingga memberikan kepuasan bagi konsumen.

Konsep dan teori yang mendukung dikemukakan oleh Hamzenah (2003) bahwa, “Untuk memenangkan suatu persaingan maka fokus dari setiap pelayanan harus bertumpu kepada kehandalan yang dimiliki dalam bersaing menurut standar-standar kelayakan pelayanan jasa” (dikutip dalam Rahim, 2011, halaman 36).

- **Variabel Assurance**

Variabel jaminan ini untuk gap 1 mempunyai skor 105,20 % (dikategorikan sangat memuaskan) dan untuk gap 5 mempunyai skor 92,29 % (dikategorikan memuaskan) serta semua skor tersebut masih berada di atas rata-rata baik untuk gap 5 maupun gap 1. Walaupun variabel ini berada di atas rata-rata tetapi variabel ini masih memerlukan perbaikan agar variabel ini lebih baik lagi dan bisa memberikan layanan jasa yang lebih memuaskan.

Dewasa ini pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu telah melakukan pembenahan berbagai aktivitas yang sifatnya dapat menumbuhkan jaminan keyakinan konsumen atas pemberian kualitas pelayanan yang dapat ditunjukkan. Baik berupa keyakinan atas pelayanan secara operasional, teknis dan manajerial guna memberikan kepuasan kepada konsumen. Bentuk jaminan tersebut berupa sikap yang meyakinkan, kesopanan, dan kemampuan

karyawan yang tentunya memberikan suatu nilai tersendiri yang dapat diyakini oleh setiap konsumen atas kualitas pelayanan yang diberikan.

Jaminan yang diberikan oleh karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu kepada masyarakat berupa: (1) karyawan bisa membuat masyarakat merasa aman ketika sedang melakukan proses pembuatan dokumen kependudukan, (2) karyawan bisa menanamkan rasa kepercayaan kepada masyarakat, (3) karyawan selalu bersikap sopan dalam melayani masyarakat, (4) karyawan mempunyai pengetahuan dalam menjawab semua pertanyaan dari masyarakat.

Jaminan yang ditunjukkan sesuai dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen atas pelayanan yang diterima. Jaminan tersebut menjadi perhatian bagi pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu yang harus ditingkatkan guna memberikan kepuasan kepada konsumen atas pelayanan yang diberikan.

Konsep dan teori yang mendukung dikemukakan oleh Oemi (1995) menyatakan bahwa, “Dasar-dasar dari suatu pelayanan jasa dalam menjalin suatu kemitraan adalah keyakinan yang ditumbuhkan kepada konsumen, sehingga loyalitas yang diberikan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen” (dikutip dalam Rahim, 2011, halaman 39).

- **Variabel *Empathy***

Variabel empati ini untuk gap 1 mempunyai skor 96,92 % (dikategorikan memuaskan) dan untuk gap 5 mempunyai skor 92,22 % (dikategorikan memuaskan) serta semua skor tersebut masih berada di atas rata-rata untuk gap 5

dan di bawah rata-rata untuk gap 1. Variabel ini masih sangat memerlukan perbaikan agar variabel ini lebih baik lagi dan bisa memberikan layanan jasa yang lebih memuaskan.

Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu hingga saat ini telah memberikan suatu kualitas pelayanan yang mengarah kepada perbaikan nilai empati yang ditawarkan kepada konsumen, sehingga konsumen dapat menilai bahwa kepuasan pelayanan yang diterima betul-betul memuaskan.

Secara operasional, pihak pengelola Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu hingga saat ini telah mengembangkan suatu empati yang ditujukan kepada konsumen dalam bentuk sikap dan karakter yang ditunjukkan oleh para staf, dengan menunjukkan sikap empati dalam perhatian, pengetahuan, dan kepedulian kepada konsumen.

Secara operasional, empati yang ditunjukkan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu yaitu: (1) karyawan memberikan perhatian kepada masyarakat secara individual, (2) karyawan mengetahui apa yang dibutuhkan oleh masyarakat, dan (3) karyawan sangat peduli terhadap kebutuhan masyarakat yang sedang dilayani.

Empati yang ditunjukkan cukup sesuai dalam memberikan pelayanan kepada konsumen atau dengan kata lain, empati dalam dimensi kualitas, perlu lebih ditingkatkan lagi dalam meningkatkan kepuasan konsumen atas pelayanan yang diterima.

Konsep dan teori yang mendukung yaitu Tjiptono (2002) menyatakan bahwa, “Empati dalam kualitas pelayanan merupakan aspek keseriusan, pembinaan, penyuluhan dan memberikan imej mengenai pola pengembangan pelayanan yang harus dipenuhi agar memberikan *impact* kepada kepuasan konsumen” (dikutip dalam Rahim, 2011, halaman 35).

- **Variabel *Technical***

Variabel teknis ini untuk gap 1 mempunyai skor 108,45 % (dikategorikan sangat memuaskan) dan untuk gap 5 mempunyai skor 95,24 % (dikategorikan memuaskan) serta semua skor tersebut masih berada di atas rata-rata baik untuk gap 1 maupun gap 5. Walaupun variabel ini berada di atas rata-rata tetapi variabel ini masih memerlukan perbaikan agar variabel ini lebih baik lagi dan bisa memberikan layanan jasa yang lebih memuaskan.

Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu hingga saat ini telah memberikan suatu kualitas pelayanan yang mengarah kepada kemampuan mesin, dan pengetahuan karyawan dalam pengoperasian mesin atau peralatan tersebut sehingga konsumen dapat menilai bahwa kepuasan pelayanan yang diterima betul-betul memuaskan.

Secara operasional, pihak pengelola Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu hingga saat ini telah mengembangkan suatu dimensi teknis yang ditujukan kepada konsumen dalam kemampuan peralatan dan pengetahuan karyawan dalam mengoperasikan peralatan tersebut.

Secara operasional, dimensi teknis yang ditunjukkan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu yaitu: (1) peralatan seperti komputer yang sedang dipakai karyawan ketika sedang melayani masyarakat tidak mengalami gangguan, (2) karyawan bisa mengoperasikan peralatan yang digunakan seperti komputer dan peralatan lainnya.

Kemampuan teknis yang ditunjukkan cukup sesuai dalam memberikan pelayanan kepada konsumen atau dengan kata lain, dimensi teknis dalam kualitas layanan jasa perlu lebih ditingkatkan lagi dalam meningkatkan kepuasan konsumen atas pelayanan yang diterima.

Konsep dan teori yang mendukung yaitu Lupioyadi & Hamdani (2006) menyatakan bahwa, “Dimensi teknis dalam kualitas pelayanan merupakan aspek yang berkaitan dengan kemampuan mesin, pengetahuan karyawan terhadap jasa yang ditawarkan dan lain-lain yang harus dipenuhi agar bisa memberikan kepuasan kepada konsumen” (dikutip dalam Rahim, 2011, halaman 35).

4.4 Implikasi Strategi

Berdasarkan hasil analisis statistik diketahui bahwa dimensi fungsional (bukti fisik, kehandalan, responsif, jaminan, empati) dan dimensi teknis mempunyai peranan terhadap penilaian kualitas layanan jasa yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu.

Layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dapat menjadi penyebab timbulnya ketidakpuasan terhadap kinerja

karyawan pada diri masyarakat yang berujung pada rendahnya kualitas layanan jasa. Menurut Gronroos kepuasan terhadap kinerja karyawan diukur menggunakan dimensi fungsional (bukti fisik, responsif, kehandalan, jaminan, empati) dan dimensi teknis.

Setiap masyarakat tentunya memiliki harapan yang berbeda mengenai layanan jasa yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. Tentu saja hal tersebut harus dapat dipenuhi oleh instansi pemerintah ini. Hal ini bertujuan agar kualitas layanan jasa yang diberikan dapat memenuhi harapan masyarakat dan bisa memuaskan masyarakat.

Pengukuran kualitas layanan jasa bisa diukur menggunakan metode gap. Berdasarkan hasil statistik penelitian didapat hasil bahwa masih terdapatnya subdimensi yang berada di bawah rata-rata. Oleh karena itu, perbaikan secara berkesinambungan harus selalu dilakukan.

Untuk memperbaiki kualitas layanan jasa, banyak hal yang bisa dilakukan oleh perusahaan. Dari analisis yang dilakukan terdapat 3 variabel yang masih di bawah rata-rata yaitu variabel kehandalan, responsif, dan empati. Oleh karena itu perbaikan-perbaikan yang bersifat strategis sangat diperlukan. Kegiatan strategis yang dapat dilakukan antara lain :

1. Perbaikan dalam pemberian informasi yang sesuai kepada masyarakat tentang waktu pelayanan jasa.

Pemberian informasi yang sesuai sangat dibutuhkan oleh masyarakat agar masyarakat tidak mempunyai persepsi yang salah tentang layanan jasa yang diberikan dan nantinya bisa menimbulkan kesenjangan dalam proses pelayanan.

Hal ini terjadi karena adanya perbedaan antara persepsi masyarakat dengan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. Persepsi konsumen merupakan penilaian subyektif terhadap pelayanan yang diperolehnya. Harapan konsumen merupakan referensi standar kinerja pelayanan dan seringkali diformulasikan berdasarkan keyakinan konsumen tentang apa yang terjadi.

Adapun upaya atau strategi yang dapat dilakukan berkenaan dengan pemberian informasi yang sesuai kepada masyarakat tentang kapan pelayanan jasa dilaksanakan diantaranya dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai layanan jasa dan waktu pelaksanaannya sehingga masyarakat bisa mengetahui jadwal yang pasti dan bisa mencocokkan dengan rutinitas mereka sehari-hari.

2. Meningkatkan kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan

Peningkatan kecepatan karyawan dalam memberikan layanan kepada masyarakat sangat perlu diperbaiki. Karyawan yang tidak cepat dan sigap dalam memberikan layanan akan memberikan dampak yang tidak baik kepada perusahaan dan bisa menimbulkan kesenjangan pelayanan. Hal ini terjadi karena adanya perbedaan antara persepsi masyarakat dengan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. Persepsi konsumen merupakan penilaian subyektif terhadap pelayanan yang diperolehnya. Harapan konsumen merupakan referensi standar kinerja pelayanan dan seringkali diformulasikan berdasarkan keyakinan konsumen tentang apa yang terjadi.

Adapun upaya atau strategi yang dapat dilakukan berkenaan dengan peningkatan kecepatan karyawan dalam memberikan layanan kepada masyarakat antara lain dengan memberikan *reward* kepada karyawan yang memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, bisa dalam bentuk imbalan maupun bonus lainnya. Sehingga karyawan akan terpacu untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

3. Memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan

Pemberian informasi yang sesuai dengan yang dijanjikan sangat dibutuhkan oleh masyarakat agar masyarakat tidak mempunyai merasa dibohongi oleh perusahaan yang nantinya bisa menimbulkan kesenjangan dalam proses pelayanan. Hal ini terjadi karena adanya perbedaan antara persepsi masyarakat dengan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. Persepsi konsumen merupakan penilaian subyektif terhadap pelayanan yang diperolehnya. Harapan konsumen merupakan referensi standar kinerja pelayanan dan seringkali diformulasikan berdasarkan keyakinan konsumen tentang apa yang terjadi.

Adapun upaya atau strategi yang dapat dilakukan berkenaan dengan pemberian informasi yang sesuai yang dijanjikan kepada masyarakat diantaranya dengan memberikan pemberian informasi pelayanan (baik berupa iklan, brosur maupun propaganda) sesuai dengan realitas yang ada dan tidak berlebihan sehingga masyarakat tidak mempunyai persepsi yang berbeda mengenai layanan jasa yang diberikan.

4. Pencetakan dokumen kependudukan yang terbebas dari kesalahan catatan

Melakukan proses pencetakan dokumen kependudukan yang terbebas dari kesalahan catatan sangat dibutuhkan oleh masyarakat agar masyarakat tidak harus melakukan proses pencetakan secara berulang kali dan akan memakan waktu yang lebih lama yang nantinya bisa menimbulkan kesenjangan dalam proses pelayanan. Hal ini terjadi karena adanya perbedaan antara persepsi masyarakat dengan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. Persepsi konsumen merupakan penilaian subyektif terhadap pelayanan yang diperolehnya. Harapan konsumen merupakan referensi standar kinerja pelayanan dan seringkali diformulasikan berdasarkan keyakinan konsumen tentang apa yang terjadi.

Adapun upaya atau strategi yang dapat dilakukan berkenaan dengan melakukan proses pencetakan dokumen kependudukan yang terbebas dari kesalahan catatan diantaranya dengan memberikan pelatihan kepada karyawan tentang bagaimana cara pengisian borang kependudukan yang baik dan benar. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu juga bisa memberikan contoh atau pedoman kepada masyarakat dengan cara ditempelkan di papan pengumuman tentang cara pengisian borang yang benar. Sehingga masyarakat akan mengetahui dan mengerti, jadi kesalahan dalam pencetakan dokumen kependudukan bisa diminimalisir.

5. Mengajarkan karyawan agar memberikan perhatian kepada masyarakat secara individual.

Menganjurkan karyawan agar memberikan perhatian kepada masyarakat secara individual sangat sangat dianjurkan agar karyawan bisa memberikan timbal balik dengan masyarakat. Adapun upaya atau strategi yang bisa dilakukan oleh perusahaan adalah dengan menegur karyawan yang acuh dalam melayani masyarakat. Teguran yang diberikan perusahaan kepada karyawan bisa berupa pemberian sanksi disiplin.

6. Meningkatkan kepedulian karyawan terhadap kebutuhan masyarakat yang sedang dilayani

Melakukan peningkatan kepedulian karyawan terhadap kebutuhan masyarakat yang sedang dilayani sangat dianjurkan oleh perusahaan. Hal ini bisa menciptakan iklim yang baik dan menyenangkan dalam proses pemberian layanan jasa kepada masyarakat. Upaya atau strategi yang bisa dilakukan oleh perusahaan adalah dengan menciptakan iklim kerja yang nyaman, dan kondusif. Iklim kerja yang nyaman dan kondusif bisa diciptakan dengan melakukan rekreasi untuk seluruh karyawan yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bengkulu sehingga tingkat stress yang dialami karyawan bisa berkurang. Apabila dalam lingkungan internal perusahaan tidak ad konflik dan tekanan maka karyawan akan lebih bersemangat dalam melayani masyarakat sehingga karyawan bisa menjadi peduli terhadap masyarakat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab-bab terdahulu, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Secara keseluruhan dapat diketahui bahwa tingkat kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dikategorikan sangat baik/sangat memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari kualitas pelayanan menurut persepsi perusahaan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu (gap 1) dan persepsi masyarakat Kota Bengkulu (gap 5) berada diantara rentang 80 % - 100 % (memuaskan). Artinya karyawan sudah mampu membaca apa yang diinginkan masyarakat setelah itu karyawan memberikan layanan sesuai dengan yang diharapkan sehingga kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan masyarakat.
2. Kualitas layanan jasa berdasarkan gap 1 diperoleh hasil bahwa ada 3 variabel yang mempunyai nilai di bawah rata-rata yaitu variabel empati, kehandalan dan responsif. Walau begitu kualitas layanan sudah dikategorikan memuaskan dan bahkan untuk variabel kehandalan dan responsif sangat memuaskan. Artinya karyawan sudah bisa membaca apa yang diharapkan oleh masyarakat sehingga kualitas layanan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat jadi hasilnya memuaskan.

3. Kualitas layanan berdasarkan gap 5 diperoleh hasil bahwa ada dua variabel yang nilainya berada di bawah rata-rata yaitu variabel kehandalan dan responsif. Walau begitu kualitas layanan yang diberikan sudah dikategorikan memuaskan. Artinya masyarakat menilai bahwa kualitas layanan yang diberikan sudah memuaskan sesuai dengan harapan dan persepsi masyarakat.
4. Berdasarkan hasil perhitungan kualitas layanan jasa menurut persepsi konsumen dan persepsi perusahaan diperoleh beberapa indikator yang belum bisa memenuhi harapan dari masyarakat dan berada di bawah skor rata-rata total semua variabel. Indikator-indikator tersebut sebagai berikut :
 - Karyawan tidak memberikan informasi yang sesuai kepada masyarakat tentang kapan jasa akan dilaksanakan.
 - Karyawan tidak memberikan pelayanan secepatnya kepada masyarakat.
 - Karyawan tidak memberikan layanan sesuai yang dijanjikan kepada masyarakat.
 - Layanan yang diberikan karyawan kepada masyarakat belum terbebas dari kesalahan catatan.
 - Karyawan tidak memberikan perhatian kepada masyarakat secara individual.
 - Karyawan tidak mengetahui apa yang dibutuhkan masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka dapat dikemukakan beberapa saran yang mungkin dapat bermanfaat bagi Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu, yaitu:

- Hendaknya perusahaan melakukan perbaikan yang berkenaan dengan pemberian informasi yang sesuai kepada masyarakat tentang kapan pelayanan jasa dilaksanakan diantaranya dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai layanan jasa dan waktu pelaksanaannya sehingga masyarakat bisa mengetahui jadwal yang pasti dan bisa mencocokkan dengan rutinitas mereka sehari-hari.
- Hendaknya perusahaan melakukan perbaikan berkenaan dengan peningkatan kecepatan karyawan dalam memberikan layanan kepada masyarakat antara lain dengan menerapkan pemberian system *shift* dalam melayani masyarakat sehingga karyawan tidak akan merasa tertekan (stress) dalam melayani masyarakat sehingga karyawan akan lebih cepat memberikan layanan.
- Hendaknya perusahaan melakukan perbaikan berkenaan dengan pemberian informasi yang sesuai yang dijanjikan kepada masyarakat diantaranya dengan memberikan pemberian informasi pelayanan (baik berupa iklan, brosur maupun propaganda) sesuai dengan realitas yang ada dan tidak berlebihan sehingga masyarakat tidak mempunyai persepsi yang berbeda mengenai layanan jasa yang diberikan.

- Hendaknya perusahaan melakukan perbaikan yang berkenaan dengan melakukan proses pencetakan dokumen kependudukan yang terbebas dari kesalahan catatan diantaranya dengan memberikan pelatihan kepada karyawan tentang bagaimana cara pengisian borang kependudukan yang baik dan benar. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu juga bisa memberikan contoh atau pedoman kepada masyarakat dengan cara ditempelkan di papan pengumuman tentang cara pengisian borang yang benar. Sehingga masyarakat akan mengetahui dan mengerti, jadi kesalahan dalam pencetakan dokumen kependudukan bisa diminimalisir.
- Hendaknya perusahaan melakukan perbaikan dengan cara menganjurkan karyawan agar memberikan perhatian kepada masyarakat secara individual. Hal yang bisa dilakukan oleh perusahaan adalah dengan menegur karyawan yang acuh dalam melayani masyarakat. Teguran yang diberikan perusahaan kepada karyawan bisa berupa pemberian sanksi disiplin.
- Hendaknya perusahaan melakukan peningkatan kepedulian karyawan terhadap kebutuhan masyarakat yang sedang. Hal yang bisa dilakukan oleh perusahaan adalah dengan menciptakan iklim kerja yang nyaman, dan kondusif. Iklim kerja yang nyaman dan kondusif bisa diciptakan dengan melakukan rekreasi untuk seluruh karyawan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu sehingga tingkat stress yang dialami karyawan bisa berkurang. Apabila dalam lingkungan

internal perusahaan tidak ad konflik dan tekanan maka karyawan akan lebih bersemangat dalam melayani masyarakat sehingga karyawan bisa menjadi peduli terhadap masyarakat.

5.3 Keterbatasan

Penelitian ini memiliki keterbatasan berupa analisis gap yang digunakan hanya analisis gap 5 dan 1. Sedangkan gap lainnya tidak dibahas. Selain itu indikator yang digunakan hanya menggunakan indikator dari dimensi model Gronroos yang terdiri dari dimensi fungsional (bukti fisik, responsif, kehandalan, jaminan, empati) dan dimensi teknikal.

Untuk penelitian selanjutnya penulis merekomendasikan instrument pengukuran kualitas layanan bisa menggunakan analisis gap 1 sampai gap 5. Selain itu penulis juga merekomendasikan agar penelitian selanjutnya bisa menggunakan indikator kualitas layanan yang berbeda, bisa menggunakan model Parasuraman, QFD, *Fishbone* dan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfansi, Lizar. (2010). *Financial Service Marketing: Membedik Konsumen Perbankan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Andre. (2013). Kualitas Layanan Jasa TIKI Simpang Skip Kota Bengkulu (Skripsi yang tidak dipublikasi). Universitas Bengkulu, Bengkulu, Indonesia.
- Badan Pusat Statistik. (2013, Februari 06). Diakses dari <http://bengkulu.bps.go.id/>
- Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil RI. (2013). *Penjelasan Perubahan Undang-Undang No.23 Tahun 2006*. Paper dipresentasikan pada Rapat Kerja Nasional, Jakarta, Indonesia.
- Emari, H., Iranzadeh, S., & Bakhshayesh, S. (2011). Determining the Dimensions of Service Quality in Banking Industry: Examining the Gronroos's Model in Iran. *Trends in Applied Sciences Research*, 6, 57-64.
- Fiona, Febzi. (2012). *Analisis Kualitas Jasa Lembaga Pendidikan Talenta Bengkulu Dengan Menggunakan Metode QFD* (Skripsi yang tidak terpublikasi). Universitas Bengkulu, Bengkulu, Indonesia.
- Hanzaee, Kambiz H., & Mirvaisi, Majid. (2011). Implementing Gronroos Service Quality Model: The Role of Image and Service Quality Perception on Costumer Satisfaction in the Iran Hotel Indusry. *Trends in Applied Sciences Research*, 1 (11), 2482-2487.
- Indriantoro, Nur., & Supomo, Bambang. (2002). *Metodologi Penelitian Bisnis: Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Jasfar, Farida. (2005). *Manajemen Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Jayadi, Jasfar. (2012). *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa BNI 46 Dengan Metode Six Sigma Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bengkulu* (Skripsi yang tidak terpublikasi). Universitas Bengkulu, Bengkulu, Indonesia.
- Kang, Gi-Du., & James, Jeffrey. (2004). Service Quality Dimensions: An Examination of Gronroos's Service Quality Model. *Managing Service Quality*, Volume 14, 4, 266-277.
- Kansil, Alvin A.K.P & Sutapa, I Nyoman. (2013). *Pengukuran Kesenjangan (Gap) Kualitas Layanan Perpustakaan UK Petra dengan Metode Servqual*. Jurnal Titra, Vol. 1, 2, 31-34.

- Kotler, Philip., & Armstrong, Gary. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. (terjemahan Bob Sapran). Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat., & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi 2)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2000). *Human Resourch Management*. Canada: South-Western College Publishing.
- Mc. Phail, J. (1997). *Research Metodology*. Queensland: Distance Education Centre.
- Meyer, D., & Page, C. (2000). *Applied Research Design for Business and Management*. Sydney: McGraw-Hill Book Company Australia.
- Narbuko, Cholid., & Achmadi, Abu. (2003). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, S. (1996). *Metode Research (penelitian ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Peraturan Walikota Bengkulu Tentang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Bengkulu, Nomor 26, (2008).
- Rahim, Muh Risdam. (2011). *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Produk Motor Suzuki Pada PT Sinar Galesong* (Skripsi yang terpublikasi). Universitas Hasanudin, Makassar, Indonesia.
- Ramadhani, Renty Putrika. (2009). *Analisis Kualitas Pelayanan RSUD M. Yunus Bengkulu* (Skripsi yang tidak dipublikasi). Universitas Bengkulu, Bengkulu.
- Siregar, Adella Hotnida & Zulaihah, Lilik. (2010). *Pengukuran Kualitas Layanan dengan Metode Student Satisfactory Inventory (SSI) di UPN Veteran Jakarta*. Jurnal Bina Teknik, Vol. 6, 1, 98-116.
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung:Alfabeta.
- Sukarman dkk. (2012). *Profil Perkembangan Kependudukan Kota Bengkulu 2012* (buku yang tidak terpublikasi). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu, Bengkulu.
- Sulastiyono, Agus. (1999). *Manajemen Penyelenggaraan Rumah Sakit*. Bandung: Alfabeta.

- Sunanto, Sandra & Nandiwardhana, Abraham. (2005). *Analisis Kesenjangan Dimensi Kualitas Layanan Berdasarkan Persepsi Manajemen dan Persepsi Pasien pada Unit Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Abdul Azis Singkawang Kalimantan Barat*. Jurnal Widya Manajemen dan Akuntansi, Vol. 5, 1, 78-100.
- Supranto, M. A.,. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tentang Administrasi Kependudukan, (2006).
- Wijaya, Tony. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa:Desain SERVQUAL, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi Dalam Kasus Penelitian (2nd ed)*. Jakarta: Indeks.
- Winarso, Kukuh. (2010). *Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Produk Susu Bayi Menggunakan Service Quality dan Path Analysis*. Jurnal Manajemen Teori dan Terapan, Vol 3, 1, 81-104.
- Yamit, Zulian. (2002). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa (2nd ed)*. Yogyakarta: Ekonisia.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1**KUISIONER PENELITIAN****DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA****BENGKULU (Untuk Masyarakat Kota Bengkulu)**

Kepada Yth : bpk/ibu/sdr/i responden

Untuk keperluan dalam penulisan skripsi, saya dengan biodata sebagai berikut :

Nama : Wulan Tri Oktawirana

Fakultas : Ekonomi

Universitas : Universitas Bengkulu

Pada saat ini sedang menyusun skripsi dengan judul “*Analisis Kualitas Layanan Jasa Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu: Perspektif Model Gronroos’s*”. Sangat mengharapkan partisipasi Anda untuk dapat membantu dan meluangkan sedikit waktu dalam menjawab beberapa pertanyaan yang akan digunakan sebagai pengolahan data dan pengisi diharapkan secara terbuka, jujur dan apa adanya pada jawaban yang dianggap mewakili. Informasi yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya (*confidential*). Terima kasih atas peran dan partisipasi bpk/ibu/sdr/i dalam memberikan pernyataan dalam perbaikan kualitas pelayanan jasa administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu.

Petunjuk Pengisian :

Berilah tanda pada kolom pernyataan bpk/ibu/sdr/i sekalian, untuk kelengkapan data responden.

“Keterangan”

Pada kolom (I) yaitu kolom tingkat kepentingan perbaikan layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu

SP : Sangat Penting

P : Penting

KP : Kurang Penting
 TP : Tidak Penting
 STP : Sangat Tidak Penting

Pada kolom (II) yaitu kolom tingkat kinerja layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu

SB : Sangat Baik
 B : Baik
 KB : Kurang Baik
 TB : Tidak Baik
 STB : Sangat Tidak Baik

Data Responden :

Jenis Kelamin Responden : (.....) Laki-laki (.....) Perempuan

Pendidikan Terakhir Responden : (.....) SD
 (.....) SMP
 (.....) SMA
 (.....) Sarjana Muda/Diploma
 (.....) Strata 1/S1
 (.....) Pasca Sarjana/S2

Umur Responden : (.....) < 20 Th (.....) 20-29 Th
 (.....) 30-39 Th (.....) 40-49 Th
 (.....) > 50 Th

Jenis Responden : (.....) Karyawan (.....) Masyarakat

Jenis Pembuatan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu (untuk masyarakat) :

(.....) KTP (.....) KK (.....) Akte Kelahiran
 (.....) Akte Kematian (.....) Akte Pernikahan (.....) Akte Perceraian

PERTANYAAN	TINGKAT KEPENTINGAN					TINGKAT KINERJA				
	SP	P	KP	TP	STP	SB	B	KB	TB	STB
Fisik dan sarana perusahaan (<i>tangible</i>)										
Karyawan mempunyai penampilan yang bersih dan rapi										
Karyawan mempunyai penampilan yang professional										
Sarana fisik seperti gedung, tempat parkir dan toilet bersih dan rapi										
Area parkir Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu luas										
Instansi memiliki perlengkapan pendukung pelaksanaan pelayanan yang canggih dan modern										
Sikap dan kemampuan karyawan dalam menyakinkan pelanggan (<i>responsiveness</i>)										
Karyawan memberikan informasi yang sesuai kepada masyarakat tentang kapan jasa akan dilaksanakan										
Karyawan bersedia membantu masyarakat yang kesulitan dalam proses pelayanan										
Karyawan cepat dalam merespon permintaan masyarakat										
Karyawan memberikan pelayanan secepatnya kepada masyarakat										
Kesediaan untuk memberikan layanan dengan baik (<i>reliability</i>)										
Karyawan memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada masyarakat										
Karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan										
Karyawan dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat										
Layanan yang diberikan karyawan kepada masyarakat bebas dari kesalahan catatan										

LAMPIRAN 2

KUISIONER PENELITIAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BENGKULU (Untuk Karyawan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu)

Kepada Yth : bpk/ibu/sdr/i responden

Untuk keperluan dalam penulisan skripsi, saya dengan biodata sebagai berikut :

Nama : Wulan Tri Oktawirana

Fakultas : Ekonomi

Universitas : Universitas Bengkulu

Pada saat ini sedang menyusun skripsi dengan judul “*Analisis Kualitas Layanan Jasa Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu: Perspektif Model Gronroos’s*”. Sangat mengharapkan partisipasi Anda untuk dapat membantu dan meluangkan sedikit waktu dalam menjawab beberapa pertanyaan yang akan digunakan sebagai pengolahan data dan pengisi diharapkan secara terbuka, jujur dan apa adanya pada jawaban yang dianggap mewakili. Informasi yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya (*confidential*). Terima kasih atas peran dan partisipasi bpk/ibu/sdr/i dalam memberikan pernyataan dalam perbaikan kualitas pelayanan jasa administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu.

Petunjuk Pengisian :

Berilah tanda \surd () pada kolom pernyataan bpk/ibu/sdr/i sekalian, untuk kelengkapan data responden.

“Keterangan”

Pada kolom tingkat kepentingan perbaikan layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu

SP : Sangat Penting

P : Penting

KP : Kurang Penting
 TP : Tidak Penting
 STP : Sangat Tidak Penting

Data Responden :

Jenis Kelamin Responden : (.....) Laki-laki (.....) Perempuan
 Pendidikan Terakhir Responden :
 (.....) SD (.....) SMP (.....) SMA
 (.....)SarjanaMuda/Diploma (.....) Strata 1/S1 (.....) Pasca
 Sarjana/S2

Umur Responden : (.....) < 20 Th (.....) 20-29 Th
 (.....) 30-39 Th (.....) 40-49 Th
 (.....) > 50 Th

Jenis Responden : (.....) Karyawan (.....) Masyarakat

Kedudukan atau posisi jabatan karyawan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan
 Sipil Kota Bengkulu :

PERTANYAAN	TINGKAT KEPENTINGAN				
	SP	P	KP	TP	STP
Fisik dan sarana perusahaan (<i>tangible</i>)					
Karyawan mempunyai penampilan yang bersih dan rapi					
Karyawan mempunyai penampilan yang professional					
Sarana fisik seperti gedung, tempat parkir dan toilet bersih dan rapi					
Area parkir Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu luas					
Instansi memiliki perlengkapan pendukung pelaksanaan pelayanan yang canggih dan modern					
Sikap dan kemampuan karyawan dalam menyakinkan pelanggan (<i>responsiveness</i>)					
Karyawan memberikan informasi yang sesuai kepada masyarakat tentang kapan jasa akan dilaksanakan					
Karyawan bersedia membantu masyarakat yang kesulitan dalam proses pelayanan					
Karyawan cepat dalam merespon permintaan masyarakat					
Karyawan memberikan pelayanan secepatnya kepada masyarakat					
Kesediaan untuk memberikan layanan dengan baik (<i>reliability</i>)					
Karyawan memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada masyarakat					
Karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan					
Karyawan dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat					
Layanan yang diberikan karyawan kepada masyarakat bebas dari kesalahan catatan					

PERTANYAAN	TINGKAT KEPENTINGAN				
	SP	P	KP	TP	STP
Kemampuan teknisi memberikan layanan yang dijanjikan (<i>assurance</i>)					
Karyawan bisa membuat masyarakat merasa aman ketika sedang melakukan proses pembuatan dokumen kependudukan					
Karyawan bisa menanamkan rasa kepercayaan kepada masyarakat					
Karyawan selalu bersikap sopan dalam melayani masyarakat					
Karyawan mempunyai pengetahuan dalam menjawab semua pertanyaan dari masyarakat					
Perhatian pribadi dan ketulusan yang diberikan dalam melayani masyarakat (<i>empathy</i>)					
Karyawan memberikan perhatian kepada masyarakat secara individual					
Karyawan mengetahui apa yang dibutuhkan masyarakat					
Karyawan sangat peduli terhadap kebutuhan masyarakat yang sedang dilayani					
Karyawan memiliki pengetahuan terhadap jasa administrasi kependudukan dan bisa mengoperasikan peralatan yang digunakan (<i>technical quality</i>)					
Peralatan seperti computer yang sedang dipakai karyawan ketika sedang melayani masyarakat tidak mengalami gangguan					
Karyawan bisa mengoperasikan peralatan yang digunakan seperti komputer dan peralatan lainnya.					

LAMPIRAN 3

OUTPUT RELIABILITAS

1. **Tingkat Kepentingan Masyarakat**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	69	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	69	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.760	23

2. **Tingkat Kinerja Masyarakat**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	69	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	69	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.753	23

3. Tingkat Kepentingan Karyawan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	41	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	41	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.754	23

LAMPIRAN 4

OUPUT VALIDITAS

Validitas Masyarakat					Validitas Karyawan		
pertanyaan	nilai r tabel	tingkat kepentingan masyarakat	tingkat kinerja masyarakat	validitas masyarakat	nilai r tabel	Tingkat Kepentingan karyawan	validitas Karyawan
1	0.234	0.706	0.655	Valid	0.301	0.43	valid
2	0.234	0.729	0.555	Valid	0.301	0.485	valid
3	0.234	0.667	0.508	Valid	0.301	0.356	valid
4	0.234	0.651	0.587	Valid	0.301	0.591	valid
5	0.234	0.667	0.64	Valid	0.301	0.592	valid
6	0.234	0.676	0.504	Valid	0.301	0.811	valid
7	0.234	0.741	0.666	Valid	0.301	0.367	valid
8	0.234	0.705	0.423	Valid	0.301	0.362	valid
9	0.234	0.488	0.675	Valid	0.301	0.571	valid
10	0.234	0.596	0.589	Valid	0.301	0.542	valid
11	0.234	0.639	0.504	Valid	0.301	0.639	valid
12	0.234	0.541	0.738	Valid	0.301	0.455	valid
13	0.234	0.692	0.472	Valid	0.301	0.708	valid
14	0.234	0.624	0.381	Valid	0.301	0.565	valid
15	0.234	0.735	0.672	Valid	0.301	0.544	valid
16	0.234	0.752	0.62	Valid	0.301	0.504	valid
17	0.234	0.706	0.639	Valid	0.301	0.527	valid
18	0.234	0.854	0.629	Valid	0.301	0.419	valid
19	0.234	0.692	0.627	Valid	0.301	0.525	valid
20	0.234	0.733	0.472	Valid	0.301	0.665	valid
21	0.234	0.796	0.633	Valid	0.301	0.58	valid
22	0.234	0.771	0.503	Valid	0.301	0.596	valid

LAMPIRAN 5

TABULASI DATA

1. Tingkat Kepentingan Masyarakat

No	a1	a2	a3	a4	a5	a6	a7	a8	a9	a10	a11	a12	a13	a14	a15	a16	a17	a18	a19	a20	a21	a22	t.kepentingan
1	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	106
2	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	102
3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	95
4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	100
5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
6	4	3	3	5	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	5	3	3	4	5	83
7	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108
8	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	108
9	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	106
10	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
11	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
12	4	3	3	5	3	4	5	3	4	5	5	4	3	4	3	5	5	4	5	3	5	4	89
13	3	1	4	3	2	4	1	3	5	4	3	4	3	4	3	2	3	3	5	1	4	3	68
14	4	4	3	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	96
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
16	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	95
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	94
18	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	106
19	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	102
20	4	3	5	5	4	4	3	3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	94
21	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	3	5	5	4	3	5	5	96
22	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	102
23	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	75
24	3	3	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	3	86
25	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	85
26	4	2	2	3	5	5	4	3	5	5	3	5	3	5	5	3	2	4	4	2	4	3	81
27	5	4	5	4	5	3	4	4	5	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	91
28	4	3	3	4	5	5	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	95
29	5	4	3	2	3	2	3	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	2	3	3	77
30	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	82
31	3	2	1	3	1	3	5	3	5	3	5	5	5	4	3	2	1	2	2	2	1	2	63
32	3	2	2	2	3	4	2	2	3	2	3	2	1	3	2	2	3	2	3	2	2	2	52
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
36	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	75
37	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	77
38	4	4	3	3	3	3	2	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	3	4	84
39	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	74

2. Tingkat Kinerja Masyarakat

No	b	b3	b4	b5	b6	b7	b	b	b10	b11	b12	b13	b1	b1	b1	b	b	b	b2	b2	b2	t. kinerja
1	3	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	1	63
2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	5	4	5	4	4	4	84
3	4	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	83
4	5	3	2	5	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	3	5	4	4	4	3	4	85
5	3	4	1	3	3	4	3	2	4	2	4	1	4	4	3	5	4	3	4	1	4	69
6	4	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
7	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	84
8	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	83
9	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	84
10	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	84
11	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	84
12	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	84
13	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	79
14	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	80
15	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	74
16	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	89
17	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	3	5	4	3	5	4	4	4	5	5	88
18	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	5	78
19	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	82
20	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89
21	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	81
22	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	91
23	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	88
24	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	94
25	5	4	5	5	4	4	3	3	5	5	5	3	4	5	4	5	3	5	4	5	5	94
26	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	100
27	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	103
28	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	101
29	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	95
30	3	3	3	3	4	2	3	4	4	5	3	5	5	4	3	5	5	4	5	4	2	83
31	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	91
32	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	75
33	5	3	4	5	4	5	4	3	4	3	5	4	4	5	3	5	4	3	5	5	5	92
34	4	2	4	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	64
35	4	4	5	3	4	3	3	3	3	5	4	3	4	4	4	5	5	4	3	4	5	86
36	3	1	1	1	1	1	1	1	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	47
37	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	94
38	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93
39	3	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	79
40	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	82
41	5	3	5	3	3	5	3	4	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	3	5	5	92

42	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	77
43	4	3	4	5	4	3	5	4	4	3	4	2	4	4	2	5	4	5	4	88
44	4	4	3	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	94
45	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	89
46	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	3	101
47	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	96
48	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	88
49	2	3	2	1	3	2	3	1	3	3	2	1	5	4	3	2	3	4	2	59
50	5	3	2	3	4	3	2	2	3	3	2	3	4	3	2	1	3	2	2	64
51	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	95
52	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91
53	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	77
54	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	97
55	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	100
56	4	3	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	94
57	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	89
58	1	4	4	5	5	2	3	1	4	5	3	3	5	1	3	1	4	3	4	74
59	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	93
60	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	97
61	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	74
62	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	3	4	88
63	4	4	5	5	4	5	3	4	4	5	3	3	4	5	4	5	5	3	3	92
64	3	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	3	5	4	5	3	94
65	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	75
66	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	75
67	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	96
68	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	77
69	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	92

3. Tingkat Kepentingan Karyawan

No	c1	c2	c3	c4	c5	c6	c7	c8	c9	c10	c11	c12	c13	c14	c15	c16	c17	c18	c19	c20	c21	c22	t.kepentingan (krywan)
1	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	99
2	5	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	95
3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	92
4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	100
5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	95
6	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	90
7	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	96
8	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	98
9	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	102
10	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	98
11	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	93
12	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	95
13	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	99
14	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	92
15	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	98
16	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	97
17	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	92
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
19	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	102
20	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	104
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
22	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	104
23	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	95
24	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	101
25	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	97
26	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	98
27	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	97
28	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	101
29	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	1	2	4	5	5	95
30	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	96
31	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	98
32	5	4	4	4	4	3	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	92
33	4	5	5	1	3	2	5	5	5	4	5	5	1	3	5	5	5	3	5	4	5	5	90
34	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	95
35	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
38	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	103
39	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90
40	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	101
41	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	97

LAMPIRAN 6

TABEL R

Pada Sig.0,05 (Two Tail)

N	R	N	R	N	R	N	R	N	r	N	R
1	0.997	41	0.301	81	0.216	121	0.177	161	0.154	201	0.138
2	0.95	42	0.297	82	0.215	122	0.176	162	0.153	202	0.137
3	0.878	43	0.294	83	0.213	123	0.176	163	0.153	203	0.137
4	0.811	44	0.291	84	0.212	124	0.175	164	0.152	204	0.137
5	0.754	45	0.288	85	0.211	125	0.174	165	0.152	205	0.136
6	0.707	46	0.285	86	0.21	126	0.174	166	0.151	206	0.136
7	0.666	47	0.282	87	0.208	127	0.173	167	0.151	207	0.136
8	0.632	48	0.279	88	0.207	128	0.172	168	0.151	208	0.135
9	0.602	49	0.276	89	0.206	129	0.172	169	0.15	209	0.135
10	0.576	50	0.273	90	0.205	130	0.171	170	0.15	210	0.135
11	0.553	51	0.271	91	0.204	131	0.17	171	0.149	211	0.134
12	0.532	52	0.268	92	0.203	132	0.17	172	0.149	212	0.134
13	0.514	53	0.266	93	0.202	133	0.169	173	0.148	213	0.134
14	0.497	54	0.263	94	0.201	134	0.168	174	0.148	214	0.134
15	0.482	55	0.261	95	0.2	135	0.168	175	0.148	215	0.133
16	0.468	56	0.259	96	0.199	136	0.167	176	0.147	216	0.133
17	0.456	57	0.256	97	0.198	137	0.167	177	0.147	217	0.133
18	0.444	58	0.254	98	0.197	138	0.166	178	0.146	218	0.132
19	0.433	59	0.252	99	0.196	139	0.165	179	0.146	219	0.132
20	0.423	60	0.25	100	0.195	140	0.165	180	0.146	220	0.132
21	0.413	61	0.248	101	0.194	141	0.164	181	0.145	221	0.131
22	0.404	62	0.246	102	0.193	142	0.164	182	0.145	222	0.131
23	0.396	63	0.244	103	0.192	143	0.163	183	0.144	223	0.131
24	0.388	64	0.242	104	0.191	144	0.163	184	0.144	224	0.131
25	0.381	65	0.24	105	0.19	145	0.162	185	0.144	225	0.13
26	0.374	66	0.239	106	0.189	146	0.161	186	0.143	226	0.13
27	0.367	67	0.237	107	0.188	147	0.161	187	0.143	227	0.13
28	0.361	68	0.235	108	0.187	148	0.16	188	0.142	228	0.129
29	0.355	69	0.234	109	0.187	149	0.16	189	0.142	229	0.129
30	0.349	70	0.232	110	0.186	150	0.159	190	0.142	230	0.129
31	0.344	71	0.23	111	0.185	151	0.159	191	0.141	231	0.129
32	0.339	72	0.229	112	0.184	152	0.158	192	0.141	232	0.128
33	0.334	73	0.227	113	0.183	153	0.158	193	0.141	233	0.128
34	0.329	74	0.226	114	0.182	154	0.157	194	0.14	234	0.128
35	0.325	75	0.224	115	0.182	155	0.157	195	0.14	235	0.127
36	0.32	76	0.223	116	0.181	156	0.156	196	0.139	236	0.127
37	0.316	77	0.221	117	0.18	157	0.156	197	0.139	237	0.127
38	0.312	78	0.22	118	0.179	158	0.155	198	0.139	238	0.127
39	0.308	79	0.219	119	0.179	159	0.155	199	0.138	239	0.126
40	0.304	80	0.217	120	0.178	160	0.154	200	0.138	240	0.126

(Sumber : Sugiyono ; 2005)

Lampiran 7

Output Gap 5 dan Service Quality (Q5)

Dimensi	Subdimensi	Butir Pertanyaan	Kepentingan Masyarakat (EM)	Kinerja Masyarakat (PP)	Gap 5 (Gap5=PP- EM)	Q5=PP/EM	
Fungsional	tangible	1	4.20	4.07	-0.13	96.90	
		2	3.88	3.84	-0.04	98.88	
		3	4.07	3.72	-0.35	91.46	
		4	4.32	3.70	-0.62	85.57	
		5	4.32	3.88	-0.43	89.93	
	MEAN			4.16	3.84	-0.32	92.40
	Responsiveness						
		1	4.23	3.96	-0.28	93.49	
		2	4.19	3.96	-0.23	94.46	
		3	4.19	3.74	-0.45	89.27	
		4	4.46	3.80	-0.67	85.06	
	MEAN			4.27	3.86	-0.41	90.49
	Reliability						
		1	4.33	3.93	-0.41	90.64	
		2	4.29	3.86	-0.43	89.86	
		3	4.42	3.97	-0.45	89.84	
		4	4.28	3.78	-0.49	88.47	
	MEAN			4.33	3.88	-0.45	89.71
	Assurance						
		1	4.33	4.01	-0.32	92.64	
		2	4.10	3.91	-0.19	95.41	
		3	4.10	3.62	-0.48	88.34	
		4	4.38	4.06	-0.32	92.72	
	MEAN			4.23	3.90	-0.33	92.29
	Empathy						
		1	4.20	3.94	-0.26	93.79	
2		4.29	3.90	-0.39	90.88		
3		4.17	3.84	-0.33	92.01		
MEAN			4.22	3.89	-0.33	92.22	
Teknikal	Teknikal	1	4.28	4.00	-0.28	93.56	
		2	4.25	4.12	-0.13	96.93	
	MEAN			4.26	4.06	-0.20	95.24
MEAN TOTAL						92.06	

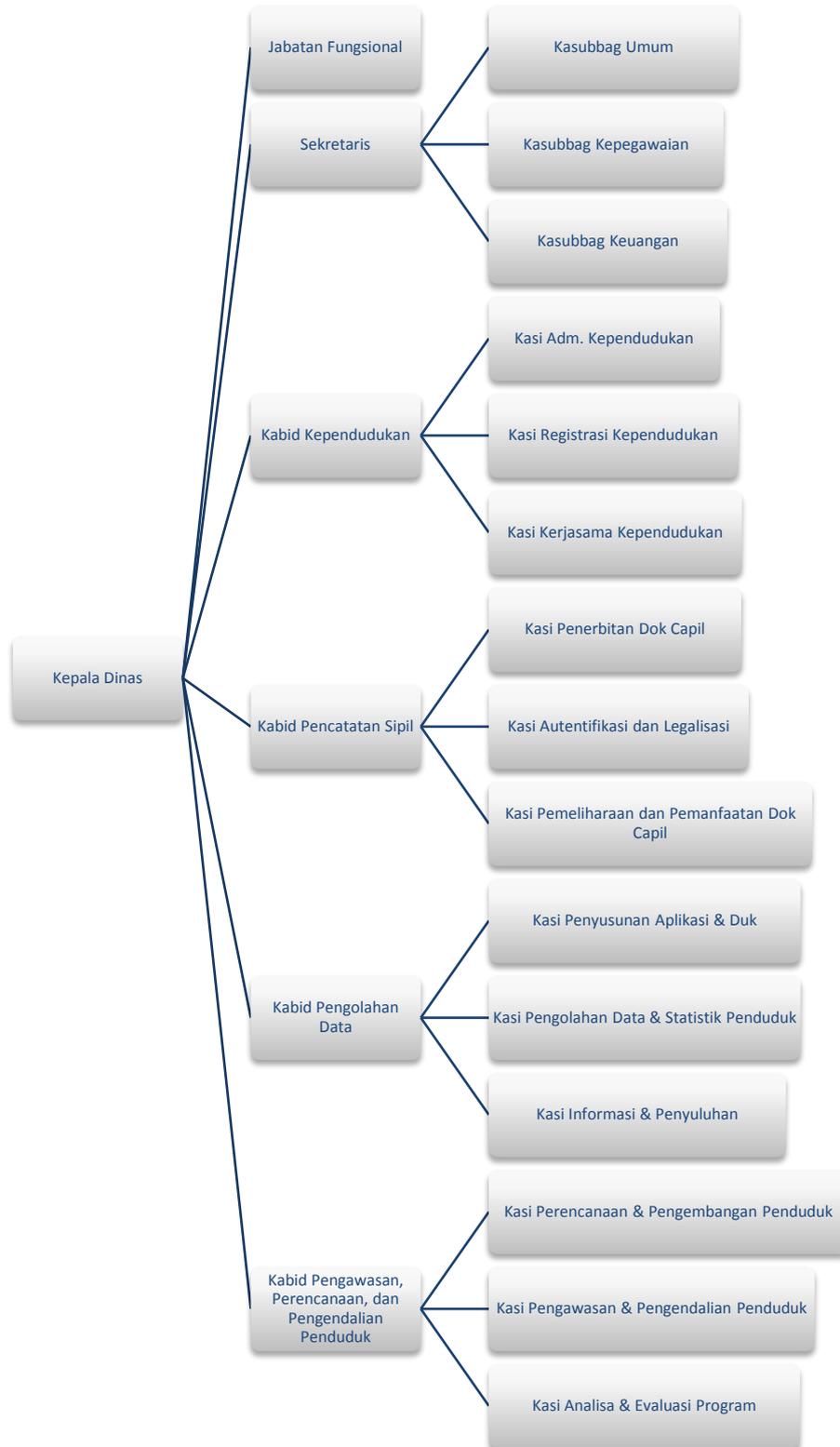
LAMPIRAN 8

OUPUT Gap 1 dan Service Quality (Q1)

Dimensi	Subdimensi	Item Pertanyaan	Harapan Masyarakat (EM)	Harapan Karyawan (EP)	Gap 1 (Gap1=EP- EM)	Q1=EP/EM	
Fungsional	tangible	1	4.20	4.46	0.26	106.20	
		2	3.88	4.32	0.43	111.15	
		3	4.07	4.41	0.34	108.40	
		4	4.32	4.37	0.05	101.09	
		5	4.32	4.32	0.00	99.96	
	MEAN			4.16	4.38	0.22	105.20
	Responsiveness						
		1	4.23	4.20	-0.04	99.13	
		2	4.19	4.27	0.08	101.91	
		3	4.19	4.49	0.30	107.15	
		4	4.46	4.41	-0.05	98.90	
	MEAN			4.27	4.34	0.07	101.72
	Reliability						
		1	4.33	4.32	-0.02	99.63	
		2	4.29	4.44	0.15	103.48	
		3	4.42	4.46	0.04	100.98	
		4	4.28	4.15	-0.13	96.98	
	MEAN			4.33	4.34	0.01	100.27
	Assurance						
		1	4.33	4.34	0.01	100.19	
		2	4.10	4.39	0.29	107.04	
		3	4.10	4.54	0.44	110.61	
		4	4.38	4.51	0.14	103.09	
	MEAN			4.23	4.45	0.22	105.13
	Empathy						
		1	4.20	4.00	-0.20	95.17	
2		4.29	4.07	-0.22	94.95		
3		4.17	4.20	0.02	100.51		
MEAN			4.22	4.09	-0.13	96.85	
Teknikal	Teknikal	1	4.28	4.61	0.33	107.82	
		2	4.25	4.63	0.39	109.13	
	MEAN			4.26	4.62	0.36	108.47
MEAN TOTAL						102.94	

LAMPIRAN 9

STRUKTUR ORGANISASI



LAMPIRAN 10**SURAT IZIN PENELITIAN DARI UNIVERSITAS BENGKULU**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jalan WR. Supratman Kandang Limun Bengkulu 38371 A
 Telp (0736) 21170, 21844 & Fax 0736-21396
 E-mail: fe_unib@yahoo.com

Nomor : 6048 / UN30.6/LT/2013
 Lampiran : -
 Hal : Izin Penelitian

18 November 2013

Yth. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu
 Di Bengkulu

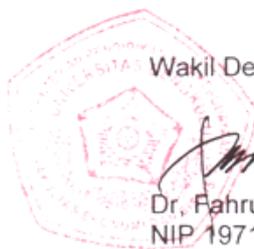
Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Bengkulu dalam rangka penyelesaian studinya diwajibkan menulis skripsi. Penulisan ini hanya bisa dilakukan setelah diadakan penelitian.

Untuk itu mohon bantuannya agar memberi izin kepada:

NAMA : Wulan Tri Oktawirana
 NPM : C1B010012
 Jurusan : S-1 Manajemen

Mengadakan penelitian dengan judul : **"Kualitas Layanan Jasa Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu : Perspektif Model Gronroos's"**.

Atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.



Wakil Dekan Bidang Akademik

Dr. Fahrudin J.S. Pareke, SE. MSi
 NIP 197109141999031004

LAMPIRAN 11

SURAT KETERANGAN PENELITIAN DARI DUKCAPIL



PEMERINTAH KOTA BENGKULU
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 Jl. Jend. Basuki Rahmat No. 14 Telp. (0736) 20290 Fax.(0736) 20290
 B E N G K U L U

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 070/ 14 /D Duk Capil 01/2013.

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Drs. Hilman Fuadi, MM
 NIP : 19610818 198903 1 007
 Jabatan : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
 Kota Bengkulu

Menerangkan bahwa :

Nama : WULAN TRI OKTAWIRANA
 Pekerjaan : Mahasiswa
 NPM : C1B010012
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
 Jurusan : S-1 Manajemen
 Universitas : Universitas Bengkulu

Berdasarkan Surat Keterangan Izin Penelitian tanggal 18 November 2013 Nomor : 6048/UN30.6/2013, telah melaksanakan Penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dalam rangka melengkapi data-data penyusunan karya ilmiah yang berjudul "**Kualitas Layanan Jasa Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu : Perspektif Model Gronroos's**".

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bengkulu, 16 Desember 2013
 KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
 PENCATATAN SIPIL KOTA BENGKULU


 Drs. HILMAN FUADI, MM
 Pembina Utama Muda
 NIP. 19610818 198903 1 007.