

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
KUALITAS JASA PELAYANAN CETAK ULANG
KTP-el DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL PADA KELURAHAN MANYAR
SABRANGAN**

TUGAS AKHIR



Oleh

Annisa Rahmawati

152010813039

**PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
2023**

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan / atau Universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan / ditulis oleh individu selain penyusun, kecuali bila dituliskan dengan format dalam isi Tugas Akhir.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 28 Juni 2023

Penulis



Annisa Rahmawati
152010813039

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS JASA
PELAYANAN CETAK ULANG KTP-el DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL PADA KELURAHAN MANYAR
SABRANGAN**

Sebagai Salah Satu syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya

Bidang Manajemen Pemasaran
Departemen Bisnis
Fakultas Vokasi Universitas Airlangga

Oleh:

ANNISA RAHMAWATI
NIM. 152010813039

Disetujui oleh : Pembimbing



Moh. Darus Salam, S.E., M.B.A
NIP. 198705012018083101

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS JASA
PELAYANAN CETAK ULANG KTP-el DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL PADA KELURAHAN MANYAR
SABRANGAN

Disusun Oleh:

ANNISA RAHMAWATI

152010813039

Telah Diuji Pada Tanggal 21 Juni 2023

Mengetahui,

Koordinator Program Studi D-III Manajemen Pemasaran

Fakulta Vokasi Universitas Airlangga



Maurisia Putri Permatasari, S.E., M.Sc

NIP. 198609222015043201

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Tugas akhir ini telah diujikan dan disahkan dihadapan komisi penguji

Program Studi : D-III Manajemen Pemasaran

Departemen : Bisnis

Fakultas : Vokasi Universitas Airlangga

Hari/Tanggal : Rabu, 21 Juni 2023

Pukul : 11.30

Tempat : Rapim 2 Fakultas Vokasi

Panitia penguji terdiri dari :

Penguji I



Edwin Fiatiano, S.Sos., M.SI.
197311021998031003

Penguji II



Maurisia Putri Permatasari, SE., M.Sc
NIP.198609222015043201

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Cetak Ulang KTP – el Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya pada Kelurahan Manyar Sabrangan ”** dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan pada Program Diploma III Program Studi Manajemen Pemasaran Universitas Airlangga Surabaya.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada banyak pihak mulai dari keluarga, kerabat, dan orang-orang yang telah terlibat dalam memberikan bantuan, memberi motivasi, serta dorongan dalam penyusunan Tugas Akhir. Maka dengan hormat penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan anugerah-Nya
2. Kedua orang tua yaitu Ayah dan alm Ibu yang selalu mendoakan agar selalu dimudahkan dan diberi kelancaran dalam mengerjakan tugas akhir ini
3. Prof. Dr. Anwar Ma’aruf, drh., M.Kes. Selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga
4. Ibu Maurisia Putri Permatasari, SE., M.Sc, selaku Koordinator Program StudiManajemen Pemasaran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga
5. Bapak Moh. Darus Salam, S.E.,M.B.A, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan semangat, dukungan dalam membimbing serta arahan

selama penyusunan Tugas Akhir

6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Vokasi Universitas Airlangga yang telah memberikan ilmu selama perkuliahan
7. Bapak Agus Imam Sonhaji, ST, M.MT selaku Kepala Dispendukcapil Surabaya yang telah memberikan kesempatan untuk bergabung belajar bersama dan melakukan penelitian di Dispendukcapil Surabaya .
8. Bapak Ronny Novianto. SE.SH.M.H selaku Lurah Manyar Sabrangan yang telah bersedia menerima saya untuk magang di kelurahan Manyar Sabrangan dan membantu saya dalam memberikan informasi seputar Kelurahan Manyar Sabrangan.
9. Bapak Dwi Sucahyo Siswantara selaku Kasie Kelurahan Manyar Sabrangan yang telah bersedia merelakan waktu dan tenaganya dalam membimbing penulis selama melakukan penelitian mulai dari wawancara, observasi, serta dokumentasi.
10. Para jajaran staff Kelurahan Manyar Sabrangan yang telah membantu serta memberikan semangat selama melakukan kegiatan magang.
11. Teman-teman terdekat saya terutama anggota geng Rawrr piu piu piu yang selalu memeberi saya support bahwa saya bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.
12. Nanda Nirmala Putri selaku teman magang saya yang mengerti dan memhami saya saat pengerjaan Tugas Akhir di tempat magang.

13. Teman-teman Kahima pada masanya diantaranya yaitu Zhafira, Wildan, Dio, dan Yudith yang selalu memberikan semangat dalam pengerjaan Tugas Akhir ini

Surabaya, 18 Juni 2023



Annisa Rahmawati

ABSTRAK

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS JASA PELAYANAN CETAK ULANG KTP-el DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PADA KELURAHANMANYAR SABRANGAN

Annisa Rahmawati

Cetak ulang KTP-el merupakan program dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam menyediakan pelayanan yang mendekatkan diri kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas jasa pelayanan cetak ulang KTP-el berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap cetak ulang KTP-el. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Kuesioner dibagikan kepada 100 responden dengan *purposive sampling* yang digunakan sebagai teknik penarikan sampel. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan cetak ulang KTP-el memperoleh hasil rata – rata sebesar 3,27 yang dapat dikategorikan Baik. Selain itu, kepuasan masyarakat terhadap cetak ulang KTP-el memperoleh hasil rata – rata sebesar 3,58 yang dikategorikan Baik. Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh nilai sebesar 81,8 yang dikategorikan Baik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Cetak Ulang KTP-el , Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Dispendukcapil Surabaya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.5.1 Manfaat Bagi Penulis.....	5
1.5.2 Manfaat Bagi Dispendukcapil Kota Surabaya.....	6
1.5.3 Manfaat Bagi Universitas Airlangga	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Manajemen Pemasaran.....	7
2.2 Pemasaran Jasa.....	8
2.3 Pelayanan.....	9
2.4 Pelayanan Publik	11
2.5 Mengukur Kualitas Pelayanan.....	11
2.6 Survey Kepuasan Masyarakat	13
2.7 Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Surabaya	13
2.8 Penelitian Terdahulu.....	14
BAB III METODE PENELITIAN.....	17
3.1 Tempat Dan Waktu Pelaksanaan.....	17

3.1.1 Tempat	17
3.1.2 Waktu.....	17
3.2 Bahan Dan Alat	17
3.2.1 Bahan	17
3.2.2 Alat.....	17
3.3 KERANGKA BERPIKIR	18
3.4 Metode Penelitian.....	18
3.5 Sumber Data	19
3.5.1 Data Primer	19
3.5.2 Data Sekunder.....	19
3.6 Populasi Dan Sampel.....	20
3.6.1 Populasi.....	20
3.6.2 Sampel	20
3.7 Teknik Pengumpulan Data	21
3.7.1 Kuisisioner.....	21
3.8 Teknik Analisis Data	22
3.8.1 Statistik Deskriptif	22
3.8.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	22
3.9 Uji Instrumen.....	24
3.9.1 Uji Validitas.....	24
3.9.2 Uji Reliabilitas	25
3.10 DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Kelurahan Manyar Sabrangan	31
4.1.1 Visi dan Misi.....	32
4.1.2 Struktur Organisasi	33
4.2 Uji Validitas	33
4.3 Hasil Uji Reliabilitas	35
4.4 Hasil Statistik	35
4.4.1 Profil Responden.....	35
4.4.1.2 Usia	35

4.4.1.3 Pekerjaan	36
4.4.1.4 Penghasilan	37
4.4.2 Tabulasi Data Berdasarkan Lima Dimensi Kualitas Layanan	38
4.4.3 Rekapitulasi Tabulasi Data Lima Dimensi Kualitas Layanan	58
4.4.4 Tabulasi Data Berdasarkan Kepuasan Masyarakat.....	59
4.4.5 Rekapitulasi Tabulasi Data Kepuasan Masyarakat.....	60
4.4.6 Tabulasi Data Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat	61
4.5 Hasil Kritik Dan Saran Dari Masyarakat.....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	66

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	24
Tabel 3. 2 Indikator Servqual.....	26
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	33
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	35
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Penghasilan	37
Tabel 4.7 Rekapitulasi Tabulasi Data Lima Dimensi Kualitas Layanan	58
Tabel 4.8 Rekapitulasi Tabulasi Data Kepuasan Masyarakat	60
Tabel 4.9 Rekapitulasi Tabulasi Data Berdasarkan IKM.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Persentase Pelayanan Cetak Ulang KTP-El Periode Februari-Mei	4
Gambar 3.1 Kerangka Berpikir.....	18
Gambar 4.1 Kelurahan Manyar Sabrangan.....	32
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kelurahan Manyar Sabrangan.....	33
Gambar 4.3 Variabel X1.1	38
Gambar 4.4 Fasilitas Antrean.....	39
Gambar 4.5 Fasilitas Wastafel	39
Gambar 4.6 Variabel X1.2	40
Gambar 4.7 Fasilitas Pendingin Ruangan	41
Gambar 4.8 Variabel X1.3	41
Gambar 4.9 Lobby Pelayanan	42
Gambar 4.10 Variabel X1.4	43
Gambar 4.11 Variabel X1.5	44
Gambar 4.12 Variabel X2.1	45
Gambar 4.13 Pelayanan	46
Gambar 4.14 Variabel X2.2	46
Gambar 4.15 Variabel X2.3	47
Gambar 4.16 Variabel X3.1	48
Gambar 4.17 Variabel X3.2	49
Gambar 4.18 Variabel X3.3	50
Gambar 4.19 Variabel X3.4	51
Gambar 4.20 Variabel X4.1	52
Gambar 4.21 Pengambilan KTP-el yang sudah jadi	53
Gambar 4.22 Variabel X4.2	53
Gambar 4.23 Variabel X4.3	54
Gambar 4.24 Variabel X5.1	55
Gambar 4.25 Variabel X5.2	56
Gambar 4.26 Variabel X5.3	57
Gambar 4.27 Variabel Y1	59
Gambar 4.28 Variabel Y2	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner	67
Lampiran 2 Hasil Kuisisioner	71
Lampiran 3 Perhitungan IKM	73
Lampiran 4 Form Bimbingan.....	74

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam mencapai tujuan sebuah negara, pemerintah adalah suatu organisasi yang menjalankan tugas untuk mengelola dan menetapkan sistem pemerintahan. Menurut Iqrom & Zauhar, (2013), Tiga fungsi utama Birokrasi Pemerintahan dalam menyelenggarakan tugasnya yaitu fungsi pembangunan, fungsi pemerintahan umum, dan fungsi pelayanan. Salah satu fungsi yang berhubungan langsung dengan masyarakat adalah fungsi pelayanan publik. Dimana tugas pemerintah yaitu untuk menyediakan fasilitas layanan yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat.

Menurut Tjiptono, (2019) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Terdapat lima dimensi kualitas layanan yang harus diperhatikan dalam melayani pelanggan yaitu : bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsibility*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) Tjiptono, (2019). Tolak ukur berhasil tidaknya kualitas pelayanan ada pada kepuasan masyarakat. Masyarakat sebagai pemakai jasa pelayanan akan memberikan kepuasan apabila Pemerintah memberikan pelayanan yang optimal.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan

yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan bagi setiap warga negara yang merupakan barang, jasa, ataupun pelayanan administratif sesuai dengan perundang – undangan. Pelayanan publik merupakan tugas utama aparatur, sebagai abdi negara dan ahli masyarakat, dengan kata lain penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah. Penyelenggara kegiatan pelayanan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, Sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2013 bahwa instansi pelaksana adalah perangkat pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan, salah satunya yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispenduk Capil) Kota Surabaya.

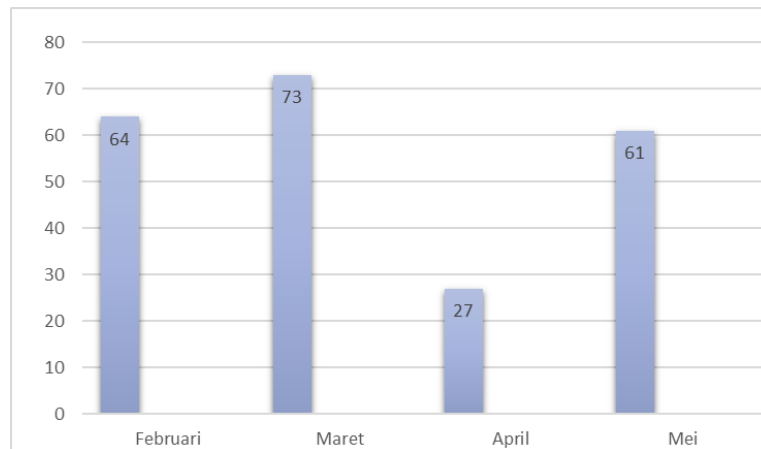
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya merupakan instansi yang melayani administrasi kependudukan, diantaranya adalah pembuatan akta kelahiran dan kematian, pengakuan dan pengesahan untuk pembuatan akta perkawinan dan perceraian, pembuatan kartu keluarga, pembuatan surat pindah datang antar kabupaten/kota atau antarprovinsi, serta cetak ulang Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang saat ini menjadi Kartu Tanda Penduduk Elektronik.

Sebelumnya Kartu Tanda Penduduk Elektronik dikenal dengan nama electronic Kartu Tanda Penduduk (e-KTP). Perekaman electronic Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) dilakukan secara massal pada tahun 2012 di setiap kecamatan di daerah kemudian dicetak langsung oleh pemerintah pusat yang nantinya didistribusikan melalui pos ke masing-masing kecamatan untuk dibagikan kepada masyarakat secara langsung tanpa melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, electronic Kartu Tanda Penduduk (e- KTP) memiliki masa berlaku selama

lima tahun. Namun setelah program electronic Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) dilaksanakan, kecamatan masih melayani Kartu Tanda Penduduk (KTP) secara manual karena pembuatan KTP-el membutuhkan waktu yang cukup lama karena masih dicetak oleh pusat, akibatnya masih banyak masyarakat menggunakan KTP manual bahkan masih ada masyarakat yang memiliki KTP ganda.

Setiap orang wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) karena hal ini sangat penting sebagai identitas diri perorangan. KTP merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana. KTP konvensional saat ini tidak digunakan lagi dan digantikan dengan KTP Elektronik (KTP-el). KTP konvensional yang digunakan dulu hanya digunakan untuk keperluan ID dan masa berlakunya masih dibatasi, sedangkan KTP-el yang mulai digunakan pada tahun 2011 telah dilengkapi dengan microchips sebagai media penyimpanan data sehingga dapat menampung seluruh data personal yang diperlukan dalam multi aplikasi dan diterima secara internasional, selain itu masa berlaku KTP-el yaitu seumur hidup.

Banyaknya masyarakat di kelurahan Manyar Sabrangan yang mengajukan pencetakan ulang KTP- el. Menurut bapak Dwi Suahyo Siswantara selaku kasie pemerintahan dan pelayanan publik mengatakan bahwa di kelurahan Manyar Sabrangan banyak sekali pengajuan cetak ulang KTP- el karena beberapa alasan diantaranya perubahan elemen atau kehilangan fisik KTP nya. Diketahui dari data SIKK (Sistem Informasi Kinerja Kelurahan) periode februari hingga mei tercatat 225 pengajuan cetak ulang KTP elektronik.



Gambar 1.1 Persentase Pelayanan Cetak Ulang KTP-El Periode Februari-Mei

Sumber : Data SIKK

Kepala Dispendukcapil Surabaya Agus Imam Sonhaji mengatakan, dalam rangka memberikan kemudahan untuk pelayanan pengajuan KTP elektronik sekaligus mendorong penggunaan identitas kependudukan digital (IKD) secara menyeluruh di Surabaya. Menu permohonan untuk jenis layanan cetak ulang KTP elektronik dengan alasan rusak, hilang, perubahan elemen data melalui *user* mandiri, atau *user* RT Kalimasada, pada aplikasi Klampid New Generation (KNG) telah dinonaktifkan. Selanjutnya, masih kata Sonhaji, diimbau agar para camat dan lurah segera menginformasikan kepada warga, RT Kalimasada, dan Ketua RW di wilayah masing-masing. Supaya pengajuan cetak KTP elektronik dengan alasan tersebut dapat diarahkan melalui loket layanan adminduk di kelurahan atau kecamatan Mubyarsah, (2023).

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas jasa pelayanan cetak ulang ktp-el di dinas kependudukan dan pencatatan sipil pada

Kelurahan Manyar Sabrangan.

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan cetak ulang KTP-el Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya pada kelurahan Manyar Sabrangan, sehingga penelitian ini dibatasi hanya pada pelayanan cetak ulang KTP-el pada masyarakat yang melakukan pelayanan pada hari dilakukannya wawancara di Kelurahan Manyar Sabrangan yaitu pada waktu dan masyarakat yang terpilih. Penelitian juga dibatasi hanya pada pelayanan di hari dilakukannya penelitian/wawancara tidak menunggu hingga KTP-el telah diaktifkan untuk menghemat biaya dan waktu penelitian.

1.4 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas jasa pelayanan cetak ulang ktp-el di dinas kependudukan dan pencatatan sipil pada Kelurahan Manyar Sabrangan.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Bagi Penulis

1. Dapat mengimplementasikan teori yang telah dipelajari diperkuliahan dalambidang pelayanan.
2. Menambah pengetahuan, ilmu serta wawasan baru yang berkaitan dengan pelayanan publik.
3. Sebagai persyaratan kelulusan program studi D-III Manajemen

Pemasaran.

1.5.2 Manfaat Bagi Dispendukcapil Kota Surabaya

1. Sebagai bahan evaluasi seberapa baik kualitas pelayanan terkait pelayanan cetakulang KTP – el
2. Sebagai bahan masukan dan saran untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.5.3 Manfaat Bagi Universitas Airlangga

1. Penelitian ini dapat dipakai sebagai bahan pustaka untuk mengadakan penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Pemasaran

Dalam Kotler & Keller (2016) American Marketing Assosiation (AMA) mendefinisikan manajemen pemasaran sebagai suatu fungsi bagi organisasi dalam serangkaian proses guna menciptakan, mengkomunikasikan, serta upaya dalam pemberian nilai pada pelanggan guna pengelolaan hubungan pelanggan yang baik serta dapat menguntungkan bagi organisasi dan pemilik kepentingan di dalamnya Husna, (2022). Manajemen pemasaran merupakan segala upaya perusahaan mengkomunikasikan nilai untuk menciptakan dan menjaga hubungan jangka panjang kepada pelanggan agar menciptakan rasa yang saling menguntungkan. Manajemen Pemasaran memiliki konsep yang merujuk pada berbagai elemen yang digunakan oleh perusahaan untuk mempengaruhi perilaku konsumen dan mencapai tujuan pemasaran perusahaan yang biasanya dikenal sebagai bauran pemasaran atau marketing mix. Menurut Kotler, P., & Armstrong, G. (2018), bauran pemasaran terdiri dari empat elemen utama yang dikenal sebagai "4P" yaitu:

1. Produk (Product): Meliputi semua barang atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan kepada konsumen. Manajemen pemasaran bertanggung jawab dalam mengembangkan produk yang memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta memiliki keunggulan kompetitif.
2. Harga (Price): Merupakan nilai moneter yang ditetapkan untuk produk atau jasa

yang ditawarkan. Manajemen pemasaran bertugas menentukan strategi harga yang tepat berdasarkan faktor-faktor seperti biaya produksi, permintaan pasar, dan positioning produk di pasar.

3. Promosi (Promotion): Termasuk semua aktivitas yang dilakukan untuk mempromosikan produk kepada target pasar. Ini mencakup kegiatan seperti periklanan, penjualan pribadi, promosi penjualan, dan publik relations. Manajemen pemasaran bertanggung jawab untuk merancang strategi promosi yang efektif untuk mencapai tujuan pemasaran.

4. Distribusi (Place): Berkaitan dengan saluran distribusi yang digunakan untuk mengantarkan produk kepada konsumen. Ini melibatkan keputusan tentang bagaimana produk akan didistribusikan, mulai dari pemilihan saluran distribusi, distribusi fisik, manajemen rantai pasokan, hingga logistik. Manajemen pemasaran bertanggung jawab untuk mengoptimalkan saluran distribusi guna memastikan produk tersedia di tempat yang tepat dan pada waktu yang tepat.

2.2 Pemasaran Jasa

Menurut Tjiptono dalam Asrul, (2021) pemasaran jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Seperti yang dijelaskan jasa merupakan suatu tindakan yang ditawarkan dari suatu pihak ke pihak lain. Pada umumnya jasa memiliki sifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak berkepemilikan. Jasa bukan barang, tapi jasa adalah suatu tindakan yang membutuhkan interaksi sesama manusia. Aditya dalam Asrul, (2021) menyatakan kondisi cepat lambatnya pertumbuhan jasa akan sangat tergantung pada penilaian

pelanggan terhadap kinerja yang ditawarkan oleh pihak produsen.

2.3 Pelayanan

Menurut Kotler & Keller dalam Subagiyo, (2016) mendefinisikan pelayanan merupakan setiap aktivitas atau kinerja yang bisa ditawarkan satu pihak pada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Produksinya mungkin terkait menggunakan produk fisik. Pendapat lainnya juga dikemukakan oleh Gronroos dalam Daryanto & Setyobudi, (2014) bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau kegiatan yang bersifat tidak kasat mata (tidak bisa diraba) yang terjadi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan guna memecahkan permasalahan konsumen.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha pada kegiatan yang sifatnya jasa. Peranannya akan lebih besar dan menentukan jika pada kegiatan jasa tersebut kompetisi (persaingan) cukup ketat dalam upaya merebut pangsa pasar atau langganan. Tingkat pelayanan merupakan suatu tingkat yang ditunjukkan oleh pusat pelayanan dalam menangani orang-orang yang memerlukan pelayanan-pelayanan.

Kita semua harus dapat memahami bahwa layanan atau pelayanan (service) berasal dari orang-orang, bukan dari instansi atau perusahaan. Dengan demikian, layanan itu mungkin diberikan karena satu pihak berkehendak membantu pihak lain secara suka rela, atau adanya permintaan dari pihak lain kepada satu pihak untuk membantunya secara sukarela.

Pengertian layanan atau pelayanan secara umum menurut Kasmir, (2005) bahwa “pelayanan adalah sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan”. Tjiptono & Chandra, (2005) mengemukakan bahwa “konsep orientasi pelayanan lebih menekankan pada aspek praktik, kebijakan dan prosedur layanan pada sebuah organisasi”. Menurut Barata, (2004) bahwa “suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani”. Dalam teori-teori di atas dapat disimpulkan bahwa sebuah pelayanan ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, dan demi menunjang kegiatan produksi sebuah kantor atau perusahaan yang dengan cara dilakukan sebaik mungkin dalam hal pelayanan agar tercipta sebuah nilai positif oleh pelanggan tersebut. Pelayanan yang diberikan dengan baik diharapkan dapat memuaskan pelanggan dalam menggunakan layanan yang ditawarkan. Salah satu cara agar penjualan jasa atau perusahaan lebih unggul dibandingkan para pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu yang memenuhi tingkat kepentingan konsumen. Tingkat kepentingan konsumen terhadap jasa yang akan mereka terima dapat dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka peroleh. Konsumen memilih pemberi jasa berdasarkan peringkat kepentingan.

2.4 Pelayanan Publik

Undang-undang No.25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah kepercayaan publik warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggung jawabkan kepada publik Lewis & Gilman, (2005). Menurut Mahmudi, (2007) mengatakan bahwa pelayanan publik ialah segala aktivitas pelayanan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik serta pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut pendapat para ahli tersebut dapat dilihat bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang berorientasi atau dilakukan untuk masyarakat secara umum, jadi siapapun berhak mendapatkan pelayanan yang baik jika memerlukan informasi dan jasa atau produk yang mereka inginkan.

2.5 Mengukur Kualitas Pelayanan

Operasionalisasi konsep pengukuran kualitas pelayanan ditinjau dari persepsi dan preferensi pelanggan dibahas melalui pendekatan atribut penilaian dan variabel-variabel yang terkandung di dalam atribut penilaian itu sendiri yang dikembangkan dari dimensi dasar kualitas pelayanan sebagaimana yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, & Berry, (1996). Pada mulanya Parasuraman, (1985)

mengidentifikasi 10 dimensi SERVQUAL yaitu reliabilitas, daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan memahami pelanggan, dan bukti fisik. Kemudian pada penelitian selanjutnya Parasuraman, (1985) meringkas dimensi SERVQUAL dari yang semula 10 faktor menjadi 5 faktor yaitu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangibles*). Lima dimensi SERVQUAL yaitu :

1. Reliabilitas (*reliability*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.

2. Daya tanggap (*responsiveness*)

Berkaitan dengan kesediaan serta kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka dengan segera.

3. Jaminan (*assurance*)

Berkaitan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).

4. Empati (*empathy*)

Perusahaan mengetahui masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan mempunyai jam operasi yang nyaman.

5. Bukti fisik (*tangibles*)

Berkaitan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/ perlengkapan,

sumber daya manusia, serta materi komunikasi perusahaan.

2.6 Survey Kepuasan Masyarakat

Sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.16/Th.2017, Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat maka ada beberapa unsur yang digunakan agar peneliti mendapatkan kepastian data sesuai dengan pengukuran yang sudah ditetapkan. Dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.16/Th.2014 dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat dapat diukur secara komprehensif yang artinya jelas pengukurannya, penjelasannya dan hasilnya. Dari adanya keputusan tersebut, maka sangat membantu penelitian ini dalam mengukur kepuasan masyarakat yang hasilnya tentu lebih unggul dari pada penelitian terdahulu yang relevan.

2.7 Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Surabaya

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya atau biasa disebut dengan Dispendukcapil Kota Surabaya merupakan Dinas yang menjalankan urusan pelaksana otonom daerah pada bidang kependudukan dan catatan sipil. Dimana semua perumusan serta pelaksanaan tugas dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab terhadap Walikota Surabaya.

2.8 Penelitian Terdahulu

No	Uraian Informasi	Metode	Hasil Penelitian
1	Penulis : Achmad Hinada Milatus Syihab Judul : Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan Dan Penatatan Sipil Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban Publikasi : ejournal unesa	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, yang menurut Sugiyono(2012:23) dikatakan metode kuantitatif karena data penelitian berupa angkaangka dan analisis menggunakan statistik	Peneliti menarik kesimpulan bahwa Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan KTP-el Di Kantor Dispendukcapil Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban dinyatakan memuaskan. Hal tersebut dapat dilihat dari pengolahan data bahwa nilai persentase variabel kepuasan masyarakat adalah sebesar 64,4%. Hal tersebut termasuk didalam kelasinterval 64%-80% dengan kategori memuaskan.
2.	Penulis : Aviq Islammiyah Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat pada pelayanan pembuatan	Pengambilan data pada penelitian mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan masyarakat belum puas

	KTP-el Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang. Publikasi : repository ITS	pelayanan pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Jombang dengan populasi yaitu seluruh masyarakat yang sudah 17 tahun ke atas yang saat itu menggunakan pelayanan pembuatan KTP-el di Dispendukcapil Kabupaten Jombang dengan unit sampling yaitu masyarakat yang sudah berusia 17 tahun ke atas yang mendapatkan pelayanan pembuatan KTP-el Dispendukcapil Kabupaten Jombang pada saat itu yang terpilih	dengan pelayanan pembuatan KTP-el di Dispendukcapil Kabupaten Jombang. Berdasarkan semua atribut yang digunakan sebagai alat ukur terdapat lima atribut yang perlu dilakukan perbaikan. Atribut yang merupakan prioritas yang harus ditingkatkan atau diperbaiki adalah petugas yang tidak adil dalam memberikan pelayanan karena petugas Dispendukcapil Jombang lebih mendahulukan ibu hamil atau lansia daripada yang sudah mengantri.
3.	Penulis : Dwi Oktavia Rahmawati Judul : Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan JEBOL ANDUK (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) Program	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Kuesioner dibagikan kepada 100 responden	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan Program KALIMASADA memperoleh hasil rata – rata sebesar 3,3 yang

	KALIMASADA Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya (Studi kasus pada Kelurahan Pacar Keling	dengan <i>purposive sampling</i> yang digunakan sebagai teknik penarikan sampel	dapat dikategorikan Baik. Selain itu, kepuasan masyarakat terhadap Program KALIMASADA memperoleh hasil rata – rata sebesar 3,56 yang dikategorikan Baik. Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh nilai sebesar 82,25 yang dikategorikan Baik
--	---	---	---

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tempat Dan Waktu Pelaksanaan

3.1.1 Tempat

Tempat untuk melaksanakan penelitian berada di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan di Jl. Manyar Kertoadi 14 Surabaya, Manyar Sabrangan, Kec.Mulyorejo, Kota SBY, Jawa Timur 60116, Indonesia.

3.1.2 Waktu

Waktu berlangsungnya dalam melaksanakan penelitian ini yaitu dimulai pada minggu pertengahan Bulan Maret sampai dengan minggu terakhir bulan Juni dengan kurung waktu kurang lebih selama empat bulan.

3.2 Bahan Dan Alat

3.2.1 Bahan

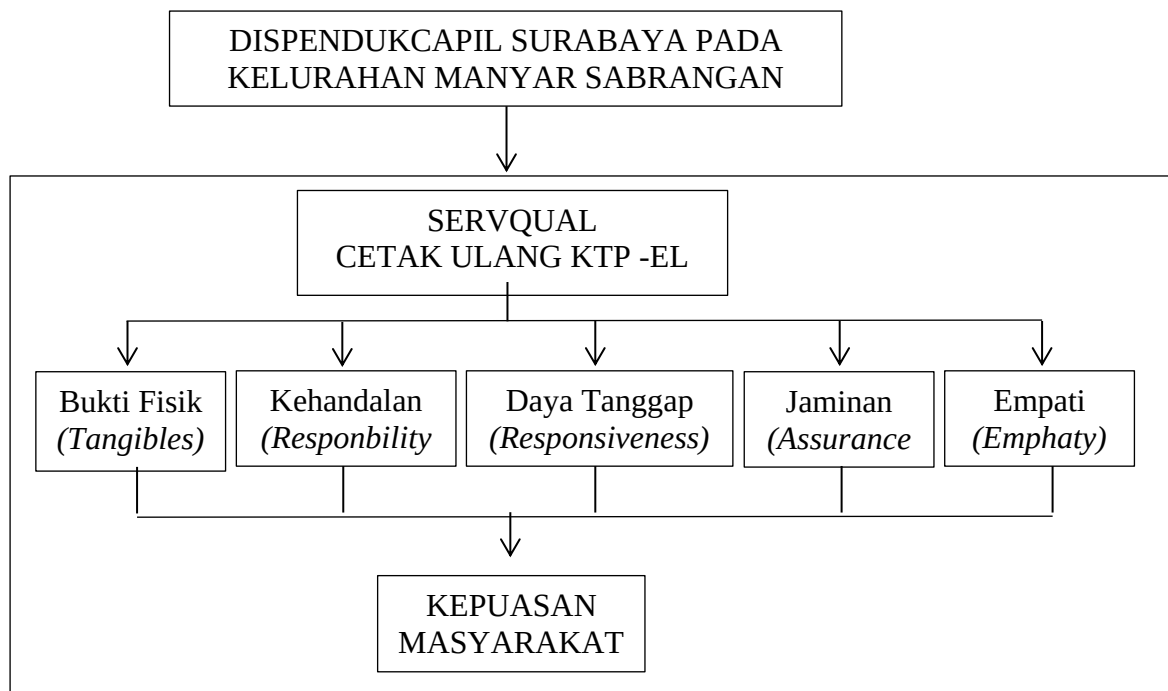
Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan tingkat kepuasan masyarakat yang mengajukan cetak ulang KTP – el di kelurahan Manyar Sabrangan.

3.2.2 Alat

Dalam penyusunan penelitian ini, penulis menggunakan alat berupa kuesioner tertulis kemudian akan disebar langsung kepada masyarakat yang mengajukan cetak ulang KTP – el di kelurahan Manyar Sabrangan. Dimana kuesioner berisi pertanyaan yang pasti dan dilengkapi dengan kritik dan saran yang dapat dipilih oleh responden. Metode kuesioner dilakukan dengan

menyebarkan pertanyaan atau pernyataan secara tertulis atau menggunakan media lain kepada responden Sugiyono, (2019).

3.3 KERANGKA BERPIKIR



Gambar 3. 1 Kerangka Berpikir

Sumber : hasil observasi

3.4 Metode Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini yakni menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kuantitatif disebut sebagai metode positivistic karena berorientasi pada filsafat positivisme, digunakan pada populasi tertentu yang representif, pengumpulan datanya yakni menggunakan instrumen penelitian, teknik pengambilan sampel umumnya diambil secara random, serta analisis datanya bersifat kuantitatif/statistik Sugiyono, (2019). Sedangkan pendekatan deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai

masing-masing variabel, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri) Sugiyono, (2019). Metode kuantitatif digunakan dalam penelitian ini dengan alasan karena peneliti ingin menghitung skor yang ada pada kuesioner serta mengolahnya menjadi data statistik. Pendekatan deskriptif digunakan peneliti untuk memberikan gambaran atau deskripsi perihal suatu keadaan secara objektif yang terjadi di lapangan.

3.5 Sumber Data

3.5.1 Data Primer

Data primer adalah sumber utama yang digunakan peneliti dalam menyusun penelitian Sugiyono, (2019). Data primer ialah data yang didapat atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang sedang melakukan penelitian Sugiyono, (2019). Pada penelitian ini, data primer hasil tabulasi data kuesioner tentang kepuasan masyarakat atas pelayanan dalam pencetakan ulang KTP – el di kelurahan Manyar Sabrangan.

3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder ialah data pendukung yang didapat dari tulisan yakni dapat bersumber dari jurnal, buku internet, dokumen internal perusahaan atau sumber lainnya Sugiyono, (2019). Di dalam sebuah penelitian ini data sekunder yang digunakan diambil dari jurnal, buku, internet, artikel Dispendukcapil Surabaya, serta undang-undang yang berhubungan dengan topik penelitian.

3.6 Populasi Dan Sampel

3.6.1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan elemen yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Elemen populasi ialah keseluruhan subyek yang akan diukur dimana hal tersebut merupakan unit yang diteliti Cooper, R., & Schindler, (2003) Dalam hal ini populasi yakni wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek maupun subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dapat dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan Sugiyono, (2019). Pada penelitian ini, yang menjadi populasi target yaitu masyarakat yang datang untuk melakukan cetak ulang KTP-el di kelurahan Manyar Sabrangan.

3.6.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi Sugiyono, (2019). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel *Convenience Sampling* teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan dan kriteria tertentu Sugiyono, (2019). Peneliti menggunakan convenience sampling dalam situasi di mana input tambahan tidak diperlukan untuk penelitian utama. Tidak ada kriteria yang diperlukan untuk menjadi bagian dari sampel ini. Dengan demikian, menjadi sangat disederhanakan untuk memasukkan elemen dalam sampel ini. Sehingga pada penelitian ini yang menjadi sampel penelitian yaitu masyarakat yang mengajukan cetak ulang di kantor kelurahan Manyar Sabrangan.

Berdasarkan kriteria diatas maka jumlah partisipan/responden didasarkan pada rumus Slovin dalam (Sugiyono, 2019) sebagai berikut

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = Jumlah sampel N = Jumlah populasi

E = Persentase toleransi kesalahan sampel sebesar 10% atau 0,1

Pada penelitian ini didapatkan populasi sebanyak 16.730 jiwa yang berada di Kelurahan Manyar Sabrangan dan ditentukan dengan batas toleransi 10%.

Maka dapat ditentukan jumlah sampel penelitian sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{16.730}{1 + 16.730(0,1)^2}$$

$$n = \frac{16.730}{168,3}$$

$n = 99,40582293$ dibulatkan menjadi 100

3.7 Teknik Pengumpulan Data

3.7.1 Kuisisioner

Pada penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan menyusun beberapa pertanyaan maupun pernyataan yang disebarkan pada responden sesuai dengan jumlah sampel yang telah ditentukan Sugiyono, (2019).

3.8 Teknik Analisis Data

3.8.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah metode-metode yang berkaitan dengan pengumpulan dan penyajian suatu gugus data sehingga memberikan informasi yang berguna. Statistik deskriptif hanya berguna untuk mendeskripsikan data, tidak untuk menarik kesimpulan. Statistik deskriptif memberikan informasi hanya mengenai data yang dimiliki dan sama sekali tidak untuk menarik kesimpulan apapun tentang gugus data. Macam statistika deskriptif yaitu pemusatan dan penyebaran data. Selain itu statistika deskriptif juga bisa ditunjukkan menggunakan diagram, yaitu sebuah sarana untuk mempermudah penggunaan dalam menganalisis data dengan sebuah grafik, garis atau tabel agar lebih menarik dan mudah dipahami.

3.8.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat telah diatur di dalam Permenpan Nomor 14 Tahun 2017. Kepuasan masyarakat ialah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan indikator lima dimensi SERVQUAL yang lebih relevan dengan penelitian yang akan dilakukan mengenai kualitas jasa pelayanan KTP el di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kelurahan Manyar Sabrangan. Indeks Kepuasan Masyarakat hanya digunakan untuk skala hitung agar lebih akurat dalam menggambarkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang telah diberikan. Pengukuran kepuasan masyarakat dilakukan berdasarkan hasil

dari survey yang dilakukan dengan nilai kepuasan dari skala Likert. Skala Likert merupakan skala yang dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, serta persepsi seseorang mengenai suatu jenis layanan publik. Skala Likert paling banyak digunakan dalam penelitian berupa survey kuesioner. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap unsur unsur pelayanan yang dikaji memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = N$$

Keterangan :

N = Bobot nilai per unsur

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Tabel 3.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (Ni)	Nilai Interval Konversi (Nik)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : KEP/14/M.PAN/2017

3.9 Uji Instrumen

3.9.1 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuisioner yang sudah diisikan oleh responden. Suatu kuisioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut secara riil Ghozali, (2018). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan korelasi Bivariate Pearson dengan tingkat kepercayaan

(significance level) sebesar $\alpha < 0,05$ dengan rumus :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

Rxy = koefisien korelasi

X = skor item

Y = skor total

N = banyaknya subjek

Uji validitas dapat dikatakan valid jika nilai signifikan $< 0,05$ atau 5% sehingga apabila nilai signifikannya sebesar 0,05 artinya data tersebut dinyatakan valid.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas ialah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel yang akan diteliti. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten dari waktu ke waktu (Ghozali, 2018). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji reabilitas data yaitu menggunakan uji *Cronbach Alpha* dengan rumu sebagai berikut :

$$\alpha = \left(\frac{K}{(K-1)} \right) \left(1 - \frac{\sum Sy^2}{Sx-tot^2} \right)$$

Keterangan :

α = koefisien reliabilitas *Cronbach Alpha*

K = jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum Syi^2$ = jumlah varians skor item

$Sx - tot^2$ = varians skor tes (seluruh item K)

Uji reabilitas dapat dikatakan reliable (handal) apabila *Cronbach*

Alpha (α) $> 0,7$ dan dapat dikatakan tidak reliable (tidak handal)

apabila *Cronbach Alpha* (α) $< 0,7$.

3.10 DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL

Operasional variabel yakni dimensi yang diberikan kepada suatu variabel dengan memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan atau membernarkan

suatu operasional yang diperlukan dalam mengukur variabel tersebut (2014)

berikut adalah definisi operasional variabel penelitian ini :

Tabel 3. 2 Indikator Servqual

Variabel	Dimensi	Konsep	Indikator
Kualitas Pelayanan cetak ulang KTP-el	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Mengukur kualitas pelayanan fisik yang diberikan baik berupa fasilitas maupun penampilan karyawan	1) Fasilitas yang ada di Kantor Kelurahan lengkap 2) Fasilitas yang ada di Kantor Kelurahan nyaman 3) Lobby pelayanan cetak ulang KTP-el di Kantor Kelurahan terlihat indah 4) Lobby pelayanan cetak ulang KTP-el di Kantor Kelurahan terlihat bersih 5) Penampilan petugas sopan, rapi, dan bersih
	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Mengukur sejauh mana pelayanan yang telah	1) Petugas mampu membantu dalam

		dijanjikan oleh perusahaan kepada pelanggan	menangani permasalahan cetak ulang KTP-el 2) Prosedur pelayanan cetak ulang KTP el cepat dan tepat 3) Alur pendaftaran yang mudah.
	Daya Tanggap (Responsiveness)	Mengukur seberapa cepat dan tanggap perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan	1) Petugas cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan masyarakat mengenai cetak ulang KTP-el 2) Petugas mampu memberikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami terkait permasalahan cetak ulang KTP-el Petugas menerima dan melayani dengan baik 4) Petugas selalu pro-

			aktif dalam melayani Masyarakat
	Jaminan (Assurance)	Mengukur seberapa besar perusahaan memberikan pelayanan yang dapat menambah rasa kepercayaan dan rasa aman kepada para pelanggan	1) Petugas bersedia membantu proses pengajuan Cetak ulang KTP-el sampai akhir 2) Petugas bersedia membantu proses pengajuan ulang jika terdapat kesalahan dalam verifikasi berkas 3) Proses berkas yang telah dilakukan petugas sesuai dengan yang semestinya SOP

	Empati (Empathy)	Mengukur seberapa rasa peduli dan perhatian perusahaan dalam melayani para pelanggan	1) Petugas melayani cetak ulang KTP-el dengan ramah dan sopan 2) Petugas melayani Cetak KTP-el dengan sepenuh hati tanpa membedakan status sosial dan ekonomi masyarakat 3) Petugas selalu bersedia menerima keluhan- keluhan yang diutarakan oleh masyarakat
Kepuasan Masyarakat		Mengukur Seberapa jauh kepuasan yang dirasakan konsumen	1) Saya merasa puas dengan adanya layanan ditingkat Kelurahan 2) Pelayanan

		setelah menikmati layanan yang telah diberikan oleh perusahaan	yang telah diberikan petugas sesuai dengan harapan dan kebutuhan saya
--	--	--	---

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Kelurahan Manyar Sabrangan

Kelurahan Manyar Sabrangan adalah sebuah kelurahan di wilayah Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur beralamat di Jl. Manyar Sabrangan 14 Surabaya. Pada awalnya kelurahan ini adalah sebuah pedesaan yang kemudian beralih menjadi kelurahan, sehingga pemimpin wilayah tersebut awalnya kepala desa berganti menjadi kepala kelurahan. Kepala kelurahan di jabat oleh seseorang yang termasuk Pegawai Negeri Sipil (PNS) dengan Surat Keputusan (SK) dari Walikota Surabaya, selain itu perangkat desa yang membantu kepala desa juga diangkat menjadi pegawai kelurahan yang juga melalui Surat Keputusan dari Walikota. Masa jabatan dari Kepala Kelurahan belum bisa dipastikan seperti masa jabatan presiden , gubernur ataupun bupati tetapi bergantung pada SK walikota, karena terkadang setelah memimpin sebuah kelurahan di wilayah A bisa saja setahun kemudian dimutasi ke daerah lain.

Sama seperti kelurahan lain, Kelurahan Manyar Sabrangan memiliki fungsi sebagai lembaga pemerintahan yang sifatnya melayani masyarakat dalam lingkup desa terhadap berbagai keperluan salah satu contohnya adalah mengurus KTP, Akta Kelahiran, Perijinan dalam lingkup desa, Sertifikasi Tanah maupun Rumah, dan lain sebagainya.



Gambar 4.1 Kelurahan Manyar Sabrangan

Sumber : Hasil Observasi (2023)

4.1.1 Visi dan Misi

a. Visi :

“Memberikan Pelayanan prima untuk mendukung Kota Surabaya yang lebih baik”.

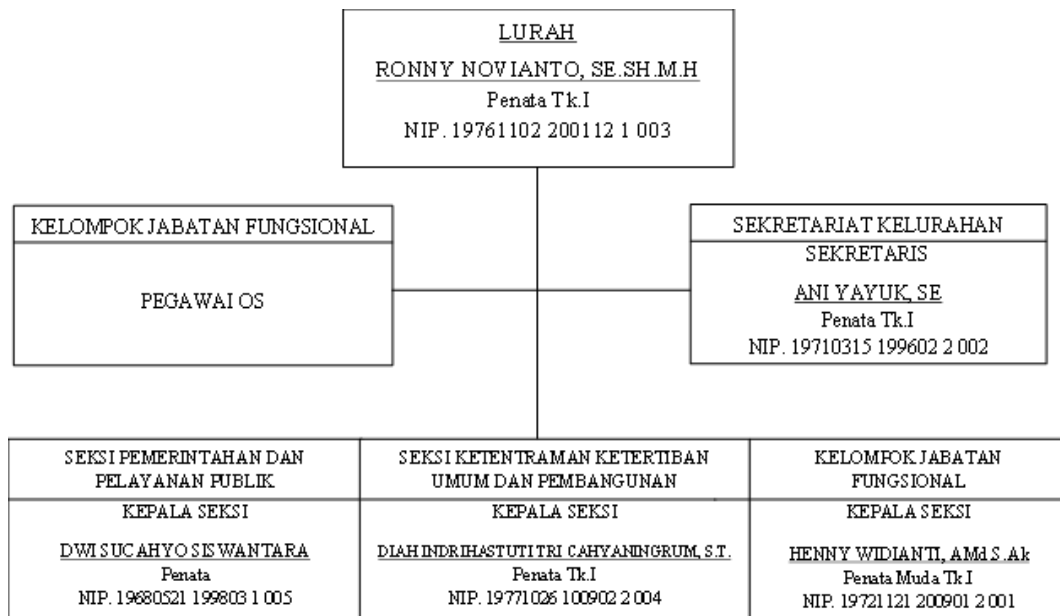
b. Misi :

“Mewujudkan Pelayanan publik yang prima”

“ Meningkatkan kinerja pemerintahan Kelurahan Manyar Sabrangan secara efektif dan akuntabel”

4.1.2 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sebagai berikut :



Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kelurahan Manyar Sabrangan

Sumber : observasi

4.2 Uji Validitas

Tabel 4. 1Hasil Uji Validitas

Variabel 1 (Bukti Fisik)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X1.1	0,796	0,195	Valid
X1.2	0,826	0,195	Valid
X1.3	0,622	0,195	Valid
X1.4	0,837	0,195	Valid
X1.5	0,793	0,195	Valid

Variabel 2 (Kehandalan)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X2.1	0,975	0,195	Valid
X2.2	0,960	0,195	Valid
X2.3	0,964	0,195	Valid
Variabel 3 (Daya Tanggap)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X3.1	0,954	0,195	Valid
X3.2	0,925	0,195	Valid
X3.3	0,860	0,195	Valid
X3.4	0,936	0,195	Valid
Variabel 4 (Jaminan)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X4.1	0,993	0,195	Valid
X4.2	0,987	0,195	Valid
X4.3	0,980	0,195	Valid
Variabel 5 (Empati)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X5.1	0,902	0,195	Valid
X5.2	0,940	0,195	Valid
X5.3	0,967	0,195	Valid

Variabel 6 (Kepuasan Masyarakat)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Y1	0,995	0,195	Valid
Y2	0,995	0,195	Valid

Sumber : Data diolah (2023)

4.3 Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Bukti Fisik	0,816	Reliabilitas
Kehandalan	0,964	Reliabilitas
Daya Tanggap	0,935	Reliabilitas
Jaminan	0,986	Reliabilitas
Empati	0,930	Reliabilitas
Kepuasan Masyarakat	0,990	Reliabilitas

Sumber : Data diolah (2023)

4.4 Hasil Statistik

4.4.1 Profil Responden

4.4.1.1 Jenis Kelamin

Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	%
Pria	54	54%
Wanita	46	46%

Sumber : Data diolah (2023)

Berdasarkan Tabel dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden yang telah mengisi kuesioner yaitu berjenis kelamin Pria sebanyak 54 orang dan berjenis kelamin Wanita sebanyak 46 orang.

4.4.1.2 Usia

Berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan peneliti dengan menyebarkan kuesioner dapat diperoleh hasil yaitu seperti tabel dibawah ini :

Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Usia

Rentang usia	Jumlah	%
<20 Tahun	5	5%
21 – 30 Tahun	11	11%
31 – 40 Tahun	18	18%
41 – 50 Tahun	42	41%
>50 Tahun	24	24%

Sumber : Data diolah (2023)

Dari tabel 4.4 Responden berdasarkan usia didominasi oleh kelompok 41-50 Tahun sebanyak 42 orang. Pada kelompok kurang dari 20 Tahun sebanyak 5 orang. Kemudian kelompok 21 – 30 Tahun sebanyak 11 orang. Sedangkan kelompok 31 – 40 Tahun sebanyak 18 orang dan Kelompok lebih dari 50 Tahun sebanyak 24 orang.

4.4.1.3 Pekerjaan

Berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan peneliti dengan menyebarkan kuesioner dapat diperoleh hasil yaitu seperti tabel dibawah ini :

Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	%
Ibu Rumah Tangga	46	46%
Swasta	35	35%
Pelajar/Mahasiswa	8	8%
Pensiun	11	11%

Sumber : Data diolah (2022)

Pada tabel 4.5 di atas dapat disimpulkan bahwa pekerjaan

responden paling banyak didominasi sebagai ibu rumah tangga sebanyak 46 orang. Kemudian sebagai karyawan swasta sebanyak 35 orang. Sedangkan pelajar/mahasiswa sebanyak 8 orang dan pensiunan sebanyak 11 orang.

4.4.1.4 Penghasilan

Berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan peneliti dengan menyebarkan kuesioner dapat diperoleh hasil yaitu seperti tabel dibawah ini :

Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Penghasilan

Pekerjaan	Jumlah	%
< Rp1000.000	26	26%
Rp1000.000 – Rp2000.000	8	8%
Rp2000.000 – Rp3000.000	11	11%
Rp3000.000 – Rp4000.000	18	18%
> Rp 4000.0000	37	37%

Sumber : Data diolah (2023)

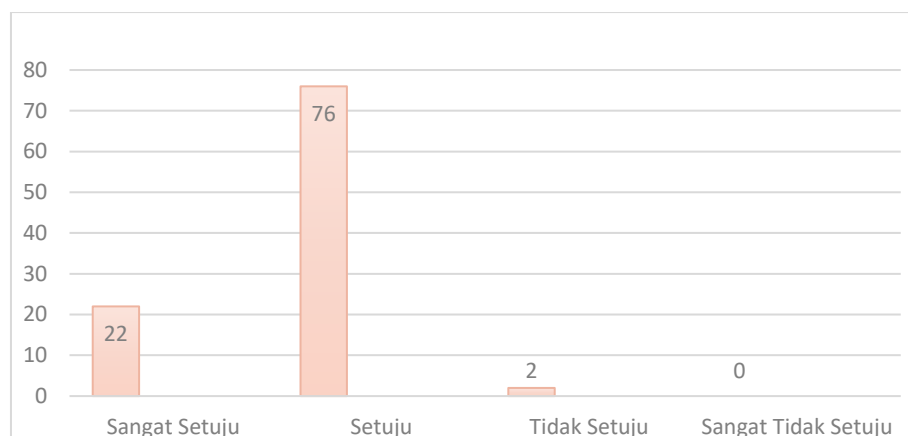
Pada tabel 4.6 di atas dapat disimpulkan bahwa penghasilan responden didominasi lebih dari Rp4000.000 sebanyak 37 orang. Kemudian penghasilan kurang dari Rp1000.000 sebanyak 26 orang. Sedangkan penghasilan Rp1000.000 – Rp2000.000 sebanyak 8 orang. Kemudian penghasilan Rp2000.000 – Rp3000.000 sebanyak 11 orang dan penghasilan Rp3000.000 – Rp4000.000 sebanyak 18 orang.

4.4.2 Tabulasi Data Berdasarkan Lima Dimensi Kualitas Layanan

a. Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

Pada variabel Bukti Fisik (*Tangibles*) terdapat lima item pernyataan yang dibagikan kepada 100 responden, sehingga diperoleh hasil tabulasi data sebagai berikut :

a) Fasilitas yang ada di kantor kelurahan lengkap:



Gambar 4.3 Variabel X1.1

Pada gambar 4.3 Variabel X1.1 diperoleh data bahwa 22 responden menjawab dengan sangat setuju, 76 responden menjawab setuju, dan 2 responden menjawab tidak setuju. Sehingga jawaban dari responden atas item pernyataan fasilitas yang ada di Kantor Kelurahan lengkap diperoleh hasil dengan rata-rata 3,2. Dimana jumlah tersebut dikategorikan Baik.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan peneliti, fasilitas yang ada di Kantor Kelurahan cukup memadai. Di depan pintu masuk disediakan wastafel untuk cuci tangan sebelum masuk ke area Kantor Kelurahan. Didalam ruangan kantor kelurahan juga terdapat handsanitizer di beberapa sudut ruangan. Selain itu, terdapat fasilitas

mesin pelayanan yang bisa digunakan masyarakat untuk akses mengurus Adminder yang nantinya dibantu dengan petugas Kelurahan.

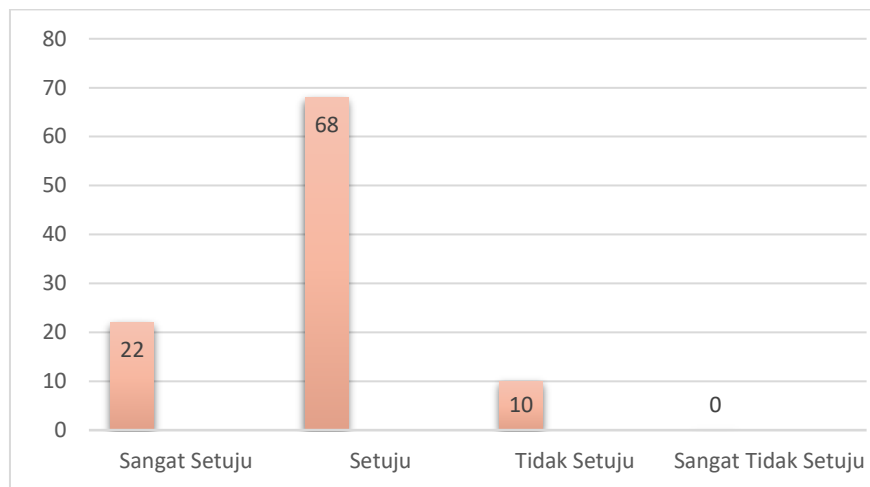


Gambar 4.4 Fasilitas Antrean



Gambar 4.5 Fasilitas Wastafel

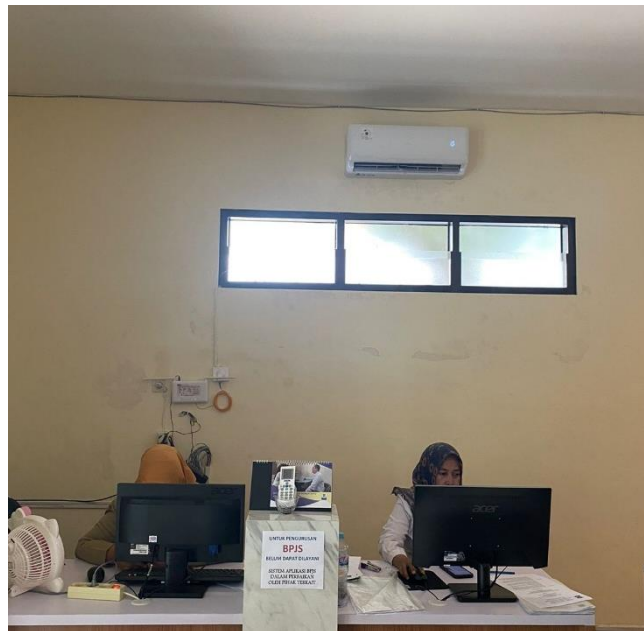
b) Fasilitas yang ada di kantor kelurahan nyaman



Gambar 4.6 Variabel X1.2

Sumber : data diolah (2023)

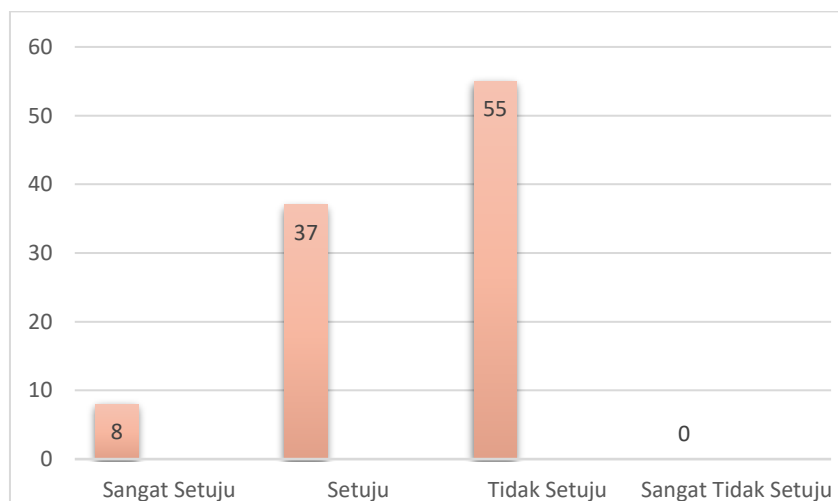
Pada gambar 4.6 Variabel X1.2 diperoleh data bahwa 22 responden menjawab sangat setuju, 68 responden menjawab setuju, dan 10 responden menjawab tidak setuju. Sehingga dari jawaban responden tersebut terhadap pernyataan fasilitas yang ada di Kantor Kelurahan nyaman diperoleh hasil dengan rata-rata 3,12. Dimana hasil tersebut dikategorikan Baik. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan peneliti, fasilitas yang ada di Kantor Kelurahan terbilang cukup nyaman dikarenakan terdapat pendingin ruangan serta pengharum ruangan yang berfungsi sehingga masyarakat merasa nyaman dan tidak gerah pada saat melakukan pelayanan. Selain itu, iringan suara musik Surabaya Hebat dari layar TV di ruang pelayanan juga mewarnai ruangan Kantor Kelurahan sehingga masyarakat tidak merasa bosan.



Gambar 4.7 Fasilitas Pendingin Ruangan

Sumber : Hasil Observasi (2023)

c) Lobby Pelayanan terlihat Indah



Gambar 4.8 Variabel X1.3

Sumber : data diolah (2023)

Pada gambar 4.8 Variabel X1.3 diperoleh data bahwa 8 responden menjawab sangat setuju, 37 responden menjawab setuju, dan 55 responden menjawab tidak setuju.

menjawab tidak setuju. Sehingga dari jawaban responden atas pernyataan lobby pelayanan Adminduk di Kantor Kelurahan terlihat indah diperoleh hasil dengan rata-rata 2,53. Dimana hasil tersebut dikategorikan Tidak Baik.

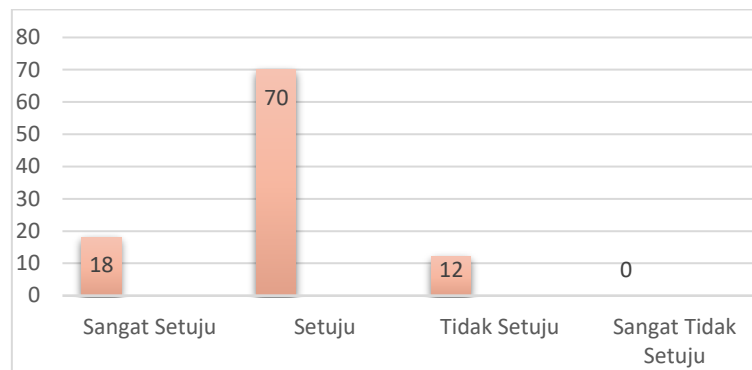
Berdasarkan observasi yang telah dilakukan peneliti, pada Lobby pelayanan di Kantor Kelurahan memang tidak indah jika dilihat. Di Lobby terlihat sempit hanya bisa diisi oleh beberapa orang saja jika ada warga lebih dari 4 orang harus menunggu diluar.



Gambar 4.9 Lobby Pelayanan

Sumber : data diolah (2023)

d) Lobby Pelayanan Cetak ulang KTP-el terlihat bersih

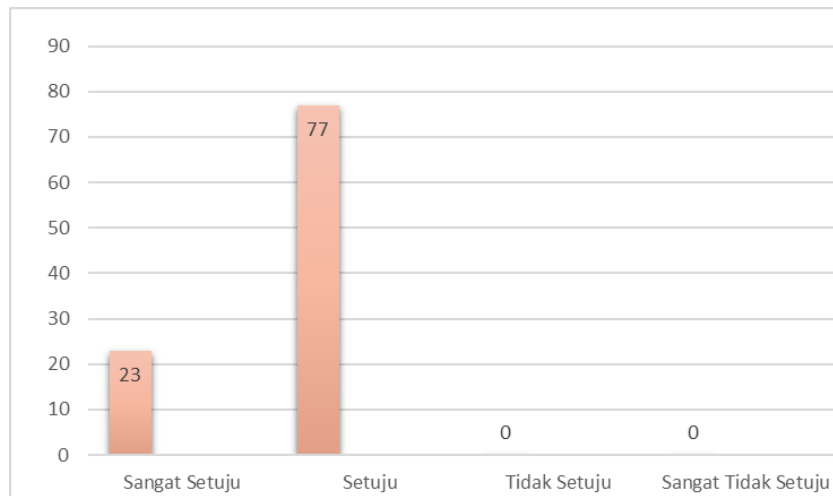


Gambar 4.10 Variabel X1.4

Sumber : data diolah (2023)

Pada gambar 4.10 Variabel X1.4 diperoleh data bahwa 18 responden menjawab sangat setuju, 70 responden menjawab setuju, dan 12 responden menjawab tidak setuju. Sehingga dari jawaban responden atas pernyataan Lobby pelayanan cetak ulang KTP-el di Kantor Kelurahan terlihat bersih diperoleh hasil dengan rata-rata 3,04. Dimana hasil tersebut dikategorikan Kurang Baik. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti, Lobby pelayanan terkadang memang terlihat kurang rapi dan bersih. Terkadang masih ada sisa sampah permen yang mungkin petugas lupa untuk membuangnya dan barang yang ada di meja pelayanan terlihat berserakan.

e) Penampilan petugas sopan, rapi, dan bersih



Gambar 4.11 variabel X1.5

Sumber : data diolah (2023)

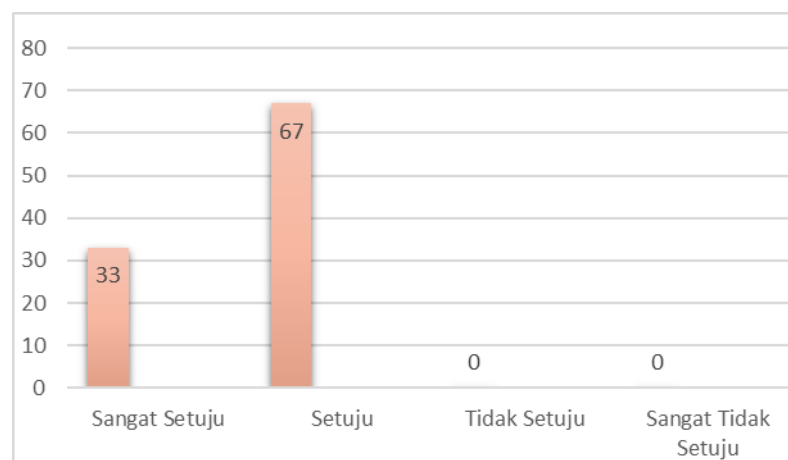
Pada gambar 4.11 Variabel X1.5 diperoleh data bahwa 23 responden menjawab sangat setuju, 77 responden menjawab setuju. Sehingga jawaban dari responden atas pernyataan Penampilan petugas sopan, rapi, dan bersih diperoleh hasil dengan rata-rata 3,23. Dimana hasil tersebut dikategorikan Baik. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti, penampilan petugas memang sopan, rapi dan bersih sesuai ketentuan SOP pegawai. Para petugas memakai pakaian sesuai dengan jadwal setiap harinya. Misalnya jika pada hari Senin sampai Rabu para petugas memakai baju berwarna putih. Kemudian hari Kamis memakai batik, dan hari jumat memakai pakaian kemeja bebas rapi.

b. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Pada variabel Keandalan (*Reliability*) terdapat tiga item pernyataan yang dibagikan kepada 100 responden, sehingga diperoleh hasil tabulasi

data sebagai berikut :

- a) Petugas mampu membantu dalam menangani permasalahan cetak ulang KTP-el



Gambar 4.12 Variabel X2.1

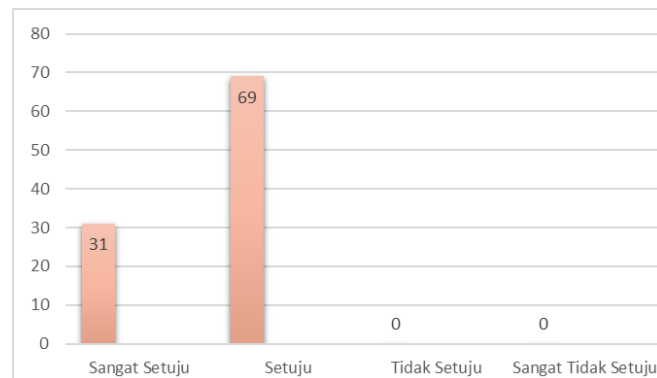
Sumber: Data Olahan sendiri (2023)

Pada gambar 4.12 Variabel X2.1 diperoleh data bahwa 33 responden menjawab sangat setuju dan 67 responden menjawab setuju. Sehingga jawaban atas pernyataan petugas mampu membantu dalam menangani permasalahan cetak ulang KTP-el diperoleh dengan hasil rata-rata 3,33. Dimana hasil tersebut dikategorikan Baik. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti, petugas dapat membantu warga dengan baik terkait cetak ulang KTP-el. Banyak warga yang masih bingung jika ingin memperbarui elemen yang ada di KTP-el maupun hilangnya KTP-el dan para petugas kelurahan memandu dengan baik proses yang perlu dilakukan oleh warga untuk melakukan cetak ulang KTP-el.



Gambar 4.13 Pelayanan

b) Prosedur pelayanan cetak ulang KTP-el cepat dan tepat

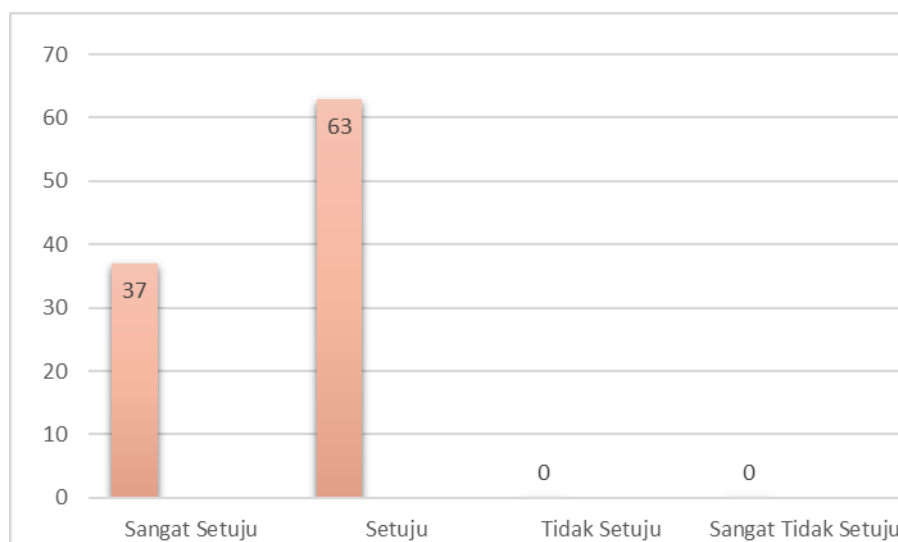


Gambar 4.14 Variabel X2.2

Pada gambar 4.14 Variabel X2.2 diperoleh data bahwa 31 responden menjawab sangat setuju dan 69 responden menjawab setuju. Sehingga jawaban atas pernyataan prosedur pelayanan adminduk cepat dan tepat diperoleh dengan hasil rata-rata 3,31. Dimana hasil tersebut dikategorikan Baik. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti, prosedur pelayanan memang cepat dan mudah. Estimasi waktu dari petugas mulai melayani sampai dengan selesai dan mendapatkan e-kitir hanya berselang 10-20 menit saja. Dengan waktu yang singkat

begitu masyarakat sudah bisa menerima kertas e-kitir sebagai bukti bahwa proses cetak ulang KTP-el sudah dikirimkan ke pusat dan diproses kemudian dalam jangka waktu kurang lebih satu minggu blanko KTP-el sudah dapat diambil di kelurahan.

c) Alur pendaftaran cetak ulang KTP-el yang mudah



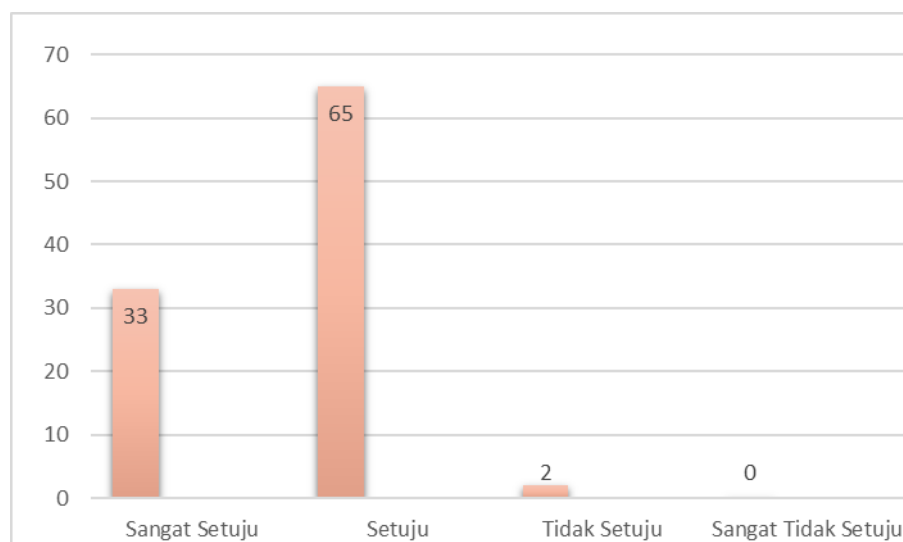
Gambar 4.15 Variabel X2.3

Pada gambar 4.15 Variabel X2.3 diperoleh data bahwa 37 responden menjawab sangat setuju dan 63 responden menjawab setuju. Sehingga jawaban atas pernyataan alur pendaftaran adminduk yang mudah diperoleh dengan hasil rata-rata 3,37. Dimana hasil tersebut dikategorikan Baik. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti, alur pendaftaran sangat mudah. Masyarakat tinggal datang ke Kantor Kelurahan atau mengikuti pelayanan di balai RW, karena sekarang hamper disetiap balai RW sudah ada staff yang bersiap menerima pengajuan adminduk khususnya cetak ulang KTP-el.

c. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Pada variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) terdapat empat item pernyataan yang dibagikan kepada 100 responden, sehingga diperoleh hasil tabulasi data sebagai berikut :

- a) Petugas cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan masyarakat mengenai cetak ulang KTP-el :



Gambar 4.16 Variabel X3.1

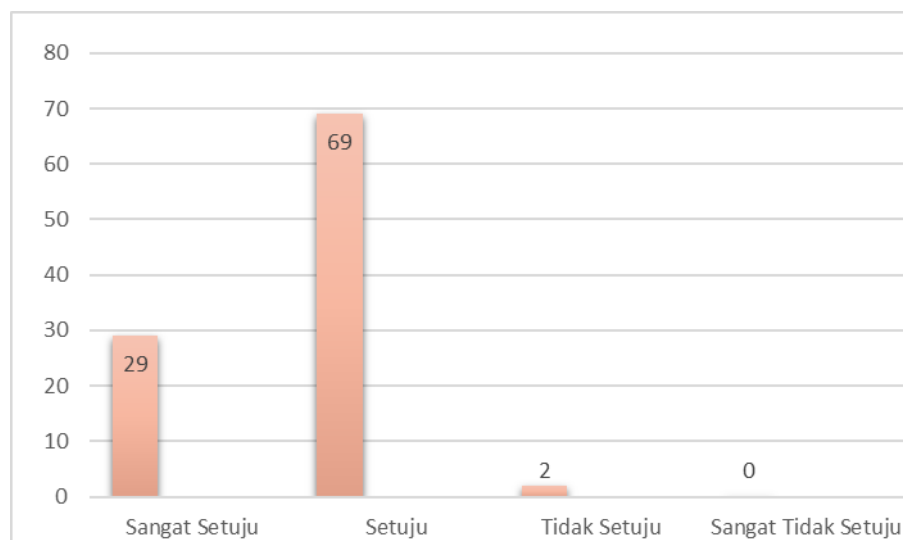
Sumber : data diolah 2023

Pada gambar 4.16 Variabel X3.1 diperoleh data bahwa 33 responden menjawab sangat setuju, 65 responden menjawab setuju dan 2 responden menjawab tidak setuju. Sehingga jawaban atas pernyataan petugas cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan masyarakat mengenai cetak ulang KTP-el diperoleh dengan hasil 3,31 dimana hasil tersebut dikategorikan Baik.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti, petugas cepat dan selalu tanggap dalam menanggapi keluhan masyarakat. Salah

satu contohnya yaitu warga yang kehilangan KTP akan merasa kebingungan dalam melakukan langkah berikutnya, dan dengan pihak kelurahan pasti dibantu dengan diarahkan untuk membuat surat kehilangan terlebih dahulu baru bisa diajukan proses cetak ulang KTP-el.

- b) Petugas mampu memberikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami terkait cetak ulang KTP-el



Gambar 4.17 Variabel X3.2

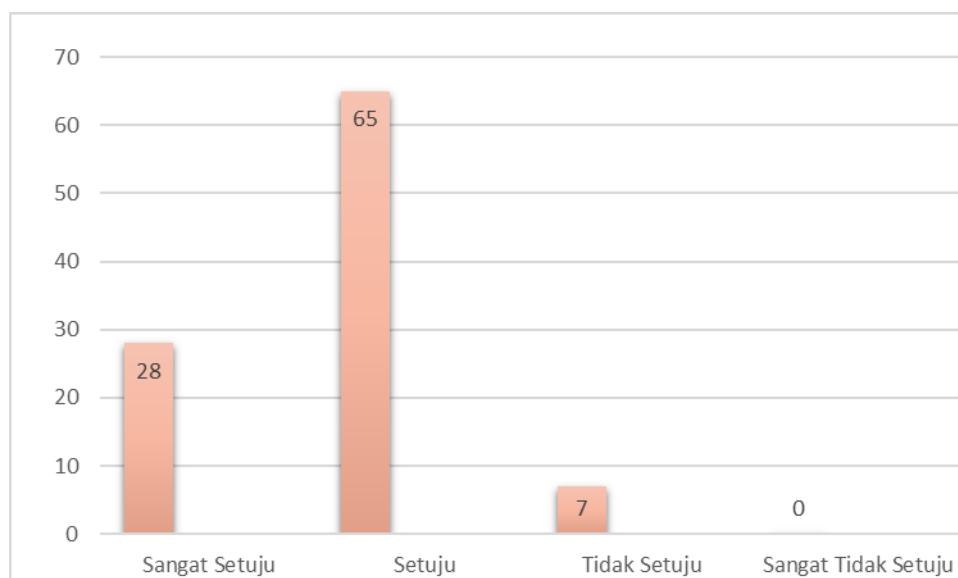
Sumber : data diolah (2023)

Pada gambar 4.17 variabel X3.2 diperoleh data bahwa 29 responden menjawab sangat setuju 69 responden menjawab setuju dan 2 responden menjawab tidak setuju. Sehingga jawaban atas pernyataan petugas mampu memberikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami terkait permasalahan cetak ulang KTP-el diperoleh hasil rata rata 3,27 dimana hasil tersebut dikategorikan Baik.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti, petugas

selalu memberikan informasi dengan jelas. Dibuktikan dengan petugas yang memberikan informasi detail kepada masyarakat berupa berkas berkas apa saja yang perlu diberikan pada petugas jika akan mengajukan cetak ulang KTP-el.

c) Petugas menerima dan melayani dengan baik



Gambar 4.18 Variabel X3.3

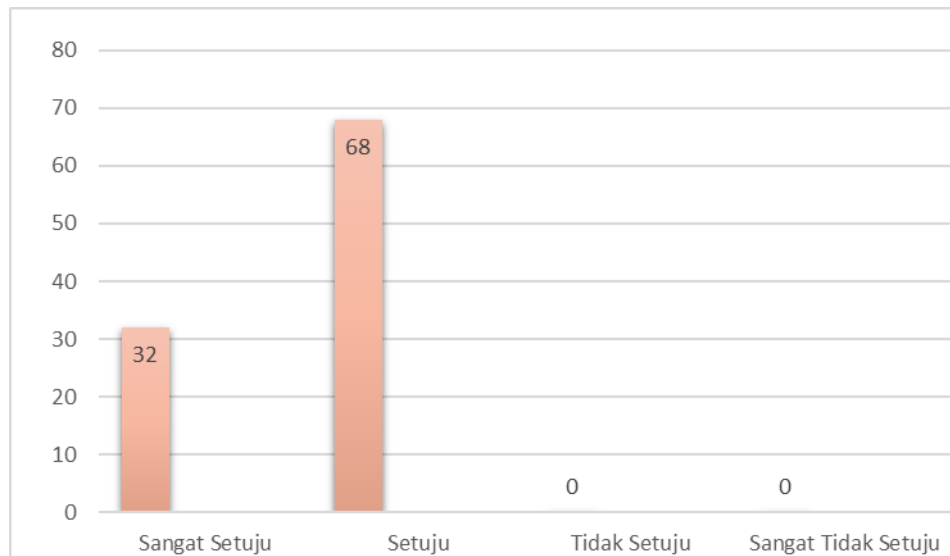
Sumber : Data diolah 2023

Pada gambar 4.18 variabel X3.3 diperoleh data bahwa 28 responden menjawab sangat setuju, 65 responden menjawab tidak setuju, dan 7 responden menjawab tidak setuju. Sehingga jawaban atas pernyataan petugas menerima dan melayani dengan baik diperoleh hasil dengan rata rata 3,21 dimana hasil tersebut dikategorikan Baik.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti, petugas menerima dan melayani dengan baik, dibuktikan dengan petugas yang selalu memberika wajah tersenyum pada warga yang datang melakukan

pelayanan yang salah satunya cetak ulang KTP-el.

d) Petugas selalu pro aktif dalam melayani masyarakat



Gambar 4.19 Variabel X3.4

Sumber : data diolah 2023

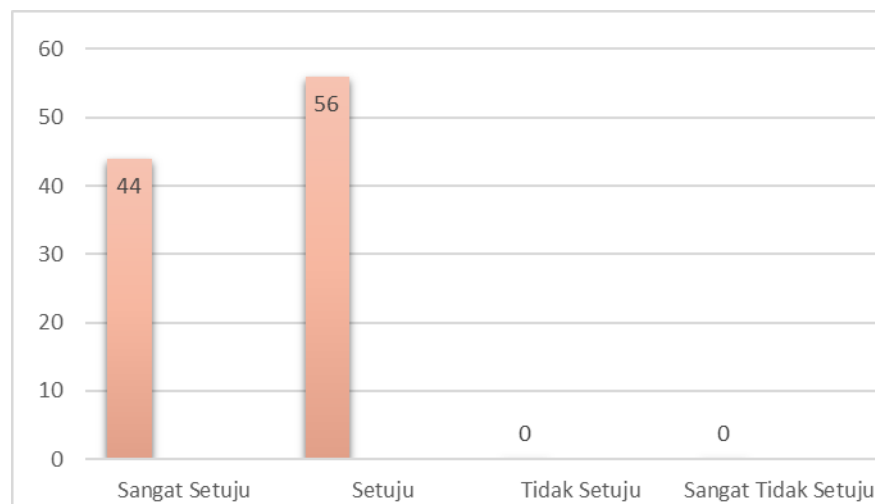
Pada gambar 4.19 variabel X3.4 diperoleh data bahwa 32 responden menjawab sangat setuju dan 68 responden menjawab setuju. Sehingga jawaban atas pernyataan petugas selalu pro aktif dalam melayani masyarakat diperoleh hasil dengan rata-rata 3,3. Dimana hasil tersebut dikategorikan baik.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti, petugas pro aktif dalam melayani masyarakat. Dibuktikan dengan adanya pelayanan malam hari diluar jam pelayanan kantor kelurahan. Pelayanan malam dilakukan disetiap hari Selasa para staff standby di beberapa balai RW untuk menerima pengajuan diantaranya cetak ulang KTP-el.

d. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Pada variabel jaminan (*Assurance*) terdapat tiga item pernyataan yang dibagikan kepada 100 responden, sehingga diperoleh hasil tabulasi data sebagai berikut :

- a) Petugas bersedia membantu proses pengajuan cetak ulang KTP-el sampai akhir.



Gambar 4.20 Variabel X4.1

Sumber : data diolah 2023

Pada gambar 4.20 variabel X4.1 diperoleh data bahwa 44 responden menjawab sangat setuju dan 56 responden menjawab setuju. Sehingga jawaban atas pernyataan petugas bersedia membantu proses pengajuan cetak ulang KTP-el sampai akhir diperoleh hasil dengan rata-rata 3,44 dimana hasil tersebut dikategorikan baik.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, petugas bersedia membantu proses pengajuan cetak ulang KTP-el sampai akhir. Mulai dari awal menjelaskan informasi dokumen apa saja yang

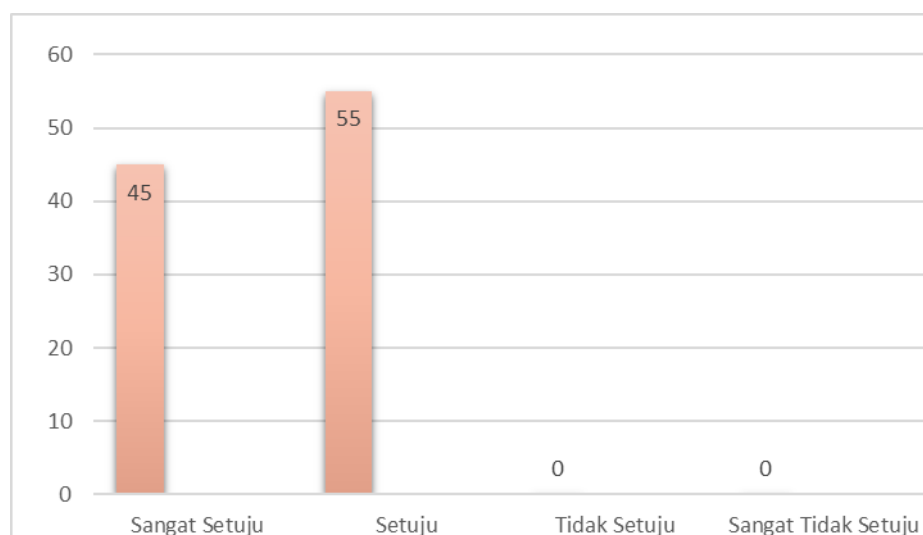
diperlukan, membantu pengisian formulir yang diperlukan kemudian proses pengajuan hingga warga mendapatkan e kitir dan menunggu blanko KTP-el jadi sesuai harapan.



Gambar 4.21 Pengambilan KTP-el yang sudah jadi

Sumber : hasil obserbasi (2023)

- b) Petugas bersedia membantu proses pengajuan ulang jika terdapat kesalahan dalam verifikasi berkas



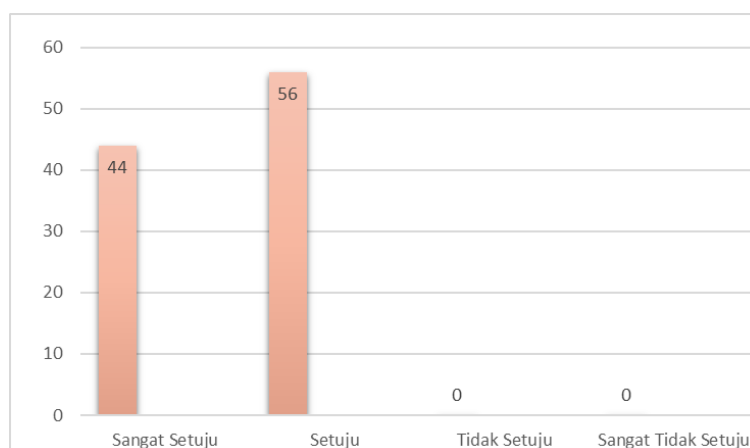
Gambar 4.22 Variabel X4.2

Sumber : Data diolah (2023)

Pada gambar 4.22 variabel X4.2 diperoleh hasil bahwa 45 responden menjawab sangat setuju dan 55 responden menjawab setuju. Sehingga jawaban atas pernyataan petugas bersedia membantu proses pengajuan ulang jika terdapat kesalahan dalam verifikasi berkas diperoleh hasil dengan rata rata 3,45 dimana hasil tersebut dikategorikan Baik.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, petugas bersedia membantu proses pengajuan ulang jika terdapat kesalahan dalam verifikasi berkas, biasanya berkas gagal diterima atau berkas gagal proses verifikasi karena dokumen kurang lengkap atau kurang jelas. Misalnya yaitu acuan untuk cetak ulang KTP-el adalah KK baru ber barcode jika KK belum diperbarui maka terkadang data tidak terbaca maka KK harus diperbarui terlebih dahulu menjadi KK ber barcode.

- c) Proses berkas yang telah dilakukan petugas sesuai dengan yang semestinya /SOP



Gambar 4. 23 Variabel X4.3

Sumber : data diolah 2023

Pada gambar 4.23 variabel X4.3 diperoleh hasil bahwa 44 responden

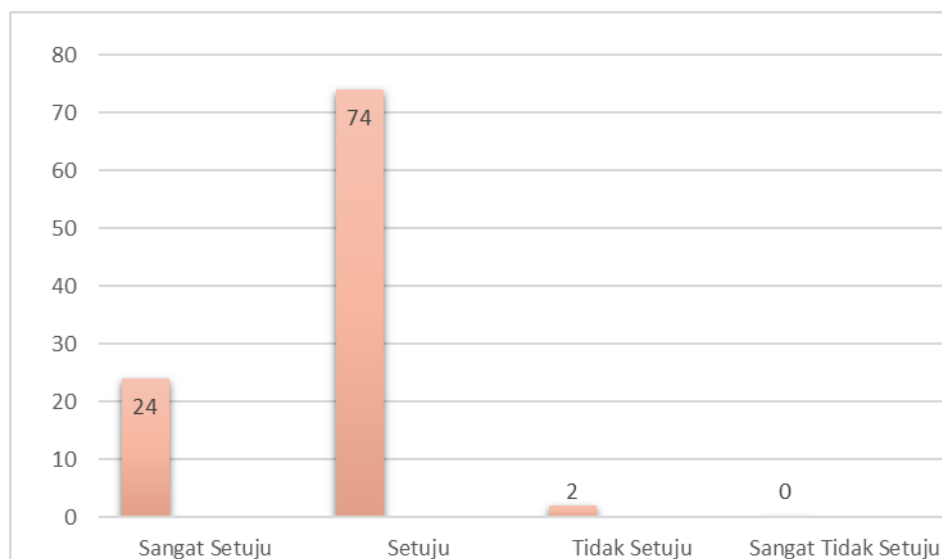
menjawab sangat setuju dan 56 responden menjawab setuju. Sehingga jawaban atas pernyataan proses berkas yang telah dilakukan petugas sesuai dengan yang semestinya/SOP diperoleh hasil dengan rata-rata 3,44 dimana hasil tersebut dikategorikan Baik.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti, seluruh berkas atau dokumen yang masuk diproses petugas sesuai dengan alurnya. Tidak ada yang dimanipulasi dilebih – lebihkan maupun dikurangi.

e. Dimensi Empati (*Empathy*)

Pada variabel Empati (*Empathy*) terdapat tiga item pernyataan yang dibagikan kepada 100 responden, sehingga diperoleh hasil tabulasi data sebagai berikut :

a) Petugas melayani dengan ramah dan sopan



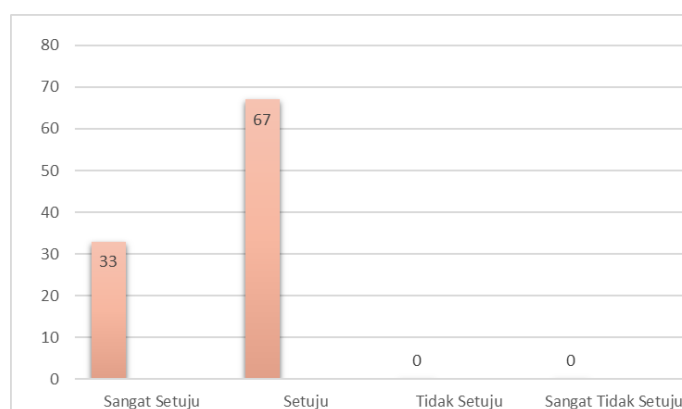
Gambar 4.24 Variabel X5.1

Sumber : Data diolah (2023)

Pada gambar 4.24 variabel X5.1 diperoleh hasil bahwa 24 responden menjawab sangat setuju, 74 esponden menjawab setuju, dan 2 responden menjawab tidak setuju. Sehingga jawaban atas pernyataan petugas melayani dengan ramah dan sopan diperoleh hasil dengan rata-rata 3,22 dimana hasil tersebut dikategorikan Baik.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti, petugas dalam melayani masyarakat menerapkan prinsip 3S yaitu Senyum, Salam, dan Sapa. Dibuktikan dengan masyarakat yang datang disambut dengan ramah oleh petugas pelayanan dan menanyakan apa ada yang bisa dibantu dan kebutuhan yang ingin diurus.

- b) Petugas melayani dengan sepenuh hati tanpa membedakan status social dan ekonomi masyarakat



Gambar 4.25 Variabel X5.2

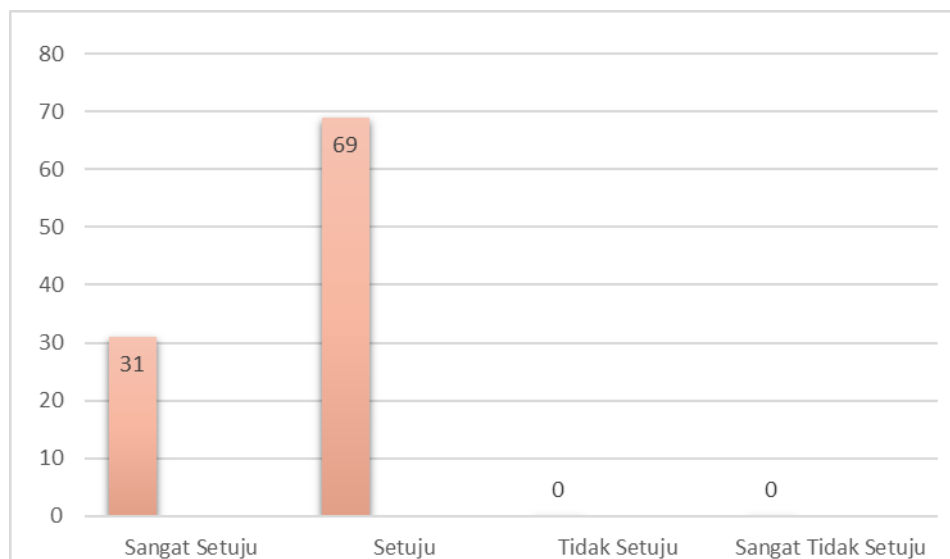
Sumber : Data diolah (2023)

Pada gambar 4.25 variabel X5.2 diperoleh hasil bahwa 33 responden menjawab sangat setuju dan 67responden menjawab setuju, sehingga

jawaban atas pernyataan petugas melayani dengan sepenuh hati tanpa membedakan status sosial dan ekonomi diperoleh hasil dengan rata-rata 3,33 dimana hasil tersebut dikategorikan Baik.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti, petugas melayani dengan sepenuh hati tanpa membedakan status sosial dan ekonomi dibuktikan dengan petugas memproses semua berkas yang masuk tanpa melihat latar belakang sosial ekonomi yang bersangkutan. Petugas melayani dan memproses hingga akhir tanpa pilih-pilih semua akan dilayani sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang bersangkutan.

- c) Petugas selalu bersedia menerima keluhan-keluhan yang diutarakan oleh masyarakat



Gambar 4. 26 Variabel X5.3

Sumber : data diolah (2023)

Pada gambar 4.26 Variabel X5.3 diperoleh hasil bahwa 31 responden menjawab sangat setuju dan 69 responden menjawab setuju. Sehingga

jawaban atas pernyataan petugas selalu bersedia menerima keluhan-keluhan yang diutarakan oleh masyarakat diperoleh hasil dengan rata-rata 3,31. Dimana hasil tersebut dikategorikan Baik.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti, petugas selalu bersedia menerima keluhan-keluhan yang diutarakan. Dibuktikan jika ada masyarakat yang terkendala masalah dokumen untuk persyaratan, para petugas selalu mendengarkan yang bersangkutan untuk mengutarakan permasalahan sampai selesai dan tidak memarahi malah justru langsung memberikan solusi atas permasalahan tersebut.

4.4.3 Rekapitulasi Tabulasi Data Lima Dimensi Kualitas Layanan

Berdasarkan tabulasi data yang sudah dijabarkan di atas, dapat disimpulkan perolehan rata-rata dari setiap variabel lima dimensi kualitas layanan sebagai berikut :

Tabel 4.7 Rekapitulasi Tabulasi Data Lima Dimensi Kualitas Layanan

No	Variabel	Skor Rata-Rata	Keterangan
1.	Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	3,028	Kurang Baik
2.	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	3,336	Baik
3.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	3,277	Baik
4.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	3,443	Baik
5.	Empati (<i>Empathy</i>)	3,286	Baik
Rata – Rata Variabel Kualitas Layanan		3,274	Baik

Sumber : Data diolah (2023)

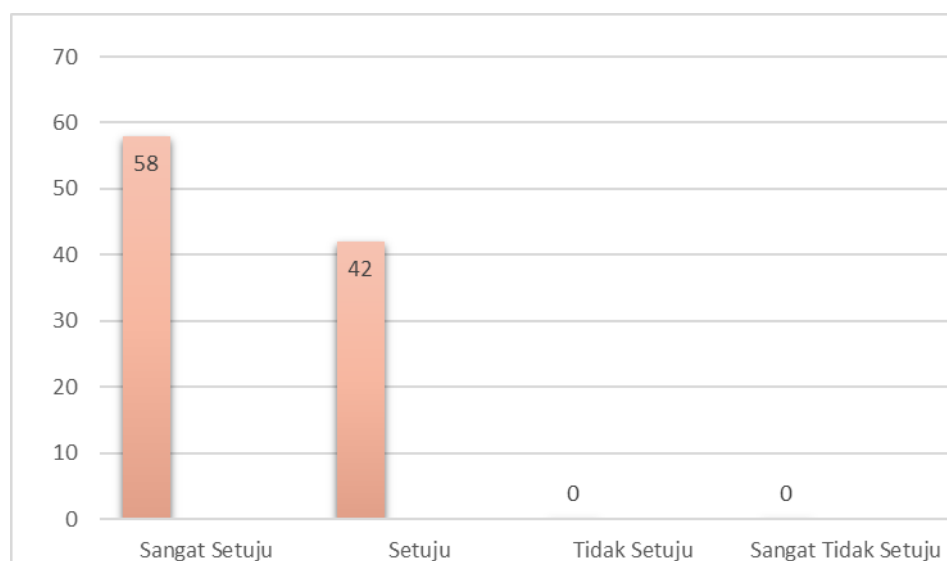
Pada tabel 4.7 Rekapitulasi Tabulasi Data Lima Dimensi Kualitas Layanan diatas dapat diketahui bahwa seluruh variabel kualitas layanan sebesar

3,274 atau jika dibulatkan sebesar 3,3 yang artinya masuk kedalam kategori Baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa pelayanan cetak ulang KTP-el yang diberikan sesuai dengan teori lima dimensi kualitas layanan sudah baik menurut penilaian masyarakat yang ikut serta dalam pengajuan cetak ulang KTP-el di kelurahan Manyar Sabrangan.

4.4.4 Tabulasi Data Berdasarkan Kepuasan Masyarakat

Pada Variabel Kepuasan Masyarakat terdapat dua item pernyataan yang dibagikan kepada 100 responden, sehingga diperoleh hasil tabulasi data sebagai berikut :

- a) Saya merasa puas dengan adanya pelayanan cetak ulang KTP-el di tingkat kelurahan



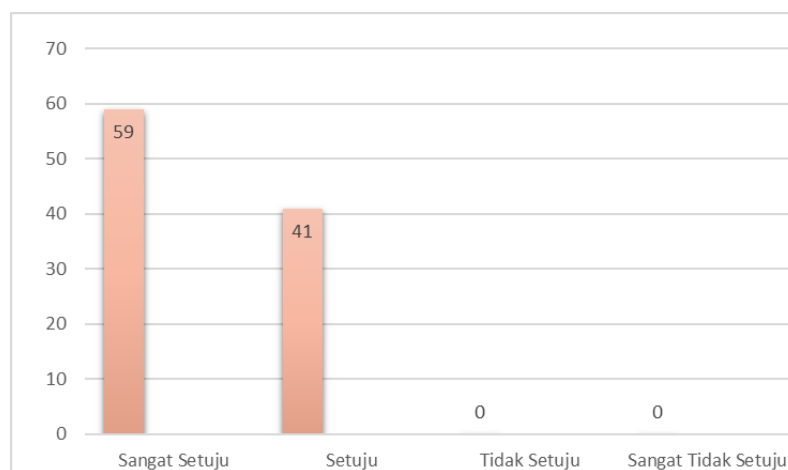
Gambar 4.27 Variabel Y1

Sumber : Data diolah (2022)

Pada gambar 4.27 Variabel Y1 diperoleh hasil bahwa 58 responden

menjawab sangat setuju dan 42 responden menjawab setuju. Sehingga jawaban atas pernyataan saya merasa puas dengan adanya pelayanan cetak ulang KTP-el di tingkat kelurahan diperoleh dengan hasil rata-rata 3,58. Dimana hasil tersebut dikategorikan Sangat Baik.

- b) Pelayanan yang telah diberikan petugas sesuai dengan harapan dan kebutuhan saya



Gambar 4.28 Variabel Y2

Sumber : data diolah (2023)

Pada gambar 4.35 Variabel Y2 diperoleh hasil bahwa 59 responden menjawab sangat setuju dan 41 responden menjawab setuju. Sehingga jawaban atas pernyataan pelayanan yang telah diberikan petugas sesuai dengan harapan dan kebutuhan saya diperoleh dengan hasil rata-rata 3,59 dimana hasil tersebut dikategorikan Sangat Baik.

4.4.5 Rekapitulasi Tabulasi Data Kepuasan Masyarakat

Tabel 4.8 Rekapitulasi Tabulasi Data Kepuasan Masyarakat

No	Variabel	Skor	Keterangan
1.	Saya merasa puas dengan adanya pelayanan cetak ulang KTP-el di Tingkat Kelurahan	3,58	Sangat Baik
2.	Pelayanan yang telah diberikan petugas sesuai dengan harapan dan kebutuhan saya	3,59	Sangat Baik
Rata – Rata Variabel Kepuasan Masyarakat		3,58	Sangat Baik

Sumber : Data diolah (2023)

Pada tabel 4.8 Rekapitulasi Tabulasi Data Kepuasan Masyarakat diatas dapat diketahui bahwa seluruh variabel kepuasan masyarakat sebesar 3,58 yang artinya masuk kedalam kategori Sangat Baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasa puas dengan adanya pelayanan cetak ulang KTP-el di tingkat kelurahan.

4.4.6 Tabulasi Data Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat

Tabel 4.9 Rekapitulasi Tabulasi Data Berdasarkan IKM

No.	Variabel	Nilai Rata-Rata Unsur	Nilai Rata-Rata Unsur x Nilai Rata-Rata Tertimbang (0,2)
1.	Bukti fisik (Tangibles)	3,028	0,605
2.	Kehandalan (Reliability)	3,336	0.667
3.	DayaTanggap (Responsiveness)	3,277	0.655

4.	Jaminan (Assurance)	3,443	0,688
5.	Empati (Empathy)	3,286	0,657
HASIL INDEKS			3,272
HASIL IKM (Indeks x 25)			81,8

Sumber : data diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.9 Rekapitulasi Tabulasi Data Berdasarkan IKM diperoleh hasil pengolahan data menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diatur didalam KEP/14/M.PAN/2017. Perhitungan ini menunjukkan hasil akhir pada Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 81,8. Nilai tersebut berada pada interval IKM 76,61 – 88,30 yang dapat dikategorikan Baik.

4.5 Hasil Kritik Dan Saran Dari Masyarakat

Berdasarkan survey yang telah dilakukan oleh peneliti dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden dapat diketahui kritik dan saran atas pelayanan cetak ulang KTP-el pada kelurahan Manyar Sabrangan sebagai berikut :

1. Masyarakat berharap kursi di lobby pelayanan dapat ditambah
2. Masyarakat berharap ruangan pelayanan ditambah unit pendingin ruangan agar masyarakat yang datang tidak merasa gerah.
3. Masyarakat berharap ruang pelayanan cetak ulang atau lobby bisa lebih bersih dengan disediakannya tempat sampah kecil untuk bungkus permen.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan penelitian yang telah dibahas penyusun mengenai Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Cetak Ulang KTP-el Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada kelurahan Manyar Sabrangan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Cetak Ulang KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya pada Kelurahan Manyar Sabrangan secara keseluruhan dapat dikategorikan Baik. Namun ada beberapa aspek yang membuat Kurang Baik. Hal tersebut sesuai dengan kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden berdasarkan lima dimensi kualitas yaitu:

- a. Bukti fisik (*Tangibles*)

Kualitas Pelayanan Cetak Ulang KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya pada Kelurahan Manyar Sabrangan dikategorikan Kurang Baik. Hal tersebut berdasarkan jawaban responden dengan nilai rata-rata sebesar 3,028 yang artinya Kurang Baik.

- b. Keandalan (*Reliability*)

Kualitas Pelayanan Cetak Ulang KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya pada Kelurahan Manyar Sabrangan berdasarkan keandalan dapat dikategorikan Baik. Hal tersebut berdasarkan jawaban responden dengan nilai rata-rata sebesar 3,336

yang artinya Baik.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kualitas Pelayanan Cetak Ulang KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya pada Kelurahan Manyar Sabrangan berdasarkan daya tanggap dapat dikategorikan Baik. Hal tersebut berdasarkan jawaban responden dengan nilai rata-rata sebesar 3,277 yang artinya Baik.

d. Jaminan (*Assurance*)

Kualitas Pelayanan Cetak Ulang KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya pada Kelurahan Manyar Sabrangan berdasarkan jaminan dapat dikategorikan Baik. Hal tersebut berdasarkan jawaban responden dengan nilai rata-rata sebesar 3,443 yang artinya Baik.

e. Empati (*Empathy*)

Kualitas Pelayanan Cetak Ulang KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya pada Kelurahan Manyar Sabrangan berdasarkan empati dapat dikategorikan Baik. Hal tersebut berdasarkan jawaban responden dengan nilai rata-rata sebesar 3,286 yang artinya Baik.

2. Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Cetak Ulang KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya pada Kelurahan Manyar Sabrangan dapat dikatakan Puas. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diatur didalam

KEP/14/M.PAN/2017 diperoleh hasil akhir sebesar 81,8. Nilai tersebut berada pada interval IKM 76,61 – 88,30 yang dapat dikategorikan Baik.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan pada saat observasi, ditemukan beberapa kekurangan seperti ruang lobby pelayanan yang kurang besar dan perlu penambahan pendingin ruangan sehingga perlu diperbaiki dan ditingkatkan kembali kualitasnya oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya guna meningkatkan kepuasan masyarakat. Adapun saran dari peneliti sebagai berikut :

1. Pelayanan yang diberikan sudah baik sehingga perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi pada beberapa kekurangan.
2. Terkait fasilitas ruangan pelayanan yang kurang memadai, alangkah baiknya jika merenovasi ruangan tersebut menjadi lebih besar sehingga masyarakat yang datang merasa nyaman ada di ruangan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. A. (2004). *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Cooper, R., D., & Schindler, P. S. (2003). *Business Research Methods, International Edition*. New York: McGraw-Hill Companies.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ghozali. (2018). *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Iqrom, P., & Zauhar, S. (2013). *Reformasi Birokrasi di Nusantara*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Kasmir. (2005). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Graha Grafindo Persada.
- Lewis, C. W., & Gilman, S. C. (2005). *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Jossey-Bass.
- Mahmudi. (2007). *Manajemen Kinerja Sektor publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Malhotra, N. K. (2010). *Riset Pemasaran (Marketing Research) (Edisi 4 Jilid 1)*. Indonesia: PT. Indeks.
- Mubyarsah, L. R. (2023). Ada Pengumuman Baru Tentang KTP dari Dispendukcapil Surabaya. Retrieved from Jawa Pos website: <https://www.jawapos.com/surabaya-raja/01436508/ada-pengumuman-baru-tentang-ktp-dari-dispendukcapil-surabaya>
- Parasuraman, A. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Reseach. *Journal of Marketing*, 49(1).
- Subagiyo, R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan(Service Quality) Terhadap Kepuasan Nasabah (Customer Satisfaction) Di Pt. Bprs Mitra Mandiri Sukses Di Gresik. *Perisai: Islamic Banking and Finance Journal*, 1(1). <https://doi.org/10.21070/perisai.v1i1.231>
- Sugiyono, S. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima 2*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Zeithaml, Parasuraman, & Berry. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner

KUESIONER TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS JASA PELAYANAN CETAK ULANG KTP-el DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATATAN SIPIL PADA KELURAHAN MANYAR SABRANGAN

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama	:	
2. Jenis Kelamin	:	☐ Pria ☐ Wanita
3. Usia	:	
4. Pekerjaan	:	
5. Penghasilan	:	☐ < 1.000.000 ☐ 1.000.000 – 2.000.000 ☐ 2.000.000 – 3.000.000 ☐ 3.000.000 – 4.000.000 ☐ > 4.000.000

II. TINGKAT KEPUASAN TERHADAP KINERJA PELAYANAN

Petunjuk :

- Berilah tanda checklist (✓) pada alternatif jawaban pada kolom nomor di sisi kanan. Untuk menggambarkan tingkat kepuasan/ ketidak puasan Bapak/Ibu pada setiap pernyataannya.
- Keterangan :

Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

BUKTI FISIK

No.	PERNYATAAN	4	3	2	1
-----	------------	---	---	---	---

1. Fasilitas yang ada di Kantor Kelurahan lengkap
2. Fasilitas yang ada di Kantor Kelurahan nyaman
3. Lobby pelayanan Cetak ulang KTP-el di Kantor Kelurahan terlihat indah
4. Lobby pelayanan di Kantor Kelurahan terlihat bersih
5. Penampilan petugas sopan, rapi, dan bersih

KEHANDALAN

No.	PERNYATAAN	4	3	2	1
1.	Petugas mampu membantu dalam menangani permasalahan Cetak ulang KTP-el				
2.	Prosedur pelayanan cetak ulang KTP-el cepat dan tepat				
3.	Alur pendaftaran cetak ulang KTP-el yang mudah				

DAYA TANGGAP

No.	PERNYATAAN	4	3	2	1
1.	Petugas cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan masyarakat mengenai cetak ulang KTP-el				
2.	Petugas mampu memberikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami terkait permasalahan cetak ulang KTP-el				
3.	Petugas menerima dan melayani dengan baik				
4.	Petugas selalu pro-aktif dalam melayani masyarakat				

JAMINAN

No.	PERNYATAAN	4	3	2	1
1.	Petugas bersedia membantu proses pengajuan cetak ulang KTP-el sampai akhir				
2.	Petugas bersedia membantu proses pengajuan ulang jika terdapat kesalahan dalam verifikasi berkas				
3.	Proses berkas yang telah dilakukan petugas sesuai dengan yang semestinya/ SOP				

EMPATI

No.	PERNYATAAN	4	3	2	1
1.	Petugas melayani cetak ulang KTP-el dengan ramah dan sopan				
2.	Petugas melayani cetak ulang KTP-el dengan sepenuh hati tanpa membedakan status sosial dan ekonomi masyarakat				

3. Petugas selalu bersedia menerima keluhan-keluhan yang diutarakan oleh masyarakat

KEPUASAN MASYARAKAT

No.	PERNYATAAN	4	3	2	1
1.	Saya merasa puas dengan adanya layanan etak ulang KTP-el di tingkat Kelurahan				
2.	Pelayanan yang telah diberikan petugas sesuai dengan harapan dan kebutuhan saya				

III. SARAN

1. Berilah saran/kritik dari pelayanan cetak ulang KTP-el yang telah diberikan oleh petugas!

.....

.....

.....

.....

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

Lampiran 2 Hasil Kuisisioner

NO	NAMA	BUKTI FISIK (X1)					KEHANDALAN (X2)			DAYA TANGGAP (X3)				JAMINAN (X4)			EMPATI (X5)			EPUASAN MASYRAKAT (Y)		TOTAL
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X4.1	X4.2	X4.3	X5.1	X5.2	X5.3	Y1	Y2	
1	Elvinka	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	72
2	Salva	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
3	Lisa	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	71
4	Fikri	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	62
5	Ridho Widyatmoko	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
6	Elfa Masita	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
7	Meilinda	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
8	Farid	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	73
9	Nanda Nirmala	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	63
10	Silvi D	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	73
11	Fitri	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
12	Dea Fitria	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
13	Akbar J	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	69
14	Dinar	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	61
15	Dila cahya	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	70
16	Zakky	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	72
17	Basilius Reno	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	74
18	Hisyam	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
19	Deby Rinia	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	61
20	Felix Fernando	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	78
21	Fiktor	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	74
22	Sumiran	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	63
23	Bandi	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	68
24	Mimah Balqis	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	64
25	Dinal Ramadhan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	62
26	Nauroh Firdaus	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
27	Raka Andika	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	65
28	Faisal Ramli	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	69
29	Septi	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	61
30	Surya Dirgantara	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	74
31	M Rinal	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	72
32	Andisa Isham	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	66
33	Fero	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	65
34	Bagas Permata	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	62
35	Fajar Maulana	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	65
36	Nanda Bismi	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
37	Disty Rani	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	72
38	Siti Saadah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	76
39	Rudi Yuswanto	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
40	Iqhb al as Shidiq	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
41	Rina Wiyati	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
42	Marshanda	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	61
43	Zeylinda	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	68
44	Nana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
45	Tiara	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
46	Darmini	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
47	Puryono	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	67
48	Wardana	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
49	Bisma Dewanata	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
50	Rheza	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

51	Adelia Isnaini	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	62
52	Andini Amalia	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
53	Diah	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
54	Prita	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
55	Firman Ghani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
56	Amalia	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
57	Nabila	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
58	Thersa	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
59	Virgiawan Budi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
60	Diki	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	64
61	Abyansyah Hayyu	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
62	Yudith	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
63	Irfan Abduh	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	65
64	Aldi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
65	Annisa Fitria	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
66	Avi Antika	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
67	Putra	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	62
68	Sandra Dwi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	58
69	Dwi Sucahyo	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61
70	Valerian	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
71	Ebra Yudha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	65
72	Gama	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
73	Siti annisa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	62
74	kalesa aseqa	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	61
75	Dita Alea	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	62
76	Fatih	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	71
77	Zhafira Octavia	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
78	Valentino Mamelas	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
79	Aldino Putra	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	60
80	Gita	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	62
81	Fito	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
82	Anggita	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
83	Habil Ramadhan	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	58
84	Rama	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
85	Wildan	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
86	Dio Ramadhan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
87	Rafli Laode	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
88	Firnanda	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
89	Irfan Hafidh	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	62
90	Ronny	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	65
91	Neza Firmansyah	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
92	Vivian	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
93	Wulan	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
94	Yasmin	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
95	David	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
96	Febi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	64
97	Hans	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	65
98	Nadiva	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
99	Aghis dwi	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
100	Arlika	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	75

TUGAS AKHIR

Lampiran 3 Perhitungan IKM

PERHITUNGAN IKM

Unsur	320	312	253	306	323	333	331	337	331	327	321	332	344	345	344	322	333	331	358	359
Nilai Unsur	302.8					333.66667			327.75				344.33333			328.6667			358.5	
Rata - rata Unsur	3,2	3,12	2,53	3,06	3,23	3,33	3,31	3,37	3,31	3,27	3,21	3,32	3,44	3,45	3,44	3,22	3,33	3,31	3,58	3,59
Nilai Rata-rata semua unsur	3,028					3,3366			3,2775				3,44333			3,28666			3,585	
Interval	4					4			4				4			4			4	
Skor tertinggi	100					100			100				100			100			100	
Jumlah Responden	100					100			100				100			100			100	
Indeks Kepuasan Masyarakat	75.7					83.416667			81.9375				86.083333			82.16667			89.625	

Lampiran 4 Form Bimbingan

FORM BIMBINGAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN RISET
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS VOKASI
Jl. Dharmawangsa Dalam No. 28-30 (Kampus B) Surabaya 60286 Telp. 031-
5033869, 5053156, Fax. 99005114, Website: vokasi.unair.ac.id, email:
info@vokasi.unair.ac.id

FORM BIMBINGAN TUGAS AKHIR (TA)

Nama Mahasiswa : Annisa Rahmawati
NIM : 152010813039
Judul TA : Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Cetak Ulang
KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pada Kelurahan Manyar
Sabrangan
Dosen Pembimbing : Moh. Darus Salam S.E., M.B.A

Tanggal	Topik Konsultasi	Saran Dosen	TTD Mahasiswa	TTD Pembimbing
29 Maret 2023	Judul dan permasalahan tugas akhir	Melanjutkan BAB 1 dan 2 Mengumpulkan referensi sebanyak mungkin sesuai dengan judul TA		
02 Mei 2023	Menyetorkan hasil bab 1 dan 2 pada pak darus	Masih ada beberapa kata yang typo, Bahasa asing tidak miring, kata tidak baku Menambahkan tabel anotasi		
23 Mei 2023	Menanyakan mengenai progress yang saya kerjakan	Diarahkan untuk lebih banyak mencari referensi		
29 Mei 2023	Mulai Memasuki olah data	Lebih teliti untuk olah data agar data valid dan reability		

19 Juni 2023	Penyetoran Bab 1-5 untuk mereview hasil penelitian saya			

TUGAS AKH

WATI