

## BAB III

### ANALISIS KINERJA PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN KEBUMEN TAHUN 2012

Analisa data merupakan suatu cara pengelolaan data yang telah penulis peroleh selama melakukan penelitian dilapangan. Pengelolaan dimaksudkan untuk membuktikan keterangan yang empiris yang dikemukakan oleh penulis. Dalam penelitian ini, penulis menitikberatkan pada bagaimana kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Kebumen, Propinsi Jawa Tengah 2012?

Kinerja pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Kebumen dapat dilihat pada indikator antara lain: Tangibles, Realibilitas, Responsivitas, Kompetensi, Kesopanan, Kreadibilitas, Keamanan, Akses, Komunikasi, Pengertian.

#### A. Deskripsi Responden

##### 1. Deskripsi Responden Menurut Usia

Sesuai dengan perhitungan yang telah penulis lakukan terhadap data yang telah terkumpul, maka dari 100 responden berdasarkan komposisi umumnya terbagi dalam beberapa kategori yang penulis

Tabel III.1  
Responden Menurut Usia

No	Tingkat Usia	Jumlah	Persen (%)
1	< 20	2	2%
2	21-30	27	27%
3	31-40	30	30%
4	41-50	24	24%
5	51-60	12	12%
6	> 60	5	5%
Jumlah		100	100%

*Sumber : Data Primer*

Dari data di atas dapat diketahui dengan presentase tingkat usia responden, responden yang berusia < 20 tahun sebanyak 2 (2%) orang dan usia 21 tahun sampai 30 tahun sebanyak 27 (27%) orang. Kemudian antara usia 31 sampai 40 tahun sebanyak 30 (30%) orang sedangkan kisaran usia 41 sampai 50 tahun sebanyak 24 (24%) orang. Lalu rentang usia 51 sampai 60 tahun sebanyak 12 orang (12%) dan terakhir usia di atas 60 tahun sebanyak 5 (5%) orang.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jumlah responden yang paling banyak mendapat pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten kebumen tahun 2012 adalah usia 31  
.....: 40 tahun sebanyak 30 orang dengan presentase 30% dari 100

## 2. Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin

Pada tabel di bawah ini akan penulis tunjukkan disrtibusi responden berdasarkan jenis kelaminnyayang secara lebih jelas terdapat dalam table berikut:

Tabel III.2  
Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen (%)
1	laki-laki	51	51%
2	Perempuan	49	49%
Jumlah		100	100

\* *Sumber : Data Primer*

Dari tabel di atas maka dapat dijelaskan secara rinci tentang jumlah responden dengan klasifikasi jenis kelamin yaitu responden laki-laki sebanyak 51 orang dengan persentase 51% dan responden perempuan sebanyak 49 orang dengan persentase 49%. Dalam penelitian ini, baik responden laki-laki maupun perempuan berpartisipasi aktif dalam pengisian kuesioner, sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.

## 3. Deskripsi Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Tabel III.3  
Responden Menurut Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persen (%)
1	SD	1	1%
2	SLTP	18	18%
3	SLTA	39	39%
4	Diploma	14	14%
5	S-1	23	23%
6	S-2 keatas	1	1%
Jumlah		100	100%

Dari tabel di atas maka dapat dicermati data responden menurut tingkat pendidikannya, yaitu sebagai berikut: responden yang latar belakang pendidikannya SD sebanyak 1 (1%) orang dan responden yang latar belakang pendidikannya SLTP sebanyak 18 (18%). Kemudian responden yang latar belakang pendidikannya SLTA sebesar 39 (39%), sedangkan Diploma sebanyak 14 (14%). Lalu responden yang latar belakang pendidikannya S-1 sebanyak 23 (23%) orang dan S-2 ke atas sebanyak 1 (1%) orang.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jumlah responden yang paling banyak mendapat pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten kebumen tahun 2012 adalah responden yang latar belakang pendidikannya SLTA sebanyak 39 orang dengan presentase 39% dari 100 responden .

#### 4. Deskripsi Responden Menurut Pekerjaan

Tabel III.4  
Responden Menurut Jenis Pekerjaan

No	Menurut Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persen (%)
S 1	PNS/TNI/Polri	35	35%
2	Pegawai swasta	16	16%
3	Wiraswasta	17	17%
S 4	Pelajar/Mahasiswa	5	5%
5	Lainnya	27	27%
Jumlah		100	100%

Dari data di atas dapat diketahui dengan presentase jenis pekerjaan responden, responden yang pekerjaannya PNS/TNI/POLRI sebanyak 35 (35%) orang dan pegawai swasta sebanyak 16 (16%) orang. Kemudian wiraswasta sebanyak 17 (17%) orang, sedangkan pelajar/mahasiswa sebanyak 5 (5%) orang. Lalu responden yang pekerjaan lain-lain sebanyak 27 (27%).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jumlah responden yang paling banyak mendapat pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten kebumen tahun 2012 adalah responden yang pekerjaannya menjadi PNS/TNI/POLRI sebanyak 35 (35%) dari 100 responden.

**B. Jajak Pendapat Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan, Kabupaten Kebumen, Provinsi Jawa Tengah Tahun 2012.**

**1. Ketampakan Fisik**

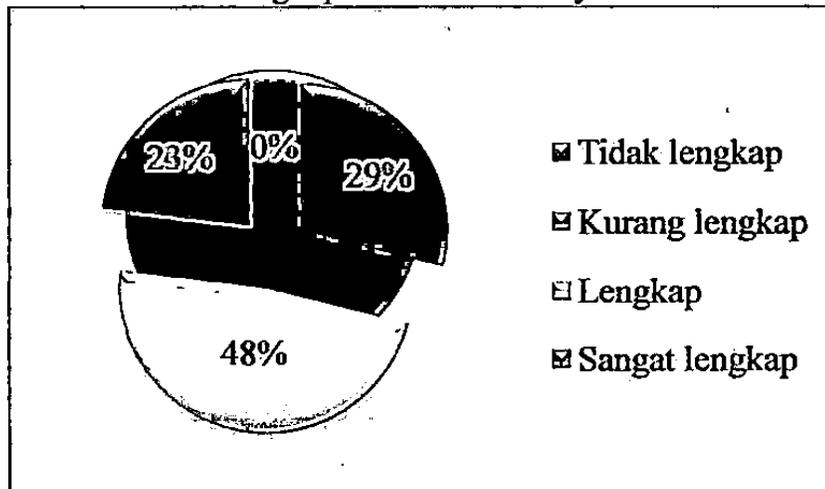
Ketampakan Fisik pelayanan administrasi pada Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen dapat dilihat

a. Kelengkapan Fasilitas

Untuk mengetahui kelengkapan Fasilitas pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Kebumen dapat dilihat pada grafik sebagai berikut:

Grafik III.1.  
Kelengkapan Fasilitas Pelayanan



Sumber: Diolah dari pertanyaan kuesioner no.1

Dari grafik diatas terlihat bahwa dari 100 responden penelitian. Responden yang menjawab kurang lengkapnya fasilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen sebanyak 29 (29%) responden, kemudian responden yang menjawab fasilitasnya lengkap sebanyak 48 (48%) responden dan yang menjawab sangat lengkap sebesar 23 (23%) responden. Hasil dari olah data kuisoner tersebut dapat disimpulkan bahwa fasilitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Kebumen dilihat dari jumlah Mesin ada kekurangan mesin

untuk mengisi formulir bagi masyarakat yang akan mengajukan permohonan akta kelahiran.

Untuk mengetahui kelengkapan fasilitas pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen seorang aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyampaikan sebagai berikut:

“sudah sangat lengkap dibandingkan dengan kantor sebelumnya. Gedung atau kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil baru diresmikan pada tanggal 22 Desember 2012. Salah satu alasan pindah kantor dengan mendirikan bangunan baru karena dikantor yang lama gedung sudah tua/ tidak layak, ruang tunggu yang sangat sempit sehingga banyak masyarakat yang menunggu antrian lebih memilih diluar ruang tunggu, parkir sempit, belum memakai AC dan sistem pelayanannya masih menggunakan cara manual dengan memanggil no antrian. Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ingin memperbaiki pelayanan dan memberikan rasa nyaman kepada masyarakat selama melakukan pelayanan di Dinas tersebut, maka gedung baru dilengkapi dengan ruang tunggu yang cukup luas, dengan kemajuan teknologi sistem antrian menggunakan electrical, ruang dilengkapi AC, WC dan koran, TV, komputer. Dari unsur sarana dan prasarana sudah lengkap atau bisa dikatakan sangat lengkap, akan tetapi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih ada kendala yaitu kurangnya pegawai atau Sumber Daya Manusia untuk menginput, proses sampai output data.”<sup>31</sup>

Lebih lanjut salah seorang responden masyarakat yang menerima pelayanan menyampaikan sebagai berikut:

“bahwa kelengkapan fasilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen sudah lengkap karena sudah dilengkapi berbagai fasilitas: ruang tunggu, WC, AC, sistem antrian dan memanggil nomor antrian menggunakan sistem electric dan

terdapat beberapa seperangkat komputer, koran dan TV sehingga masyarakat tidak jenuh untuk menunggu antrian pelayanan.”<sup>32</sup>

Informan masyarakat yang lain menyampaikan sebagai berikut:

“kelengkapan fasilitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kebumen sudah lengkap hanya kurang meja untuk menulis atau mengisi formulir permohonan.”<sup>33</sup>

Dari wawancara diatas terlihat bahwa kelengkapan fasilitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam kategori lengkap. Tersedianya berbagai fasilitas pendukung seperti: ruang tunggu, WC, TV, beberapa seperangkat komputer, AC, dan koran.

Berdasarkan hasil observasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen fasilitas pelayanannya sudah lengkap. Tersedianya kursi-kursi diruang tunggu, adanya koran-koran untuk dibaca dan TV untuk dilihat masyarakat agar tidak merasa jenuh, adanya toilet jika masyarakat memerlukan serta ruangan di pasang AC agar masyarakat lebih nyaman selama mendapatkan pelayanan. Terdapat kantin didepan kantor agar masyarakat mudah untuk membeli minuman, rokok saat berada dilingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Akan tetapi masih kurangnya meja untuk mengisi formulir pengajuan

---

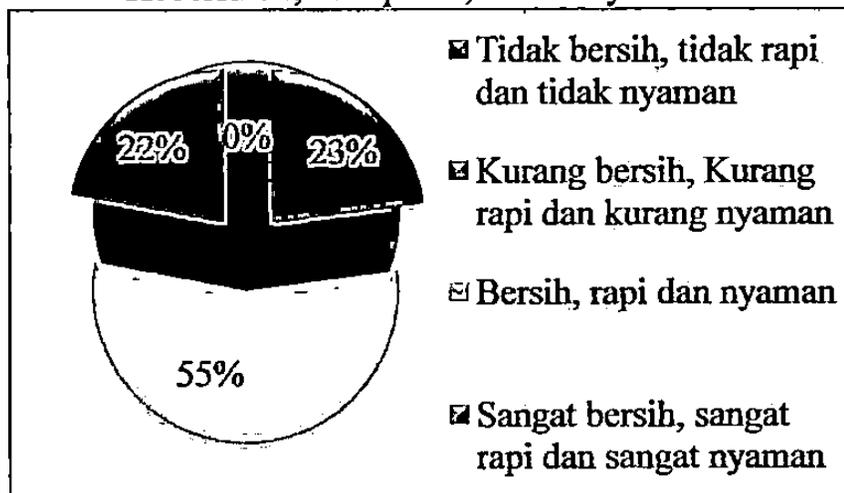
<sup>32</sup> Wawancara dengan WW tanggal 23 Januari 2013

permohonan. Semenjak menggunakan SIAK hanya dengan memanggil NIK sudah bisa untuk mengentri data. Pengurusan KTP dulu di Dinas Kependudukan dan Pencataan Sipil akan tetapi sekarang semenjak berlakunya SIAK KTP ditempatkan di 26 wilayah TPDK (Tempat Perekaman Data Kependudukan) guna untuk mendekatkan dan mempermudah masyarakat. Program dan kegiatan mengalami perkembangan. Kinerja pelayanan administrasi mengikuti kemajuan teknologi.

b. Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan

Untuk mengetahui kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan selama mendapatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil di Kabupaten Kebumen, dapat dilihat pada grafik sebagai berikut:

Grafik III.2  
Kebersihan, Kerapihan, dan Kenyamanan



Data: diolah dari pertanyaan kuisioner no 2

Dari grafik diatas terlihat bahwa dari 100 responden penelitian. Responden yang menjawab menjawab kurang bersih, kurang rapi dan kurang nyaman sebanyak 23 (23%) sedangkan yang menjawab bersih, nyaman dan bersih sebanyak 55 (55%) dan yang menjawab sangat bersih, rapi dan nyaman sebanyak 22 (22%) responden. Dari olah data kuesiner tersebut dapat disimpulkan bahwa kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen dalam kategori baik.

Untuk mengetahui kebersihan, kerapihan dan kenyamanan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen salah seorang pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyampaikan sebagai berikut:

“Lingkungan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen sudah bersih, rapi dan nyaman karena gedung baru dibandingkan dengan gedung yang lama.”<sup>34</sup>

Lebih lanjut salah seorang responden masyarakat penerima pelayanan menyampaikan bahwa:

“lingkungan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen sangat bersih, rapi dan fasilitas disini sudah sangat lengkap sehingga sangat nyaman selama mendanatakan

Informan masyarakat yang lain menyampaikan bahwa

“Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil keadaan bersih, rapi, tenag dan nyaman sehingga saya tidak merasa jenuh.”<sup>36</sup>

Dari hasil wawancara di atas terlihat bahwa kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kebumen dalam kategori baik . Lingkungan bersih , rapi dan tersedia berbagai fasilitas pendukung: ruang tunggu, WC, TV dan koran.

Dari hasil observasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen sudah bersih, rapi dan nyaman. Tersedianya kursi-kursi yang tertata rapi di ruang tunggu, adanya koran-koran untuk dibaca masyarakat saat menunggu agar tidak merasa jenuh. Tersedianya TV untuk dilihat masyarakat yang selama mendapatkan pelayanan di Dinas tersebut agar tidak merasa lama dalam menunggu nomor antrian, adanya toilet jika masyarakat yang memerlukan serta lingkungan di sekitar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil itu sendiri cukup menyenangkan. Pemandangan halaman yang asri, teduh, rindang dan bersih.

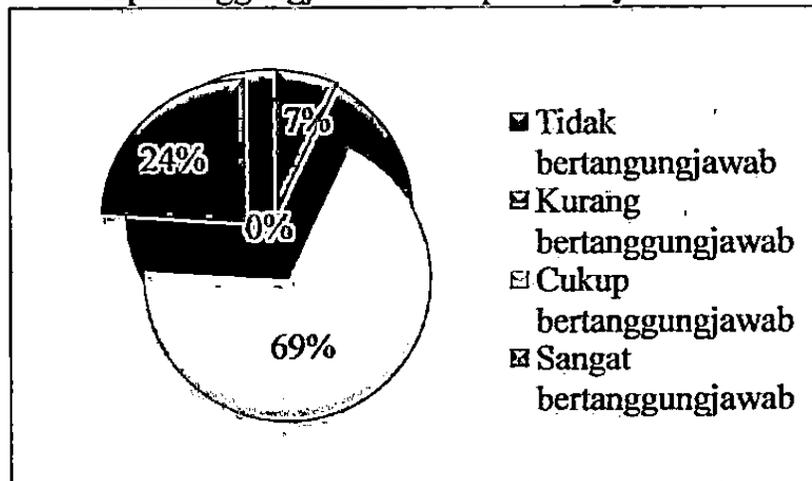
Dari data-data diatas dapat disimpulkan bahwa penilaian responden terhadap Ketampakan Fisik pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Kebumen, Provinsi Jawa Tengah Tahun 2012 dikategorikan baik.

## 2. Reliabilitas

Reliabilitas pelayanan administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen dapat dilihat dari: Pelayanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Untuk mengetahui apakah pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen bisa dipertanggungjawabkan kepada masyarakat dapat di lihat pada grafik dibawah ini:

Grafik III.3  
Pelayanan yang diberikan oleh pegawai dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat



Data: diolah dari pertanyaan kuesioner no.3

Dari grafik diatas terlihat bahwa dari 100 responden penelitian 7 (7%) responden menjawab kurang bertanggung jawab karena masih

memperoleh perlakuan khusus, 69 (69%) menjawab bertanggung jawab dan 24 (24%) menjawab sangat bertanggung jawab. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kategori pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen bisa dipertanggungjawabkan kepada masyarakat dalam kategori baik.

Untuk mengetahui apakah pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bisa dipertanggungjawabkan kepada masyarakat salah satu pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyampaikan sebagai berikut:

“Ya, karena pelayanannya sudah cukup memuaskan dan pegawai dalam melayani masyarakat sudah sangat baik. Jadi hasil kinerja sudah cukup bisa dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.”<sup>37</sup>

Lebih lanjut salah seorang responden yang menerima pelayanan menyampaikan sebagai berikut:

“pelayanan administrasi kependudukann di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bisa dipertanggungjawabkan kepada masyarakat selama ini saya mengurus surat-surat disini senang dengan cara pelayanannya, saya rasa orang lainpun yang mengurus surat-surat disini merasakan hal yang sama dengan saya yang artinya memang pelayanannya dapat dipertanggungjawabkan.”<sup>38</sup>

Informan masyarakat yang lain menyampaikan sebagai berikut:

“pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bisa dipertanggungjawabkan kepada masyarakat

karena administrasi mereka jelas dan sepengetahuan saya tidak ada yang merasa keberatan dan protes.”<sup>39</sup>

Dari wawancara di atas terlihat bahwa pelayanan yang diberikan bisa dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Laporan administrasi yang jelas, membuat masyarakat senang terhadap pelayanan yang diberikan. Baik persyaratan maupun biaya pelayanan sudah jelas sesuai ketentuan yang berlaku.

Dari data-data di atas dapat disimpulkan bahwa penilaian responden terhadap Reliabilitas pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen, Provinsi Jawa Tengah Tahun 2012 dikategorikan baik.

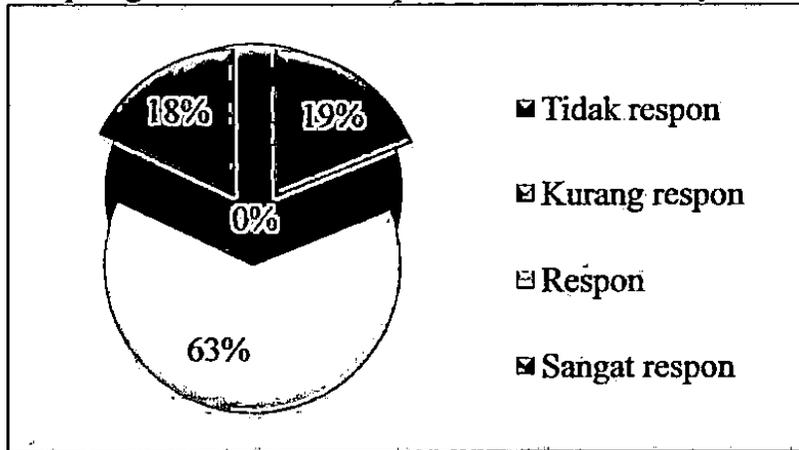
### 3. Responsivitas

Responsivitas pelayanan administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen dapat dilihat dari: Sikap pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen dalam merespon keluhan dari masyarakat yang mendapatkan pelayanan.

Untuk mengetahui Sikap pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen dalam merespon keluhan dari

..... dapat di lihat pada grafik

Grafik III.4  
Sikap Pegawai dalam Merespon Keluhan dari Masyarakat



Data: diolah dari pertanyaan kuesioner no.4

Dari tabel grafik di atas terlihat bahwa 100 responden penelitian 26(26%) menjawab kurang respon karena masih terdapat pegawai yang tidak sungguh-sungguh dalam merespon keluhan masyarakat, 63 (63%) menjawab respon dan 18 (18 %) menjawab sangat respon. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kategori sikap pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen dalam merespon keluhan dari masyarakat yang mendapat pelayanan dalam kategori baik.

Untuk mengetahui sikap pegawai dalam merespon keluhan dari masyarakat pelayanan administrasi kependudukan kabupaten kebumen salah satu pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyampaikan bahwa:

“selama ini sebetulnya jarang sekali ada keluhan tentang pelayanan kami , apabila ada kesalahan penulisan nama, tempat tanggal lahir, pekerjaan masyarakat langsung melapor dan kami akan

jika ada keluhan dari masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari kami, maka kami akan bertanggung jawab atas keluhan tersebut dan kami akan melayani secara efektif.”<sup>40</sup>

Lebih lanjut salah seorang responden masyarakat yang menerima pelayanan menyampaikan:

“pegawai melayani masyarakat dengan baik jika terdapat keluhan dan kesalahan dapat diterima oleh pegawai dan ada solusi yang diberikan untuk menyelesaikannya. Jadi masyarakat tidak merasa takut untuk menyatakan apa saja kekurangan dalam hasil pelayanan administrasi kependudukan.”<sup>41</sup>

Informan masyarakat yang lain menyampaikan sebagai berikut:

“pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen pelayanannya sudah baik dalam merespon keluhan dan apabila terjadi kesalahan akan segera dibenarkan.”<sup>42</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat bahwa sikap pegawai dalam merespon keluhan masyarakat dalam kategori baik. Pegawai melayani dengan baik menerima keluhan dari masyarakat dan membeikan solusi untuk menyelesaikannya. Apabila terjadi kesalahan dalam pelayanan pegawai akan segera memperbaikinya. Dari hasil wawancara didapatkan informasi-informasi dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil contoh konkret setiap pelayanan memiliki standar pelayanan minimal, masyarakat menginginkan pelayanan itu cepat selesai sesuai waktu yang sudah ditetapkan pada standar pelayanan minimal. Sebenarnya pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

bisa saja menyediakan dalam waktu yang cepat akan tetapi kadang-

kadang ada kendala baik dalam peralatannya maupun Sumber Daya Manusianya. Misal server macet atau tidak terkoneksi sehingga tidak bisa memanggil NIK karena gangguan tersebut, alatnya rusak. Sumber Daya Manusia yang kurang untuk menginput data masyarakat. Tapi mungkin masyarakat tidak mau tentang hal seperti itu, karena masyarakat hanya tau bahwasannya mereka membutuhkan KK, KTP, AKTA, dll secepat mungkin untuk kepentingan atau keperluan mereka. Itulah yang sering menjadi keluhan dalam masyarakat. Seperti itulah keluhan-keluhan yang di dapat dan respon pegawai pun sudah baik karena mereka selalu antisipasi peralatan yang digunakan untuk pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kebumen.

Dari data-data diatas dapat disimpulkan bahwa penilaian responden terhadap Responsivitas pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen, Provinsi Jawa Tengah Tahun 2012 dikategorikan baik.

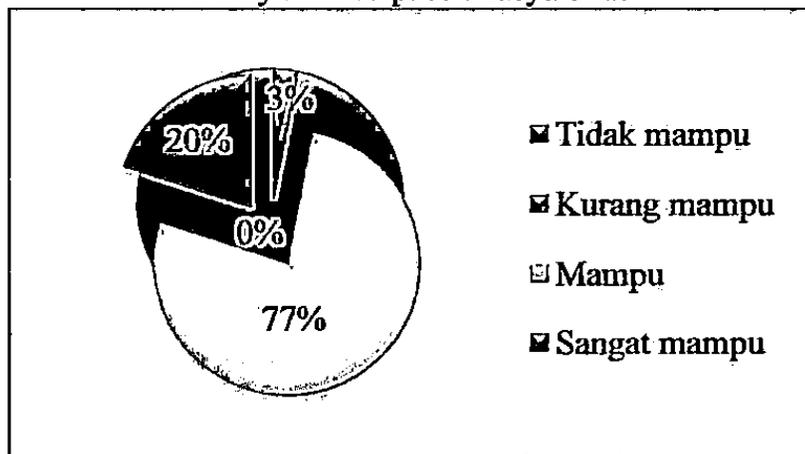
#### 4. Kompetensi

Kompetensi pelayanan administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen dapat dilihat dari: kemampuan

Untuk mengetahui kemampuan pegawai pelayanan dalam pelayanan administrasi kependudukan dapat dilihat pada grafik di bawah ini:

Grafik III.5

Kemampuan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat



Data: diolah dari pertanyaan kuesioner no.5

Dari grafik diatas terlihat bahwa dari 100 responden penelitian 3 (3%) menjawab kurang mampu karena masih ada pegawai yang terkesan lamban dalam memberikan pelayanan 77 (77%) menjawab mampu dan 20 (20%) menjawab sangat mampu. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kategori kemampuan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen dikatakan dalam kategori baik.

Untuk mengetahui kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan salah satu pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen menyampaikan sebagai berikut:

“kami sangat menguasai segala bentuk pelayanan yang ada dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, karena kami mengikuti pelatihan tentang pelayanan untuk masyarakat. Akan tetapi dengan adanya UU no. 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, maka semua harus melaksanakan amanat undang-undang tersebut, antara lain adanya petugas Registrar di Desa yang sampai saat ini belum ada petugas yang khusus sebagai pencatat peristiwa penting di tingkat Desa. Kurangnya sumber daya manusia, seharusnya operator yang berada di kecamatan milik Dinas, dikarenakan sementara ini Dinas belum memiliki operator jadi pegawai kecamatan di minta tolong untuk melayani administrasi kependudukan. Sumber daya alam milik Camat jadi Dinas tidak mempunyai kewenangan untuk reward, punishment.”<sup>43</sup>

Lebih lanjut salah seorang responden masyarakat yang menerima pelayanan menyampaikan sebagai berikut:

“Menurut saya pegawai disini sudah mengerti dan mampu tentang tata cara pembuatan KK, KTP, Akta, dll. Karena pegawai sudah bisa menjalankan tugasnya dengan baik dan artinya adalah bahwa kemampuan pegawai sudah tidak diragukan lagi tentang pelayanan administrasi kependudukan.”<sup>44</sup>

Informan masyarakat lain menyampaikan sebagai berikut:

“kemampuan pegawai Dinas Kependuduka dan Pencatatan Sipil dalam pelayanannya sudah memadai kelihatannya mereka mampu bekerja sebagaimana mestinya dan dapat menyelesaikan pekerjaan dalam waktu yang tidak lama.”<sup>45</sup>

Dari wawancara di atas dapat terlihat bahwa kemampuan pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukana dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kebumen dalam kategori baik. Pegawai menguasai segala bentuk pelayanan yang ada

ada pelatihan tentang pelayanan untuk masyarakat, mereka mengikuti pelatihan tersebut.

Pegawai sangat mampu atau memiliki kemampuan dalam pelayanannya. Misalnya pegawai sangat menguasai tentang seluk-beluk pelayanan. Mereka bertugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil sudah cukup lama bahkan bertahun-tahun. Otomatis mereka dengan sendirinya belajar secara tidak langsung setiap harinya. Sehingga lama kelamaan mereka mampu dan menguasai tentang tugas-tugas dan tanggung jawab mereka. Apabila terdapat keganjilan-keganjilan dalam melayani masyarakat, pegawai akan selalu mengetahui keganjilan-keganjilan tersebut. Jadi sudah tidak diragukan lagi tentang kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat.

## 5. Kesopanan

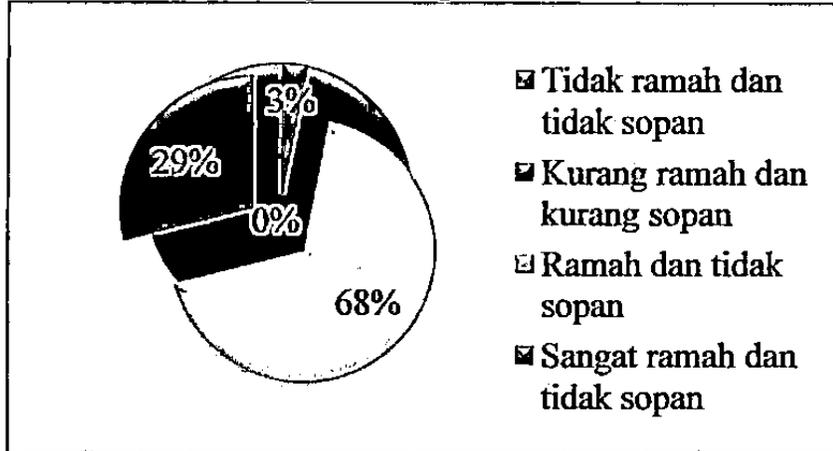
Kesopanan pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen dapat dilihat dari:

### a. Kesopanan dan keramahan pegawai kepada masyarakat

Untuk mengetahui kesopanan dan keramahan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen dalam pelayanan administrasi kependudukan dapat dilihat pada grafik

Grafik III.6

Keramahan dan Kesopanan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan



Data: diolah dari pertanyaan kuesioner no.6

Dari grafik diatas terlihat bahwa 100 responden penelitian 3 (3%) menjawab kurang ramah dan kurang sopan, 68 (68%) menjawab ramah dan sopan, dan 29 (29%) menjawab sangat ramah dan sopan karena responden merasa pegawai dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini ramah dan sopan mereka selalu memberikan senyum kepada masyarakat yang hendak mengurus surat-surat di Dinas tersebut dan pegawai saat melayani masyarakat tidak ada yang sambil makan atau merokok. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa keramahan dan kesopan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melayani kebutuhan masyarakat dalam kategori baik.

Untuk mengetahui keramahan dan kesopanan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kahunen menyampaikan sebagai berikut:

“dalam melaksanakan tugas kami selalu berlaku seramah dan sesopan mungkin agar masyarakat merasa nyaman selama mendapatkan pelayanan disini.”<sup>46</sup>

Lebih lanjut salah seorang responden masyarakat yang penerima pelayanan menyampaikan bahwa:

“pegawai sudah cukup ramah dan sopan dalam melayani masyarakat, kesopanan yang dilakukan petugas itulah yang mencerminkan kinerja yang baik dalam dinas.”<sup>47</sup>

Informan masyarakat yang lain menyampaikan sebagai berikut:

“sebagai aparatur pemerintah saya rasa mereka sudah ramah dan sopan karena mereka menyapa masyarakat yang hendak mengurus surat-surat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan kalimat yang halus bahkan untuk memperhalus mereka menggunakan bahasa jawa kromo sehingga saya merasa dihormati.”<sup>48</sup>

Dari wawancara di atas terlihat bahwa keramahan dan kesopanan pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam kategori ramah dan Sopan. Keramahan dan kesopanan yang dilakukan pegawai mencerminkan kinerja yang baik dari aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pegawai selalu menggunakan kata-kata yang halus sehingga membuat masyarakat merasa dihormati oleh pegawai.

Petugas dalam melayani masyarakat selalu menerapkan keramahan dan kesopanan, misalnya ada masyarakat pembuat akta

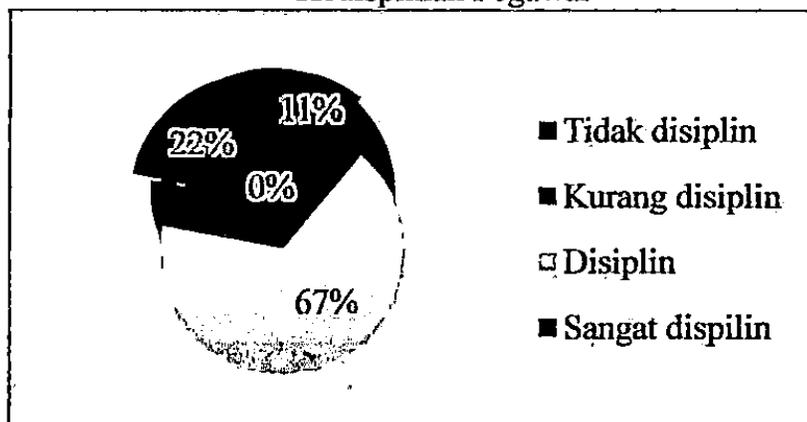
disambut dengan senyum dan sapa yang ramah. Petugas menanyakan “ada yang bisa kami bantu?” atau dengan kata-kata sopan lainnya. Bahkan kadang-kadang karena adanya keterbatasan pendidikan dalam masyarakat dan tidak bisa menggunakan bahasa Indonesia, dengan sangat sopan pegawai menyapa dan menyayangi masyarakat dengan bahasa Jawa halus. Hal seperti inilah yang membuat masyarakat merasa nyaman dan merasa dihargai.

Berdasarkan hasil observasi saya, terkadang ada masyarakat yang marah-marah terhadap pegawai karena tidak sabar mengantri dan atau orang tersebut sedang terburu-buru waktu, dan lain-lain. Sehingga tidak sabar dengan nomor antriannya sendiri. Akan tetapi semuanya dapat diatasi oleh pegawai dengan baik.

#### b. Kedisiplinan pegawai

Untuk mengetahui kedisiplinan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen dalam pelayanan administrasi kependudukan dapat dilihat pada grafik sebagai berikut:

Grafik III.7  
Kedisiplinan Pegawai



Data: diolah dari pertanyaan kuesioner no.7

Dari grafik diatas terlihat bahwa 100 responden penelitian 11 (11%) menjawab kurang disiplin, 67 (67%) menjawab disiplin, dan 22 (22%) menjawab disiplin karena responden merasa pegawai dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini setiap harinya berangkat awal untuk mengikuti apel pagi.

Untuk mengetahui tingkat kedisiplinan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen seorang pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyampaikan sebagai berikut:

“pegawai disini sangat disiplin karena jam 07.00 harus sudah ada di kantor karena harus mengikuti apel pagi, setelah apel bagi secara bergilir kepala bagian meeting dengan kepala dinas guna untuk mengecek apabila masih ada masalah atau kekurangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain Kepala Bagian langsung ke tempat kerjanya masing-masing. Selain apel pagi, meeting rutin antara pimpinan dengan staff dilaksanakan setiap bulannya. Meeting struktural sehabis apel pagi guna untuk membahas kebijakan. Dan pengevaluasian kinerja dengan cara setiap tahunnya

untuk masyarakat yang berkepentingan di Dinas ini di mulai dari jam 08.00- 15.00.”<sup>49</sup>

Lebih lanjut salah seorang responden masyarakat yang menerima pelayanan menyampaikan sebagai berikut:

“menurut saya para pegawai disini disiplin.”<sup>50</sup>

Informan masyarakat yang lain menyampaikan sebagai berikut:

“pegawainya disiplin karena jam 07.00 mereka diharuskan sudah berada di kantor untuk apel pagi dan pelayanan dibuka jam 08.00 menurut penglihatan saya selama pengurus surat-surat disini pegawainya selalu tepat waktu.”<sup>51</sup>

Dari data-data diatas dapat disimpulkan bahwa penilaian responden terhadap Kedisiplinan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen, Provinsi Jawa Tengah Tahun 2012 dikategorikan baik.

## 6. Kredibilitas

Kredibilitas pelayanan administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen dapat dilihat dari:

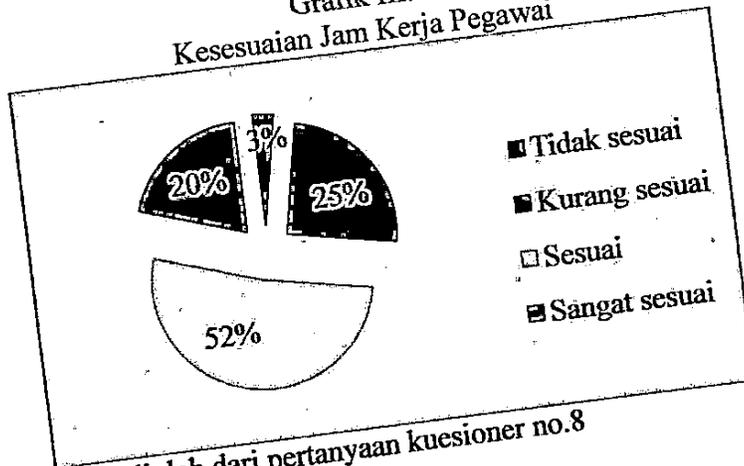
### a. Kesesuaian jam kerja

Untuk mengetahui kesesuaian jam kerja pegawai Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen dalam

pelayanan administrasi kependudukan dapat dilihat pada grafik sebagai berikut:

Grafik III.8  
Kesesuaian Jam Kerja Pegawai



Data: diolah dari pertanyaan kuesioner no.8

Dari grafik diatas terlihat bahwa 96 responden penelitian 3 (3%) menjawab tidak sesuai, 25 (25%) menjawab kurang sesuai, dan 52 (52%) menjawab sesuai dan 20 (20%) karena responden merasa pegawai dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuka melayani masyarakat dari pukul 08.00 – 15.00 sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan.

Untuk mengetahui tingkat kesesuaian jam pegawai dalam melayani masyarakat seorang pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil megatakan sebagai berikut:

“jam pelayanan dalam Dinas ini sudah ditentukan 5 (lima) hari kerja pada jam 08.00- 15.00, saya rasa sudah sangat sesuai. Bahkan

jam 15.00 pelayanan sudah di tutup akan tetapi kami biasanya tidak langsung pulang lembur sampai jam 17.00.”<sup>52</sup>

Lebih lanjut salah seorang responden masyarakat yang menerima pelayanan menyampaikan sebagai berikut:

“menurut saya para pegawai disini sudah sangat sesuai jam kerja atau pelayanan karena tidak ada pegawai bagian loket yang keluar saat jam kerja kecuali jam istirahat.”<sup>53</sup>

Informan masyarakat yang lain menyampaikan sebagai berikut:

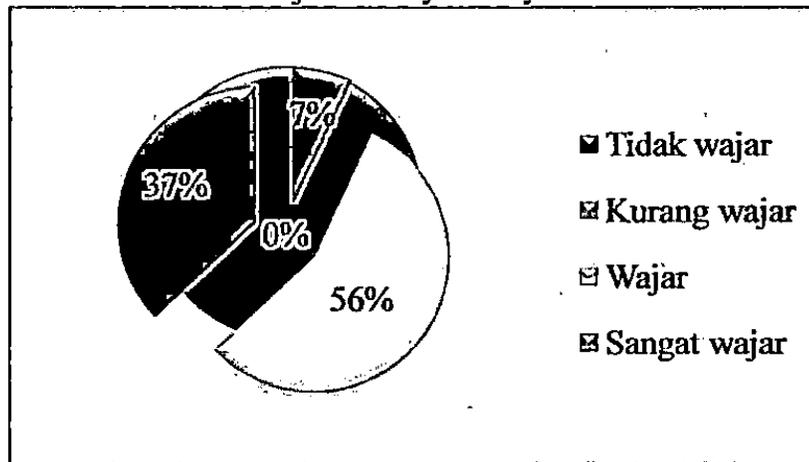
“pegawainya membuka dan menutup pelayanan sesuai waktu yang sudah ditetapkan, sehingga masyarakat merasa senang karena pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sangat menghargai waktu.”<sup>54</sup>

Dari wawancara di atas terlihat bahwa kesesuaian jam kerja atau pelayanan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan.

#### b. Kewajaran biaya

Untuk mengetahui kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kahunan dalam pelayanan administrasi kependudukan dapat dilihat

Grafik III.9  
Kewajaran Biaya Pelayanan



Data: diolah dari pertanyaan kuesioner no.9

Dari grafik diatas terlihat bahwa 100 responden penelitian 7 (7%) menjawab kurang wajar, 56 (56%) menjawab wajar, dan 37 (37%) menjawab sangat wajar karena masyarakat tidak merasa keberaratan atau terbebani dengan biaya tersebut karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk Dan Akta Catatan Sipil.

Untuk mengetahui kewajaran biaya pelayanan dalam melayani administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen, salah seorang pegawai menyampaikan sebagai berikut:

“kewajaran biaya, sangat wajar sesuai dengan peraturan yang ada. Oleh karena itu disarankan agar masyarakat tidak memanfaatkan jasa pelayanan dalam mengurus administrasi kependudukan

sehingga biaya tinggi dan data kurang akurat mempersulit petugas pelayanan karena syarat kurang lengkap dan data tidak valid.”<sup>55</sup>

Lebih lanjut salah seorang responden masyarakat penerima pelayanan menyampaikan sebagai berikut:

“biaya pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen sudah sangat wajar dan tidak memberatkan masyarakat.”<sup>56</sup>

Informan masyarakat yang lain menyampaikana sebagai berikut:

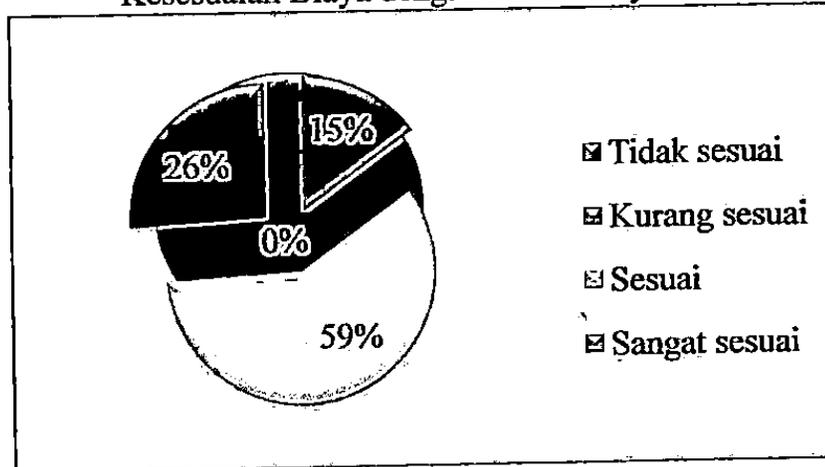
“biaya pelayanan administrasi kependudukan wajar dan saya tidak merasa keberatan karena saya bisa mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan dengan biaya yang murah.”<sup>57</sup>

Dari wawancara diatas terlihat kewajaran biaya pelayanan adminstrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam kategori sangat baik. Masyarakat tidak merasa keberatan dengan biaya yang dikeluarkan untuk pembayaran administrasi.

### c. Kesesuaian biaya

Untuk mengetahui kesesuain biaya dengan hasil pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dilihat

Grafik III.10  
Kesesuaian Biaya dengan Hasil Pelayanan



Data: diolah dari pertanyaan kuesioner no.10

Dari grafik diatas terlihat bahwa 100 responden penelitian 15 (15%) menjawab sesuai, 59 (59%) menjawab sesuai karena biaya yang dibayarkan oleh masyarakat sudah sesuai dengan hasil yang pelayanan yang diberikan oleh para aparat atau pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil , dan 26 (26%) menjawab sangat sesuai.

Untuk mengetahui kesesuaian biaya dengan hasil pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen salah seorang pegawai menyampaikan sebagai berikut:

“dalam bekerja kami selalu berdasarkan peraturan yang berlaku dan kami tidak mungkin merubahnya karena disana juga diberikan petunjuk pelaksanaanya.”<sup>58</sup>

Lebih lanjut salah seorang responden masyarakat penerima pelayanan menyatakan sebagai berikut:

“semua biaya sudah sesuai dengan tatanan administrasi yang ada karena petugas tidak boleh membeda-bedakan tentang administrasi dan masyarakat yang satu dengan lainnya.”<sup>59</sup>

Informan masyarakat yang lainnya menyampaikan sebagai berikut:

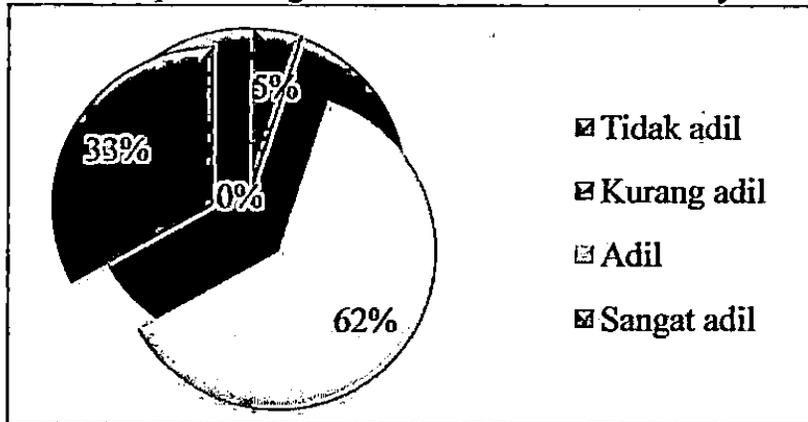
“pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan bekerja dengan baik, sehingga biaya yang dikeluarkan masyarakat sesuai dengan hasil pelayannya. Meskipun kadang ada beberapa kekurangan akan tetapi tidak mengganggu proses pelayanan yang diberikan.”<sup>60</sup>

Dari wawancara diatas terlihat bahwa biaya administrasi dalam pelayanan administasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen sesuai dengan hasil pelayanan. Dalam bekerja pegawai selalu berdasarkan peraturan yang berlaku disana juga diberikan petunjuk pelaksanaannya.

#### d. Adil

Untuk mengetahui sikap adil pegawai dalam pelayanan kepada masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dilihat pada grafik sebagai berikut:

Grafik III.11  
Sikap Adil Pegawai dalam Memberikan Pelayanan



Data: diolah dari pertanyaan kuesioner no.11

Dari grafik diatas terlihat bahwa 100 responden penelitian 5 (5%) kurang adil, 62 (62%) menjawab adil, dan 33 (33%) menjawab sangat sangat adil karena banyak masyarakat yang merasa bahwa para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Kebumen adil dalam memberikan pelayanan sesuai dengan nomor antrian.

Untuk mengetahui tingkat keadilan pegawai dalam melayani administrasi kependudukan, seorang pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyampaikan sebagai berikut:

“pegawai disini selalu melayanani secara adil yaitu sesuai dengan nomor antrian dan biaya administrasi tidak ada perbedaan antara masyarakat.”<sup>61</sup>

Lebih lanjut salah seorang responden masyarakat yang menerima pelayanan menyampaikan bahwa:

“pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bersikap adil dalam melayani masyarakat.”<sup>62</sup>

Informan masyarakat yang lain menyampaikan sebagai berikut:

“pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak pernah pembeda-bedaan dalam melayani masyarakat, adil sesuai dengan nomor antriam masing-masing. Misal: Ada seorang pejabat daerah yang akan mengurus akta kelahiran pegawai tidak mendahulukan pejabat daerah tersebut dan melompati antrian masyarakat yang lain. Akan tetapi pegawai memanggil nomor antriannya sesuai dengan nomor yang didapatkan.”<sup>63</sup>

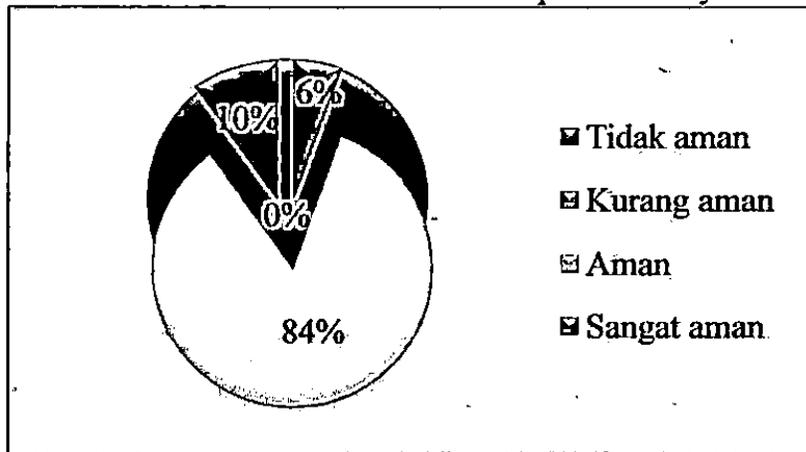
Dari wawancara diatas terlihat bahwa sikap adil pegawai dalam pelayanan administasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen adil.

Dari data-data diatas dapat disimpulkan bahwa penilaian responden terhadap kredibilitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen, Provinsi Jawa Tengah Tahun 2012 dikategorikan baik.

## 7. Keamanan

Untuk mengetahui tingkat keamanan masyarakat selama mendapatkan pelayanan atau berada dilingkungan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dilihat pada grafik sebagai berikut:

Grafik III.12  
Jaminan Keamanan Selama Mendapatkan Pelayanan



Data: diolah dari pertanyaan kuesioner no.12

Dari tabel dan grafik diatas terlihat bahwa 100 responden penelitian 6 (6%) kurang aman, 84 (84%) menjawab aman, dan 10(10%) menjawab sangat aman karena banyak masyarakat yang merasa bahwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen disediakan tempat parkir yang luas dan terdapat tukang parkir.

Untuk mengetahui tingkat keamanan dilingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meyampaikan sebagai berikut:

“keamanan disini terjamin karena sudah disediakan parkir yang luas dan dijaga oleh 2 (dua) tukang parkir. Sehingga masyarakat yang akan mengurus pelayanan administrasi kependudukan disini akan merasa nyaman.”<sup>64</sup>

Lebih lanjut salah seorang responden yang menerima pelayanan menyampaikan bahwa:

“keamanan selama mendapatkan pelayanan disini terjamin aman.”<sup>65</sup>

Informan masyarakat yang lain menyampaikan:

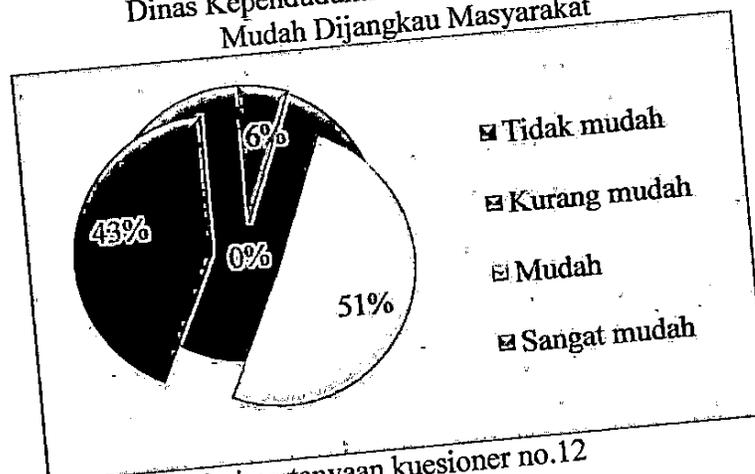
“lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil aman jadi saya merasa nyaman selama mendapatkan pelayanan disini.”<sup>66</sup>

Dari data-data diatas dapat disimpulkan bahwa penilaian responden terhadap jaminan keamanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen, Provinsi Jawa Tengah Tahun 2012 selama mendapatkan pelayanan, keamanan terjamin.

#### 8. Akses

Untuk mengetahui kemudahan jangkuan masyarakat ke lokasi Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dilihat pada grafik sebagai berikut:

Grafik III.13  
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Mudah Dijangkau Masyarakat



Data: diolah dari pertanyaan kuesioner no.12

<sup>65</sup> Ibid

<sup>66</sup> Ibid

Dari grafik diatas terlihat bahwa 100 responden penelitian 6 (6%) kurang mudah, 51 (51%) menjawab mudah, dan 43(43%) menjawab sangat mudah untuk di jangkau oleh masyarakat karena banyak masyarakat yang merasa bahwa lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen sangat strategis sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat yang akan mengurus pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Untuk mengetahui jangkuan lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen seorang pegawai menyampaikan sebagai berikut:

“Dinas ini terletak di Jalan H.M Sarbini No 21, Kebumen. Terletak di pusat pemerintahan Kabupaten Kebumen, letaknya sangat srategis. Pada tanggal 22 Desember 2012 gedung ini baru diresmikan, akan tetapi tidak jauh dari gedung yang lama. Masih satu arah jika dari alun-alun kabupaten Kebumen. Sehingga saya rasa mudah untuk dijangkau oleh masyarakat.”<sup>67</sup>

Lebih lanjut saat seorang responden masyarakat yang menerima pelayanan menyampaikan bahwa:

“lokasinya mudah untuk dijangkau oleh masyarakat yag hendak ingin mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan.”<sup>68</sup>

Lebih lanjut masyarakat yang lain menyampaikan sebagai

“lokasi Dinas ini sangat strategis karena dapat dijangkau oleh kendaraan umum seperti: angkutan kota, becak, ojek.”<sup>69</sup>

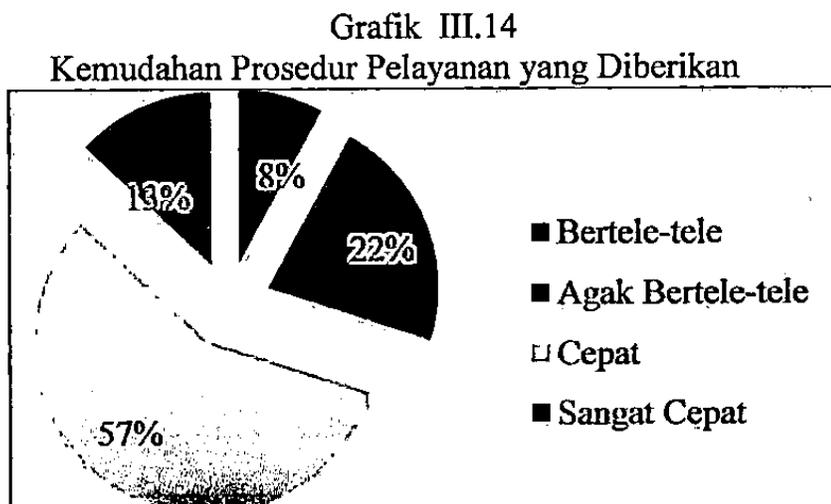
Dari data kusioner dan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen yang terletak di jalan Jalan H.M Sarbini No 21, Kebumen sangat mudah untuk dijangkau oleh semua masyarakat.

## 9. Komunikasi

Komunikasi Pegawai kepada Masyarakat yang mendapatkan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen dapat dilihat dari:

### a. Prosedur pelayanan

Untuk mengetahui kemudahan prosedur pelayanan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dilihat pada grafik sebagai berikut:



Data diolah dari pertanyaan kusioner no. 14

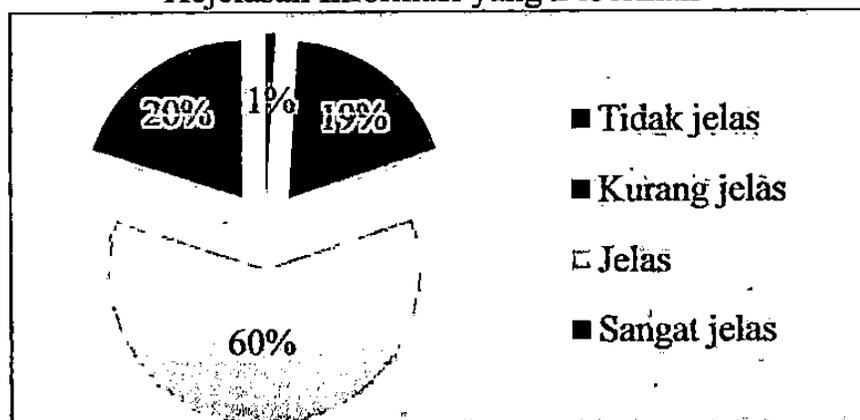


persyaratannya lengkap, maka segera bisa diproses kecuali jika persyaratannya belum lengkap, maka harus dilengkapi terlebih dahulu. Kendalanya adalah jika printer/scaner rusak. Itu dapat memperlambat berjalannya proses pembuatan Akta Kelahiran. Tapi secara umum, pegawai sudah menjalankan tugas sesuai dengan prosedur dan kebutuhan masyarakat.

b. Kejelasan informasi yang diberikan

Untuk mengetahui kejelasan informasi yang diberikan pegawai kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dilihat pada grafik sebagai berikut:

Grafik III.15  
Kejelasan Informasi yang Diberikan



Data: diolah dari pertanyaan kuesioner no.15

Dari grafik diatas terlihat bahwa 100 responden penelitian 1 (1%) menjawab tidak jelas , 19 (19%) menjawab kurang jelas, 60

Untuk mengetahui kejelasan informasi yang diberikan oleh aparat atau pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen, seorang menyatakan bahwa:

“informasi yang diberikan selama ini mengenai pengurusan administrasi kependudukan sudah sangat jelas. Proses atau mekanisme pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar sesuai dengan kebijakan dengan cara:

1. kegiatan peningkatan pelayanan publik dalam bidang kependudukan .

Untuk meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat (yang mudah tepat dan cepat) merupakan kebijakan Dinas dalam rangka mewujudkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah kabupaten Kebumen melalui pelayanan yang memuaskan dan menguntungkan masyarakat Kebumen.

2. Kegiatan pelaksanaan program E-KTP

Kegiatan ini merupakan program nasional untuk, E-KTP yaitu KTP berbasis NIK secara nasional, yang memiliki spesifikasi dan format KTP nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang di terbitkan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

3. Sosialisasi kebijakan kependudukan

Kegiatan ini sebagai upaya dinas untuk memberikan informasi kepada masyarakat melalui media elektronik melalui radio di Kebumen dan tatap muka, berupa peningkatan kesadaran masyarakat akan arti pentingnya administrasi kependudukan (tertib administrasi) merupakan program dari kebijakan meningkatkan kesadaran dari masyarakat tentang pentingnya administrasi kependudukan, dan pencatatan akta capil, dengan sasaran untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang tertib administrasi kependudukan yang di wujudkan dengan kegiatan berupa penyuluhan administrasi kependudukan di

26 kecamatan. Selain sudah disosialisasikan kepada 26 kecamatan, lewat sebaran, dan radio Mars FM Kebumen.”<sup>73</sup>

Lebih lanjut saat responden masyarakat yang menerima pelayanan menyampaikan bahwa:

“informasi pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah jelas.”<sup>74</sup>

Informan masyarakat yang lain menyampaikan sebagai berikut:

“ya, saya jelas sekali terhadap berbagai informasi yang diberikan oleh pegawai disini.”<sup>75</sup>

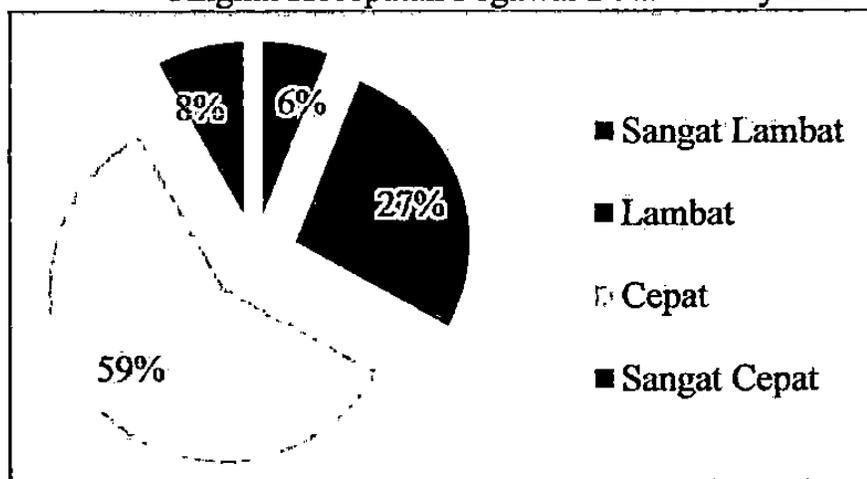
Dari hasil observasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen, pada awal penelitian banyak masyarakat yang bingung terhadap fasilitas yang baru, mereka belum beradaptasi dan belum mengetahui cara menggunakan teknologi tersebut. Akan tetapi pada hari kedua ada pegawai yang berdiri di samping mesin mengambil nomor antrian, sehingga pegawai ini dapat membantu masyarakat yang bingung untuk mendapatkan pelayanan. Pegawai ini mencoba untuk memberikan dan menjelaskan informasi kepada masyarakat supaya masyarakat mudah untuk

## 10. Pengertian

Sikap Pengertian pegawai kepada masyarakat dalam pelayanan administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen dapat dilihat dari: kecepatan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen dalam melayani masyarakat.

Untuk mengetahui kecepatan pegawai pelayanan dalam pelayanan administrasi kependudukan dapat dilihat pada grafik dibawah ini:

Grafik III.16  
Tingkat Kecepatan Pegawai Dalam Pelayanan



Data: diolah dari pertanyaan kuesioner no.16

Dari grafik diatas terlihat bahwa 100 responden penelitian 6 (6%) menjawab sangat lambat , 27 (27%) menjawab lambat, 59 (59%)

menjawab cepat dan 8 (8%) menjawab sangat cepat

Untuk mengetahui kecepatan pelayanan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil di Kabupaten Kebumen seorang responden menyampaikan sebagai berikut:

“Kecepatan pelayanannya juga lumayan baik, semua masyarakat yang akan membuat Akta Kelahiran, sesuai dengan nomor antriannya masing-masing, sedangkan pegawai yang melayani juga melayani masyarakat dengan tepat waktu.”<sup>76</sup>

Lebih lanjut salah seorang responden masyarakat yang menerima pelayanan menyampaikan sebagai berikut:

“pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kebumen menurut saya sudah cepat sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan.”<sup>77</sup>

Informan masyarakat yang lain menyampaikan sebagai berikut:

“proses pembuatan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen sekarang cepat saya menjadi senang.”<sup>78</sup>

Dari hasil kuesioner dan wawancara diatas bahwa kecepatan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kebumen dalam kategori baik. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melayani dengan cepat dan tepat waktu sehingga tidak mengganggu keperluan masyarakat. Petugas melayani dengan cekatan dan cepat, sesuai dengan Standar Pelayanan Maksimal yang sudah

ditentukan. Pegawai selalu mengusahakan secepatnya agar tidak ada keluhan dari masyarakat.

### C. Analisis Crosstabs dan Chi-Square Test

Untuk mengetahui hubungan antara latar belakang pendidikan responden dengan unsur-unsur pelayanan yang ada untuk menilai kinerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kebumen tahun 2012 menggunakan analisis tabulasi silang (crosstabs) dan chi-square test.

#### 1. Kelengkapan Fasilitas

Untuk mengetahui hubungan antara latar belakang pendidikan responden dengan kelengkapan fasilitas pelayanan administrasi kependudukan kabupaten kebumen, peneliti menggunakan crosstab. Hasilnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel Tabel III.5  
Croostabs dan Chi-square test Kelengkapan Fasilitas

Latar belakang responden		Kelengkapan Fasilitas				Total
		Tidak lengkap	Kurang lengkap	Lengkap	Sangat lengkap	
Pendidikan	SD	0	0	0	1	1
	SLTP	0	5	9	4	18
	SLTA	0	11	20	8	39
	Diploma	0	7	5	2	14
	S1	0	6	10	7	23
	S2 keatas	0	0	4	1	5
Total		0	29	48	23	100

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.863 <sup>a</sup>	10	.453
Likelihood Ratio	10.415	10	.405
Linear-by-Linear Association	.071	1	.790
N of Valid Cases	100		

a. 9 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,23.

Berdasarkan tabulasi silang (crosstabs) diatas menunjukkan bahwa 100 responden dari 499.840 populasi orang yang memberikan opini tentang kelengkapan fasilitas pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Responden yang menjawab tidak lengkap tidak ada. Responden yang menjawab fasilitas di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kurang lengkap sebanyak 29 responden, yang terdiri dari latar belakang pendidikan: SLTP 5 orang, SLTA 5 orang, Diploma 5 orang, S1 6 orang.

Disamping itu responden yang menjawab fasilitas di dinas kependudukan dan pencatatan sipil sudah lengkap sebanyak 48 responden, terdiri dari: SLTP 9 orang, SLTA 20 orang, Diploma 5 orang, S1 10 orang dan S2 ke atas 4 orang. Sementara dalam kategori fasilitas dinas kependudukan dan pencatatan sipil sangat lengkap sebanyak 23 responden yang terdiri dari: SD orang, SLTP 4 orang, SLTA 8 orang, Diploma 2 orang S1 7 orang dan S2 ke atas 1 orang.

Nilai Chi-kuadrat 9,863 sedangkan harga kritik chi kuadrat sebesar 18,31 untuk taraf signifikan 5 % dan 23,21 untuk taraf 1% dengan  $df= 10$ . Dengan  $x^2= 9,863$  berarti lebih kecil dari harga kritik Chi kuadrat baik pada taraf signifikan 5% maupun 1%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan frekuensi jawaban keenam latar belakang pendidikan responden terhadap unsur kelengkapan fasilitas pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kebumen.

## 2. Kebersihan, Kerapihan, dan Kenyamanan

Untuk mengetahui hubungan antara latar belakang pendidikan responden dengan Kebersihan, Kerapihan, dan Kenyamanan dinas kependudukan kabupaten kebumen, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel III.6  
Croostabs dan Chi-square test Kebersihan, Kerapihan, dan Kenyamanan

Latar belakang responden		Kebersihan,kerapihan dan kenyamanan				Total
		Tidak bersih, tidak rapi dan tidak nyaman	kurangbersih, Kurang rapi dan kurang nyaman	Bersih, rapi dan nyaman	Sangat bersih, rapi dan nyaman	
Pendidikan	SD	0	0	0	1	1
	SLTP	0	6	9	3	18
	SLTA	0	9	25	5	39
	Diploma	0	4	8	2	14
	S1	0	2	11	10	23
	S2 keatas	0	2	2	1	5
Total		0	23	55	22	100

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15.282 <sup>a</sup>	10	.122
Likelihood Ratio	14.445	10	.154
Linear-by-Linear Association	2.428	1	.119
N of Valid Cases	100		

a. 10 cells (55,6%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,22.

Berdasarkan tabulasi silang (crosstabs) diatas menunjukkan bahwa 100 responden dari 499.840 populasi orang yang memberikan opini tentang kebersihan, kerapihan dan kenyamanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Responden yang menjawab keadaan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kurang bersih, kurang rapi dan kurang nyaman sebanyak 23 responden, yang terdiri dari latar belakang pendidikan: SLTP 6 orang, SLTA 9 orang, Diploma 4 orang, S1 2 orang dan S2 keatas 2 orang.

Disamping itu responden yang menjawab keadaan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil bersih, rapi, dan nyaman sebanyak 55 responden, terdiri dari: SLTP 9 orang, SLTA 25 orang, Diploma 8 orang, S1 11 orang dan S2 ke atas 2 orang. Sementara dalam kategori sangat bersih, sangat rapi dan sangat nyaman, sebanyak 22 responden yang terdiri dari: SD

1 orang, SLTP 3 orang, SLTA 5 orang, Diploma 2 orang S1 10 orang dan S2 ke atas 1 orang.

Nilai Chi-kuadrat 15, 282 sedangkan harga kritik chi kuadrat sebesar 18,31 untuk taraf signifikan 5 % dan 23,21 untuk taraf 1% dengan  $df= 10$ . Dengan  $\chi^2= 15,282$  berarti lebih kecil dari harga kritik Chi kuadrat baik pada taraf signifikan 5% maupun 1%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan frekuensi jawaban keenam latar belakang pendidikan responden terhadap unsur kebersihan, kerapihan dan kenyamanan pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kebumen.

3. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat

Untuk mengetahui hubungan antara latar belakang pendidikan responden dengan tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di dinas kependudukan kabupaten kebumen, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel Tabel III.7  
Croostabs dan Chi-square test Tanggung jawab Pegawai

Latar belakang responden		Kebersihan,kerapihandan kenyamanan				Total
		Tidak bertanggung jawab	Kurang bertanggung Jawab	Cukup bertanggung jawab	Sangat bertanggung Jawab	
Pendidikan	SD	0	0	1	0	1
	SLTP	0	4	10	4	18
	SLTA	0	1	29	9	39
	Diploma	0	0	12	2	14
	S1	0	2	16	5	23
	S2 keatas	0	0	1	4	5
Total		0	7	69	24	100

Sumber: Data Primer, diolah 2013

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	19.040 <sup>a</sup>	10	.040
Likelihood Ratio	17.082	10	.073
Linear-by-Linear Association	2.798	1	.094
N of Valid Cases	100		

a. 12 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,07.

Berdasarkan tabulasi silang (crosstabs) diatas menunjukkan bahwa 100 responden dari 499.840 populasi orang yang memberikan opini tentang tanggung jawab pegawai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Responden yang menjawab pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kurang bertanggungjawab sebanyak 7 responden, yang terdiri dari latar

Disamping itu responden yang menjawab pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil bertanggungjawab sebanyak 69 responden, terdiri dari: SD 1 orang, SLTP 10 orang, SLTA 29 orang, Diploma 12 orang, S1 16 orang dan S2 ke atas 1 orang. Sementara dalam kategori sangat bertanggungjawab sebanyak 24 responden yang terdiri dari: SLTP 4 orang, SLTA 9 orang, Diploma 2 orang S1 5 orang dan S2 ke atas 4 orang.

Nilai Chi-kuadrat 19,040 sedangkan harga kritik chi kuadrat sebesar 18,31 untuk taraf signifikan 5 % dan 23,21 untuk taraf 1% dengan  $df= 10$ . Dengan  $x^2= 19,040$  berarti lebih besar dari harga kritik Chi kuadrat pada taraf signifikan 5% . Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan frekuensi jawaban keenam latar belakang pendidikan responden terhadap unsur tanggung jawab pegawai dalam pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kebumen.

#### 4. Sikap pegawai dalam merespon keluhan dari masyarakat

Untuk mengetahui hubungan antara latar belakang pendidikan responden dengan respon pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di dinas kependudukan kabupaten kebumen,

Tabel III.8  
Croostabs dan Chi-square test Respon pegawai

Latar belakang responden		Respon pegawai				Total
		Tidak Respon	Kurang Respon	Respon	Sangat respon	
Pendidikan	SD	0	0	0	1	1
	SLTP	0	4	11	3	18
	SLTA	0	6	28	5	39
	Diploma	0	5	7	2	14
	S1	0	4	14	5	23
	S2 keatas	0	0	3	2	5
Total		0	19	63	18	100

Sumber: Data Primer, diolah 2013

#### Chi-Square Tests

	Value	df.	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.080 <sup>a</sup>	10	.351
Likelihood Ratio	10.212	10	.422
Linear-by-Linear Association	.388	1	.533
N of Valid Cases	100		

a. 12 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,18.

Berdasarkan tabulasi silang (crosstabs) diatas menunjukkan bahwa 100 responden dari 499.840 populasi orang yang memberikan opini tentang respon pegawai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Responden yang menjawab pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kurang respon sebanyak 19 responden, yang terdiri dari latar belakang pendidikan:

SLTP 4 orang, SLTA 6 orang, Diploma 5 orang, S1 4 orang,

Disamping itu responden yang menjawab pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil merespon keluhan dari masyarakat sebanyak 63 responden, terdiri dari: SLTP 11 orang, SLTA 28 orang, Diploma 7 orang, S1 14 orang dan S2 ke atas 3 orang. Sementara dalam kategori sangat respon sebanyak 18 responden yang terdiri dari: SD 1 orang, SLTP 3 orang, SLTA 5 orang, Diploma 2 orang, S1 5 orang dan S2 ke atas 2 orang.

Nilai Chi-kuadrat 11,080 sedangkan harga kritik chi kuadrat sebesar 18,31 untuk taraf signifikan 5 % dan 23,21 untuk taraf 1% dengan  $df= 10$ . Dengan  $x^2= 11,080$  berarti lebih kecil dari harga kritik Chi kuadrat baik pada taraf signifikan 5% maupun 1%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan frekuensi jawaban keenam latar belakang pendidikan responden terhadap respon pegawai dalam memberikan pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kebumen.

##### 5. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Untuk mengetahui hubungan antara latar belakang pendidikan responden dengan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di dinas kependudukan kabupaten kebumen,

Tabel III.9  
Croostabs dan Chi-square test Kemampuan pegawai

Latar belakang responden		Respon pegawai				Total
		Tidak mampu	Kurang mampu	Mampu	Sangat mampu	
Pendidikan	SD	0	0	1	0	1
	SLTP	0	0	17	1	18
	SLTA	0	2	31	6	39
	Diploma	0	1	12	1	14
	S1	0	0	15	8	23
	S2 keatas	0	0	1	4	5
Total		0	3	77	20	100

Sumber: Data Primer, diolah 2013

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	21.437 <sup>a</sup>	10	.018
Likelihood Ratio	20.386	10	.026
Linear-by-Linear Association	10.743	1	.001
N of Valid Cases	100		

a. 13 cells (72,2%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,03.

Berdasarkan tabulasi silang (crosstabs) diatas menunjukkan bahwa 100 responden dari 499.840 populasi orang yang memberikan opini tentang kemampuan pegawai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Responden yang menjawab pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kurang mampu sebanyak 3 responden, yang terdiri dari latar belakang pendidikan: SLTA 2 orang, Diploma 1 orang

Disamping itu responden yang menjawab pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil merespon mampu dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan sebanyak 77 responden, terdiri dari: SD 1 orang, SLTP 17 orang, SLTA 31 orang, Diploma 12 orang, S1 15 orang dan S2 ke atas 1 orang. Sementara dalam kategori sangat mampu sebanyak 20 responden yang terdiri dari: SLTP 1 orang, SLTA 6 orang, Diploma 1 orang, S1 8 orang dan S2 ke atas 4 orang.

Nilai Chi-kuadrat 21,437 sedangkan harga kritik chi kuadrat sebesar 18,31 untuk taraf signifikan 5 % dan 23,21 untuk taraf 1% dengan  $df= 10$ . Dengan  $x^2= 21,437$  berarti lebih besar dari harga kritik Chi kuadrat pada taraf signifikan 5% . Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan frekuensi jawaban keenam latar belakang pendidikan responden terhadap unsur kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kebumen.

#### 6. Keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan

Untuk mengetahui hubungan antara latar belakang pendidikan responden dengan keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di dinas kependudukan kabupaten

**Tabel III.10**  
**Croostabs dan Chi-square test Keramahan dan kesopanan pegawai**

Latar belakang responden		Keramahan dan kesopanan pegawai				Total
		Tidak ramah dan tidak sopan	Kurang ramah dan tidak sopan	Ramah dan sopan	Sangat ramah dan sopan	
Pendidikan	SD	0	0	1	0	1
	SLTP	0	1	12	5	18
	SLTA	0	1	30	8	39
	Diploma	0	0	11	3	14
	S1	0	1	12	10	23
	S2 keatas	0	0	2	3	5
Total		0	3	68	29	100

Sumber: Data Primer, diolah 2013

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.286 <sup>a</sup>	10	.601
Likelihood Ratio	8.728	10	.558
Linear-by-Linear Association	3.761	1	.052
N of Valid Cases	100		

a. 11 cells (61,1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,03.

Berdasarkan tabulasi silang (crosstabs) diatas menunjukkan bahwa 100 responden dari 499.840 populasi orang yang memberikan opini tentang kesopanan dan keramahan pegawai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Responden yang menjawab pegawai dinas kependudukan dan

yang terdiri dari latar belakang pendidikan: SLTP 1 orang, SLTA 1 orang, dan S1 1 orang.

Disamping itu responden yang menjawab pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan sebanyak 68 responden, terdiri dari: SD 1 orang, SLTP 12 orang, SLTA 30 orang, Diploma 11 orang, S1 12 orang dan S2 ke atas 2 orang. Sementara dalam kategori sangat ramah dan sopan sebanyak 29 responden yang terdiri dari: SLTP 5 orang, SLTA 8 orang, Diploma 3 orang, S1 10 orang dan S2 ke atas 3 orang.

Nilai Chi-kuadrat 8,286 sedangkan harga kritik chi kuadrat sebesar 18,31 untuk taraf signifikan 5 % dan 23,21 untuk taraf 1% dengan  $df= 10$ . Dengan  $x^2= 8,286$  berarti lebih kecil dari harga kritik Chi kuadrat baik pada taraf signifikan 5% maupun 1%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan frekuensi jawaban keenam latar belakang pendidikan responden terhadap keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kebumen.

#### 7. Kedisiplinan pegawai

Untuk mengetahui hubungan antara latar belakang pendidikan responden dengan kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di dinas kependudukan kabupaten kebumen,

Tabel III.11  
Croostabs dan Chi-square test Kedisiplinan pegawai

Latar belakang responden		Kedisiplinan pegawai				Total
		Tidak disiplin	Kurang disiplin	Disiplin	Sangat Disiplin	
Pendidikan	SD	0	1	0	0	1
	SLTP	0	3	12	3	18
	SLTA	0	4	29	6	39
	Diploma	0	1	11	2	14
	S1	0	2	12	9	23
	S2 keatas	0	0	3	2	5
Total		0	11	67	22	100

Sumber: Data Primer, diolah 2013

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	16.064 <sup>a</sup>	10	.098
Likelihood Ratio	12.380	10	.260
Linear-by-Linear Association	6.268	1	.012
N of Valid Cases	100		

a. 12 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,11.

Berdasarkan tabulasi silang (crosstabs) diatas menunjukkan bahwa 100 responden dari 499.840 populasi orang yang memberikan opini tentang kedisiplinan pegawai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Responden yang menjawab pegawai dinas kependudukan dan pencatatan

latar belakang pendidikan: SD 1 orang, SLTP 3 orang, SLTA 4 orang, Diploma 1 dan S1 2 orang.

Disamping itu responden yang menjawab pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil disiplin sebanyak 67 responden, terdiri dari: SLTP 12 orang, SLTA 29 orang, Diploma 11 orang, S1 12 orang dan S2 ke atas 3 orang. Sementara dalam kategori sangat disiplin sebanyak 22 responden yang terdiri dari: SLTP 3 orang, SLTA 6 orang, Diploma 14 orang, S1 23 orang dan S2 ke atas 5 orang.

Nilai Chi-kuadrat 16,064 sedangkan harga kritik chi kuadrat sebesar 18,31 untuk taraf signifikan 5 % dan 23,21 untuk taraf 1% dengan  $df= 10$ . Dengan  $\chi^2= 16,064$  berarti lebih kecil dari harga kritik Chi kuadrat baik pada taraf signifikan 5% maupun 1%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan frekuensi jawaban keenam latar belakang pendidikan responden terhadap kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kebumen

#### 8. Kesesuaian jam kerja pegawai

Untuk mengetahui hubungan antara latar belakang pendidikan responden dengan kesesuaian jam kerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di dinas kependudukan kabupaten

kebumen dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel III.12  
Croostabs dan Chi-square test Kesesuaian jam kerja pegawai

Latar belakang responden		Kesesuaian jam kerja pegawai				Total
		Tidak sesuai	Kurang sesuai	Sesuai	Sangat sesuai	
Pendidikan	SD	0	1	0	0	1
	SLTP	1	6	9	2	18
	SLTA	2	9	23	5	39
	Diploma	0	5	7	2	14
	S1	0	3	11	9	23
	S2 keatas	0	1	2	2	5
Total		3	25	52	20	100

Sumber: Data Primer, diolah 2013

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15.565 <sup>a</sup>	15	.412
Likelihood Ratio	15.732	15	.400
Linear-by-Linear Association	8.436	1	.004
N of Valid Cases	100		

a. 17 cells (70,8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,03.

Berdasarkan tabulasi silang (crosstabs) diatas menunjukkan bahwa 100 responden dari 499.840 populasi orang yang memberikan opini tentang kesesuaian jam kerja pegawai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Responden yang menjawab jam kerja pegawai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil tidak sesuai sebanyak 3 responden, yang terdiri dari latar belakang pendidikan: SLTP 1 orang, SLTA 2 orang. Sedangkan responden yang menjawab jam kerja pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil

kurang sesuai sebanyak 25 responden, yang terdiri dari latar belakang pendidikan SD 1 orang, SLTP 6 orang, SLTA 9 orang, Diploma 5 orang, S1 3 orang dan S2 1 orang.

Disamping itu responden yang menjawab jam kerja pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil sesuai sebanyak 52 responden, terdiri dari: SLTP 9 orang, SLTA 23 orang, Diploma 7 orang, S1 11 orang dan S2 ke atas 2 orang. Sementara dalam kategori sangat disiplin sebanyak 20 responden yang terdiri dari: SLTP 2 orang, SLTA 5 orang, Diploma 2 orang, S1 9 orang dan S2 ke atas 2 orang.

Nilai Chi-kuadrat 15,565 sedangkan harga kritik chi kuadrat sebesar 18,31 untuk taraf signifikan 5 % dan 23,21 untuk taraf 1% dengan  $df= 10$ . Dengan  $x^2= 15,565$  berarti lebih kecil dari harga kritik Chi kuadrat baik pada taraf signifikan 5% maupun 1%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan frekuensi jawaban keenam latar belakang pendidikan responden terhadap kesesuaian jam kerja pegawai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kebumen.

## 9. Kewajaran biaya

Untuk mengetahui hubungan antara latar belakang pendidikan responden dengan kewajaran biaya pelayanan administrasi kependudukan di dinas kependudukan kabupaten kebumen, dapat dilihat pada tabel sebagai

Tabel III.13  
Croostabs dan Chi-square test Kewajaran biaya

Latar belakang responden		Kewajaran biaya				Total
		Tidak wajar	Kurang wajar	Wajar	Sangat wajar	
Pendidikan	SD	0	0	1	0	1
	SLTP	0	1	14	3	18
	SLTA	0	5	23	11	39
	Diploma	0	1	9	4	14
	S1	0	0	9	14	23
	S2 keatas	0	0	0	5	5
Total		0	7	56	37	100

Sumber: Data Primer, diolah 2013

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	22.414 <sup>a</sup>	10	.013
Likelihood Ratio	25.457	10	.005
Linear-by-Linear Association	14.985	1	.000
N of Valid Cases	100		

a. 10 cells (55,6%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,07.

Berdasarkan tabulasi silang (crosstabs) diatas menunjukkan bahwa 100 responden dari 499.840 populasi orang yang memberikan opini tentang kewajaran biaya pelayanan administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Responden yang menjawab biaya

kependudukan di dinas kependudukan dan

pencatatan sipil kurang wajar sebanyak 7 responden, yang terdiri dari latar belakang pendidikan: SLTP 1 orang, SLTA 5 orang dan Diploma 1 orang.

Disamping itu responden yang menjawab biaya pelayanan administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil wajar sebanyak 56 responden, yang terdiri dari latar belakang pendidikan SD 1 orang, SLTP 14 orang, SLTA 23 orang, Diploma 9 orang dan S1 9 orang. Sementara dalam kategori sangat wajar sebanyak 37 responden yang terdiri dari: SLTP 3 orang, SLTA 11 orang, Diploma 4 orang, S1 14 orang dan S2 ke atas 5 orang.

Nilai Chi-kuadrat 22,414 sedangkan harga kritik chi kuadrat sebesar 18,31 untuk taraf signifikan 5 % dan 23,21 untuk taraf 1% dengan  $df = 10$ . Dengan  $\chi^2 = 22,414$  berarti lebih besar dari harga kritik Chi kuadrat baik pada taraf signifikan 5% maupun 1%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan frekuensi jawaban keenam latar belakang pendidikan responden terhadap kewajaran biaya pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kebumen.

#### 10. Kesesuaian biaya

Untuk mengetahui hubungan antara latar belakang pendidikan responden dengan kesesuaian biaya pelayanan administrasi kependudukan di

kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kebumen dapat dilihat pada tabel sebagai

Tabel III.14  
Croostabs dan Chi-square test Kesesuaian biaya

Latar belakang responden		Kesesuaian biaya				Total
		Tidak sesuai	Kurang sesuai	Sesuai	Sangat sesuai	
Pendidikan	SD	0	1	0	0	1
	SLTP	0	2	14	2	18
	SLTA	0	7	22	10	39
	Diploma	0	4	8	2	14
	S1	0	1	14	8	23
	S2 keatas	0	0	1	4	5
Total		0	15	59	26	100

Sumber: Data Primer, diolah 2013

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	21.280 <sup>a</sup>	10	.019
Likelihood Ratio	19.318	10	.036
Linear-by-Linear Association	6.937	1	.008
N of Valid Cases	100		

a. 11 cells (61,1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,15.

Berdasarkan tabulasi silang (crosstabs) diatas menunjukkan bahwa 100 responden dari 499.840 populasi orang yang memberikan opini tentang kesesuaian biaya pelayanan administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Responden yang menjawab kesesuaian biaya pelayanan administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan

pendidikan dan pencatatan sipil sebanyak 15 responden yang terdiri dari latar

belakang pendidikan: SD 1 orang, SLTP 2 orang, SLTA 7 orang, Diploma 4 dan S1 1 orang.

Disamping itu responden yang menjawab kesesuaian biaya pelayanan administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil sudah sesuai sebanyak 59 responden, yang terdiri dari latar belakang pendidikan: SLTP 14 orang, SLTA 22 orang, Diploma 8 orang, S1 14 orang dan S2 1 orang. Sementara dalam kategori sangat sesuai sebanyak 26 responden yang terdiri dari: SLTP 2 orang, SLTA 10 orang, Diploma 2 orang, S1 8 orang dan S2 ke atas 4 orang.

Nilai Chi-kuadrat 21,280 sedangkan harga kritik chi kuadrat sebesar 18,31 untuk taraf signifikan 5 % dan 23,21 untuk taraf 1% dengan  $df= 10$ . Dengan  $\chi^2= 21,280$  berarti lebih besar dari harga kritik Chi kuadrat baik pada taraf signifikan 5%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan frekuensi jawaban keenam latar belakang pendidikan responden terhadap kesesuaian biaya pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kebumen.

#### 11. Adil

Untuk mengetahui hubungan antara latar belakang pendidikan responden dengan sikap adil yang diberikan pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di dinas kependudukan kabupaten kebumen, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:



kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kurang sebanyak 5 responden, yang terdiri dari latar belakang pendidikan: SD 1 orang, SLTP 2 orang, SLTA 1 orang dan S1 1 orang.

Disamping itu responden yang menjawab sikap pegawai kurang adil dalam pelayanan administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Adil sebanyak 62 responden, yang terdiri dari latar belakang pendidikan: SLTP 14 orang, SLTA 27 orang, Diploma 10 orang dan S1 10 orang. Sementara dalam kategori sangat adil sebanyak 33 responden yang terdiri dari: SLTP 2 orang, SLTA 11 orang, Diploma 4 orang, S1 11 orang dan S2 ke atas 5 orang.

Nilai Chi-kuadrat 38,176 sedangkan harga kritik chi kuadrat sebesar 18,31 untuk taraf signifikan 5 % dan 23,21 untuk taraf 1% dengan  $df = 10$ . Dengan  $\chi^2 = 38,176$  berarti lebih besar dari harga kritik Chi kuadrat baik pada taraf signifikan 5% maupun 1%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan frekuensi jawaban keenam latar belakang pendidikan responden terhadap sikap adil pegawai dalam memberikan pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bekunten

## 12. Keamanan

Untuk mengetahui hubungan antara latar belakang pendidikan responden dengan kewajaran biaya pelayanan administrasi kependudukan di dinas kependudukan kabupaten kebumen, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel III.16  
Croostabs dan Chi-square test Jaminan keamanan selamam  
mendapatkan pelayanan

Latar belakang responden		Keamanan				Total
		Tidak aman	Kurang aman	Aman	Sangat aman	
Pendidikan	SD	0	0	0	1	1
	SLTP	0	1	16	1	18
	SLTA	0	3	30	6	39
	Diploma	0	0	12	2	14
	S1	0	1	15	7	23
	S2 keatas	0	0	3	2	5
Total		0	5	76	19	100

Sumber: Data Primer, diolah 2013

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.789 <sup>a</sup>	10	.299
Likelihood Ratio	11.894	10	.292
Linear-by-Linear Association	3.338	1	.068
N of Valid Cases	100		

a. 13 cells (72,2%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,05.

Berdasarkan tabulasi silang (crosstabs) diatas menunjukkan bahwa 100 responden dari 499.840 populasi orang yang memberikan opini tentang jaminan keamanan selama mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Responden yang menjawab jaminan keamanan selama mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kurang aman sebanyak 5 responden yang terdiri dari SLTP 1 orang, SLTA 3 orang dan S1 1 orang.

Disamping itu responden yang menjawab jaminan keamanan selama mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil aman sebanyak 76 responden, yang terdiri dari latar belakang pendidikan: SLTP 16 orang, SLTA 30 orang, Diploma 12 orang,

S1 15 orang, S2 3 orang. Sementara dalam kategori sangat aman

sebanyak 19 responden yang terdiri dari: SD 1 orang, SLTP 1 orang, SLTA 6 orang, Diploma 2 orang, S1 7 orang dan S2 ke atas 2 orang.

Nilai Chi-kuadrat 11,789 sedangkan harga kritik chi kuadrat sebesar 18,31 untuk taraf signifikan 5 % dan 23,21 untuk taraf 1% dengan  $df= 10$ . Dengan  $x^2= 11,789$  berarti lebih kecil dari harga kritik Chi kuadrat baik pada taraf signifikan 5% maupun 1%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan frekuensi jawaban keenam latar belakang pendidikan responden terhadap keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kebumen.

### 13. Kemudahan jangkuan lokasi

Untuk mengetahui hubungan antara latar belakang pendidikan responden dengan kemudahan jangkuan lokasi dinas kependudukan kabupaten kebumen, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel III.17  
Croostabs dan Chi-square test Kemudahan jangkuan lokasi

Latar belakang responden		Kemudahan jangkuan lokasi				Total
		Tidak mudah	Kurang mudah	Mudah	Sangat mudah	
Pendidikan	SD	0	0	0	1	1
	SLTP	0	1	15	2	18
	SLTA	0	2	19	18	39
	Diploma	0	3	7	4	14
	S1	0	0	10	13	23
	S2 keatas	0	0	0	5	5
Total		0	6	51	43	100

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	24.933 <sup>a</sup>	10	.005
Likelihood Ratio	27.480	10	.002
Linear-by-Linear Association	6.832	1	.009
N of Valid Cases	100		

a. 10 cells (55,6%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,06.

Berdasarkan tabulasi silang (crosstabs) diatas menunjukkan bahwa 100 responden dari 499.840 populasi orang yang memberikan opini tentang kemudahan jangkuan lokasi dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Responden yang menjawab kurang mudah sebanyak 6 responden yang terdiri dari SLTP 1 orang, SLTA 2 orang dan Diploma 3 orang.

Disamping itu responden yang menjawab kemudahan jangkuan lokasi dinas kependudukan dan pencatatan sipil mudah untuk dijangkau masyarakat sebanyak 51 responden, yang terdiri dari latar belakang pendidikan: SLTP 15 orang, SLTA 19 orang, Diploma 7 orang dan S1 10 orang. Sementara dalam kategori sangat mudah sebanyak 43 responden yang terdiri dari: SD 1 orang, SLTP 2 orang, SLTA 18 orang, Diploma 4

Nilai Chi-kuadrat 24,933 sedangkan harga kritik chi kuadrat sebesar 18,31 untuk taraf signifikan 5 % dan 23,21 untuk taraf 1% dengan  $df= 10$ . Dengan  $x^2= 24,933$  berarti lebih besar dari harga kritik Chi kuadrat baik pada taraf signifikan 5% maupun 1%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan frekuensi jawaban keenam latar belakang pendidikan responden terhadap kemudahan jangkauan lokasi untuk masyarakat yang akan mendapatkan pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kebumen.

#### 14. Kemudahan prosedur pelayanan

Untuk mengetahui hubungan antara latar belakang pendidikan responden dengan prosedur pelayanan administrasi kependudukan di dinas kependudukan kabupaten kebumen, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel III.18  
Croostabs dan Chi-square test Kemudahan prosedur pelayanan

Latar belakang responden		Kemudahan prosedur pelayanan				Total
		Tidak mudah	Kurang mudah	Mudah	Sangat mudah	
Pendidikan	SD	0	0	1	0	1
	SLTP	2	6	8	2	18
	SLTA	4	7	26	2	39
	Diploma	1	4	5	4	14
	S1	1	5	12	5	23
	S2 keatas	0	0	5	0	5
Total		8	22	57	13	100

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15.221 <sup>a</sup>	15	.436
Likelihood Ratio	17.169	15	.309
Linear-by-Linear Association	2.832	1	.092
N of Valid Cases	100		

a. 17 cells (70,8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,08.

Berdasarkan tabulasi silang (crosstabs) diatas menunjukkan bahwa 100 responden dari 499.840 populasi orang yang memberikan opini tentang kemudahan prosedur pelayanan administrasi kependudukan dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Responden yang menjawab tidak mudah sebanyak 8 responden yang terdiri dari SLTP 2 orang, SLTA 4 orang, Diploma 1 orang dan S1 1. Sedangkan responden yang menjawab prosedur pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kurang mudah sebanyak 22 responden yang terdiri dari SLTP 6 orang, SLTA 7 orang, Diploma 4 orang dan S1 5 orang

Disamping itu responden yang menjawab prosedur pelayanan administrasi kependudukan di dinas dinas kependudukan dan pencatatan sipil mudah sebanyak 57 responden, yang terdiri dari latar belakang pendidikan: SD 1 orang, SLTP 8 orang, SLTA 26 orang, Diploma 5 orang,

S1 12 orang dan S2 5 orang. Sementara dalam kategori sangat mudah

sebanyak 13 responden yang terdiri dari: SLTP 2 orang, SLTA 2 orang, Diploma 4 orang dan S1 5 orang.

Nilai Chi-kuadrat 15,221 sedangkan harga kritik chi kuadrat sebesar 25,00 untuk taraf signifikan 5 % dan 30,58 untuk taraf 1% dengan  $df= 15$ . Dengan  $\chi^2= 15,221$  berarti lebih kecil dari harga kritik Chi kuadrat baik pada taraf signifikan 5% maupun 1%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan frekuensi jawaban keenam latar belakang pendidikan responden terhadap kemudahan prosedur pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kebumen.

#### 15. Kejelasan informasi

Untuk mengetahui hubungan antara latar belakang pendidikan responden dengan kejelasan informasi pelayanan administrasi kependudukan di dinas kependudukan kabupaten kebumen, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel III.19  
Croostabs dan Chi-square test Kejelasan informasi

Latar belakang responden		Kejelasan informasi				Total
		Tidak jelas	Kurang jelas	Jelas	Sangat jelas	
Pendidikan	SD	0	1	0	0	1
	SLTP	0	3	13	2	18
	SLTA	0	7	27	5	39
	Diploma	0	3	9	2	14
	S1	1	5	8	9	23
	S2 keatas	0	0	3	2	5
Total		0	19	60	20	100

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	19.396 <sup>a</sup>	15	.196
Likelihood Ratio	18.522	15	.236
Linear-by-Linear Association	2.541	1	.111
N of Valid Cases	100		

a. 18 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,01.

Berdasarkan tabulasi silang (crosstabs) diatas menunjukkan bahwa 100 responden dari 499.840 populasi orang yang memberikan opini tentang kejelasan informasi pelayanan administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Responden yang menjawab tidak jelas sebanyak 1 responden yang terdiri dari S1 1 orang. Sedangkan responden yang menjawab kejelasan informasi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kurang jelas sebanyak 19 responden, yang terdiri dari: SD 1 orang, SLTP 3 orang, SLTA 7 orang, Diploma 3 orang dan S1 5 orang.

Disamping itu responden yang sebanyak menjawab kejelasan informasi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil jelas 60 responden, yang terdiri dari latar belakang pendidikan: SLTP 13 orang, SLTA 27 orang, Diploma 9 orang, S1 8 orang dan S2 3 orang. Sementara

11 responden yang menjawab tidak jelas 20 responden yang terdiri dari: SLTP

2 orang, SLTA 5 orang, Diploma 2 orang, S1 9 orang dan S2 ke atas 2 orang.

Nilai Chi-kuadrat 19,396 sedangkan harga kritik chi kuadrat sebesar 25,00 untuk taraf signifikan 5 % dan 30,58 untuk taraf 1% dengan  $df= 15$ . Dengan  $\chi^2= 19,396$  berarti lebih kecil dari harga kritik Chi kuadrat baik pada taraf signifikan 5% maupun 1%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan frekuensi jawaban keenam latar belakang pendidikan responden terhadap kejelasan informasi yang diberikan pegawai dalam memberikan pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kebumen.

#### 16. Tingkat kecepatan pegawai dalam menyelesaikan pelayanan

Untuk mengetahui hubungan antara latar belakang pendidikan responden dengan kecepatan pegawai dalam menyelesaikan pelayanan administrasi kependudukan di dinas kependudukan kabupaten kebumen,

**Tabel III.20**  
**Croostabs dan Chi-square test Kecepatan pegawai dalam menyelesaikan pelayanan**

Latar belakang responden		Kecepatan pegawai dalam menyelesaikan pelayanan				Total
		Sangat lambat	Lambat	Cepat	Sangat cepat	
Pendidikan	SD	0	1	0	0	1
	SLTP	2	5	9	2	18
	SLTA	1	11	26	1	39
	Diploma	1	5	7	1	14
	S1	2	5	13	3	23
	S2 keatas	0	0	4	1	5
Total		6	27	59	8	100

Sumber: Data Primer, diolah 2013

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.396 <sup>a</sup>	15	.724
Likelihood Ratio	13.044	15	.599
Linear-by-Linear Association	1.715	1	.190
N of Valid Cases	100		

a. 18 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,06.

Berdasarkan tabulasi silang (crosstabs) diatas menunjukkan bahwa 100 responden dari 499.840 populasi orang yang memberikan opini tentang Kecepatan pegawai dalam menyelesaikan pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Responden yang menjawab sangat lambat sebanyak 6 responden yang terdiri dari SLTP 2 orang, SLTA 1 orang, Diploma 1 orang

dan S1 2 orang. Sedangkan responden yang menjawab kecepatan pegawai

dalam menyelesaikan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil lambat sebanyak 27 responden, yang terdiri dari: SD 1 orang, SLTP 5 orang, SLTA 11 orang, Diploma 5 orang dan S1 5 orang.

Disamping itu responden yang menjawab kecepatan pegawai dalam menyelesaikan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil cepat sebanyak 59 responden, yang terdiri dari latar belakang pendidikan: SLTP 9 orang, SLTA 26 orang, Diploma 7 orang, S1 13 dan S2 keatas 4 orang. Sementara dalam kategori sangat cepat sebanyak 8 responden yang terdiri dari: SLTP 2 orang, SLTA 18 orang, Diploma 4 orang, S1 13 orang dan S2 ke atas 5 orang.

Nilai Chi-kuadrat 11,396 sedangkan harga kritik chi kuadrat sebesar 25,00 untuk taraf signifikan 5 % dan 30,58 untuk taraf 1% dengan  $df= 15$ . Dengan  $x^2= 11,396$  berarti lebih kecil dari harga kritik Chi kuadrat baik pada taraf signifikan 5% maupun 1%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa “tidak ada” perbedaan frekuensi jawaban keenam latar belakang pendidikan responden terhadap tingkat kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bekutuban



#### E. Nilai IKM Unit Kerja

Maka dengan demikian nilai indeks pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM Unit Pelayanan= Nilai Indeks x Nilai Dasar
- $3,07 \times 25 = 76,75$

Dengan menggunakan metode skala indeks tersebut diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa responden dalam penelitian ini menilai pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen adalah “baik” yang ditunjukkan dengan skor yang termasuk kedalam kategori pelayanan B yang berarti “BAIK”

Selanjutnya kami juga akan menyajikan data di atas berdasarkan peringkat kualitas dari setiap unsur pelayanan, dengan maksud untuk mengetahui secara mudah unsur pelayanan apa saja yang dinilai responden paling rendah, sehingga kami dapat memberikan masukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten sebagai solusi agar dapat menjadi lebih baik.

Demikian juga sebaliknya agar dapat mengetahui unsur pelayanan apa yang memiliki penilaian tertinggi dimana unsur ini dapat terus dipertahankan. Berikut

... ..

Tabel III. 22  
Tingkatan Nilai Unsur Pelayanan Tertinggi-Terendah

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Kemudahan jangkuan lokasi	3,37
2	Kewajaran biaya	3,30
3	Keadilan pegawai dalam memberikan pelayanan	3,28
4	Kesopanan dan keramahan pegawai	3,26
5	Tanggung jawab pegawai	3,17
6	Kemampuan Pegawai	3,17
7	Keamanan	3,14
8	Kedisiplinan pegawai	3,11
9	Kesesuaian biaya	3,11
10	Kebersihan, Kerapihan, dan Kenyamanan	2,99
11	Respon Pegawai	2,99
12	Kejelasan informasi	2,99
13	Kelengkapan fasilitas	2,94
14	Kesesuaian waktu pelayanan	2,89
15	Kemudahan prosedur	2,75
16	Kecepatan Pegawai dalam menyelesaikan pelayanan	2,69

*\*Sumber: Data Primer*

Dengan pemaparan hasil indeks sesuai dengan peringkatnya, maka bisa kita ketahui bahwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kebumen dengan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah pada kecepatan pegawai dalam menyelesaikan pelayanan karena kurangnya Sumber Daya Manusia akan tetapi masih termasuk dalam kategori “baik”, dan unsur pelayanan yang mendapat penilaian tertinggi adalah pada kemudahan lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten untuk dijangkau oleh masyarakat.

Kemudahan jangkuan lokasi masuk dalam indikator akses