



**LAPORAN PENELITIAN MAGANG  
LEMBAGA PENELITIAN KELEMBAGAAN  
UNIVERSITAS TERBUKA**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN  
KARTU TANDA PENDUDUK (KTP) DKI JAKARTA  
Di KELURAHAN MUNJUL  
KECAMATAN CIPAYUNG  
JAKARTA TIMUR**

Oleh :

**FLORENTINA RATIH WULANDARI, SIP  
NIP. 132 205 568  
Prog. Studi Il. Adm. Negara  
Jurusan Ilmu Administrasi**

**FAKULTAS ILMU-ILMU SOSIAL dan ILMU POLITIK  
Pondok Cabe, 2002**

**DAFTAR ISI**

	<i>Halaman</i>
<b>Daftar Isi</b> .....	2
<b>Lembar Pengesahan</b> .....	3
<b>I. Pendahuluan</b> .....	4
a. Latar Belakang.....	4
b. Perumusan Masalah.....	5
c. Tujuan Penelitian.....	6
d. Manfaat Penelitian.....	6
<b>II. Tinjauan Pustaka</b> .....	7
<b>III. Metodologi</b> .....	10
<b>IV. Hasil dan Pembahasan</b> .....	14
<b>V. Kesimpulan dan Saran</b> .....	23
<b>VI. Lampiran Tabel</b> .....	26
<b>VII. Jadwal Kegiatan</b> .....	52
<b>VIII. Daftar Pustaka</b> .....	53
<b>IX. Lampiran Proposal Kegiatan</b> .....	54

**LEMBAR PENGESAHAN  
USULAN PENELITIAN LEMBAGA PENELITIAN UNIVERSITAS TERBUKA**

1. a. Judul Penelitian : Analisis Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kelurahan Munjul, Cipayung, Jakarta Timur.  
 b. Bidang Penelitian : Keilmuan.  
 c. Klasifikasi Penelitian : Penelitian Mula.  
 d. Bidang Ilmu : Ilmu Administrasi Negara.
2. a. Nama Peneliti : Florentina Ratih Wulandari, SIP.  
 b. NIP : 132 205 568  
 c. Gol. Kepangkatan : Penata Muda / IIIa  
 d. Jabatan Akademik : Asisten Ahli.  
 e. Fakultas : Ilmu-ilmu Sosial dan Ilmu Politik/ Jurusan Ilmu Administrasi, Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
3. Lama Penelitian : 6 (enam ) bulan.
4. Biaya Penelitian : Rp. 500.000,-  
 Terbilang : Lima Ratus Ribu Rupiah.
5. Sumber Biaya : Lembaga Penelitian Universitas Terbuka

Pondok Cabe, 8 Oktober 2001

Mengetahui,  
Dekan FISIP-UT

Pembimbing,

Peneliti,

  
(Drs. Zainul Ittihad Amin, M.Si.)  
NIP 131466 578

  
(Drs. Liestyodono B.I., M.Si)  
NIP 131568 783

  
(F. R. Wulandari, SIP)  
NIP 132 205 568

Mengetahui,  
Ketua Lembaga Penelitian – UT

Kepala Pusat Penelitian Kelembagaan



  
(Dr. Udin S. Winataputra, M.A.)  
NIP. 130 367 151

  
(Dr. Sugilar)  
NIP. 131 671 932

## **I. PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

DKI Jakarta sebagai ibukota negara RI memiliki karakteristik yang berbeda dengan daerah propinsi lainnya, perbedaan itu dalam hal tanggung jawab beban tugas rutin dan pembangunan serta permasalahan yang lebih kompleks. Sehubungan aspek pemukiman, penataan wilayah transportasi dan sebagainya. Sehingga otonomi daerah kepada DKI Jakarta sesuai UU No. 34 tahun 1999, ditujukan untuk membina, menumbuh kembangkan Jakarta dalam satu kesatuan perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian. Oleh sebab Gubernur Propinsi DKI Jakarta Sutiyoso mengemukakan kebijakan pemberlakuan KTP gratis bagi penduduk DKI Jakarta dalam rangka menata ulang & mengangani masalah sosial serta untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Menurut Soeryana dalam Cintailah Kota Jakarta (1997 : 4), penyakit yang diidap kota Jakarta antara lain masalah kependudukan (urbanisasi), masalah pencemaran (air, tanah dan udara), masalah sampah (kebersihan, lingkungan), masalah pemukiman serta kawasan kumuh, masalah gepeng, WTS, perjudian, kriminalitas, serta masalah – masalah lainnya di bidang keamanan, ketidakdisiplinan sosial dan kerawanan sosial yang diperbuat manusianya. Salah satu persoalan pokok yang turut memicu berkembangnya kompleksitas permasalahan adalah jumlah penduduk Jakarta saat ini yang lebih dari 8 juta jiwa dan hanya mendiami wilayah sekitar 650 km<sup>2</sup>, sehingga Jakarta memiliki rata – rata lebih dari 11.600 jiwa per km<sup>2</sup>, dengan pertumbuhan penduduk 4 % per tahun, maka diperkirakan pada tahun 2005, jumlah penduduk Jakarta mencapai 16 juta jiwa. Oleh sebab itu, Jakarta sangat padat penduduknya, padahal kapasitas kota Jakarta hanya menampung maksimal 12 juta jiwa (sesuai sensus penduduk oleh Pemda DKI pada tahun 2005 (1997: 5).

Tingginya laju pertumbuhan penduduk mengakibatkan tingginya tuntutan kuantitas kebutuhan KTP DKI Jakarta. Untuk itu guna mengatasi dan mengurangi masalah yang ada maka diperlukan perbaikan manajemen yang mencakup seluruh mekanisme dan aparat sesuai tugas dan tanggungjawabnya. Hal ini untuk mendorong perbaikan pada proses manajemen dan penataan organisasi yang menyangkut penyederhanaan prosedur pelayanan publik. Kebijakan KTP gratis bagi penduduk DKI Jakarta, berlaku pula bagi penduduk Kelurahan Munjul Jakarta Timur. Karakteristik wilayah Kelurahan Munjul

terbagi menjadi 4 (empat) Rukun Warga (RW). RW I mempunyai 10 RT, RW II memiliki 14 RT, RW III memiliki 10 RT, dan RW IV memiliki 16 RT. Batas sebelah timur Kelurahan Munjul adalah Kelurahan Pondok Ranggon, batas sebelah barat Kelurahan Munjul adalah Kelurahan Cilangkap, batas sebelah selatan adalah Kelurahan Cibubur dan batas sebelah utara Kelurahan Munjul adalah Kelurahan Kelapa Dua Wetan.

Adapun jumlah penduduk wilayah Kelurahan Munjul sebanyak 11.770 jiwa. Karakteristik masyarakatnya bersifat heterogen berada dalam status sosial ekonomi mayoritas kelas menengah ke bawah. Pada wilayah kelurahan ini masih berdomisili penduduk asli Jakarta yaitu Suku Betawi yang rata – rata sudah sampai pada 5 - 6 generasi, yang hidup berdampingan dengan warga pendatang. Lebih – lebih di wilayah Kelurahan Munjul banyak berdatangan penduduk baru, yang datang dengan berbagai alasan. Antara lain karena sebelumnya sudah ada warga urban yang lama dan memiliki kaitan kekeluargaan atau kerabat atau tetangga kampung dengan pendatang baru tersebut. Selain itu wilayah Kelurahan Munjul ini dengan 2 (dua) terminal besar yaitu Kampung Rambutan dan Cililitan sehingga KTP diperlukan oleh warga khususnya sebagai identitas diri.

Heterogenitas lingkungan sosial ini tercermin juga dari beragamnya tingkat serta jenis pendidikan, pendapatan, status dalam pekerjaan mata pencaharian, afiliasi kelompok sosial, maupun jumlah anggota keluarga yang ditanggung. Kondisi ini diperkirakan akan berpengaruh terhadap pandangan penduduk akan kualitas pelayanan KTP DKI Jakarta yang saat ini menjadi salah satu fokus pembenahan manajemen Pemda DKI Jakarta, yang salah satu dioperasionalkan oleh Kelurahan Munjul dalam tugas pelayanan KTP kepada masyarakat.

## **B. Perumusan Masalah**

Adanya kebijakan baru pemberlakuan KTP DKI Jakarta secara gratis bagi penduduk DKI Jakarta, termasuk di wilayah Kelurahan Munjul, sangat menarik untuk dikaji, terutama dalam rangka pendayagunaan tugas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparat Pemda DKI khususnya aparat Kelurahan Munjul dengan tujuan hasil guna pelayanan yang memiliki nilai tambah di mata masyarakat. Tentunya hal ini memiliki

sisi positif juga bagi perbaikan kualitas manajemen pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu permasalahan pokok yang akan dikaji adalah :

1. Bagaimana implementasi kebijakan pemberlakuan KTP DKI Jakarta gratis dilaksanakan secara nyata di Kelurahan Munjul, Kecamatan Cipayang Jakarta Timur ?
2. Bagaimana kemampuan aparat Kelurahan Munjul dalam pelayanan KTP DKI Jakarta yang dihadapi warga dan aparat Kelurahan Munjul dalam pengurusan.
3. Masalah-masalah apa sajakah yang muncul dalam pelayanan KTP DKI Jakarta di Kelurahan Munjul ?
4. Apa saja kemudahan yang diperoleh warga dan aparat Kelurahan Munjul dalam pengurusan KTP DKI Jakarta ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui implementasi kebijakan KTP DKI Jakarta gratis di Kelurahan Munjul.
2. Mengetahui kemampuan aparat Kelurahan Munjul dalam pelayanan KTP DKI Jakarta.
3. Mengetahui kendala – kendala dalam pengurusan KTP DKI Jakarta
4. Mengetahui kemudahan dalam pengurusan KTP DKI Jakarta di Kelurahan Munjul.

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat dipetik dengan adanya penelitian ini adalah :

1. Memberikan gambaran umum tentang pelayanan KTP DKI Jakarta bagi pihak akademis, masyarakat umum serta aparat Pemda DKI Jakarta dengan studi kasus di Kelurahan Munjul.
2. Memberikan masukan bagi Pemda DKI Jakarta tentang pelayanan KTP DKI Jakarta sesuai kondisi yang ditemukan di lapangan guna perbaikan manajemen pelayanan publik yang bernilai tambah bagi Pemda DKI Jakarta, khususnya bagi Kelurahan Munjul.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

Identitas dan pemilikan KTP DKI Jakarta merupakan hal yang penting bagi warga DKI Jakarta sebagai tanda pelayanan KTP DKI Jakarta yang dilakukan oleh Pemda DKI Jakarta, dalam hal ini Kelurahan Munjul, Kecamatan Cipayung Jakarta Timur. Merupakan salah satu jenis pelayanan umum (*public service*) dikerjakan oleh Pemda DKI Jakarta kepada masyarakatnya.

Menurut Batinggi (1999;1,7) pelayanan umum adalah proses penyelenggaraan kegiatan organisasi baik organisasi pemerintah ataupun swasta, yang lahir dari adanya kepentingan umum sekaligus kewajiban pemerintah dan swasta untuk melaksanakan proses pelayanan umum ini. Kata pelayanan sendiri berarti proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain, dimana proses ini berada dalam kegiatan manajemen kata umum berarti masyarakat luas. Pelayanan umum bukanlah suatu sasaran atau kegiatan dalam pelayanan umum. Peran katalisator yang melekat pada pegawai atau aparat mengharuskan pegawai atau aparat melaksanakan tugas pelayanan sesuai aturan yang ada.

Pelayanan umum sebagai hasil (*output*) kegiatan administrasi pemerintah. Untuk itu diperlukan sistem manajemen pelayanan umum agar pelayanan umum yang tinggi mutunya. Teknik – teknik manajemen dalam melayani masyarakat sebagai upaya pembenahan ditujukan pada bidang – bidang :

- (1) Keterbukaan dan kemudahan prosedur.
- (2) Penetapan tarif yang jelas dan terjangkau.
- (3) Keterampilan aparatur dalam teknik pelayanan.
- (4) Penyediaan penampungan keluhan masyarakat.
- (5) Penciptaan sistem pengawasan berganda terhadap pelaksanaan prosedur.
- (6) Pemasyarakatan budaya kerja yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat (1997:1–18).

Oleh sebab itu perlu dikembangkan layanan yang berkualitas, pengertian kualitas dalam kehidupan sehari – hari secara awam, dideskripsikan sebagai suatu karakteristik langsung dari produk seperti penampilan (*performance*), keindahan (*esthetics*) dan sebagainya (Gasperz,1997:5).

Oleh Batinggi (1997:215) ditegaskan bahwa layanan yang berkualitas pada prinsipnya layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.

Prinsip – prinsip kualitas antara lain :

- a. Sebelum segala sesuatu dimulai maka proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- b. Proses dan prosedur harus diketahui oleh semua yang terlibat.
- c. Kualitas muncul dari orang – orang yang bekerja dalam sistem.
- d. Peninjauan kualitas oleh para eksekutif perlu dilakukan secara periodik.
- e. Kualitas pelayanan dapat dicapai hanya apabila para pemimpin organisasi menciptakan suatu iklim budaya organisasi yang memusatkan perhatian secara konsisten pada peningkatan kualitas & kemudian menyempurnakannya secara berkala.
- f. Kualitas berarti memenuhi, kebutuhan dan selera konsumen.
- g. Kualitas menuntut kerjasama yang erat (1997:2-16).

Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Keistimewaan produk diukur melalui tingkat kepuasan pelanggan. Keistimewaan ini terdiri dari karakteristik produk yang ditawarkan serta pelayanan pelanggan produk yang bersangkutan. Keistimewaan suatu produk terbagi menjadi keistimewaan langsung dan keistimewaan atraktif. Keistimewaan langsung menunjuk pada kepuasan pelanggan terhadap pengonsumsi langsung suatu produk yang memiliki keunggulan sebagai produk tanpa cacat, keterandalan (reability), dan sebagainya, sedangkan keistimewaan atraktif berkaitan dengan kepuasan pelanggan yang diperoleh secara tidak langsung dengan mengonsumsi produk tersebut. Namun justru keistimewaan atraktif sering memberi kepuasan lebih banyak bagi pelanggan dibandingkan keistimewaan langsung (Liestyodono, dalam makalah intern FISIP-UT “Kualitas Pelayanan”, 1999 : 3).

Beberapa gambaran keistimewaan atraktif yaitu : sistem layanan on-line pengiriman produk tanpa biaya tambahan, kartu keanggotaan (*membership*) yang mempunyai bonus tambahan kartu discount belanja, dan sebagainya. ISO 8402, kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang ditetapkan sekaligus sebagai konformasi terhadap kebutuhan

atau persyaratan (1999:3). Definisi produk dalam ISO 8402 adalah hasil dari aktifitas atau kombinasi keduanya. Adapun kategori produk ada 3 yaitu (1) barang (*good*), yaitu surat akte kelahiran, televisi, radio, dan sebagainya, (2) perangkat lunak (*software*), misalnya prosedur pelatihan tenaga pengajar jarak jauh, (3) jasa (*service*) misalnya pelayanan KTP, pelayanan medis, pendidikan perguruan tinggi dan sebagainya.

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Lovelock (1994 : 17) kualitas pelayanan merupakan suatu gagasan menarik tentang bagaimana suatu produk bila ditambah dengan pelayanan (*service*) akan menghasilkan suatu kekuatan yang memberikan manfaat pada pesatuan dalam meraih profit bahkan untuk menghadapi persaingan. Lovelock mengemukakan 8 (delapan) suplemen pelayanan, yaitu :

1. *Information*, yaitu penyediaan saluran informasi yang memberikan kemudahan dalam rangka menanggapi keingintahuan pelanggan berupa apa, bagaimana, berapa, kepada siapa, dimana memperoleh dan berapa lama memperoleh barang dan jasa yang diinginkannya.
2. *Consultation* yaitu “para penjual” menyiapkan sarana untuk mengantisipasi titik kritis pada saat calon pembeli memutuskan pilihannya untuk membeli atau tidak, yaitu :
  - a. Materi konsultasi mengenai masalah teknis, administrasi, harga, kualitas barang dan manfaatnya.
  - b. Tempat konsultan.
  - c. Konsultan.
  - d. Waktu untuk berkonsultasi.
  - e. Konsultasi yang bebas biaya.
3. *Ordertaking* yaitu pada saat calon pembeli diarahkan untuk memesan produk yang diinginkan. Oleh sebab itu kualitas pelayanan perlu dijaga, antara lain administrasi pemesanan barang sederhana, biaya murah dan lain-lain.
4. *Hospitality* yaitu keramahan petugas terhadap calon pembeli dan kenyamanan tempat transaksi langsung.
5. *Caretaking* yaitu perhatian pelayanan yang lebih kepada kondisi calon pembeli, misalnya tempat parkir yang luas, atau tersedianya fasilitas *delivery*.

6. *Billing*, yaitu biaya pesanan daftar transaksi maupun mekanisme pembayaran harus akurat, jelas dan sederhana.
7. *Exceptions* yaitu “bonus” untuk kondisi di luar kewajiban atau sebagai perkecualian untuk kasus – kasus tertentu, misalnya pelayanan klaim yang datangnya mendadak, garansi terhadap produk yang gagal fungsi dan sebagainya.
8. *Payment* yaitu fasilitas pembayaran disesuaikan berdasarkan keinginan pelanggan, misalnya sistem kartu kredit, tunai, atau bayar di rumah, dan sebagainya (1994:178–188).

Menurut Zeithaml – Parasuraman Berry (1990:23), ada hubungan antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan, Fitzsimmons menjabarkan hal itu, bahwa untuk mengetahui kualitas pelayanan, maka perlu diukur kepuasan konsumen berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang dijabarkan oleh konsumen sebagai :

1. *Reability* artinya kemampuan dan keandalan menghadirkan jenis pelayanan yang terpercaya, produk sekaligus mutunya.
2. *Responsiveness* artinya tanggapan terhadap keinginan konsumen untuk mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat.
3. *Assurance* artinya jaminan kemampuan dan keramahan pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
4. *Emphaty* artinya sikap empati ini menyangkut kemampuan pendekatan pegawai terhadap konsumen (*approachability*), kepekaan (*sensitivity*), dan usaha untuk mengerti kebutuhan konsumen (*effort to understand the customer's needs*).
5. *Tangibles* maksudnya kualitas pelayanan yang berupa sarang fisik perkantoran, ruang konsultasi dan informasi komputerisasi administrasi dan sebagainya.

### III. METODOLOGI

#### a. Metode Penelitian

Penelitian ini memakai metode survei deskriptif analitis, yaitu suatu metoda yang berusaha mengungkapkan masalah – masalah yang terjadi pada saat ini, kemudian menganalisisnya berdasarkan sejumlah data, informasi dan fakta yang berhubungan

dengan permasalahan, serta mengadakan pengambilan kesimpulan atas data dan informasi tersebut.

Adapun penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, sebab penelitian ini bersifat deskriptif. Oleh sebab itu hasil penelitian kualitatif ini tidak dapat digeneralisasikan pada kasus – kasus yang lain. Untuk itu instrumen yang digunakan adalah wawancara mendalam. Menurut Prasetya Irawan (1999 ; 78), analisis data dalam penelitian kualitatif bersifat induktif. Peneliti membangun kesimpulan penelitiannya dengan cara “mengabstraksikan” data – data empiris yang dikumpulkannya dari lapangan, dan mencari pola – pola yang terdapat dalam data – data tersebut. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dijabarkan karakteristik penting penelitian ini, yaitu :

1. Berdasarkan sisi jenis penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kualitatif. Hal ini berarti peneliti mengadakan wawancara mendalam, mempelajari berbagai dokumen, perilaku dan perlakuan, maupun berbagai informasi yang diperlukan untuk dianalisis, sekaligus menyebarkan kuesioner untuk memperoleh informasi secara luas selain itu peneliti dapat terjun langsung di lokasi penelitian.
2. Berdasarkan sisi metoda, maka yang digunakan adalah deskriptif analitis.
3. Berdasarkan sisi tujuan penelitian ini bertujuan mengevaluasi berbagai gejala dalam pelayanan KTP DKI Jakarta di Kelurahan Munjul yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, maupun perubahan yang terjadi lalu menganalisisnya, sekaligus menafsirkan dan menangkap maknanya guna mengajukan saran perbaikan dan pengembangannya.
4. Berdasarkan sisi objek. Penelitian ini mengangkat kualitas pelayanan KTP DKI Jakarta Kelurahan Munjul Kecamatan Cipayung Jakarta Timur, dengan menggali berbagai faktor yang mempengaruhinya serta pengukuran – pengukurannya sesuai kondisi dan situasi yang ada.

#### b. Variabel Penelitian

Variabel dependa dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan KTP DKI Jakarta di Kelurahan Munjul, Kecamatan Cipayung Jakarta Timur dengan indicator:

1. *Tangibles* yaitu keberadaan kantor sarana fisik peralatan, pegawai, komputerisasi administrasi pelayanan.

2. *Reliability* yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang terpercaya mutu, kecepatan ketepatan perlakuan yang sama terhadap konsumen
3. *Responsiveness* yaitu sikap tanggap pegawai terhadap kebutuhan konsumen dalam pelayanan KTP DKI Jakarta
4. *Assurance* yaitu kompetensi pegawai dalam pelayanan, komunikasi yang efektif dengan konsumen, perilaku umum pegawai yang menyenangkan hati konsumen.
5. *Emphaty* yaitu kemampuan pendekatan pegawai terhadap konsumen, kepekaan pegawai terhadap kondisi dan situasi konsumen, dan usaha untuk mengerti kebutuhan konsumen.
6. Lokasi dan waktu penelitian.

Penelitian dilakukan di kantor dan wilayah Kelurahan Munjul, yang mencakup 4 RW. Penentuan lokasi dilakukan secara *purposive* sebab warga yang membutuhkan KTP dan pelayanan KTP DKI Jakarta memiliki latar belakang pendidikan, mata pencaharian, pendapatan, jenis kelamin, usia, dan status perkawinan yang beragam. Walaupun demikian bersifat homogenitas sebagai warga yang membutuhkan pelayanan KTP DKI Jakarta.

Adapun waktu penelitian ini adalah 6 bulan dengan kegiatan yaitu :

1. Persiapan penelitian selama 1 bulan.
2. Pengumpulan data selama 2 bulan.
3. Pelaksanaan penelitian, pengolahan, dan analisis data selama 2 bulan.
4. Penyusunan laporan penelitian selama 1 bulan.

#### c. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian mencakup seluruh warga di Kelurahan Munjul Kecamatan Cipayung, Jakarta Timur. Sedangkan sampel diambil secara *purposive* yaitu warga yang sedang mendapatkan pelayanan KTP DKI Jakarta dan warga yang sudah memperoleh pelayanan KTP DKI Jakarta.

#### d. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilaksanakan dengan memakai teknik survei yang merupakan metode pengumpulan data dari suatu atau beberapa kelompok individu (warga yang

sedang dan sudah mendapatkan pelayanan KTP DKI Jakarta dan pegawai pelayanan KTP DKI di Kelurahan Munjul). Melalui wawancara langsung yang berpedoman pada kuesioner yang telah disediakan (Vredenberg, 1984).

Penelitian ini mengumpulkan data primer dan sekunder. Metoda penelitian ini merupakan metode deksriptif yaitu metode yang tertuju pada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang dan aktual dengan cara mengumpulkan data menyusun data, menganalisis data, menginterpretasi data dan menarik kesimpulan. Hasil pengumpulan data langsung dari lapangan berupa hasil dari kuesioner dan wawancara mendalam merupakan data primer. Adapun data sekunder diperoleh melalui pengumpulan informasi berbagai dokumen dan kepustakaan, antara lain :

1. Media massa internal DPRDDKI Jakarta atau Pemda DKI Jakarta / DPRD DKI Jakarta.
2. Peraturan perundangan yang sesuai kajian penelitian ini.
3. Laporan hasil penelitian sesuai kajian penelitian ini dalam wilayah DKI Jakarta.

#### d. Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif yaitu mengkaitkan kenyataan empiris (proses induktif) dengan dasar pemikiran teoritik (proses deduktif). Menurut Miles dan Huberman (1992), dalam analisis kualitatif, langkah – langkah yang dilakukan peneliti adalah melakukan pengkajian data atau informasi secara menyeluruh, sehingga data tersebut diketahui validitas (keabsahannya). Setelah itu merangkum hasil wawancara dan mengelompokkannya ke dalam aspek tertentu.

Menurut Bogdan dan Biklen dalam Prasetya Irawan (1999:102), rambu – rambu umum dalam analisis data kualitatif, yaitu :

1. Mempersempit cakupan penelitian.
2. Menentukan tipe atau metode riset sedini mungkin.
3. Mengembangkan pertanyaan – pertanyaan analisis.
4. Merencanakan pengumpulan data untuk esko hari berdasarkan pengumpulan data hari ini atau hari sebelumnya.
5. Membuat catatan dan komentar terhadap data mentah.
6. Membuat memo atau rangkuman.

7. Mengujicobakan beberapa ide kepada subjek penelitian.
8. Mengkaji literatur pada saat analisis data.
9. Memanfaatkan berbagai metafora, analogi dan konsep dalam analisis dan interpretasi data.

Untuk analisis kuantitatif yang bersifat deskriptif dalam penelitian ini, penulis membuat beberapa tabel data dasar yang disederhanakan kembali berdasarkan teknik distribusi frekwensi yang memudahkan interpretasi data. Tujuan lain interpretasi data adalah mengkaitkan hasil interpretasi data dengan permasalahan penelitian, serta dengan kajian pustaka yang bermuara pada suatu kesimpulan.

#### **IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### *A. Karakteristik Responden*

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner yang ada, sebagian besar responden rata-rata berusia 21 tahun ke atas, dimana responden yang berusia 46 tahun sampai 59 tahun merupakan responden dengan jumlah yang terbanyak, yaitu sebanyak 41,7% (lihat lampiran Tabel 1) dari keseluruhan responden yang ada. Sehingga, diasumsikan bahwa dengan jumlah prosentase terbesar yakni 87,5 %, responden yang berusia 46 sampai 59 tahun telah berpengalaman dalam hal pembuatan KTP DKI, dan memiliki pengetahuan tentang kualitas pelayanan KTP DKI dari masa ke masa.

Selain itu, sebagian besar responden rata-rata berpendidikan mulai dari pendidikan dasar sampai menengah sejumlah 87,5 % (lihat lampiran Tabel 2), dimana jumlah prosentase responden yang berpendidikan terakhir mengalami pendidikan menengah menempati urutan yang teratas, yaitu sebanyak 50%, berarti sebagian besar responden diasumsikan dengan kemampuan baca tulisnya sesuai tingkat pendidikan terakhirnya, dapat memahami pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner tentang kualitas pelayanan KTP DKI di Kelurahan Munjul, Kecamatan Cipayung, Jakarta Timur.

Dalam hal pekerjaan, sebagian besar responden rata-rata merupakan ibu rumah tangga dengan jumlah 60% dari keseluruhan jumlah responden (lihat Tabel 4). Adapun penghasilan sebagian besar responden rata-rata berkisar antara Rp. 500.000,- sampai Rp. 1.000.000,- dengan jumlah 66,7% (lihat Tabel 5). Dari data tersebut, diasumsikan bahwa

sebagian besar responden rata-rata merupakan kelompok masyarakat kelas menengah ke bawah, dalam hal status sosial ekonomi. Selain itu, sebagian besar responden yang rata-rata merupakan ibu rumah tangga, diasumsikan mendapatkan penghasilannya melalui penghasilan yang didapat oleh keluarganya per bulan.

## *B. Kualitas Pelayanan*

### **1. Sarana dan Prasarana yang Terlihat (*Tangibles*)**

Unsur-unsur yang diukur dalam variabel sarana dan prasarana yang terlihat (*tangibles*), terdiri dari :

1. Ada atau tidaknya sarana dan prasarana berikut ini : (1) ruang pelayanan KTP, (2) ruang tunggu atau kursi pengunjung, (3) ATK petugas di Kelurahan, (4) penggunaan komputer, (5) papan pengumuman, (6) mesin fotocopy, (7) blanko formulir dan stempel bagi masyarakat sehubungan permintaan pembuatan KTP DKI, (8) mesin ketik manual, (9) kelengkapan lainnya.
2. Ada atau tidak kehadiran petugas pada jam istirahat.
3. Ada atau tidak pelayanan KTP DKI dengan komputer.
4. Ada atau tidak pelayanan KTP DKI dengan mesin ketik manual.
5. Ada atau tidak pengetahuan warga tentang pembuatan KTP DKI secara gratis.
6. Ada atau tidak kenyataan berlakunya program pembuatan KTP gratis bagi warga yang bersangkutan.
7. Ada atau tidaknya biaya administrasi pembuatan KTP gratis.
8. Ada atau tidaknya biaya pembuatan fisik KTP DKI gratis.

Berdasarkan hasil pengolahan data, sebagian besar responden menyatakan bahwa beberapa fasilitas baik sarana atau prasarana fisik untuk pelayanan KTP DKI di Kelurahan Munjul, telah tersedia. Sarana dan prasarana tersebut antara lain, berupa (1) ruang pelayanan KTP DKI yang diakui telah tersedia dan hal ini dikemukakan oleh hampir seluruh responden dengan jumlah 92% (lihat Tabel 6), (2) ruang tunggu atau kursi pengunjung dengan jumlah prosentase yang sama dengan keberadaan ruang pelayanan KTP yakni 92% (lihat Tabel 7), (3) ketersediaan ATK petugas pelayanan KTP DKI di Kelurahan Munjul juga telah ada, hal ini dinyatakan oleh hampir seluruh responden yakni sebanyak 94,7% (lihat Tabel 8), (4) adanya penggunaan komputer dalam

pelayanan KTP DKI di Kelurahan Munjul, juga telah diakui oleh sebagian besar responden, yakni sejumlah 68,2% (lihat Tabel 9), (5) keberadaan papan pengumuman juga diakui oleh hampir seluruh responden yakni sebanyak 96% (lihat Tabel 10). Akan tetapi (6) keberadaan mesin fotocopy diasumsikan tidak terlihat atau tidak ada, hal ini dikemukakan oleh 95,7 % responden dari keseluruhan responden (lihat Tabel 11). Kemudian, (7) sudah tersedianya blanko formulir dan stempel untuk keperluan permintaan pembuatan KTP DKI, diakui oleh hampir seluruh responden, sejumlah 95,7% (lihat Tabel 12), (8) mesin ketik manual juga diakui oleh hampir sebagian besar responden menyatakan bahwa Kelurahan Munjul tidak mempunyai kelengkapan lainnya disamping kelengkapan yang ditanyakan. Pendapat ini dikemukakan oleh 83,3% responden (lihat Tabel 14). Dari data-data tersebut, dapat diasumsikan bahwa sebagian besar responden mengakui adanya ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan pembuatan KTP DKI di Kelurahan Munjul, hanya beberapa fasilitas penting yang belum terpenuhi, misalnya mesin fotocopy dan kelengkapan lainnya yang memudahkan masyarakat dalam pembuatan KTP DKI di Kelurahan Munjul.

Mengenai kehadiran petugas pada jam istirahat, ternyata menurut sebagian besar responden yaitu 66,7% menyatakan petugas tidak ada di tempat. Dari data tersebut, dapat diasumsikan bahwa sistem pergantian jam petugas untuk melayani maksimal (*shift system*) belum diberlakukan.

Adapun pelayanan KTP DKI dengan komputer, rupanya belum terlihat secara nyata, sebab hanya sebagian responden saja yang mengakuinya, yakni 50%, sedangkan sebagian lainnya yakni 50% responden lainnya menyatakan tidak melihat proses tersebut (lihat Tabel 16). Hal ini tentu berbeda dengan pelayanan KTP DKI yang menggunakan mesin ketik manual, dimana 57% responden mengemukakan adanya kondisi tersebut. Sehingga, dapat diasumsikan bahwa penggunaan mesin ketik manual masih digunakan dalam urusan administrasi pelayanan KTP DKI.

Sedangkan masalah pengetahuan responden tentang kebijakan pembuatan KTP DKI gratis, dinyatakan oleh sebagian besar responden bahwa sebagian besar responden merasa mengerti apa yang dimaksud dengan adanya kebijakan pembuatan KTP DKI gratis, yakni sebesar 65,2% dari keseluruhan responden. Menurut sebagian besar responden, kebijakan pembuatan KTP DKI gratis mencakup program pembuatan KTP

DKI gratis yakni 52% (lihat Tabel 19), biaya administrasi gratis sejumlah 90% (lihat Tabel 20), dan biaya pembuatan fisik KTP gratis sebesar 89,5% (lihat Tabel 21).

Dari paparan data diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam ukuran kualitas pelayanan yang menyangkut sarana dan prasarana yang dapat dilihat (*tangibles*), sebagian besar responden yakni 81,25% responden menyatakan melihat, merasakan dan mengakui adanya sarana dan prasarana pembuatan KTP DKI di Kelurahan Munjul. Hal ini dapat dilihat dari 16 pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner tentang variabel sarana dan prasarana (*tangibles*) pembuatan KTP DKI di Kelurahan Munjul, hanya 3 pertanyaan tentang mesin fotocopy, kelengkapan lain dan penggunaan komputer yang ketersediaanya tidak ada atau belum terlihat oleh sebagian besar responden.

## II. Kemampuan dan Keahlian Petugas (*Reability*)

Dalam hal variabel kemampuan dan keahlian petugas Kelurahan Munjul (*reability*) terhadap tugasnya dalam pelayanan pembuatan KTP DKI, mencakup variabel (1) penilaian responden terhadap kemampuan petugas dalam melayani pembuatan KTP DKI, (2) pelayanan pembuatan KTP yang sama untuk semua konsumen, (3) waktu pelayanan pembuatan KTP DKI yang sama untuk semua konsumen, (4) waktu pelayanan pembuatan KTP lebih lama dari konsumen lainnya dan (5) waktu pelayanan pembuatan KTP lebih cepat dari konsumen lainnya. Dimana untuk variabel waktu pelayanan KTP yang tidak sama dengan konsumen lainnya, baik yang lebih cepat ataupun lebih lama diasumsikan tidak menunjukkan hal yang semestinya. Walaupun demikian, untuk kasus pembuatan KTP DKI yang memakan waktu lebih cepat dari konsumen lainnya, dapat diasumsikan beberapa hal, yakni (1) konsumen membayar lebih biaya administrasi di luar ketentuan atau yang semestinya atau telah terjadi sogokan atau "uang pelicin" (*bribery*) atau (2) kinerja petugas pada waktu pelayanan lebih efisien dari biasanya. Sedangkan untuk waktu pembuatan KTP DKI yang lebih lama dari konsumen lainnya, dapat diasumsikan antara lain, (1) kinerja petugas kurang efisien dari biasanya atau (2) terjadi kekurangan lengkapan administrasi pembuatan KTP DKI konsumen yang bersangkutan atau terjadi hal-hal diluar kebiasaan atau terjadi peristiwa lainnya.

Ternyata hasil di lapangan menunjukkan bahwa, petugas unit pelayanan KTP DKI di Kelurahan Munjul dinilai mampu dalam melayani pembuatan KTP DKI menurut

87,5% responden (lihat Tabel 22). Selain itu, semua responden berpendapat (100%), mereka mendapatkan pelayanan yang sama dalam pembuatan KTP DKI (lihat Tabel 23), sehingga disini dapat diasumsikan bahwa petugas pelayanan KTP DKI di Kelurahan Munjul tidak bersifat diskriminatif dalam melayani pembuatan KTP DKI.

Adapun, lamanya waktu pelayanan pembuatan KTP DKI di Kelurahan Munjul, ditemukan hasil yang bervariasi, dimana bagi hampir seluruh responden yakni 95% responden menyatakan mendapat perlakuan yang sama (lihat Tabel 24) begitu juga seluruhnya atau 100% responden berpendapat waktu pembuatan KTP DKInya tidak lebih lama dari yang lainnya (lihat Tabel 25), dan hampir seluruh responden yakni 95% menyatakan waktu pelayanan yang diberikan lebih cepat dari konsumen lainnya (lihat Table 26). Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya sebagian besar responden mendapatkan waktu pelayanan pembuatan KTP DKI yang bervariasi, tetapi berkisar pada perbedaan waktu yang tidak mencolok satu sama lainnya sehingga dinilai positif oleh hampir seluruh responden. Hal ini dapat disebabkan antara lain, (1) diantara petugas dan konsumen terjalin pengertian dan komunikasi yang bersahabat, atau (2) apabila ada konsumen memberi uang administrasi di luar ketentuan dan atau (3) kinerja petugas unit pelayanan KTP DKI di Kelurahan Munjul sudah berjalan secara efisien.

Dari data-data diatas, dapat disimpulkan untuk variabel kemampuan petugas di lapangan (*reability*), bahwa sebagian besar responden yakni hampir kurang lebih 100% menilai positif kemampuan petugas unit pelayanan KTP DKI di Kelurahan Munjul dan sangat menilai positif perlakuan sama yang diberikan oleh petugas unit pelayanan KTP DKI di Kelurahan Munjul kepada konsumen atau masyarakat pengguna fasilitas tersebut. Hal ini dapat dilihat dari 5 pertanyaan utama mengenai kemampuan petugas unit pelayanan KTP DKI di Kelurahan Munjul, hampir seluruh pertanyaan mendapatkan tanggapan yang positif dari responden. Walaupun, dalam hal lamanya waktu pelayanan pembuatan KTP DKI di Kelurahan Munjul dimana waktunya bersifat sama atau justru lebih cepat, hasilnya agak bervariasi antar konsumen tetapi masih dalam situasi yang kondusif dan positif.

### **III. Sikap Tanggap Petugas (*Responsiveness*)**

Variabel sikap tanggap petugas (*responsiveness*) (1) sikap tanggap petugas terhadap kehadiran konsumen atau masyarakat yang ingin membuat atau memperpanjang KTP DKInya di Kelurahan Munjul, (2) sigapnya atau cepatnya petugas dalam melayani masyarakat yang ingin membuat atau memperpanjang KTP DKInya di Kelurahan Munjul dan (3) satuan lamanya waktu (dalam hari) pembuatan atau perpanjangan KTP DKI di Kelurahan Munjul.

Untuk sikap tanggap petugas unit pelayanan KTP DKI di Kelurahan Munjul dan cepatnya petugas unit pelayanan KTP DKI dalam melayani masyarakat di Kelurahan Munjul, hampir seluruh responden menilai positif, yakni masing-masing 90,5% (lihat Tabel 27) dan 95,7% (lihat Tabel 28) dari seluruh responden. Akan tetapi, untuk lamanya waktu pembuatan KTP DKI di Kelurahan Munjul, hasilnya sangat bervariasi. Walaupun demikian, sebagian besar responden yakni 60% responden berpendapat bahwa lamanya pembuatan KTP DKI berkisar antara 1 sampai 3 hari (lihat Tabel 29) dimana 40% responden menyatakan bahwa mereka mengalami pembuatan dan perpanjangan KTP DKI di Kelurahan Munjul hanya 1 hari saja. Tentunya hasil tersebut merupakan penilaian yang positif bagi pengukuran sikap tanggap petugas dalam tugasnya melayani pembuatan dan perpanjangan KTP DKI di Kelurahan Munjul.

Dari data-data lapangan diatas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden yakni sekitar 66,7% menilai positif sikap tanggap petugas, begitu pula dengan kecepatan petugas dalam melayani masyarakat serta lamanya waktu yang digunakan untuk membuat dan memperpanjang KTP DKI di Kelurahan Munjul. Tentunya, hal ini dapat dilihat dari hasil dimana 3 pertanyaan utama yang diajukan dalam kuesioner hampir dua pertiga dari keseluruhan jumlah pertanyaan mendapat tanggapan yang positif dari para responden.

### **IV. Kepastian Jaminan Pelayanan (*Assurance*)**

Dalam variabel kepastian jaminan pelayanan (*assurance*), variabel-variabel yang diukur berupa : (1) kesopanan petugas dalam melayani konsumen atau masyarakat pengguna, (2) keramahan petugas dalam melayani konsumen, (3) masalah-masalah dalam pembuatan KTP DKI di Kelurahan Munjul, (4) tindakan penanganan masalah yang

bersangkutan, (5) bentuk tindakan penanganan masalah oleh petugas unit pelayanan KTP DKI, (6) komunikasi aktif petugas unit pelayanan KTP dengan konsumen dan (7) petugas memberikan informasi yang tepat, jelas, padat mengenai kebutuhan konsumen.

Berdasarkan data-data di lapangan, diketahui seluruh responden yakni 100% responden berpendapat bahwa petugas unit pelayanan KTP DKI di Kelurahan Munjul telah bersikap sopan dalam melayani masyarakat yang ingin membuat atau memperpanjang KTP DKI (lihat Tabel 30). Tetapi justru, dalam hal keramahan, seluruh responden yakni 100% responden berpendapat petugas unit pelayanan KTP DKI bersikap tidak ramah terhadap masyarakat dalam tugasnya. Sehingga dapat disimpulkan, pada kenyataannya, kemungkinan besar terjadi : (1) pada saat melaksanakan tugas petugas mengikuti prosedural birokrasi yang ada, sehingga terjadi mispersepsi antara masyarakat dengan petugas unit pelayanan KTP DKI yang bersangkutan atau (2) budaya organisasi khususnya lingkungan internal Kelurahan Munjul, yang ramah terhadap konsumen dan lingkungan kurang diterapkan tau (3) ada faktor-faktor lain yang memicu kondisi demikian.

Masalah-masalah dalam pembuatan maupun perpanjangan KTP DKI di kantor Kelurahan Munjul (lihat Tabel 32), menurut responden, antara lain: (1) terlalu birokratis sehingga prosedurnya bertele-tele yakni pendapat 20% responden; (2) ada biaya diluar ketentuan sebanyak 26,7% responden menyatakan hal ini; (3) petugas tidak ditempat (26,7%); (4) kombinasi no. 1 dan 2 (6,7%); (5) kombinasi no.2 dan 4 (6,7%); (6) kombinasi no.1,2,3,4( (6,7%); (7) tidak ada masalah yang ditemui (6,7%). Untuk itu, dapat disimpulkan bahwa masalah-masalah yang dihadapi oleh masyarakat pada saat pembuatan ataupun perpanjangan KTP DKI bervariasi, dari masalah prosedural yang terlalu birokratis (*pathology bereaucratic*) sampai tidak siapnya (*stand by*) petugas pada jam-jam pelayanan publiknya, dimana inti permasalahan terletak pada pelayanan yang kurang efisien dan profesional yakni pelayanan publik yang bersifat *one-way gate through*.

Untuk itu, perlu diketahui pula apakah ada tindakan penanganan masalah-masalah diatas oleh pihak Kelurahan Munjul. Berdasarkan hasil di lapangan (lihat Tabel 33), diketahui bahwa hampir separuh responden menyatakan tidak tahu (42%), disusul oleh yang menyatakan ada tindakan penanganan oleh pihak petugas atau pihak Kelurahan

Munjul (36%), dan diikuti oleh responden yang menyatakan bahwa tidak ada tindakan penanganan masalah-masalah tersebut (10,5%) dan sisanya menyatakan pendapat yang tidak relevan (5,3%). Kemudian, bentuk tindakan penanganan masalah oleh petugas unit pelayanan KTP DKI (lihat Tabel 34) dikemukakan oleh responden, antara lain masyarakat yang bersangkutan dipersilakan untuk melengkapi persyaratan pembuatan atau perpanjangan KTP (66,7%), dan sisanya menyatakan tidak ada bentuk penanganan masalah (33,3%).

Sehubungan dengan variabel jaminan kepastian petugas dalam pelayanan (*assurance*), variabel komunikasi aktif antara petugas dengan pihak masyarakat yang membutuhkan layanan pembuatan atau perpanjangan KTP DKI (lihat Tabel 35), menurut sebagian besar responden (71,4%) mengakui adanya komunikasi aktif petugas dengan masyarakat selama proses pelayanan berjalan dan sisanya menyatakan tidak ada komunikasi yang aktif selama proses pelayanan berjalan (28,6%). Oleh sebab itu, menurut sebagian besar responden (lihat Tabel 36) yakni 84% responden, bahwa petugas unit pelayanan KTP DKI memberikan informasi yang tepat, jelas, dan padat mengenai apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dalam rangka pembuatan dan perpanjangan KTP DKI di Kelurahan Munjul dan sisanya (16%) menyatakan sebaliknya.

Dari hasil diatas tersebut, dapat disimpulkan bahwa separuh lebih responden (57,14%) menilai positif terhadap kepastian jaminan pelayanan yang dilakukan petugas terhadap masyarakat yang emmbutuhkan pelayanan KTP DKI tersebut di Kelurahan Munjul. Data tersebut dapat dilihat dari jumlah pertanyaan yakni 4 pertanyaan utama dari 7 pertanyaan yang mendapat tanggapan positif dari responden.

#### **V. Rasa Memahami dan Pengertian Petugas terhadap Konsumen (*Emphaty*)**

Variabel yang tercakup dalam variabel *emphaty* antara lain : (1) petugas KTP melayani selama proses pembuatan atau perpanjangan KTP DKI di Kelurahan, (2) petugas unit pelayanan KTP DKI melayani dengan baik selama proses pembuatan atau perpanjangan KTP DKI dan (3) kemudahan-kemudahan dalam pengurusan KTP DKI.

Petugas unit pelayanan KTP DKI di Kelurahan Munjul, menurut seluruh responden (100%) bersikap melayani selama proses pembuatan atau perpanjangan KTP

DKI (lihat Tabel 37) dan bersikap melayani dengan baik selama proses pembuatan atau perpanjangan KTP DKI (lihat Tabel 38).

Adapun kemudahan-kemudahan bagi masyarakat pengguna layanan KTP DKI dalam pengurusan KTP DKI di kelurahan Munjul (lihat Tabel 39), berupa (1) waktu pelayanan yang cepat (21,7%); (2) biaya administrasi yang murah yakni kurang dari sama dengan Rp. 5.000,- (21,7%); (3) gratis (26,1%); (4) no.2 dan biaya sukarela (4,3%); (5) no.2 dengan biaya PMI dan Bazis DKI (4,3%); (6) kombinasi no.1 dan 3 (4,3%); dan (7) kombinasi no. 1, 3 dan 4 (17,4%).

Untuk variabel *emphaty*, dapat disimpulkan bahwa hampir seluruh responden menanggapi positif dalam variabel empahaty, dimana dari 3 pertanyaan utama, hampir seluruh pertanyaan berkisar pada tanggapan yang positif, yakni seluruh responden mengakui petugas melayani dan melayani dengan baik selama proses pembuatan atau perpanjangan KTP DKI, serta kemudahan-kemudahan yang diutarakan oleh sebagian besar responden menyangkut efisiensi waktu pelayanan yang dijalankan petugas, biaya administrasi yang tidak memberatkan masyarakat bahkan dapat berupa pelayanan gratis.

Universitas Terbuka

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

Pengukuran variabel kualitas pelayanan pembuatan atau perpanjangan KTP DKI di Kelurahan Munjul, mencakup pengukuran variabel sarana dan prasarana yang terlihat (*tangibles*), variabel kemampuan dan keahlian petugas (*reability*), variabel sikap tanggap petugas (*responsiveness*), variabel kepastian jaminan pelayanan (*assurance*), dan variabel rasa memahami serta pengertian petugas terhadap konsumen (*emphaty*).

Berdasarkan pengolahan data hasil penelitian di lapangan, ditemukan hasil, antara lain :

- (1) dari variabel sarana dan prasarana yang terlihat (*tangibles*), sebagian besar responden yakni 81,25% responden menyatakan melihat, merasakan dan mengakui adanya sarana dan prasarana pembuatan KTP DKI di Kelurahan Munjul.
- (2) Dari variabel kemampuan petugas di lapangan (*reability*), bahwa sebagian besar responden yakni hampir kurang lebih 100% menilai positif kemampuan petugas unit pelayanan KTP DKI di Kelurahan Munjul dan sangat menilai positif perlakuan sama yang diberikan oleh petugas unit pelayanan KTP DKI di Kelurahan Munjul kepada konsumen atau masyarakat pengguna fasilitas tersebut.
- (3) Untuk variabel *responsiveness*, sebagian besar responden yakni sekitar 66,7% menilai positif akan sikap tanggap petugas, begitu pula dengan kecepatan petugas dalam melayani masyarakat serta lamanya waktu yang digunakan untuk membuat dan memperpanjang KTP DKI di Kelurahan Munjul.
- (4) Untuk variabel *assurance*, separuh lebih responden (57,14%) menilai positif terhadap kepastian jaminan pelayanan yang dilakukan petugas terhadap masyarakat yang emmbutuhkan pelayanan KTP DKI tersebut di Kelurahan Munjul.
- (5) Untuk variabel *emphaty*, seluruh responden mengakui dan menilai positif petugas melayani dan melayani dengan baik selama proses pembuatan atau perpanjangan KTP DKI, serta kemudahan-kemudahan dalam proses pembuatan atau perpanjangan KTP DKI yang diakui oleh sebagian besar responden menyangkut efisiensi waktu pelayanan yang dijalankan petugas, biaya administrasi yang tidak memberatkan masyarakat bahkan dapat berupa pelayanan gratis.

Oleh sebab itu, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan KTP DKI di Kelurahan Munjul, mendapat nilai yang positif dari warga masyarakatnya.

Hanya saja dalam beberapa hal ditemukan beberapa permasalahan yang perlu ditindak lanjuti. Hal-hal tersebut antara lain, berupa : (1) beberapa fasilitas penting yang belum terpenuhi, misalnya mesin fotocopy; padahal mesin fotocopy merupakan salah satu prasarana yang esensial dalam penyelenggaraan administrasi pelayanan publik terutama untuk pembuatan dan perpanjangan KTP DKI; (2) belum terlihatnya penggunaan komputer dalam pelayanan KTP DKI di Kelurahan Munjul, sehingga untuk sekarang dan nantinya diharapkan sudah mulai dilakukan mekanisasi pelayanan publik yang terkomputerisasi di Kelurahan Munjul; (3) tidak terlihatnya petugas jaga pada jam istirahat, sehingga perlu diadakan sistem *shift* untuk memaksimalkan pelayanan publik, (4) walaupun kurang dari separuh responden mengalami lamanya waktu pembuatan atau perpanjangan KTP DKI yang berkisar lebih dari 3 hari, diharapkan sejak saat ini dan di masa datang, waktu pelayanan KTP DKI di Kelurahan Munjul dapat lebih efisien dari masa-masa yang lewat; (5) terlalu birokratis sehingga prosedurnya bertele-tele dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh petugas unit pelayanan KTP DKI, untuk itu perlu pelayanan yang bersifat *one way gate system* sehingga pelayanan KTP DKI di Kelurahan Munjul dapat lebih efektif dan efisien (6) ada biaya diluar ketentuan, hal ini tentu mengganggu dan merusak sistem pelayanan publik yang bersih, profesional dan bersahabat bagi publik. Oleh sebab itu biaya di luar ketentuan ini perlu dikurangi kemungkinan keberadaannya, sedikit demi sedikit sehingga nantinya dapat terhapus dan tidak menjadi kebiasaan baik bagi petugas yang bersangkutan maupun bagi masyarakat pengguna. Dalam hal ini, perlu ditegakkan dengan meningkatkan budaya malu untuk menerima sesuatu di luar ketentuan, dimana tugas yang dilaksanakan sebenarnya sudah menjadi kewajiban atau tugasnya; (7) petugas tidak ditempatkan pada saat-saat tertentu. Oleh karena itu, perlu ditingkatkan kesadaran akan tugas melalui sistem piket atau jaga dalam unit pelayanan KTP DKI; (8) petugas yang bersikap tidak ramah. Kondisi tersebut dapat ditanggulangi dengan memberikan keleluasan bagi petugas untuk beristirahat atau mengembangkan dirinya dalam tugasnya, baik dengan memberikan insentif, membuat kelompok kerja, membuat kegiatan olahraga kelompok, kegiatan konsultasi manajemen internal maupun kegiatan kelompok lainnya yang mendorong adanya kepuasan kerja bagi petugas yang bersangkutan, baik secara spriritual maupun fisik. Selain itu perlu diinternalisasikan lagi kepada seluruh petugas unit pelayanan publik terutama pelayanan KTP DKI, akan pentingnya pelayanan yang bersahabat, sehingga seluruh petugas dekat

dengan publik, apalagi Kelurahan merupakan ujung tombak jajaran pemerintahan daerah yang terdepan dan langsung berhadapan dengan warga masyarakatnya. Demikian kesimpulan dan saran yang dapat penulis sampaikan. InsyaAllah bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Amin.

Universitas Terbuka

## VI. Lampiran

### Tabel 1. Usia Responden

#### Statistics

Usia Responden		
N	Valid	24
	Missing	1
Median		3.00
Mode		3

#### Usia Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21 tahun- 45 tahun	9	36.0	37.5	37.5
	46 tahun-59 tahun	10	40.0	41.7	79.2
	46 tahun keatas	5	20.0	20.8	100.0
	Total	24	96.0	100.0	
Missing	tidak menjawab	1	4.0		
Total		25	100.0		

### Interpretasi :

Responden paling banyak berusia antara 21 tahun dan 45 tahun yaitu sebanyak 41,7%. 79,2 % responden berusia antara 21 tahun hingga 59 tahun, dimana dalam usia tersebut diasumsikan lebih memiliki pengalaman dalam pembuatan KTP.

### Tabel 2. Jenis Kelamin

#### Statistics

Jenis Kelamin		
N	Valid	23
	Missing	2
Median		1.00
Mode		1

## Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	perempuan	20	80.0	87.0	87.0
	laki-laki	3	12.0	13.0	100.0
	Total	23	92.0	100.0	
Missing	tidak menjawab	2	8.0		
Total		25	100.0		

## Interpretasi

87 % persen responden berjenis kelamin perempuan.

## Tabel 3. Pendidikan Terakhir

## Statistics

## Pendidikan Terakhir

N	Valid	24
	Missing	1
Median		3.00
Mode		3

## Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	4	16.0	16.7	16.7
	SMP	5	20.0	20.8	37.5
	SMA	12	48.0	50.0	87.5
	Akademik	3	12.0	12.5	100.0
	Total	24	96.0	100.0	
Missing	tidak menjawab	1	4.0		
Total		25	100.0		

## Interpretasi

Sebagian besar responden berpendidikan SMA, yaitu sebanyak 50%. Responde lebih banyak berpendidikan dasar dan menengah yaitu sebanyak 87,5%.

**Tabel 4. Pekerjaan****Statistics**

Pekerjaan		
N	Valid	25
	Missing	0
Median		2.00
Mode		2

**Pekerjaan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Belum/Tidak Bekerja	2	8.0	8.0	8.0
Ibu Rumah Tangga	15	60.0	60.0	68.0
PNS/Polri/TNI	2	8.0	8.0	76.0
Pensiunan	6	24.0	24.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

**Interpretasi**

Sebagian besar responden adalah Ibu Rumah Tangga, yaitu sebanyak 60% dari keseluruhan responden.

**Tabel 5. Penghasilan Perbulan****Statistics**

Penghasilan Perbulan		
N	Valid	18
	Missing	7
Median		2.00
Mode		2

**Penghasilan Perbulan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < Rp. 500.000	3	12.0	16.7	16.7
Rp. 500.000 - Rp. 1.000.000	12	48.0	66.7	83.3
> Rp 1.000.000	3	12.0	16.7	100.0
Total	18	72.0	100.0	
Missing Tidak Menjawab	5	20.0		
Tidak Relevan	2	8.0		
Total	7	28.0		
Total	25	100.0		

### Interpretasi

Sebagian besar responden berpenghasilan antara Rp. 500.000- Rp 1.000.000, yaitu sebesar 66,7%

**Tabel 6. Ruang Pelayanan KTP**

**Statistics**

Ruang Pelayanan KTP

N	Valid	25
	Missing	0
Median		2.00
Mode		2

**Ruang Pelayanan KTP**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Ada	2	8.0	8.0	8.0
Ada	23	92.0	92.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

### Interpretasi

Sebagain besar kelurahan memiliki ruang pelayanan KTP, Hal ini dikemukakan 92 % dari keseluruhan responden

**Tabel 7 Ruang Tunggu/Kursi Pengunjung****Statistics**

Ruang Tunggu/Kursi Pengunjung

N	Valid	25
	Missing	0
Median		2.00
Mode		2

**Ruang Tunggu/Kursi Pengunjung**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Ada	2	8.0	8.0	8.0
	Ada	23	92.0	92.0	100.0
Total		25	100.0	100.0	

**Interpretasi**

Sebagian besar kelurahan memiliki ruang Tunggu/Kursi Pengunjung. Hal ini dikemukakan oleh 92 % dari keseluruhan responden

**Tabel 8. ATK petugas KTP di Kelurahan****Statistics**

ATK petugas KTP di Kelurahan

N	Valid	19
	Missing	6
Median		2.00
Mode		2

**ATK petugas KTP di Kelurahan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ada	19	76.0	100.0	100.0
Missing	Tidak Menjawab	6	24.0		
Total		25	100.0		

## Interpretasi

Sebagian besar ATK petuga KTP di kelurahan tersedia. Hal ini dikemukakan 76 % dari responden.

**Tabel 9. Penggunaan Komputer**

### Statistics

Penggunaan Komputer

N	Valid	22
	Missing	3
Median		2.00
Mode		2

### Penggunaan Komputer

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Ada	8	32.0	36.4	36.4
	Ada	14	56.0	63.6	100.0
	Total	22	88.0	100.0	
Missing	Tidak Menjawab	3	12.0		
Total		25	100.0		

## Interpretasi

Sebagian besar kelurahan telah memiliki komputer. pendapat ini dikemukakan oleh 63,6% responden

**Tabel 10. Papan Pengumuman**

### Statistics

Papan Pengumuman

N	Valid	25
	Missing	0
Median		2.00
Mode		2

### Papan Pengumuman

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ada	25	100.0	100.0	100.0

### Interpretasi

Semua kelurahan memiliki papan pengumuman

**Tabel 11. Mesin Fotocopy**

### Statistics

#### Mesin Fotocopy

N	Valid	23
	Missing	2
Median		1.00
Mode		1

#### Mesin Fotocopy

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Ada	23	92.0	100.0	100.0
Missing Tidak Menjawab	2	8.0		
Total	25	100.0		

### Interpretasi

Sebagian besar mengemukakan bahwa kelurahan tidak memiliki mesin fotocopy.

**Tabel 12. Blanko Formulir dan Stempel****Statistics**

Blanko Formulir dan Stempel

N	Valid	23
	Missing	2
Median		2.00
Mode		2

**Blanko Formulir dan Stempel**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Ada	1	4.0	4.3	4.3
	Ada	22	88.0	95.7	100.0
	Total	23	92.0	100.0	
Missing	Tidak Menjawab	2	8.0		
Total		25	100.0		

**Interpretasi**

Sebagian besar kelurahan memiliki blanko formulir dan stempel. Pendapat ini dikemukakan oleh 95,7 % responden.

**Tabel 13. Mesin Ketik Manual****Statistics**

Mesin Ketik Manual

N	Valid	20
	Missing	5
Median		2.00
Mode		2

**Mesin Ketik Manual**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Ada	1	4.0	5.0	5.0
	Ada	19	76.0	95.0	100.0
	Total	20	80.0	100.0	
Missing	Tidak Menjawab	5	20.0		
Total		25	100.0		

**Interpretasi**

Sebagian besar kelurahan masih menggunakan mesin ketik manual. pendapat ini dikemukakan oleh 95% responden

**Tabel 14. Kelengkapan lainnya**

**Statistics**

Kelengkapan lainnya

N	Valid	24
	Missing	1
Median		1.00
Mode		1

**Kelengkapan lainnya**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Ada	21	84.0	87.5	87.5
	Ada	3	12.0	12.5	100.0
	Total	24	96.0	100.0	
Missing	Tidak Menjawab	1	4.0		
Total		25	100.0		

**Interpretasi**

Sebagian besar kelurahan tidak mempunyai kelengkapan lainnya disamping kelengkapan yang ditanyakan. pendapat ini dikemukakan oleh 87,5% responden.

**Tabel 15. Kehadiran Petugas pada Jam Istirahat**

**Statistics**

Kehadiran Petugas pada Jam Istirahat

N	Valid	21
	Missing	4
Median		1.00
Mode		1

**Kehadiran Petugas pada Jam Istirahat**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Ada	13	52.0	61.9	61.9
	Ada	8	32.0	38.1	100.0
	Total	21	84.0	100.0	
Missing	Tidak Menjawab	4	16.0		
Total		25	100.0		

### Interpretasi

Sebagian besar kelurahan tidak menyediakan petugas pada jam istirahat. pendapat ini dikemukakan oleh 61,9% responden.

**Tabel 16. Pelayanan KTP dengan Komputer**

#### Statistics

Pelayanan KTP dengan Komputer

N	Valid	24
	Missing	1
Median		1.50
Mode		1 <sup>a</sup>

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown.

**Pelayanan KTP dengan Komputer**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	12	48.0	50.0	50.0
	Ya	12	48.0	50.0	100.0
	Total	24	96.0	100.0	
Missing	Tidak Menjawab	1	4.0		
Total		25	100.0		

### Interpretasi

Responden yang mendapatkan pelayanan KTP dengan komputer sebanyak 50% dari responden yang memberikan pendapatnya mengenai pelayanan ini.

**Tabel 17. Pelayanan KTP dengan Mesin Ketik Manual**

**Statistics**

Pelayanan KTP dengan Mesin Ketik Manual

N	Valid	14
	Missing	11
Median		1.00
Mode		1

**Pelayanan KTP dengan Mesin Ketik Manual**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	9	36.0	64.3	64.3
	Ya	5	20.0	35.7	100.0
	Total	14	56.0	100.0	
Missing	Tidak Relevan	11	44.0		
Total		25	100.0		

**Interpretasi**

Responden yang mendapatkan pelayanan KTP dengan mesin tik manual sebanyak 35,7% dari responden yang memberikan pendapatnya mengenai pelayanan ini.

**Tabel 18. Pengetahuan tentang Pembuatan KTP Gratis****Statistics**

Pengetahuan tentang Pembuatan KTP Gratis

N	Valid	23
	Missing	2
Median		2.00
Mode		2

Pengetahuan tentang Pembuatan KTP Gratis

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak	7	28.0	30.4	30.4
	ya	16	64.0	69.6	100.0
	Total	23	92.0	100.0	
Missing	Tidak Menjawab	2	8.0		
Total		25	100.0		

### Interpretasi

69,6% mengetahui bahwa ada pelayanan Pembuatan KTP secara gratis.

**Tabel 19. Merasakan Program Pembuatan KTP Gratis**

#### Statistics

Merasakan Program Pembuatan KTP Gratis

N	Valid	25
	Missing	0
Median	2.00	
Mode	2	

**Merasakan Program Pembuatan KTP Gratis**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	12	48.0	48.0	48.0
	Ya	13	52.0	52.0	100.0
Total		25	100.0	100.0	

### Interpretasi

Responden yang telah merasakan pelayan pembuatan KTP secara gratis hampir sama dengan mereka yang belum merasakan pelayanan KTP secara gratis, yaitu yang telah merasakan sebanyak 52% responden, sedangkan yang belum pernah merasakan sebanyak 48 % responden

**Tabel 20. Biaya Administrasi Pembuatan KTP Gratis****Statistics**

Biaya Administrasi Pembuatan KTP Gratis

N	Valid	20
	Missing	5
Median		2.00
Mode		2

**Biaya Administrasi Pembuatan KTP Gratis**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	2	8.0	10.0	10.0
	Ya	18	72.0	90.0	100.0
	Total	20	80.0	100.0	
Missing	Tidak Menjawab	5	20.0		
Total		25	100.0		

**Interpretasi**

Responden yang mengatakan bahwa pelayanan pembuatan KTP gratis adalah gratis dalam hal biaya administrasi pembuatan KTP sebanyak 90 % responden.

**Tabel 21. Biaya Pembuatan Fisik KTP Gratis****Statistics**

Biaya Pembuatan Fisik KTP Gratis

N	Valid	19
	Missing	6
Median		2.00
Mode		2

Biaya Pembuatan Fisik KTP Gratis

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	3	12.0	15.8	15.8
	Ya	16	64.0	84.2	100.0
	Total	19	76.0	100.0	
Missing	Tidak Menjawab	6	24.0		
Total		25	100.0		

## Interpretasi

Responden yang mengatakan bahwa pelayanan pembuatan KTP gratis adalah gratis dalam hal biaya pembuatan fisik KTP sebanyak 84,2% responden.

**Tabel 22. Penilaian Kemampuan Petugas Melayani Pembuatan KTP**

### Statistics

Penilaian Kemampuan Petugas Melayani Pembuatan KTP

N	Valid	24
	Missing	1
Median	2.00	
Mode	2	

Penilaian Kemampuan Petugas Melayani Pembuatan KTP

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	3	12.0	12.5	12.5
	Ya	21	84.0	87.5	100.0
	Total	24	96.0	100.0	
Missing	Tidak Menjawab	1	4.0		
Total		25	100.0		

## Interpretasi

21 responden atau sebanyak 87,5 % menilai petugas memiliki kemampuan untuk melayani pembuatan KTP.

**Tabel 23. Pelayanan Pembuatan KTP Sama untuk Semua Konsumen**

**Statistics**

Pelayanan Pembuatan KTP Sama untuk Semua Konsumen

N	Valid	24
	Missing	1
Median		2.00
Mode		2

**Pelayanan Pembuatan KTP Sama untuk Semua Konsumen**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	24	96.0	100.0	100.0
Missing	Tidak Menjawab	1	4.0		
Total		25	100.0		

**Interpretasi**

Semua responden mengatakan bahwa pelayanan pembuatan KTP berlaku sama bagi semua konsumen.

**Tabel 24. Waktu pelayanan Pembuatan KTP Sama untuk Semua Konsumen**

**Statistics**

Waktu pelayanan Pembuatan KTP Sama untuk Semua Konsumen

N	Valid	20
	Missing	5
Median		2.00
Mode		2

**Waktu pelayanan Pembuatan KTP Sama untuk Semua Konsumen**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	1	4.0	5.0	5.0
	Ya	19	76.0	95.0	100.0
	Total	20	80.0	100.0	
Missing	Tidak Menjawab	5	20.0		
Total		25	100.0		

## Interpretasi

95% yang mengatakan bahwa waktu yang digunakan petugas dalam melayani pembuatan KTP sama untuk semua konsumen,

**Tabel 25. Waktu pelayanan Pembuatan KTP Lebih Lama dari yang Lain**

### Statistics

Waktu pelayanan Pembuatan KTP Lebih Lama dari yang Lain

N	Valid	20
	Missing	5
Median		2.00
Mode		2

Waktu pelayanan Pembuatan KTP Lebih Lama dari yang Lain

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	20	80.0	100.0	100.0
Missing	Tidak Menjawab	5	20.0		
Total		25	100.0		

## Interpretasi

Tidak ada satu responden pun yang mengatakan bahwa waktu yang digunakan petugas dalam melayani pembuatan KTP lebih lama dari konsumen lainnya.

**Tabel 26. Waktu pelayanan Pembuatan KTP Lebih cepat dari yang Lain**

### Statistics

Waktu pelayanan Pembuatan KTP Lebih cepat dari yang Lain

N	Valid	20
	Missing	5
Median		2.00
Mode		2

**Waktu pelayanan Pembuatan KTP Lebih cepat dari yang Lain**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	1	4.0	5.0	5.0
	Tidak	19	76.0	95.0	100.0
	Total	20	80.0	100.0	
Missing	Tidak Menjawab	5	20.0		
Total		25	100.0		

### Interpretasi

Hanya 5% yang mengatakan bahwa waktu yang digunakan petugas dalam melayani pembuatan KTP lebih cepat dari konsumen lainnya.

### Tabel 27. Petugas KTP Tanggap terhadap Kehadiran Konsumen

#### Statistics

Petugas KTP Tanggap terhadap Kehadiran Konsumen

N	Valid	21
	Missing	4
Median		2.00
Mode		2

#### Petugas KTP Tanggap terhadap Kehadiran Konsumen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	2	8.0	9.5	9.5
	Tidak	19	76.0	90.5	100.0
	Total	21	84.0	100.0	
Missing	Tidak Menjawab	4	16.0		
Total		25	100.0		

### Interpretasi

Responden lebih banyak menilai petugas tidak tanggap terhadap kehadiran konsumen, yaitu sebanyak 90,5% responden.

**Tabel 28. Petugas KTP Cepat dalam Melayani Konsumen****Statistics**

Petugas KTP Cepat dalam Melayani Konsumen

N	Valid	23
	Missing	2
Median		2.00
Mode		2

**Petugas KTP Cepat dalam Melayani Konsumen**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	1	4.0	4.3	4.3
	Tidak	22	88.0	95.7	100.0
	Total	23	92.0	100.0	
Missing	Tidak Menjawab	2	8.0		
Total		25	100.0		

**Interpretasi**

Hanya 4.3% yang mengatakan bahwa petugas cepat dalam melayani konsumen .

**Tabel 29. Lama Pembuatan KTP****Statistics**

Lama Pembuatan KTP

N	Valid	24
	Missing	1
Median		4.00
Mode		5

Lama Pembuatan KTP

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8-14 Hari	4	16.0	16.7	16.7
	4-7 Hari	6	24.0	25.0	41.7
	2-3 hari	4	16.0	16.7	58.3
	1 Hari	10	40.0	41.7	100.0
	Total	24	96.0	100.0	
Missing	Tidak Menjawab	1	4.0		
Total		25	100.0		

### Interpretasi

Lama pembuatan KTP adalah 1 hari, hal ini dikemukakan oleh 41,7% responden.

### Tabel 30. Petugas Sopan dalam Melayani Konsumen

#### Statistics

Petugas Sopan dalam Melayani Konsumen

N	Valid	24
	Missing	1
Median		2.00
Mode		2

Petugas Sopan dalam Melayani Konsumen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	24	96.0	100.0	100.0
Missing	Tidak Menjawab	1	4.0		
Total		25	100.0		

### Interpretasi

Seluruh responden mengatakan petugas sopan dalam melayani mereka dalam pembuatan KTP.

**Tabel 31. Petugas Ramah dalam Melayani Konsumen****Statistics**

Petugas Ramah dalam Melayani Konsumen

N	Valid	24
	Missing	1
Median		2.00
Mode		2

**Petugas Ramah dalam Melayani Konsumen**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	24	96.0	100.0	100.0
Missing	Tidak Menjawab	1	4.0		
Total		25	100.0		

**Interpretasi**

Seluruh responden mengatakan petugas ramah dalam melayani mereka dalam pembuatan KTP.

**Tabel 32. Masalah-Masalah dalam Pembuatan KTP DKI di kantor Kelurahan****Statistics**Masalah-Masalah dalam Pembuatan  
KTP DKI di kantor Kelurahan

N	Valid	15
	Missing	10
Median		4.00
Mode		2 <sup>a</sup>

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

**Masalah-Masalah dalam Pembuatan KTP DKI di kantor Kelurahan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Terlalu Birokratis	3	12.0	20.0	20.0
	Ada Biaya Diluar Ketentuan	4	16.0	26.7	46.7
	Petugas Tidak di Tempat	4	16.0	26.7	73.3
	kombinasi 1,2	1	4.0	6.7	80.0
	Kombinasi 1,2,3,4	1	4.0	6.7	86.7
	Kombinasi 2,4	1	4.0	6.7	93.3
	Tidak Ada	1	4.0	6.7	100.0
	Total	15	60.0	100.0	
Missing	Tidak Menjawab	10	40.0		
Total		25	100.0		

### Interpretasi

Masalah yang lebih sering ada dalam pembuatan KTP adalah adanya biaya diluar ketentuan dikemukakan oleh 26,7% responden. Secara keseluruhan permasalahan yang ada dalam pembuatan KTP cukup bervariasi.

**Tabel 33. Tindakan Penanganan masalah**

#### Statistics

Tindakan Penanganan masalah

N	Valid	18
	Missing	7
Median		45.00
Mode		88

#### Tindakan Penanganan masalah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Ada	2	8.0	11.1	11.1
	Ada	7	28.0	38.9	50.0
	Tidak Tahu	9	36.0	50.0	100.0
	Total	18	72.0	100.0	
Missing	Tidak Menjawab	6	24.0		
	99	1	4.0		
	Total	7	28.0		
Total		25	100.0		

## Interpretasi

Hanya 38,9 % yang mengatakan ada tindakan yang dilakukan dalam menyelesaikan masalah.

**Tabel 34. Bentuk Tindakan Penanganan Masalah oleh Petugas KTP**

### Statistics

Bentuk Tindakan Penanganan Masalah oleh Petugas KTP

N	Valid	3
	Missing	22
Median		1.00
Mode		1

**Bentuk Tindakan Penanganan Masalah oleh Petugas KTP**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lengkapi persyaratan untuk pembuatan KTP	2	8.0	66.7	66.7
	Tidak Ada	1	4.0	33.3	100.0
	Total	3	12.0	100.0	
Missing	Tidak Menjawab	9	36.0		
	Tidak Relevan	13	52.0		
	Total	22	88.0		
Total		25	100.0		

## Interpretasi

Tidak banyak bentuk tindakan penanganan masalah yang dikemukakan oleh responden.

**Tabel 35. Komunikasi Aktif Petugas KTP dalam melayani pembuatan KTP**

**Statistics**

Komunikasi Aktif Petugas KTP dalam Melayani Pembuatan KTP

N	Valid	21
	Missing	4
Median		2.00
Mode		2

**Komunikasi Aktif Petugas KTP dalam Melayani Pembuatan KTP**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Ada	6	24.0	28.6	28.6
	Ada	15	60.0	71.4	100.0
	Total	21	84.0	100.0	
Missing	Tidak Menjawab	4	16.0		
Total		25	100.0		

**Interpretasi**

Petugas cukup banyak yang melakukan komunikasi aktif dalam melayani pembuatan KTP, hal ini diungkapkan oleh 71,4 % responden

**Tabel 36. Petugas Memberikan Informasi yang Tepat, Jelas, Padat, mengenai Kebutuhan Konsumen**

**Statistics**

Petugas Memberikan Informasi yang Tepat, Jelas, Padat, mengenai Kebutuhan Konsumen

N	Valid	25
	Missing	0
Median		2.00
Mode		2

**Petugas Memberikan Informasi yang Tepat, Jelas, Padat, mengenai  
Kebutuhan Konsumen**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	4	16.0	16.0	16.0
	Ya	21	84.0	84.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

### Interpretasi

Menurut 84% responden petugas memberikan informasi yang tepat, jelas, padat, mengenai kebutuhan konsumen.

### Tabel 37. Petugas KTP Melayani dengan baik selama Proses KTP

#### Statistics

Petugas KTP Melayani dengan Baik Selama Proses KTP

N	Valid	25
	Missing	0
Median		2.00
Mode		2

#### Petugas KTP Melayani dengan Baik Selama Proses KTP

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	25	100.0	100.0	100.0

### Interpretasi

Semua responden merasakan petugas memberikan pelayanan yang baik selama proses pembuatan KTP.

**Tabel 38. Petugas KTP Memberikan pelayanan yang dibutuhkan selama Proses pembuatan KTP**

**Statistics**

Petugas KTP Memberikan pelayanan yang dibutuhkan dalam Proses Pembuatan KTP

N	Valid	25
	Missing	0
Median		2.00
Mode		2

Petugas KTP Memberikan pelayanan yang dibutuhkan dalam Proses Pembuatan KTP

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ya	25	100.0	100.0	100.0

**Interpretasi**

Semua responden merasakan petugas memberikan pelayanan yang dibutuhkan dalam pembuatan KTP.

**Tabel 39. Kemudahan-kemudahan dalam Pengurusan KTP DKI**

**Statistics**

Kemudahan-kemudahan dalam Pengurusan KTP DKI

N	Valid	23
	Missing	2
Median		3.00
Mode		3

Kemudahan-kemudahan dalam Pengurusan KTP DKI

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Waktu Pelayanan yang Cepat	5	20.0	21.7	21.7
	Biaya Administrasi Murah (<Rp 5000)	5	20.0	21.7	43.5
	Gratis	6	24.0	26.1	69.6
	nomor 2 dan Biaya suka rela	1	4.0	4.3	73.9
	2 dengan Biaya PMI & Baziz	1	4.0	4.3	78.3
	Kombinasi 1, 3	1	4.0	4.3	82.6
	Kombinasi 1,3,4	4	16.0	17.4	100.0
	Total	23	92.0	100.0	
Missing	Tidak menjawab	2	8.0		
Total		25	100.0		

### Interpretasi

Kemudahan-kemudahan yang dirasakan oleh responden cukup bervariasi . Kemudahan yang paling banyak dirasakan adalah pelayanan gratis sebanyak 26,1%

**VII. JADWAL KEGIATAN**

KEGIATAN	BULAN					
	1	2	3	4	5	6
1. Persiapan penelitian pembuatan dan penyusunan instrumen - Uji coba instrumen - Konsultasi dengan pembimbing						
2. Pengumpulan data - Penyebaran kuesioner - Wawancara mendalam - Konsultan dengan pembimbing						
3. Pengolahan dan analisis data - Penataan data mentah - Editing data - Koding data - Tabulasi data - Analisis data - Menafsirkan data - Konsultasi dengan pembimbing						
4. Penyusunan laporan - Mengkaji ulang analisis dan interpretasi data - Menarik kesimpulan - Mengajukan saran - Menyusun "out line" laporan - Menyiapkan temuan penelitian yang akan dilaporkan - Menulis laporan						

### VIII. DAFTAR PUSTAKA

1. Batinggi, Ahmad (1999). *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta : Universitas Terbuka.
2. Fitzsimmons, James and Mona J (1998), *Service Management : Operation, Strategy and Information Technology*. Second Edition. Singapore : MC Graw Hill Co.
3. Gasperz, Vincent dalam Rahayu Army YS (1997). *Fenomena Sektor Publik*, Era Service Quality, Bisnis & Birokrasi, No. 1 Vol III Jakarta : UI.
4. Irawan, Prasetya (1999) *Logika dan Prosedur Penelitian*. Jakarta : STIA – LAN Press.
5. Lovelock, Christopher (1994), *Product Plus, How Product + Service : Competitive Advantage*, Mac Graw – Hill. Inc.
6. Liestyodono, BI (1999) Makalah *Kualitas Pelayanan*. Jakarta FISIP – Universitas Terbuka.
7. Majalah Bulanan DPRD Propinsi DKI Jakarta No. 10 Tahun XX Maret 2001
8. Miles, Matthew B & A Michael Huberman (1984) *Qualitative Data Analysis*. Publication Beverly Hills : Sage.
9. Soeryana, Nana (1997) *Cintailah Kota Jakarta dalam Menjakartakan Warga Jakarta*. Jakarta : Pemda DKI Jakarta – Yayasan Adhika.
10. Undang – undang RI No. 34 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Propinsi Daerah Khusus Ibukota Negara Republik Indonesia Jakarta.
11. Vrendenberg, J (1984). *Metode dan Penelitian Masyarakat*, Jakarta.

**IX. Lampiran Proposal Kegiatan**

**PROPOSAL RINCIAN BIAYA PENELITIAN**  
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KTP DKI JAKARTA**  
**di KELURAHAN MUNJUL, CIPAYUNG, JAKARTA TIMUR**

**HONORARIUM**

1. Penyusunan usulan penelitian	: 1orang X 3 hari X Rp. 10.000 = Rp. 30.000,-
2. Pengembangan instrumen penelitian	: 1orang X 3 hari X Rp. 10.000 = Rp. 30.000,-
3. Uji coba instrumen	: 1orang X 3 hari X Rp. 10.000 = Rp. 30.000,-
4. Pengumpulan data	: 1orang X 3 hari X Rp. 15.000 = Rp. 45.000,-
5. Analisis data	: 1orang X 7 hari X Rp. 20.000 =Rp. 120.000,-

**TRANSPORTASI**

1. Uji coba instrumen	: 1orang X 2 hari X Rp. 10.000 = Rp. 20.000,-
2. Pengumpulan data	: 1orang X 3 hari X Rp. 10.000 = Rp. 30.000,-

**PENGGANDAAN**

1. Instrumen	= Rp. 25.000,-
2. Laporan	: 5 eksemplar X Rp. 19.000,- =Rp.95.000,-
3. Seminar	: 20 eks.X 20 halamanX Rp100 = Rp. 40.000,-

**ALAT, BAHAN dan TEKNISI**

1. Alat tulis menulis	= Rp. 10.000,-
2. Teknisi atau Laboran	: 1 orang X Rp.25.000 = Rp. 25.000,-

**TOTAL** =Rp.500.000,-

Terbilang : *limaratus ribu rupiah*