



**UNIVERSITAS ANDALAS
FAKULTAS EKONOMI**

SKRIPSI

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA
PENDUDUK (KTP) DI KECAMATAN IV JURAI
KABUPATEN PESISIR SELATAN**

Oleh :


YOVITA ISMAEL

05 951 053

Mahasiswa Program Strata Satu (S-1) Ilmu Ekonomi

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat – Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi*

**PADANG
2010**

	No.Alumni Universitas	YOVITA ISMAEL	No.Alumni Fakultas
	BIODATA		
<p>a). Tempat/Tgl lahir: Padang 28 Juli 1986 b). Nama Orang Tua: Drs. Ismael dan Susmita c). Fakultas: Ekonomi d). Jurusan: Ilmu Ekonomi e). No.BP: 05 951 053 f). Tgl Lulus: 31 Agustus 2010 g). Predikat Lulus: Sangat Memuaskan h). IPK: 2,9 i). Lama Studi: 5 tahun j). Alamat Orang Tua: Jln Cindua Mato, Painan Utara, Painan</p>			

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP) DI KECAMATAN IV JURAI
KABUPATEN PESISIR SELATAN**

Skripsi SI Oleh: Yovita Ismael


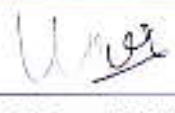
Pembimbing: Neng Kamarni SE. M.Si

Abstrak

Skripsi ini membahas tentang analisis indek kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dalam pembuatan KTP di kecamatan IV Jurai Kabupaten Pesisir Selatan. Dipilih objek penelitian tentang pelayanan pembuatan KTP karena saat ini dinilai masih kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan KTP sebagai tanda pengenalan atau identitas. Analisis tentang indeks kepuasan masyarakat dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam pelayanan pembuatan KTP. Unsur pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 14 unsur yang ditetapkan berdasarkan Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana pengaruh variabel-variabel tersebut terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan KTP. Untuk itu metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode regresi logistik. Data yang digunakan adalah data sekunder dan data primer yang diperoleh dengan melakukan wawancara dan menyebarkan kuisioner sebanyak 100 orang dengan menggunakan tehnik random sampling, yaitu suatu teknik yang respondennya diambil secara acak. Hasil penelitian yang didapat menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh kantor camat IV Jurai dapat dikategorikan baik.

Skripsi ini telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada 31 Agustus 2010.

Abstrak telah disetujui oleh pembimbing dan penguji:

Tanda Tangan	1. 	2.	3. 
Nama Terang	Neng Kamarni, SE.M.Si	Yulia Anas, SE.M.Si	Dra. Wahyuni Eloisa, ME

Mengetahui :

Ketua Jurusan Ilmu Ekonomi: **Prof.Dr.H.Firwan Tan,SE.M.Ec.DEA.Ing**
NIP. 130 812 952

Tanda Tangan

Alumnus telah mendaftar ke Fakultas/Universitas Andalas dan mendapat nomor Alumnus:

Petugas Fakultas / Universitas Andalas		
No. Alumni Fakultas:	Nama:	Tanda Tangan:
No. Alumni Universitas:	Nama:	Tanda Tangan:

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin meningkat bentuk respon tuntutan tersebut adalah munculnya aspirasi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam Program Pembangunan Nasional (Propenas) amanat yang perlu dilakukan adalah melakukan kajian kualitas layanan publik untuk menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai perwujudan *Good Governance* dalam bentuk akuntabilitas, transparansi, supremasi hukum serta menjawab kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya berfungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Pelayanan publik yang baik dapat mendorong masyarakat untuk berinteraksi dengan instansi pemerintah. Masih kurangnya kesadaran masyarakat untuk memiliki kartu tanda penduduk (KTP) sebagai tanda pengenal atau identitas perlu mendapat perhatian dari pemerintah, karena pada saat ini masih banyak masyarakat yang belum menyadari pentingnya kepemilikan KTP. Untuk itu pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus terus berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan serta menghimbau masyarakat untuk memiliki KTP sebagai tanda identitas.

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut :

1. **Efektif**, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran
2. **Sederhana**, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan
3. **Kejelasan dan kepastian (transparan)**, mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan
 - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
 - c. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya
 - d. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. **Keterbukaan**, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
5. **Efisiensi**, mengandung arti : (a) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Dari hasil uraian pada Bab V dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil deskriptiv statistik menunjukkan rata – rata jawaban responden pada masing – masing unsur pelayanan menunjukkan jawaban yang positif yaitu 3.17 – 3.40
2. Nilai rata – rata terkecil adalah unsur kecepatan pelayanan, hal ini menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan pembuatan KTP masih ada yang belum memenuhi pelayanan yang dijanjikan. Untuk itu, hal ini harus diperhatikan oleh petugas pelayanan, karena kecepatan pelayanan merupakan unsur yang sangat penting bagi masyarakat
3. Nilai rata – rata tertinggi adalah unsur keamanan, hal ini jelas menunjukkan bahwa faktor keamanan dalam pelayanan adalah faktor yang paling positif.
4. Berdasarkan Hasil Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada diketahui bahwa sebagian besar unit pelayanan pembuatan KTP di Kantor Camat IV Jurai memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang SANGAT BAIK (A). Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tertinggi terjadi pada Unit Pelayanan Uji Mutu (86.21), kemudian Unit Pelayanan (84.7), terakhir Unit-unit Pelayanan Pembuatan KTP (83.11).
5. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda dapat diketahui bahwa terdapat tujuh unsur pelayanan yang berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Ketujuh unsur pelayanan tersebut berdasarkan

DAFTAR PUSTAKA

- Atmoko, Tjipto, Drs. S.U, Hj. Jenny Ratna Suminar, Dra., M. Si, dan Dr. Dede Mariana, Drs., M. Si, 2007, "*Pengukuran Kualitas Pelayanan Administrasi Penanaman Modal di Kabupaten Garut*", Lembaga Penelitian, UNPAD.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Pesisir Selatan, 2008, "*Pesisir Selatan Dalam Angka*", BAPPEDA.
- Effendi, Sofian, 1993, "*Strategi Administrasi dan Pemerataan Akses pada Pelayanan Publik Indonesia*", Laporan Hasil Penelitian, Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Gaspersz, Vincent. 1991. "*Teknik Penarikan Contoh untuk Penelitian Survei*". Tarsito: Bandung.
- Ghazali, Imam (2002). *Statistik Multivariate*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995, Tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan
- Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Kepmen PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Moenir, H.AS, 1998, "*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*", Cetakan III, Bumi Aksara, Jakarta.
- Nugroho (2005). *Strategi Jitu memiliki metode statistik Penelitian dengan SPSS*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Osborne, D and T.Gacbler, 1992, "*Reinventing Government: How The Enterpreneurial Spirit is Transforming The Public Sector*", Rending Mass: Addison-Wesley.
- Pelengkap Buku Pegangan, 2008, "*Penyelenggaraan Pemerintahan dan Pembangunan Daerah*", Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan.
- Pinang, Muslim. (2008), "Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Bidang Kesehatan". 31 Januari 2008.
- Robbins, Stephen.P, 1995, "Perilaku Organisasi", Prenhallindo, Jakarta.
- Santoso (2006). *Buku Latihan SPSS*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta