**EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK DI KECAMATAN JEBRES KOTA SURAKARTA**

Oleh :

Neri Budiarto Mia, Dr.Drs, Suwardi, M.Si., Dra. Sri Riris Sugiyarti, M.Si.

The purpose of this research is to know the effectiveness of the service of the identity card (KTP) in Subdistrict Jebres, Surakarta which refers to the 10 dimensions of quality improvement services according to Vincent and other ' (1997:2).

The effectiveness showed in the perception of the user/community service with service providers in other words, If there are explosives in an understanding between what is done by the officer/service providers, with the results are perceived by the user/community service, then the service can be said to be effective. The effectiveness of the Ministry can be seen from the performance of the service providers that already produce good results, and the service quality perceived by users of the service.

This research uses descriptive quantitative methods. Sampling techniques using incidental sampling, the sample consists of 50 service users/community service/provider and 6 officers. Data collection techniques in the study of using koesioner. The analysis used is servqual (sevice quality) with how to compare between the perception of the users with the perception of the service provider then there is a Gap, the less the service gap between the perceptions of users and service providers the effective services.

The results of the ten indicators of the quality of service, timeliness of service have the score Gap (34.6) entered on the classification of "effective", the accuracy of the service have the score Gap (34.2) entered on the classification of "effective", the politeness and hospitality of attendants have the score Gap (39.2) entered on the classification of "highly effective", the officer has a responsibility score Gap (34.4) entered on the classification of "effective", discipline officers possesses score Gap (34.2) entered on the classification of "effective", ease of access services have the score Gap (35.6) entered on the classification of "highly effective", justice officials have the score Gap (34.4) entered on the classification of "effective", the speed of the officer having the score Gap (33.6) entered on the classification of "less effective", cleanliness and tidiness the Environment Ministry has a score Gap (34.4) entered on the classification of "effective", adequate supporting facilities have the score Gap (34.4) entered on the classification of "effective".

From the results it can be concluded that the services the population Sign Cards (KTP) in Subdistrict Jebres cemetery city of Surakarta located on the category either, in other words the existing Services in district of Jebres cemetery city of Surakarta has reached the level of effectiveness.

**Key words: effectiveness, public service, Identity Card**

1. **Pendahuluan**

Hampir setiap hari masyarakat mengakses pelayanan untuk memenuhi kebutuhan administrasi kependudukannya. Pelayanan yang diakses oleh masyarakat juga bervariasi sesuai dengan kebutuhannya masing-masing. Ada yang membutuhkan KTP, surat ijin, pelayanan kesehatan, pendidikan, pekerjaan dan lain-lain.

Pelayanan yang efektif tentu menjadi idaman bagi semua orang yang menggunakan layanan. Setelah Reformasi tuntutan masyarakat terhadap lembaga-lembaga pemerintahan dalam memberikan pelayanan semakin mengalami peningkatan. Hal ini terjadi karena semakin banyak masyarakat yang memiliki keinginan untuk mendapatkan pelayanan yang bekualitas dan efektif. Aparatur pemerintah adalah abdi Negara dan juga sebagai abdi masyarakat yang mempunyai tugas pokok untuk menyelenggarakan tugas pemerintah dan pembengunan, serta pelayanan kepada masyarakat atau publik.

Tugas pokok Pemerintah pada dasarnya adalah memeberikan pelayanan kepada masyarakat. Demikian juga dengan Pemerintahan Kecamatan yang merupakan instransi pemerintah pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam melayani masyarakat, Pemerintah Kecamatan juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan.

Salah satu kerja birokrasi dapat dilihat dari bagaimana birokrasi tersebut dalam hal ini Kecamatan bekerja sama dengan Kepala Desa melaksanakan tugasnya dalam mengeluarkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) bagi masyarakat. Dalam hal ini kantor Kecamatan Jebres sebagai unsur pelaksana Pemerintah daerah Kota Surakarta merupakan lembaga birokrasi yang memiliki tugas kewenangan dibidang pelayanan publik antara lain registrasi KTP dan Kartu Keluarga (KK).

Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan kartu identitas yang wajib dimiliki oleh semua orang yang sudah memiliki usia tujuh belas tahun keatas. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 pasal 63 ayat 1 yang berbunyi “bahwa setiap Warga Negara Indonesia (WNI) dan orang asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang telah berumur 17 tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP”. Tentu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, pemerintah harus bisa bekerja dengan baik agar menghasilkan hasil yang berkualitas dan memiliki kinerja yang baik pula. Namun dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, seringkali terdapat berbagai macam Gap atau tantangan yang berupa jurang pemisah antara penyedia layanan dengan pengguna layanan, hal ini bisa terjadi karena disebabkan oleh persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan dengan persepsi petugas sebagai penyedia layanan.

Penelitian ini berusaha melakukan kajian dengan menggabungkan dua pendekatan pengukuran pelayanan. Pendekatan pertama, pendekatan kinerja. Mengukur pelayanan dari sisi penyedia layanan. Pelayanan KTP di Kecamatan Jebres diukur dari kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan berdasakan standar operasional baku pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang beralaku.

Pendekatan kedua, pendekatan kualitas. Mengukur pelayanan dari sisi pengguna layanan. Kualitas pelayanan KTP di Kecamatan Jebres diukur dari persepsi pelanggan atas layanan yang diterima ketika mengakses pelayanan, denan tujuan untuk menganalisis dan mengetahui kinerja pelayanan, kualitas pelayanan dan untuk mengetahui efektivitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecmatan Jebres Kota Surakarta.

1. **Metode Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuanntitatif.Metode deskriptif menurut sugiyono (2007: 21) adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

Metode kuantitatif menurut sugiyono (2007: 13) dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, dingunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random (secara acak), pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisa databersifat kuantitatif atau statistikdengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Sebagaimana dijelaskan diatas, maka dalam penelitian ini penulis berupaya menggambarkan suatu kondisi yang benar-benar terjadi atau sesuai dengan keadaan di lapangan mengenai efektivitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Jebres Kota Surakarta. Sumber data dalam penelitian ini, peneliti mangambil dua sumber, yaitu; pihak penyedia layanan dan pihak pengguna layanan.

Teknik pengambilan sampel dan populasi. Menurut Nana Syaodih Sukmadinata (2007: 250-251) populasi dapat dibedakan menjadi tiga yaitu populasi umum, populasi target, dan populasi terukur. Populasi umum adalah seluruh subjek penelitian.

Populasi umum dalam penelitian ini, adalah seluruh penduduk kecamatan Jebres kota Surakarta yang berusia 17 tahun ke atas. Berdasarkan dokumen monografi dinamis Kecamatan Jebres tahun 2017, jumlah penduduk yang berusia 17 tahun ke atas atau yang sudah wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) tahun 2017 berjumlah 101.461 orang.

Populasi target adalah sasaran berlakunya kesimpulan penelitian. Populasi target dalam penelitian ini adalah pengguna layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Jebres kota Surakarta mulai dari bulan Juni sampai dengan bulan Agustus 2017, yaitu sebanyak 250 pengguna layanan KTP yang masing-masing terdiri dari 91 pengguna layanan/pemohon yang berjenis kelamin laki-laki, dan 159 pengguna layanan/ pemohon yang berjenis kelamin perempuan. Hal ini dapat diketahui dari rekapan kuisioner responden. Sedangkan untuk penyedia layanan berjumlah 22 orang petugas.

Sampel adalah sebagian dari populasi itu. Pengambilan sampel dalam penelitian ini mengacu pada pendapat (Suharsimi Arikunto, 2006: 117). Apabila subyeknya kurang dari 100 orang lebih baik diambil semuannya, sehingga penelitian merupakan sampel total, akan tetapi jika jumlah subyeknya lebih besar dapat diambil 10% sampai dengan 15% atau 20% sampai dengan 25% atau lebih (Suharsimi Arikunto, 2006: 120). Berdasarkan pendapat diatas,maka besar sampel ditentukan sebanyak 20 % dengan perincian sebagai berikut:

Bulan Juni 2017 : 120 x 20% = 24 (Orang)

Bulan Juli 2017 : 75 x 20% = 15 (Orang)

Bulan Agustus 2017 : 55 x 20% = 11 (Orang) +

**Jumlah = 50 (Orang)**

Dalam penelitian ini menggunakan non probability sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2015: 84-85). Hal ini dilakukan mengingat adanya keterbatasan waktu. Metode pengambilan sampelnya menggunakan insidental sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insedental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui itu cocok sebagai sumber data. Maka dari itu sampel untuk pengguna layanan diambil 6 orang karena dianggap paling sesuai untuk digunakan sebagai sumber data.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, menggunakan teknik wawancara dengan koesioner tertutup, dan dokumentasi. Koesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2015: 142). Sedangkan menurut (Suharsini Arikunto, 2002 : 202), koesioner adalah teknik pengumpulan data melalui formulir-formulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang yang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti.

Dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa koesiner adalah teknik pengumpulan data dengan cara menyediakan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada reponden untuk dijawab atau memberikan tanggapan.

Untuk mengetahui kepuasan masyarakat tentang Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Jebres Kota Surakarta, Kualitas dan Kinerja Pelayanan yang dapat diukur dengan Indikator menurut Vincent Gaspersz (1997:2 sebagai berikut: Ketepatan waktu pelayanan, yaitu ketepatan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Akurasi pelayanan yang berkaitan dengan reliabilitas, Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, Tanggungjawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan, Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan, Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, Keadilan petugas dalam memberikan pelayanan, Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan, Lingkungan pelayanan yang bersih dan rapi, Fasilitas penunjang pelayanan yang memadai.

1. **Hasil dan Pembahasan**

Jumlah responden yang dianalisis dalam penelitan ini berjumlah 50 responden sebagai pengguna layanan, dan 6 responden dari penyedia layanan. Penyajian data mengenai mengenai identitas responden disini, yaitu untuk memberikan gambaran tentang keadaan diri pada responden penyedia layanan dan pengguna layanan. Adapun gambaran tentang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini diklasifikasi berdasarkan usia, jenis kelamin, jenis pekerjaan, dan tingkat pendidikan. Selanjutnya akan dibahas mengenai kondisi dari masing-masing klasifikasi demogrfis responden yang ada.Untuk mengetahui analisis kepuasan pengguna layanan kartu tanda penduduk (KTP) di Kecamatan Jebres, maka penbahasan dari masing-masing indikator akan dipaparkan sebagai berikut:

1. Indikator ketepatan waktu pelayanan kartu tanda penduduk (KTP) di Kecamatan Jebres kota Surakarta, memiliki skor persepsi pengguna layanan berjumlah 40,4. Sedangkan untuk skor persepsi penyedia layanan berjumlah 5,80 dari 6 orang responden, sehingga terdapat Gap antara persepsi pengguna dengan penyedia layanan sebesar 34,6 yang masuk pada klasifikasi “EFEKTIF”. Ini berarti pelayanan yang disediakan oleh penyedia layanan/petugas sudah tepat waktu atau sudah sesuai dengan keinginan pengguna layanan/masyarakat.

2. Indikator akurasi pelayanan kartu tanda penduduk (KTP) di Kecamatan Jebres kota Surakarta, memiliki skor persepsi pengguna layanan berjumlah 40,2. Sedangkan untuk skor persepsi penyedia layanan berjumlah 6,00 dari 6 orang responden, sehingga terdapat Gap antara persepsi pengguna dengan penyedia layanan sebesar 34,2 yang masuk pada klasifikasi “EFEKTIF”. Ini berarti pelayanan yang disediakan oleh penyedia layanan/petugas sudah dapat dikatakan akurat atau sudah sesuai dengan keinginan pengguna layanan/masyarakat.

3. Indikator tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kartu tanda penduduk (KTP) di Kecamatan Jebres kota Surakarta, memiliki skor persepsi pengguna layanan berjumlah 45,2. Sedangkan, untuk skor persepsi penyedia layanan berjumlah 6,00 dari 6 orang responden, sehingga terdapat Gap antara pengguna dan penyedia layanan sebesar 39,2 yang termasuk pada klasifikasi “SANGAT EFEKTIF”. Ini berarti penyedia layanan dianggap sudah sangat sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan/masyarakat.

4. Indikator tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan kartu tanda penduduk (KTP) di Kecamatan Jebres kota Surakarta, memiliki skor persepsi pengguna layanan berjumlah 40,4. Sedangkan, untuk skor persepsi penyedia layanan berjumlah 6,00 dari 6 orang responden, sehingga terdapat Gap antara pengguna dan penyedia layanan sebesar 34,4 yang termasuk pada klasifikasi “EFEKTIF”. Ini berarti petugas sudah dapat dikatakan Bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan/masyarakat.

5. Indikator tentang kedisiplinan petugas dalam mmemberikan pelayanan kartu tanda penduduk (KTP) di Kecamatan Jebres Surakarta, memiliki skor persepsi pengguna layanan berjumlah 40,2. Sedangkan, untuk skor penyedia layanan persepsi berjumlah 6,00 dari 6 orang responden, sehingga terdapat Gap antara persepsi pengguna dan penyedia layanan sebesar 34,2 yang termasuk pada klasifikasi “EFEKTIF”. Ini berarti petugas dapat dikatakan sudah disiplin dalam melayani masyarakat atau pengguna layanan.

6. Indikator tentang kemudahan dalam mengakses pelayanan kartu tanda penduduk (KTP) di Kecamatan Jebres Surakarta, memiliki skor persepsi pengguna layanan berjumlah 41,4. Sedangkan, untuk skor penyedia layanan persepsi berjumlah 5,80 dari 6 orang responden, sehingga terdapat Gap antara persepsi pengguna dan penyedia layanan sebesar 35,6 yang termasuk pada klasifikasi “SANGAT EFEKTIF”. Ini berarti akses pelayanan yang disediakan petugas dapat dikatakan mudah dan dapat dipahami masyarakat atau pengguna layanan.

7. Indikator tentang keadilan petugas dalam memberikan pelayanan kartu tanda penduduk (KTP) di Kecamatan Jebres kota Surakarta, memiliki skor persepsi pengguna layanan berjumlah 40,4. Sedangkan, untuk skor persepsi penyedia layanan berjumlah 6,00 dari 6 orang responden, sehingga terdapat Gap antara pengguna dan penyedia layanan sebesar 34,4 yang termasuk pada klasifikasi “EFEKTIF”. Ini berarti petugas sudah dapat dikatakan adil dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan/masyarakat.

8. Indikator tentang kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan kartu tanda penduduk (KTP) di Kecamatan Jebres kota Surakarta, memiliki skor persepsi pengguna layanan berjumlah 39,6. Sedangkan, untuk skor persepsi penyedia layanan berjumlah 6,00 dari 6 orang responden, sehingga terdapat Gap antara pengguna dan penyedia layanan sebesar 33,6 yang termasuk pada klasifikasi “ KURANG EFEKTIF”. Ini berarti petugas sudah dapat dikatakan masih lambat dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan/masyarakat.

9. Indikator tentang kebersihan dan kerapian lingkungan pelayanan kartu tanda penduduk (KTP) di Kecamatan Jebres kota Surakarta, memiliki skor persepsi pengguna layanan berjumlah 40,4. Sedangkan, untuk skor persepsi penyedia layanan berjumlah 6,00 dari 6 orang responden, sehingga terdapat Gap antara pengguna dan penyedia layanan sebesar 34,4 yang termasuk pada klasifikasi “EFEKTIF”. Ini berarti lingkungan pelayanan sudah dapat dikatakan rapih dan bersih.

10. Indikator tentang fasilitas penunjang pelayanan kartu tanda penduduk (KTP) di Kecamatan Jebres kota Surakarta yang memadai, memiliki skor persepsi pengguna layanan berjumlah 40,4. Sedangkan, untuk skor persepsi penyedia layanan berjumlah 6,00 dari 6 orang responden, sehingga terdapat Gap antara pengguna dan penyedia layanan sebesar 34,4 yang termasuk pada klasifikasi “EFEKTIF”. Ini berarti fasilitas penunjang yang ada di Kecamatan Jebres sudah dapat dikatakan memadai.

1. **Penutup**

Hasil dari analisa pengelolahan data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Skor tertinggi dari persepsi pengguna layanan yaitu 45,2 yang terdapat pada indikator kesopanan dan keramahan petugas, sedangkan skor terendahnya yaitu 33,6 yang terdapat pada indikator kecepatan petugas dalam memberikan layanan, dimana skor tersebut terdapat pada 10 indikator kualitas layanan sebagai berikut; skor ketepatan waktu pelayanan 40,4, skor akurasi pelayanan 40,2, skor kesopanan dan keramahan petugas 45,2, skor tanggung jawab petugas 40,4, skor kedisiplinan petugas 40,2, skor kemudahan akses layanan 41,4, skor keadilan petugas 40,4, skor kecepatan petugas 39,6, skor kebersihan dan kerapian lingkungan pelayanan 40,4, skor fasilitas penunjang yang memadai 40,6.

2. Skor tertinggi dari persepsi penyedia layanan dari 6 orang responden penyedia layanan yaitu 6,00, sedangkan untuk skor terendah dari persepsi penyedia layanan yaitu 5,80. Dimana skor tersebut terdapat pada 10 indikator kualitas layanan sebagai berikut; skor ketepatan waktu pelayanan 5,80, skor akurasi pelayanan 6,00, skor kesopanan dan keramahan petugas 6,00, skor tanggung jawab petugas 600, skor kedisiplinan petugas 6,00, skor kemudahan akses layanan 5,80, skor keadilan petugas 6,00, skor kecepatan petugas 6,00, skor kebersihan dan kerapian lingkungan pelayanan 6,00, skor fasilitas penunjang yang memadai 6,00.

3. Nilai Gap pelayanan antara persepsi pengguna layanan dan persepsi penyedia layanan dari 10 indikator kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut; skor gap untuk indikator ketepatan waktu pelayanan yaitu 34,6 yang masuk pada kualifikasi “EFEKTIF”, skor gap untuk indikator akurasi pelayanan yaitu 34,2 yang masuk pada kualifikasi “EFEKTIF”, skor gap untuk indikator kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan yaitu 39,2 yang masuk pada kualifikasi “SANGAT EFEKTIF”, skor gap untuk indikator tanggung jawab petugas yaitu 34,4 yang masuk pada kualifikasi “EFEKTIF”, skor gap untuk indikator kedisiplinan petugas yaitu 34,2 yang masuk pada kualifikasi “EFEKTIF”, skor gap untuk indikator kemudahan akses pelayanan yaitu 35,6 yang masuk pada kualifikasi “EFEKTIF”, skor gap untuk indikator keadilan petugas dalam memberikan pelayanan yaitu 34,4 yang masuk pada kualifikasi “EFEKTIF”, skor gap untuk indikator kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan yaitu 33,6 yang masuk pada kualifikasi “KURANG EFEKTIF”, skor gap untuk indikator kebersihan dan kerapian lingkungan pelayanan yaitu 34,4 yang masuk pada kualifikasi “EFEKTIF”, skor gap untuk indikator fasilitas penunjang yang memadai yaitu 34,4 yang masuk pada kualifikasi “EFEKTIF”. Dimana kualifikasi “SANGAT EFEKTIF” terdapat pada indikator kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Jebres kota Surakarta. Sedangkan untuk kualifikasi “KURANG EFEKTIF” terdapat pada indikator kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Jebres kota Surakarta.

Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai/penyedia layanan dapat dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil yang diterima oleh pengguna layanan, dari 10 indikator pertanyaan tentang kualitas layanan, 9 indikator mendapatkan skor yang tinggi sehingga berapa pada kulifikasi baik, dan 1 indikator pertanyaan yang memiliki skor rendah yang berada pada kualifikasi kurang baik. Ini berarti responden pengguna layanan merasa bahwa kinerja pelayanan di Kecamatan Jebres kota Surakarta sudah sesuai dengan keinginan pengguna layanan.

Begitu pula dengan kualitas pelayanan, jika persepsi pengguna layanan sudah sesuai dengan persepsi penyedia layanan, maka suatu layanan dapat dikatakan berkualitas. Dalam penelitian ini terdapat kesamaan persepsi antara pihak pengguna layanan dengan pihak penyedia layanan, jadi dapat disipulkan bahwa Kecamatan Jebres kota Surakarta sudah memberikan pelayanan kartu tanda penduduk (KTP) yang berkualitas.

Jika kinerja pelayanan sudah menghasilkan hasil yang sesuai dengan persepsi masyarakat, dan kualitas pelayanan juga dinilai baik oleh masyarakat, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan Kartu Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Jebres kota Surakarta sudah mencapai Efektivitas.

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti ingin memberikan saran yang dapat dijadikan pertimbangan untuk peningkatan pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Jebres kota Surakarta, sebagai berikut:

1. Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang disediakan oleh pihak Kecamatan utuk keseluruhan dapat dikatakan baik, ini terbukti dari 10 indikator pertanyaan, 9 indikator memiliki skor tertinggi sehingga berada pada kualifikasi puas, bahkan ada 1 indikator memiliki skor tertinggi sehingga berada pada kualifikasi sangat puas. Namun, masih ada 1 indikator yang memiliki skor terendah sehingga berada pada kualifikasi kurang puas, dan indikator tersebut mengenai kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan. Ini tentunya sangat berpengaruh pada kualitas layanan kedepannya, maka dari itu perlu adanya peningkatan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/pengguna layanan, sehingga masyarakat lebih cepat dalam mengurus administrasi kependudukannya.

2. Harus ada ketegasan dan kejelasan dari pihak kecamatan maupun pemerintah pusat tentang ketersediaan blangko kartu tanda penduduk (KTP) di seluruh Indonesia, sehingga masyarakat tidak menunggu lama bingung dan bertanya-bertanya yang kemudian menjadi malas untuk mengurus administrasi kependuduknya.

3. Kedisiplinan petugas sudah masuk dalam kategori cuku baik, namun perlu dioptimalkan lagi agar masyarakat makin senang dalam mengurus kebutuhan Administrasi kependudukannya.

**DAFTAR PUSTAKA**

Arikunto Suharsini, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi, Rineka Cipta, Jakarta.

**Arikunto Suharsini**, 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik,* Edisi Revisi 2010, Reineka Cipta, Jakarta.

Gaspersz Vincent, 1997. *Ekonomi Manajerial*, Gramedia Putaka Utama, Jakarta.

Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bandung: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitaf, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

**Sugiyono**. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*, cetakan ke-22, Alfabeta, Bandung.

Suharsono Hadi, 2001. *Metodologi Reseach*, Andi, Yogyakarta.

Zaethaml, Valarie A, (et.al), 1988. Servqual : *A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality* dalam Journal of Retailing, Spring.

**Undang-Undang :**

Undang-Undang No.32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 pasal 63. Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.