

**PENGARUH RESPONSIVITAS BIROKRASI TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DALAM PENERBITAN E-KTP DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN ENREKANG**

HERWINSYAH

Nomor Stambuk : 10561 04846 14



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2018

**PENGARUH RESPONSIVITAS BIROKRASI TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DALAM PENERBITAN E-KTP DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN ENREKANG**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi

Negara

Disusun dan Diajukan Oleh

HERWINSYAH

Nomor Stambuk : 10561 04846 14



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2018

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Responsivitas Birokrasi terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Penerbitan e-Ktp di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang

Nama Mahasiswa : Herwinsyah

Nomor Stambuk : 105610484614

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

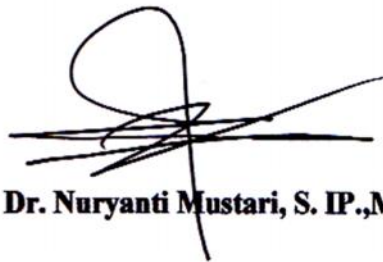
Menyetujui:

Pembimbing I



Dr. H. Lukman Hakim, M.Si

Pembimbing II



Dr. Nuryanti Mustari, S. IP., M.Si

Mengetahui:

Dekan

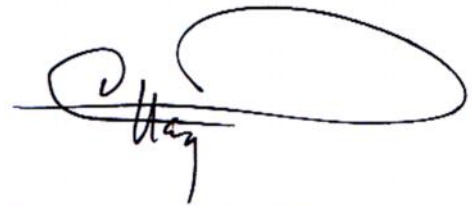
Fisipol Unismuh Makassar

Ketua Jurusan

Ilmu Administrasi Negara



Dr. Hj. Hiyani Malik, S.Sos, M.Si



Nasrul Haq, S.Sos, MPA

PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM penguji skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan surat keputusan/undangan menguji skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor : 1595/FSP/A.1-VIII/X/39/2018 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari Jumat, 05 Oktober 2018.

TIM PENILAI

Ketua



Dr. H. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si

Sekretaris



Dr. Burhanuddin, S.Sos, M. Si

Penguji

1. Abdul Kadir Adys, SH, MM



2. Dr. Nuryanti Mustari, S.IP, M.Si



3. Haerana, S.Sos, M.Si



4. Nurbiah Tahir, S.Sos, M.AP



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Herwinsyah

Nomor Stambuk : 10561 04846 14

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis atau dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekali pun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, September 2018

Yang Menyatakan,



Herwinsyah

ABSTRAK

HERWINSYAH. Pengaruh Responsivitas Birokrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penerbitan e-Ktp Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. (Dibimbing oleh Lukman Hakim dan Nuryanti Mustari)

Pelayanan publik di Indonesia belum menunjukkan kinerja yang efektif, hal ini dipicu oleh berbagai hal yang kompleks mulai dari budaya birokrasi yang bersifat paternalistik, dan kelangkaan komitmen pemerintah daerah untuk menciptakan pelayanan publik yang responsif, akuntabel dan transparan. Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Disdukcapil) adalah salah satu instansi penyelenggara layanan publik yang seringkali mendapat kritikan dari masyarakat mengenai proses penerbitan e-Ktp yang berbelit-belit, lambat, melelahka dan waktu penyelesaian yang sangat lama. Oleh karena itu Disdukcapil Kabupaten Enrekang harus berusaha memperbaiki citranya di mata masyarakat pengguna jasa dengan cara meningkatkan penerapan responsivitas birokrasi untuk menciptakan kepuasan masyarakat.

Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan responsivitas birokrasi terhadap kepuasan masyarakat di Disdukcapil. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian survey. Hipotesis yang dikemukakan adalah Penerapan responsivitas birokrasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Data yang diperoleh dari 70 orang responden yang merupakan pegawai dan masyarakat pengguna jasa di Disdukcapil Kabupaten Enrekang melalui kuesioner, dan kemudian dianalisis dengan koefisien korelasi product moment dan koefisien determinan. Analisis tersebut menunjukkan hasil bahwa penerapan responsivitas birokrasi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa di Disdukcapil Kabupaten Enrekang, dan pengaruhnya berada dalam kategori sedang. Hal ini terbukti dari perhitungan $r = 0,573$, dan ini berarti koefisien korelasi menunjukkan hubungan yang positif antara responsivitas birokrasi terhadap kepuasan masyarakat dengan signifikansi sebesar 32,9%. Ini dapat diartikan bahwa kepuasan masyarakat pengguna jasa di Disdukcapil Kabupaten Enrekang dipengaruhi oleh responsivitas birokrasi sebesar 33,2%, dan sisanya 66,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Responsivitas, Kepuasan Masyarakat

KATA PENGANTAR

Assalamu Alaikum Warahatullahi Wabarakatuh,

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Responsivitas Birokrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penerbitan e-Ktp Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Pada penyusunan skripsi ini tidak lupa saya mengucapkan terima kasih kepada orang tua saya terutama Mamah saya “ Hasnah” yang tak henti-hentinya memberikan dukungan dan selalu mendoakan saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan serta dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Rahman Rahim, MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unisversitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. H. Lukman Hakim, M.Si dan Ibu Dr. Nuryanti Mustari, S. IP, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.

4. Bapak Nasrul Haq, S.Sos, MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas.
 5. Para Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang selama ini memberikan ilmunya kepada penulis serta dorongan dan semangat yang selalu diberikan.
 6. Saudara-saudariku yang selalu memberikan dukungan dan bantuan materi.
 7. Seluruh staff bagian pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
 8. Kepada teman seperjuangan Irma, Mita, Mifta, Dian sekaligus pembimbing ke-3 yang selalu mau direpotkan oleh penulis sampai skripsi ini selesai.
 9. Kepada teman-teman pengurus Humaniera dan Cesist yang senantiasa memberikan support kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
 10. Kepada teman-teman mahasiswa jurusan Ilmu Administrasi Negara khususnya kelas A 2014 yang selalu setia menjadi teman lawakan mulai dari kita dipertemukan di semester 1 sampai kita harus dipisahkan oleh kesibukan masing masing di semester 8 tapi kita akan tetap satu.
 11. Kepada teman-teman PJK Sospol yang sebenarnya tidak ada bua-buanya hanya numpang promosi saja dalam skripsi ini.
 12. Dan terkhusus kepada pihak yang tidak sempat penulis sebutkan yang telah membantu dalam penyelesaiannya skripsi ini. Terima Kasih
- Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan

demi sempurnanya skripsi ini. Atas segala kekurangan yang ada, penulis memohon maaf.

Makassar, Agustus 2018



Herwingsyan

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Skripsi	ii
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah	iii
Penerimaan Tim	iv
Abstrak.....	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar	ix
Daftar Lampiran	x
Daftar Gambar	xi

BAB I Pendahuluan

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat	7

BAB II Tinjauan Pustaka

A. Responsivitas	8
B. Birokrasi	9
C. Responsivitas Birokrasi.....	10
D. Kepuasan Masyarakat	18
E. Hubungan Pengaruh Responsivitas Birokrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Penerbitan E-KTP	26
F. Kerangka Pikir	28
G. Definisi Operasional.....	30
H. Hipotesis.....	32

BAB III Metode Penelitian

A. Waktu dan Lokasi Penelitian	33
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	33
C. Populasi dan Sampel	34
D. Instrumen Penelitian.....	35
E. Teknik Pengumpulan Data.....	37
F. Teknik Analisis Data.....	38
G. Teknik Pengabsaan Data	40

BAB IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan

A. Deskripsi Objek Penelitian.....	42
B. Pengumpulan Data	45
C. Hasil Pengabsaan Data.....	54
D. Analisis Data	56
E. Intepretasi Data	65

BAB V Penutup

A. Kesimpulan.....	67
B. Saran.....	68

Daftar Pustaka

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	28
Tabel 4.1	42
Tabel 4.2	43
Tabel 4.3	43
Tabel 4.4	44
Tabel 4.5	44
Tabel 4.6	45
Tabel 4.7	46
Tabel 4.8	47
Tabel 4.9	48
Tabel 4.10	49
Tabel 4.11	51
Tabel 4.12	53
Tabel 4.13	54
Tabel 4.14	55
Tabel 4.15	56
Tabel 4.16	58
Tabel 4.17	59
Tabel 4.18	60
Tabel 4.19	61
Tabel 4.20	63

Tabel 4.21	64
Tabel 4.22	65
Tabel 4.23	66
Tabel 4.24	68
Tabel 4.25	71
Tabel 4.26	72
Tabel 4.27	73
Tabel 4.28	74
Tabel 4.29	76
Tabel 4.30	77
Tabel 4.31	78
Tabel 4.32	80
Tabel 4.33	80
Tabel 4.34	81
Tabel 4.35	83
Tabel 4.36	84
Tabel 4.37	85
Tabel 4.38	87
Tabel 4.39	89
Tabel 4.40	90
Tabel 4.41	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar Kerangka Pikir.....	21
----------------------------	----

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : 1. Tabulasi Responsivitas

2. Tabulasi Kepuasan Masyarakat

Lampiran 3 : 1. Hasil Uji Validitas

2. Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 4 : 1. Frekuensi data Responsivitas Birokrasi

2. Frekuensi data Kepuasan Masyarakat

Lampiran 5 : Analisis Data

Lampiran 6 : Dokumentasi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan publik, yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang bertugas menyediakan pelayanan kepada masyarakat terkait kepengurusan kartu tanda penduduk (KTP) yang meningkat kebutuhannya setiap tahunnya. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan Perundang-undangan. Ada tiga masalah besar dalam pelayanan publik yaitu besarnya diskriminasi pelayanan, tidak adanya kepastian pelayanan, dan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu perlu dikembangkannya sebuah konsep seperti *Good Governance* yang dipercaya mampu untuk menjawab dan mengatasi permasalahan tersebut. Dengan begitu pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah harus benar-benar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan juga melaksanakan peraturan perundang-undangan.

Salah satu fungsi utama pemerintah adalah menyelenggarakan kegiatan pembangunan dan pelayanan sebagai bentuk dari tugas umum pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Birokrasi merupakan instrumen pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien, efektif,

berkeadilan, transparan, dan akuntabel. Hal ini berarti untuk mampu melaksanakan fungsi pemerintahan dengan baik maka organisasi birokrasi harus profesional, aspiratif dan memiliki daya tanggap yang tinggi terhadap tuntutan masyarakat yang dilayani agar masyarakat pengguna jasa merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya.

Kebijakan pendayagunaan aparatur negara dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat (IKM). Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sehingga ditetapkan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan Instansi Pemerintah dengan Keputusan Men PAN Nomor 25 Tahun 2004.

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah kepada masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan. Agar pelayanan

pengurusan administrasi kependudukan yang diberikan aparatur Kabupaten Enrekang ini dapat terlaksana dengan baik, tentu perlu didukung oleh ketersediaan sarana dan prasarana yang dimiliki organisasi, prosedur dan koordinasi kerja yang baik serta harus ditunjang oleh sumber daya manusia atau pegawai yang memiliki kemampuan kerja tinggi untuk melaksanakan hal tersebut, baik itu ketersediaan pegawai, peralatan kerja, komunikasi kerja, keterampilan pegawai dalam pelaksanaan kerja maupun pengetahuan pegawai terhadap pekerjaan yang dilakukan.

Argumen dasar dari penelitian ini adalah bahwa untuk bisa menilai responsivitas birokrasi terhadap pelayanan publik, diperlukan suatu pemahaman yang bisa membantu memahami bagaimana seharusnya lembaga pelayanan publik ini bekerja sehingga bisa menghasilkan output yang berkualitas. Output yang berkualitas disini mencakup output yang bagus dan sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan pembuatan e-KTP merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Berdasarkan Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 tentang penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional dalam Pasal 1 ayat (9) menjelaskan tentang KTP berbasis NIK secara Nasional yang selanjutnya disingkat e-KTP adalah KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

e-KTP atau Kartu Tanda Penduduk elektronik adalah merupakan dokumen kependudukan yang memuat sebuah sistem keamanan/pengendalian

baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar penerbitan paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, sertifikat atas hak tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya. Untuk penyedia pelayanan penerbitan e-KTP di Kabupaten Enrekang sejauh ini masih belum sepenuhnya teratasi, hal ini disampaikan oleh kepala Disdukcapil Enrekang, Andi Hamzah, masih ada 33.195 penduduk Enrekang yang belum melakukan perekaman dan harus mendapatkan pelayanan (<http://infopublik.id/>)

Sesuai dengan UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Pelayanan publik yang dimaksud adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk, atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara penyedia pelayanan publik. Pada dasarnya penyelenggara pelayanan publik merupakan salah satu fungsi negara dalam rangka menciptakan kesejahteraan rakyat. Namun disisi lain pelayanan publik yang diberikan masih belum maksimal karena masih adanya keluhan dari masyarakat. Adanya keluhan yang disampaikan masyarakat terhadap lembaga, menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan

belum dapat memenuhi keinginan masyarakat selaku pengguna jasa. Dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pemenuhan kebutuhan pelayanan yang berkualitas, tentunya harus diimbangi responsivitas birokrasi. (www.publikasi.unitri.ac.id)

Pelayanan penerbitan e-KTP merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang masih bercirikan berbelit-belit, lambat, melelahkan, ketidak tepatan waktu pelayanan, sebagian juga dari aparat pemerintah Kabupaten Enrekang juga dalam pemberian pelayanan kurang ramah, dan ketidak lengkapan sarana prasarana. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Jadi tidak heran lagi sering mendengarkan tuntutan perubahan yang ditujukan kepada aparatur pemerintah, menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. (Hisbani, dkk 2015: Vol 1 Nomor 3)

Rendahnya mutu pelayanan publik merupakan citra buruk pemerintah ditengah masyarakat. Dan bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluhkan, dan kecewa terhadap tidak layaknya aparatur dalam memberikan pelayanan. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Khususnya Pemerintah Kabupaten Enrekang

dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat Kecamatan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Melihat masalah yang terjadi dalam pelayanan penerbitan e-KTP, maka penting untuk melihat bagaimana responsivitas pelayanan birokrasi agar diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan bisa lebih baik lagi. Maka dari itu peneliti mengangkat judul ”***Pengaruh Responsivitas Birokrasi terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Penerbitan e-KTP di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang***”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pelaksanaan responsivitas birokrasi dalam penerbitan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang ?
2. Bagaimana pengaruh responsivitas birokrasi terhadap kepuasan masyarakat dalam penerbitan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk Mengetahui pelaksanaan responsivitas birokrasi dalam penerbitan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang ?

2. Untuk Mengetahui berapa besar pengaruh responsivitas birokrasi terhadap kepuasan masyarakat dalam penerbitan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang ?

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dan dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Secara Teoritis, penelitian ini bermanfaat untuk melatih, meningkatkan, dan mengembangkan kemampuan berpikir ilmiah, sistematis, dan metodologi penulis dalam menyusun suatu wacana baru dalam memperkaya khazanah ilmu pengetahuan.

2. Secara Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi instansi terkait dan masyarakat khususnya di tempat penelitian ini dilaksanakan agar dapat terus melaksanakan kewajibannya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Responsivitas Birokrasi

1. Responsivitas

Responsivitas (*responsivness*) atau daya tanggap adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas di sini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan kebutuhan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimaksudkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan birokrasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Harbani Pasolong, 2014:179).

Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan suatu organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan birokrasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas yang rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula. Sejalan dengan itu Lenvine (1990) menyebutkan bahwa, responsivitas adalah daya tangkap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi, maupun tuntutan pengguna layanan (Dwiyanto, 2008:144).

Dari kedua pendapat mengenai responsivitas di atas dapat dikatakan bahwa responsivitas itu merupakan suatu bentuk keinginan dan kerelaan staf untuk membantu memberikan pertolongan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan. Responsivitas sangat diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik⁷ karena responsivitas menunjukkan kemampuan instansi dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

2. Birokrasi

Birokrasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah karena telah berpegang pada hirarki dan jenjang jabatan. Atau dalam definisinya yang lain, birokrasi adalah cara bekerja dan susunan pekerjaan yang serba lambat, serta menurut tata aturan yang banyak lika-likunya. Selain itu birokrasi juga dapat diartikan sebagai aparat yang diangkat oleh penguasa untuk menjalankan pemerintahan (*Government by Bureaus*). Ini berarti bahwa aparat yang diangkat oleh penguasa tersebut mempunyai kewajiban untuk menyelenggarakan pemerintahan yang salah satunya adalah menciptakan tertib pelayanan demi tercapainya kepuasan pelanggan atau masyarakat pengguna jasa.

Dalam literatur lain, Priyo Budi Santoso mengatakan bahwa birokrasi adalah keseluruhan organisasi pemerintah, yang menjalankan tugas-tugas negara dalam berbagai unit organisasi pemerintah di bawah departemen dan lembaga-lembaga non departemen, baik di pusat maupun di

daerah, seperti di tingkat propinsi, kabupaten, kecamatan, maupun desa atau kelurahan (A.T. Sulistiyani, 2011:132).

Berdasarkan definisi birokrasi di atas, maka dapat dipahami bahwa birokrasi merupakan lembaga pemerintah yang menjalankan fungsi pemerintahan baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah.

Birokrasi sering kali disamakan dengan pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai bayaran yang tidak dipilih rakyat, sehingga di mata masyarakat birokrasi sendiri dianggap sebagai suatu instansi yang rumit dan akan panjang urusannya bila berhadapan dengan birokrasi, padahal seharusnya birokrasi itu adalah pelayan masyarakat yang mempunyai tujuan untuk menciptakan pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

3. Responsivitas Birokrasi

Responsivitas atau yang lebih dikenal dengan ketanggapan bukan merupakan istilah baru lagi, sejak mulai berkembangnya *New Publik Administration* responsivitas mendapatkan perhatian yang cukup besar. Di dalam *New Publik Administration* (NPA) seorang administrator harus bisa bekerja sama dengan kaum minoritas dan harus responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang kurang beruntung. NPA tidak hanya memperhatikan aspek-aspek efisiensi namun juga menambahkan nilai keadilan social (*social equity*). Keadilan sosial menekankan adanya daya tanggap (*responsiveness*) lebih terhadap kebutuhan warga Negara daripada kebutuhan organisasi publik (Frederickson, 1987: 9).

Dalam perkembangannya responsivitas menjadi semakin penting untuk diperhatikan dan diupayakan pelaksanaannya oleh institusi pemerintah untuk mewujudkan *Good Governance*. Penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* ini sendiri dilatarbelakangi oleh banyaknya masalah ketidakpuasan masyarakat pada kinerja pemerintah yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik (Wibowo dkk, 2004:5).

Dengan diterapkannya *Good Governance* yang salah satu prinsipnya adalah responsivitas, maka diharapkan agar dalam setiap lembaga dan proses penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan memiliki kesediaan untuk memberikan pelayanan yang sama kepada setiap *stakeholder* sehingga masalah-masalah pelayanan publik seperti ketidakpuasan masyarakat, diskriminasi pelayanan, dan tidak adanya kepastian dalam pelayanan publik dapat teratasi (Kumorotomo dan Purwanto, 2005: 88).

Tujuan utama pelayan publik adalah memenuhi kebutuhan warga pengguna layanan agar dapat memperoleh layanan yang diinginkan dan memuaskan. Karena itu penyediaan layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan masyarakat pengguna, kemudian memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat tersebut. Kebutuhan masyarakat yang dimaksud adalah kebutuhan masyarakat dalam bidang pelayanan publik yang penyelenggaraanya hanya boleh dilakukan oleh instansi pemerintah, seperti pengurusan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Oleh karenanya pemerintah harus bisa menyusun kebutuhan

masyarakat akan pelayanan publik menjadi prioritas yang sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat diwujudkan dalam bentuk program pelayanan.

Birokrasi yang responsif berarti mampu mengenali apa yang menjadi kebutuhan masyarakat pengguna jasa dan kemudian melalui hal itu aparat birokrasi dapat menciptakan program-program pelayanan publik yang bisa memuaskan masyarakat sehingga dalam implementasinya tidak ada keluhan dari masyarakat pengguna jasa. Responsivitas dalam tubuh birokrasi pemerintahan secara langsung mencerminkan kemampuan pemerintah dalam menjalankan misi dan tujuannya terutama untuk memenuhi dan menyelenggarakan urusan-urusan publik (Wibowo dkk, 2004:65).

Responsivitas pelayanan publik dijabarkan menjadi beberapa indikator, seperti meliputi (Dwiyanto 2006: 63):

a. Terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa.

Keluhan dari pengguna jasa ini dapat berupa komplain langsung atau keluhankeluhan dari pelanggan atau masyarakat pengguna jasa melalui kotak saran. Keluhan yang masuk menunjukkan ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan yang diterimanya. Ketidakpuasan masyarakat disebabkan karena pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapannya.

b. Sikap aparat birokrasi dalam merespons keluhan dari pengguna jasa.

Hal ini dapat dilihat dari bagaimana aparat menanggapi keluhan-keluhan yang masuk, apakah keluhan itu hanya sebatas ditampung saja atau memang keluhan tersebut benar-benar ditindaklanjuti dan dicarikan solusinya. Contohnya jika ada masyarakat yang komplain terhadap pelayanan yang diterimanya maka petugas memberikan bukti komplain yang di dalamnya terdapat nama dan jabatan petugas yang diberi kewajiban untuk menyelesaikan masalah tersebut.

- c. Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang.

Hal ini dapat dilihat dari bagaimana aparat atau pegawai menggunakan keluhan-keluhan yang masuk dari pelanggan atau masyarakat pengguna jasa untuk dicarikan solusinya dan digunakan untuk perbaikan-perbaikan di masa yang akan datang agar tidak terdapat keluhan yang sama dari para pengguna jasa lainnya.

- d. Berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa.

Hal ini berkaitan dengan sikap aparat dalam memberikan pelayanan dapat dilihat misalnya dari kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan.

- e. Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku.

Hal ini terkait dengan bagaimana aparat birokrasi sebagai pelayan masyarakat menempatkan masyarakat sebagai pihak yang harus dilayani.

Berdasarkan indikator-indikator di atas dapat diketahui bahwa jika masih banyak terdapat keluhan-keluhan dari masyarakat pengguna jasa berarti birokrasi belum bersikap responsif dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat dan keluhan yang telah masuk selama ini pun tidak pernah ditindaklanjuti untuk kemudian dipertimbangkan dan dimasukkan dalam program-program pelayanan selanjutnya.

Disamping itu juga, Ziethaml, dkk dalam Hardiyansyah, 2011 : 46 menjabarkan Responsivitas menjadi beberapa indikator, seperti meliputi :

1. Kecepatan bertindak

Kecepatan bertindak adalah berkaitan dengan waktu yang digunakan dalam melayani konsumen atau pelanggan minimal sama dengan batas waktu standar pelayanan yang ditentukan oleh birokrasi.

2. Ketepatan bertindak

Ketepatan bertindak adalah proses menangani keluhan masyarakat secara teliti dan seksama sesuai dengan komplain yang diajukan masyarakat.

3. Kesopanan

Kesopanan adalah keramahan aparat di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4. Komunikasi

Komunikasi adalah berkaitan dengan kelancaran hubungan verbal maupun fisik antara aparat dan masyarakat dalam proses pemberian pelayanan.

Untuk meningkatkan responsivitas birokrasi terhadap kebutuhan pelanggan, terdapat dua strategi yang dapat digunakan yaitu (Dwiyanto, 2011: 152):

a. Strategi KYC (*Know Your Costumer*)

Dalam konteks birokrasi publik, prinsip KYC dapat digunakan oleh birokrasi publik untuk mengenali kebutuhan dan kepentingan pelanggan sebelum memutuskan jenis pelayanan yang akan diberikan. Untuk mengetahui keinginan, kebutuhan, dan kepentingan pelanggan maka birokrasi harus mendekati diri dengan pelanggan. Tidak ada alasan bagi birokrasi pemerintah untuk tidak berbuat seperti itu.

Birokrasi pemerintah seringkali tidak mengetahui siapa yang menjadi pelanggan mereka. Mereka menganggap bahwa eksekutif atau atasan dan anggota parlemen adalah pelanggan yang harus mereka layani karena dari merekalah dana diperoleh. Hal ini menyebabkan pelayanan lebih berorientasi pada kepentingan eksekutif dan anggota parlemen, bukan kepentingan dan kebutuhan masyarakat yang menjadi pengguna jasa mereka. Karena itu suatu unit birokrasi pemerintah perlu mendefinisikan kembali siapa yang se benarnya menjadi pelanggan atau pengguna jasa mereka sehingga untuk selanjutnya mereka dapat mengorientasikan pelayanan kepada kebutuhan pelanggan atau pengguna jasa tersebut.

b. Menerapkan model *citizen charter*

Pada awalnya *Citizen charter* adalah suatu dokumen yang di dalamnya disebutkan hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang melekat dalam diri providers maupun dalam diri *customer*. Lalu seiring dengan perkembangan konsep dan teori manajemen strategis dalam *citizen charter* juga disebutkan visi dan misi organisasi penyelenggara jasa pelayanan dan juga visi dan misi pelayanan organisasi tersebut (Ratminto dkk, 2005: 309).

Citizen charter adalah suatu pendekatan dalam memberikan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan atau pelanggan sebagai pusat perhatian. Ini berarti, kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam proses pelayanan. *Citizen charter* ini pada dasarnya merupakan kontrak sosial antara birokrasi dan pelanggan untuk menjaga mutu atau kualitas pelayanan publik. Dengan mengadopsi *citizen charter* birokrasi juga harus menetapkan sistem untuk menangani keluhan pelanggan dengan memperbaiki kinerjanya secara terus-menerus. Selama ini pelayanan publik di Indonesia kurang memenuhi harapan publik karena hanya didesain oleh penyedia layanan tanpa pernah menanyakan keinginan, kebutuhan, maupun keluhan para pelanggan atau pengguna layanan (Dwiyanto, 2006: 156-157).

Berdasarkan penyelenggaraan pelayanan publik kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam

keseluruhan prosesnya, untuk mencapai maksud tersebut, *citizen charter* mendorong penyedia dan pengguna layanan serta *stakeholders* lainnya secara bersama-sama menyepakati jenis, prosedur, waktu, biaya serta cara pelayanan. Kesepakatan ini harus memepertimbangkan keseimbangan hak dan kewajiban antara penyedia layanan, pengguna layanan, maupun *stakeholders* lainnya. Karena perumusan kesepakatan dilakukan dengan melibatkan warga pengguna, maka *citizen charter* ini dapat memudahkan penyedia layanan untuk memahami kebutuhan dan aspirasi warga Negara mengenai penyelenggaraan pelayanan.

Kedua strategi di atas dapat digunakan untuk mengetahui apa yang sebenarnya menjadi kebutuhan pelanggan. Dalam strategi KYC (*Know Your Costumer*) lebih ditekankan bahwa birokrasi harus bisa mendefenisikan secara jelas bahwa yang menjadi *customer*-nya adalah pelanggan atau masyarakat pengguna jasa sehingga program pelayanan yang diberikan berorientasi kepada kepentingan masyarakat. Disini, Masyarakat pengguna jasa tidak dilibatkan secara langsung aparat hanya mendekati diri pada pelanggan untuk mengetahui keinginan, kebutuhan dan kepentingan pelanggan atau masyarakat pengguna jasa dan kemudian dipertimbangkan untuk selanjutnya dijadikan suatu program pelayanan kepada masyarakat.

Sementara dalam strategi *citizen charter* atau dikenal juga dengan nama kontrak pelayanan lebih ditekankan pada kesepakatan antara penyedia layanan, pengguna layanan, dan *stakeholder* lainnya mengenai penyelenggaraan pelayanan, disini pengguna layanan dilibatkan secara

langsung dalam menentukan jenis, waktu, biaya, serta tata cara pelayanan yang akan diterimanya, hal ini tentunya dengan memperhatikan keseimbangan hak dan kewajiban pengguna layanan.

B. Kepuasan Masyarakat

1. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Organisasi bisnis ataupun organisasi publik yang memberikan jasa pelayanan kepuasan pelanggan atau masyarakat menjadi prioritas utama, karena secara langsung maupun tidak langsung kepuasan masyarakat pengguna jasa juga bisa menggambarkan bagaimana kinerja organisasi terkait. Semakin baik kinerja suatu organisasi maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap barang atau jasa yang dihasilkannya akan semakin tinggi.

Organisasi bisnis yang disebut pelanggan itu adalah konsumen atau pengguna jasa yang setelah merasakan pelayanannya kemudian kembali lagi untuk mendapatkan pelayanan selanjutnya dan tidak berpindah hati kepada organisasi lain. Namun berbeda dalam konteks organisasi publik, yang menjadi pelanggannya adalah semua masyarakat pengguna jasa oleh karena itu aparat birokrasi harus senantiasa memperhatikan tingkat kepuasannya agar masyarakat pengguna jasa tidak enggan untuk berurusan dengan birokrasi pemerintah. Pelanggan adalah orang yang paling penting untuk dilayani, pelanggan tidak bergantung pada birokrasi dan bukan juga gangguan terhadap tugas birokrasi, namun sebaliknya birokrasi lah yang

bergantung pada pelanggan dan pelanggan merupakan tujuan dari tugas atau pekerjaan birokrasi (Boediono, 2003:34).

Dari pengertian tersebut dapat diartikan bahwa kepuasan masyarakat haruslah menjadi prioritas utama bagi birokrasi dalam menjalankan tujuan dan menyelenggarakan tugasnya sebagai pelayan masyarakat. Birokrasi tidak boleh merasa terganggu bila ada masyarakat yang meminta bantuan dalam hal pelayanan karena itu memang telah menjadi kewajibannya. Menurut Oliver (Supranto, 2001: 233) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya. Sejalan dengan hal itu, Kepuasan pelanggan dikonseptualisasikan oleh Cadotte, Wooddruff, dan Jenkins (Tjiptono dan Chandra, 2005, h.197), sebagai perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk.

Dari beberapa pengertian di atas dapat kita katakan bahwa kepuasan pelanggan itu berkaitan dengan respon atau tanggapan pengguna jasa setelah menerima pelayanan, rasa puas atau tidak puasnya sangat dipengaruhi oleh perasaan yang terbentuk selama menerima layanan. Kepuasan pelanggan (masyarakat) dapat dicapai apabila aparatur pemerintah yang terlibat langsung dalam pelayanan, dapat mengerti dan menghayati serta berkeinginan untuk melaksanakan pelayanan dengan baik.

Berdasarkan Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004 menetapkan empat belas unsur minimal yang harus ada untuk dasar penukaran IKM,

yang kemudian diimplementasikan kedalam empat belas kuesioner. Adapun empat belas unsur tersebut, yaitu (Harbani Pasolong, 2014:139-140):

- a. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab).
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yang kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku..
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.

- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati..
- j. Kewajaran biaya pelayanan., yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan.
- n. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang baku dalam penyelenggara pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Surjadi (Anggraini, 2014: 14) mengungkapkan bahwa Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

c. Produk pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

d. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

e. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa Indeks kepuasan masyarakat merupakan pedoman dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Pengukuran kepuasan masyarakat dapat dilakukan dengan standar kepuasan sebagai tolak ukur pelaksanaan pelayanan publik yang perlu ditaati oleh pemerintah sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

2. Hal-Hal Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat juga sangat tergantung pada persepsi dan harapannya terhadap pelayanan yang diterimanya. Jika pelayanan yang

diterimanya telah sesuai atau lebih dari harapannya maka itu akan menimbulkan persepsi yang baik dan masyarakat pengguna jasa akan merasa puas karena setiap pelanggan atau masyarakat pengguna jasa mempunyai kesan mental terhadap organisasi dimana ia pernah berhubungan.

Adapun yang mempengaruhi persepsi pelanggan atau masyarakat pengguna jasa adalah (Finch, 2004: 76):

a. Kemampuan petugas pelayanan masyarakat memenuhi komitmen

Hal ini tercermin dari bagaimana petugas yang telah diberi tugas untuk melayani masyarakat bertindak atau bekerja sesuai dengan kewajiban dan komitmennya sebagai pelayan masyarakat pengguna jasa.

b. Kebijakan dan kejujuran dalam menanggapi permintaan atau ketika mengalami situasi pelayanan yang negatif

Disini berarti petugas pelayanan dituntut untuk jujur dan bisa mengambil kebijakan yang tidak merugikan pelanggan apabila terjadi sesuatu dalam hal pelayanan yang tidak diperkirakan sebelumnya, contohnya adanya keterlambatan penyelesaian pelayanan akibat kesalahan teknis dari pihak pelayan maka petugas harus mengakuinya dan segera mengambil kebijakan terkait hal tersebut.

c. Kemampuan untuk menindaklanjuti masalah pelayanan

Hal ini dapat terlihat dari bagaimana tindakan petugas pelayanan dalam menindaklanjuti keluhan atau komplain yang masuk terkait masalah pelayanan yang diberikannya.

d. Kesopanan

Hal ini terkait dengan bagaimana petugas pelayanan bersikap sewaktu memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa.

e. Tindak lanjut setelah menerima pesanan baru atau pesanan yang besar jumlahnya

Hal ini dapat dilihat dari bagaimana tindakan aparat atau petugas pelayanan jika ada pelayanan baru yang harus dikerjakannya atau jika tiba-tiba volume permintaan terhadap jasa layanannya mengalami kenaikan besar.

f. Pembicaraan sehari-hari

Pembicaraan sehari-hari melalui percakapan ringan dan informal juga akan mempengaruhi bagaimana persepsi masyarakat terhadap petugas pemberi layanan tersebut.

g. Perilaku petugas pelayanan pelanggan

Secara umum Segala tingkah laku dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selalu dinilai oleh masyarakat pengguna jasa.

h. Pemberitahuan di muka mengenai perubahan biaya pelayanan

Jika terjadi perubahan biaya dalam pelayanan maka petugas harus segera memberitahukannya agar tercipta pelayanan yang transparan dalam hal biaya.

i. Efisiensi petugas pelayanan pelanggan

Hal ini terkait dengan bagaimana petugas pelayanan memberikan layanannya kepada masyarakat, apakah berbelit-belit atau sangat mempermudah pengguna jasa agar pelayanannya cepat selesai.

j. Keinginan petugas pelayanan pelanggan untuk membantu

Hal ini terlihat dari bagaimana rasa tanggung jawab petugas pemberi layanan untuk membantu masyarakat yang membutuhkan bantuannya agar masyarakat tidak merasa terabaikan.

C. Hubungan Responsivitas Birokrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penerbitan e-KTP

Responsivitas adalah salah satu prinsip penting dalam penerapan *Good Governance*. Responsivitas itu sendiri diartikan sebagai kemampuan birokrasi pemerintah untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Dwiyanto, 2006: 62).

Sementara kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Responsivitas atau daya tanggap merupakan unsur yang sangat penting untuk menciptakan kepuasan masyarakat, oleh karena itu untuk menciptakan

kepuasan masyarakat maka responsivitas dalam tubuh birokrasi perlu ditingkatkan.

Sejalan dengan itu Frederickson (Wibowo dkk, 2004:5) menyatakan bahwa untuk mengatasi masalah ketidakpuasan masyarakat yang dibutuhkan bukan sekedar *Government* namun lebih kepada *Governance*, hal ini didasari karena konsep dan praktik *government* dianggap tidak lagi memadai untuk menyelenggarakan semua urusan publik. Oleh karena itu konsep yang dianggap relevan adalah konsep *Good Governance* yang salah satu prinsipnya adalah responsivitas. Untuk menilai kinerja birokrasi publik tidak cukup hanya dengan menggunakan indikator efisiensi dan efektivitas tetapi juga harus memperhatikan akuntabilitas dan responsivitas. Hal ini didukung oleh pendapat Osborne dan Plastrik (Dwiyanto, 2006: 62) menyatakan bahwa organisasi yang mempunyai responsivitas rendah dengan sendirinya mempunyai kinerja yang jelek pula. Responsivitas dimasukkan dalam indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat, hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan visi dan misi organisasi publik yaitu menciptakan tertib pelayanan (Tangkilisan, 2005: 177). Dalam hal ini jika aparat birokrasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai responsivitas rendah berarti telah terjadi ketidakselarasan antara pelayanan

yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan kebutuhan masyarakat pengguna jasa yang ingin menerbitkan e-KTP dan hal itu dapat diartikan bahwa kepuasan masyarakat pengguna jasa belum tercapai. Melalui pelaksanaan responsivitas diharapkan kepuasan masyarakat pengguna jasa terhadap pelayanan penerbitan e-KTP menjadi semakin baik. Karena dengan adanya dan diterapkannya responsivitas birokrasi pemerintah itu berarti pemerintah atau aparat yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah mampu untuk mengenali apa yang menjadi kebutuhan masyarakatnya dan kemudian mengakomodasikannya ke dalam suatu program pelayanan, misalnya pelayanan penerbitan e-KTP.

Responsivitas berkaitan dengan kecepatan tanggapan yang dilakukan oleh aparatur atau petugas terhadap kebutuhan pengguna jasa, yang dalam hal ini adalah masyarakat yang membutuhkan pelayanan untuk menerbitkan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagaimana diatur dalam perundangan yang berlaku. Jika kecepatan tanggap yang diberikan oleh petugas tidak optimal, maka akan menjadi preseden yang buruk bagi masyarakat, karena akan timbul persepsi negatif terhadap kelambatan yang berakibat pada ketidakpuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil selain itu juga akan menimbulkan keengganan masyarakat untuk mengurus e-KTP.

Oleh karena itu aparat pemerintah atau birokrat yang diberi kewenangan untuk menerbitkan e-KTP yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil haruslah memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin agar

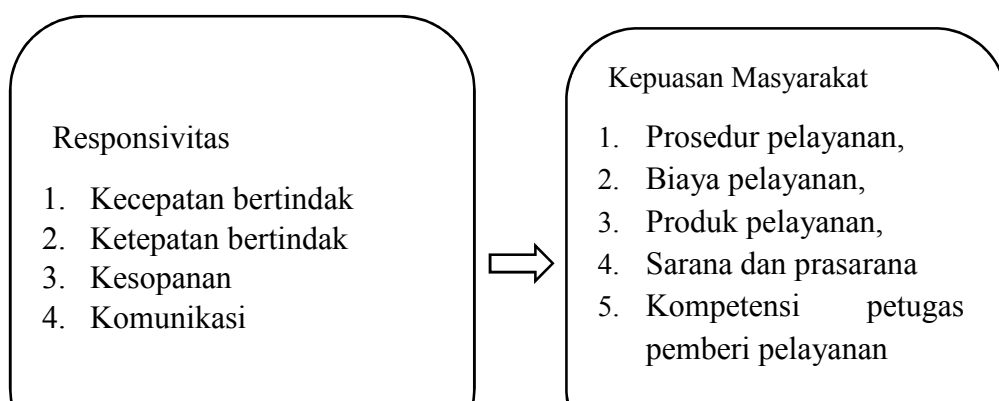
masyarakat yang berkepentingan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan tidak enggan untuk bersentuhan dengan birokrasi.

D. Kerangka pikir

Adapun kerangka pikir dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu variabel X yang mempengaruhi variabel Y. Variabel X dalam penelitian ini adalah responsivitas, sedangkan variabel Y yang dipengaruhi adalah kepuasan masyarakat. Dalam variabel mempengaruhi sub variabelnya adalah indikator responsivitas yang dimaksud adalah kecepatan bertindak, ketepatan bertindak, kesopanan, komunikasi birokrasi dalam memberikan pelayanan. Selain itu, dalam variabel dipengaruhi adalah kepuasan masyarakat yang meliputi indikator Kepuasan Masyarakat. Adapun indikator variabelnya adalah prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Output dari penelitian tentang Pengaruh Responsivitas Birokrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam penerbitan e-ktp di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang yang terdiri atas variabel X (Responsivitas Birokrasi) dan Variabel Y (Kepuasan Masyarakat) yaitu peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada bagan berikut ini:

Bagan Kerangka Pikir



2.1 Gambar bagan kerangka pikir

E. Definisi Operasional

Definisi Operasional dimaksudkan untuk mempermudah operasional kerangka teori yang telah diajukan sebelumnya. Definisi Operasional adalah unsur-unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana cara mengukur suatu variabel sehingga dengan pengukuran ini dapat diketahui indikator-indikator apa saja menjadi pendukung untuk dianalisa dari variabel-variabel tersebut.

Pengaruh responsivitas birokrasi terhadap kepuasan masyarakat dalam penerbitan e-KTP adalah sebagai berikut:

- a. Variabel Responsivitas Birokrasi (X)
 1. Kecepatan bertindak

Kecepatan bertindak adalah berkaitan dengan waktu yang digunakan dalam melayani konsumen atau pelanggan minimal sama dengan batas waktu standar pelayanan yang ditentukan oleh birokrasi.

2. Ketepatan bertindak

Ketepatan bertindak adalah proses menangani keluhan masyarakat secara teliti dan seksama sesuai dengan komplain yang diajukan masyarakat.

3. Kesopanan

Kesopanan adalah keramahan aparatur didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4. Komunikasi

Komunikasi adalah berkaitan dengan kelancaran hubungan verbal maupun fisik antara aparat dan masyarakat dalam proses pemberian pelayanan.

b. Variabel kepuasan masyarakat (Y)

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang.

3. Produk pelayanan yaitu, hasil pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
4. Sarana dan prasarana yaitu, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang.
5. Kompetensi petugas yaitu, pemberi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

F. Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara yang msti dibuktikan kebenarannya, Sugiyono (2017:63). Hipotesis pada penelitian ini sebagai berikut:

Ho : Tidak terdapat pengaruh responsivitas birokrasi terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang.

Ha : Terdapat pengaruh responsivitas birokrasi terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan waktu penelitian

1. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Alasan penulis mengambil tempat penelitian di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang karena berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang masih terlihat beberapa kekurangan-kekurangan dalam pengaplikasian pelayanan dan selain itu peneliti juga ingin mengetahui responsivitas birokrasi terhadap kepuasan masyarakat dalam penerbitan e-KTP di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam kurung waktu 2 bulan.

B. Jenis dan tipe penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah Penelitian Kuantitatif. Penelitian Kuantitatif merupakan metode-metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti pengaruh antarvariabel. Variabel-variabel ini diukur biasanya dengan instrumen-instrumen penelitian sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur statistik. Laporan akhir untuk penelitian

ini pada umumnya memiliki struktur yang ketat dan konsisten mulai dari pendahuluan, tinjauan pustaka, landasan teori, metode penelitian, hasil penelitian dan pembahasan. Seperti halnya peneliti kualitatif, siapapun yang terlibat didalam penelitian Kuantitatif juga perlu memiliki asumsi-asumsi untuk menguji teori secara deduktif, mencegah munculnya bias-bias, mengontrol penjelasan-penjelasan alternatif, dan mampu menggeneralisasi dan menerapkan kembali penemuan-penemuannya Creswell (2016:5).

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah survey yaitu bertujuan untuk mengumpulkan data dan informasi dan responden yang dianggap dapat memberikan informasi yang berhubungan dengan masalah.

C. Populasi dan sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan kareteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2003:80). Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah 20 pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, dan masyarakat pengguna jasa dalam penerbitan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Dalam hal ini dimana rata-rata masyarakat yang mendapatkan pelayanan e-Ktp dalam satu hari sebanyak 50 orang.

2. Sampel

Menurut Arikunto (2010: 109), menyatakan bahwa sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah 20 orang pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang, dan 50 orang masyarakat pengguna jasa penerbitan e-Ktp Di Kabupaten Enrekang yang diambil secara jenuh.

D. Teknik pengumpulan data

Untuk memperoleh data atau informasi yang mendukung tujuan penelitian, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Teknik pengumpulan data primer:

1. Observasi adalah kegiatan mengamati secara langsung objek penelitian dengan mencatat gejala-gejala yang ditemukan di lapangan untuk melengkapi data-data yang diperlukan sebagai acuan yang berkenaan dengan topik penelitian.
2. *Kuesioner* (angket) adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang dipergunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui menyangkut seputar masalah penelitian yang dilakukan.
3. Dokumentasi adalah informasi yang atau data dari apa yang diteliti oleh peneliti yang didapat berupa foto dari lokasi penelitian. Dokumentasi juga digunakan untuk mengetahui kondisi masyarakat

yang mendapatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang..

b. Teknik pengumpulan data sekunder:

Teknik pengumpulan data sekunder adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui studi bahan–bahan kepustakaan yang diperlukan untuk mendukung data primer. Pengumpulan data sekunder dengan instrumen sebagai berikut :

1. Studi kepustakaan yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari buku–buku karya ilmiah, pendapat ahli yang memiliki relevansi dengan masalah yang diteliti.
2. Studi Dokumenter, yaitu pengumpulan data yang diperoleh dengan menggunakan catatan-catatan tertulis yang ada di lokasi penelitian serta sumber-sumber lain yang menyangkut masalah yang akan diteliti dengan instansi terkait.

E. Teknik Pengabsahan Data

Adapun teknik pengabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan reabilitas instrumen untuk mengukur kuisisioner penelitian. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Uji validitas dilakukan untuk menguji keakuratan/kevalidan kuesisioner penelitian, sedangkan uji realibilitas dilakukan untuk menguji kehandalan/konsistensi kuesisioner penelitian. Kuesisioner yang sudah valid dan reliabel seluruh butirnya dapat digunakan

untuk pengukuran dalam rangka pengumpulan data. Adapun rumus teknik pengabsaan data, yaitu:

1. Uji Validitas

Validitas konstruk (*construct validity*) dan validitas isi (*content validity*) akan dilakukan oleh peneliti untuk menguji apakah konstruk atau karakteristik (variabel laten) dalam penelitian ini, yaitu variabel responsivitas birokrasi dan kepuasan masyarakat dapat diukur secara akurat oleh indikator-indikatornya. Peneliti akan melakukan uji validitas dengan menggunakan bantuan *software SPSS version 20*. Didasarkan bahwa responden penelitian ini adalah seluruh populasi (sampel accidental dan sampel jenuh) sebanyak 70 orang responden, maka pengujian validitas cukup dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} Product Moment (terlampir). Jika nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka indikator atau pertanyaan kuesioner dikatakan valid, begitupula sebaliknya.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas konsistensi internal (*internal consistency*) akan dilakukan oleh peneliti untuk menguji konsistensi butir-butir yang ada pada kuesioner penelitian dengan teknik Bela Dua (*Splu Half*) dari Sperman Brown. Peneliti akan melakukan uji reliabilitass dengan menggunakan bantuan *software SPSS version 20*. Pengujian realibilitas

cukup dengan membandingkan r_{alpha} dengan nilai 0,6. Jika $r_{\text{alpha}} \geq 0,6$ maka indikator atau pertanyaan kuesioner dikatakan reliabel, begitupula sebaliknya.

F. Teknik Analisis data

Penelitian ini menggunakan beberapa teknik analisis data, yaitu:

1. Teknik Analisis Statistik Deskriptif

Teknik analisis statistik deskriptif digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (generalisasi).

Teknik analisis statistik deskriptif yang akan digunakan dalam penelitian ini berupa tabel, perhitungan modus, median, mean (pengukuran tendensi sentral), perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, serta perhitungan persentase (%). Penentuan persentase dari perolehan data hasil kuesioner dari masing-masing variabel menggunakan rumus perhitungan persentase:

$$\% = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan rumus:

n = Skor yang diperoleh

N = Skor ideal

% = Persentase

Data yang sudah dipersentasekan lalu ditafsirkan dengan kalimat-kalimat yang bersifat kualitatif, dimana hasil persentase itu dapat digolongkan sebagaimana terlihat pada Tabel 3.2:

Tabel 3.2. Kriteria Jawaban Responden

Persentase Jawaban	Tafsiran Kualitatif
80% - 100%	Sangat Baik
60% - <80%	Baik
40% - <60%	Cukup Baik
20% - < 40%	Kurang Baik
0% - < 20%	Sangat Tidak Baik

(Arikunto, 2010: 246)

2. Teknik Analisis Koefisien Korelasi

Analisis ini dimaksudkan adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh responsivitas birokrasi terhadap kepuasan masyarakat. Koefisien korelasi ini menggunakan metode pearson atau sering disebut product moment pearson. Nilai korelasi (r) berkisaran antara 1 sampai -1, nilai mendekati 1 atau -1 berarti pengaruh variabel X terhadap variabel Y semakin besar, sebaliknya nilai mendekati 0 berarti pengaruh variabel X terhadap variabel Y semakin kecil. Nilai positif menunjukkan pengaruh searah (X naik, maka Y naik) dan nilai negatif menunjukkan pengaruh terbalik (X naik, Y turun).

3. Teknik Uji koefisien Determinasi (R²)

Pada model regresi linear sederhana, akan dilihat besarnya kontribusi untuk variabel bebas terhadap variabel terikat dengan melihat besarnya koefisien determinasi (R²).

4. Teknik Analisis Regresi Linear Sederhana

Teknik analisis regresi linear sederhana digunakan untuk melihat pengaruh variabel Responsivitas birokrasi terhadap variabel Kepuasan Masyarakat. Digunakan pula untuk membangun persamaan dan menggunakan persamaan tersebut untuk membuat perkiraan (*prediction*). Adapun rumus persamaan regresi sederhana yang digunakan dalam penelitian ini, adalah:

$$\hat{Y} = a + bX$$

Keterangan rumus:

- \hat{Y} = variabel Kepuasan masyarakat
- X = variabel Responsivitas Birokrasi
- a = konstanta
- b = koefisien regresi

Analisis regresi dalam penelitian ini akan menggunakan bantuan *software SPSS version 20*. Hasil analisis regresi dapat digunakan pula untuk melakukan uji hipotesis yang telah diajukan sebelumnya. Dasar pengambilan keputusannya, adalah:

- a. Jika nilai P value (sig) $\geq 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak
- b. Jika nilai P value (sig) $\leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Obyek Penelitian

1. Letak Geografis Kabupaten Enrekang

Kabupaten Enrekang dengan ibukota Enrekang terletak \pm 235 Km sebelah Utara Makassar. Secara administratif terdiri dari sepuluh Kecamatan, 12 Kelurahan dan 96 Desa, dengan luas wilayah sebesar 1.786,01 Km². Terletak pada koordinat antara 3^o 14' 36" sampai 03^o 50' 00" Lintang Selatan dan 119^o 40' 53" sampai 120^o 06' 33" Bujur Timur. Batas wilayah kabupaten ini adalah sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Tanah Toraja, sebelah timur dengan Kabupaten Luwu dan Sidrap, sebelah selatan dengan Kabupaten Sidrap dan sebelah barat dengan Kabupaten Pinrang. Kabupaten ini pada umumnya mempunyai wilayah Topografi yang bervariasi berupa perbukitan, pegunungan, lembah dan sungai dengan ketinggian 47 – 3.293 m dari permukaan laut serta tidak mempunyai wilayah pantai. Secara umum keadaan Topografi Wilayah didominasi oleh bukit-bukit/gunung-gunung yaitu sekitar 84,96% dari luas wilayah Kabupaten Enrekang sedangkan yang datar hanya 15,04%. Kabupaten Enrekang adalah salah satu Daerah tingkat II di Provinsi Sulawesi selatan Indonesia, Ibukota Kabupaten ini terletak di Kecamatan Enrekang, Kabupaten ini memiliki luas wilayah 1.786,01 km² dan berpenduduk sebanyak \pm 190.579 jiwa. Ditinjau dari segi sosial budaya, masyarakat Kabupaten Enrekang memiliki ciri khas tersendiri.

Hal tersebut disebabkan karena kebudayaan Enrekang (Massenrempulu) berada diantara kebudayaan Bugis, Mandar dan Tana Toraja. Bahasa daerah yang digunakan di Kabupaten Enrekang secara garis besar terbagi atas 3 bahasa dari 3 rumpun etnik yang berbeda di Massenrempulu', yaitu bahasa Duri, Enrekang dan Maiwa. Bahasa Duri dituturkan oleh penduduk di Kecamatan Alla', Baraka, Malua, Buntu Batu, Masalle, Baroko, Curio dan sebagian penduduk di Kecamatan Anggeraja. Bahasa Enrekang dituturkan oleh penduduk di Kecamatan Enrekang, Cendana dan sebagian penduduk di Kecamatan Anggeraja. Bahasa Maiwa dituturkan oleh penduduk di Kecamatan Maiwa dan Kecamatan Bungin. Melihat dari budaya tersebut, maka beberapa masyarakat menganggap perlu adanya penggantian nama Kabupaten Enrekang menjadi Kabupaten Massenrempulu', sehingga terjadi perwakilan dari sisi sosial budaya.

2. Profil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Enrekang Nomor 05 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah Kabupaten Enrekang sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Enrekang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Enrekang Nomor 05 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-dinas Daerah Kabupaten Enrekang maka struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Enrekang adalah terdiri dari Kepala Dinas yang membawahi :

- a. Sekretariat
 - 1) Sub bagian umum dan kepegawaian
 - 2) Sub bagian keuangan
 - 3) Sub bagian perencanaan dan pelaporan
- b. Bidang pendaftaran penduduk
 - 1) Seksi identitas penduduk
 - 2) Seksi perpindahan dan mutasi penduduk
 - 3) Seksi pencatatan dan pelaporan identitas
- c. Bidang pencacatan sipil
 - 1) Seks pembuatan akta kelahiran, kematian dan pengangkatan anak
 - 2) Seksi pembuatan akta perkawinan dan pembatalan perkawinan
 - 3) Seksi pencatatan dan pelaporan pelayanan akta pencatatan sipil
- d. Bidang pengolahan data dan informasi administrasi kependudukan
 - 1) Seksi administrasi analisa dan data dan informasi kependudukan
 - 2) Seksi pengembangan aplikasi sistem kependudukan
 - 3) Seksi dokumentasi dan proyeksi kependudukan

Adapun visi dan misi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang ialah sebagai berikut :

1. Visi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang

Terwujudnya pusat data dan informasi kependudukan yang akurat, tertib, dan dinamis berbasis teknologi informasi melalui gerbang Emas.

2. Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang
 - 1) Meningkatkan profesionalisme SDM yang berorientasi pelayanan berkualitas (service quality) dengan memberikan pelayanan secara ramah, akurat, cepat, dan transparan.
 - 2) Meningkatkan kualitas database kependudukan dan pencatatan sipil melalui pengolahan database berbasis teknologi informasi.
 - 3) Meningkatkan kapasitas sumber daya yang meliputi SDM, teknologi informasi administrasi kependudukan, dan sarana pendukung lainnya.
 - 4) Meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil melalui penyediaan pelayanan yang berkualitas untuk kepuasan masyarakat dengan merujuk pada standar operasional pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

B. Pengumpulan Data

Pada bab ini penulis akan menyajikan data-data yang diperoleh selama penelitian yang telah dilakukan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Data ini diperoleh melalui kuesioner yang didistribusikan kepada 50 orang masyarakat pengguna jasa yang mengurus e-Ktp di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang sebagai responden utama, dan 20 orang pegawai Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang sebagai pembandingnya. Penyajian data meliputi

data-data tentang identitas responden dan distribusi jawaban masyarakat dan pegawai terhadap pertanyaan yang akan diajukan yang akan diuraikan dalam tabel frekuensi.

1. Deskripsi Data Identitas Responden

Dalam penelitian ini yang menjadi respondennya adalah masyarakat sebagai pengguna jasa dan para pegawai di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang dan para pegawainya.

a. Responden Pegawai

1) Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis kelamin laki-laki dan perempuan responden yang merupakan pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil jumlahnya hampir seimbang, hal ini dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 4.1
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Laki- Laki	9	45
2	Perempuan	11	55
Jumlah		20	100

Sumber: Kuesioner Penelitian 2018

Dari data pada tabel di atas dapat kita ketahui bahwa pegawai laki-laki yang menjadi responden adalah 9 orang (45%) dan pegawai wanitanya sebanyak 11 orang (55%).

2) Identitas Responden Berdasarkan Umur

Dalam penelitian ini, pegawai yang menjadi responden berada pada tingkat umur yang berbeda-beda, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.2
Distribusi Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	17-22 Tahun	2	10
2	23-28 Tahun	10	50
3	29-34 Tahun	4	20
4	>35	4	20
Jumlah		20	100

Sumber: Kuesioner Penelitian 2018

Berdasarkan tabel di atas, pegawai yang paling banyak adalah pegawai yang berada pada kelompok umur 23-28 tahun yaitu sebanyak 10 orang (50%), kemudian kelompok umur 17-22 tahun yaitu sebanyak 2 orang (10%) dan kelompok umur 29-34 tahun dan diatas 35 tahun yang masing-masing berjumlah 4 orang (20 %).

3) Identitas Responden Berdasarkan tingkat pendidikan

Pegawai yang menjadi responden dalam penelitian ini berasal dari latar belakang pendidikan yang berbeda, untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.3
Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat pendidikan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	SMA/Sederajat	6	30
2	Diploma	-	0

3	Sarjana	13	65
4	Pasca Sarjana	1	5
Jumlah		20	100

Sumber: Kuesioner Penelitian 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pegawai yang menjadi responden dalam penelitian ini dengan tingkat pendidikan sarjana adalah 13 orang (65%), kemudian tingkat pendidikan SLTA adalah 6 orang (30%), dan dengan tingkat pendidikan Pasca sarjana adalah sebanyak 1 orang (5 %). Dari tabel tersebut kita dapat melihat bahwa tidak ada pegawai dengan tingkat pendidikan diploma yang menjadi responden dalam penelitian ini.

4) Identitas Responden Berdasarkan Golongan

Dalam penelitian ini, para pegawai yang menjadi responden berada pada golongan yang berbeda-beda, seperti yang tercantum dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4.4
Distribusi Responden Berdasarkan golongan

No	Golongan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Ia – Id	-	0
2	Ila – Iid	8	40
3	IIIa – IIIId	10	50
4	IVa – Ivd	2	10
Jumlah		20	100

Sumber: Kuesioner Penelitian 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pegawai di BPN mayoritas berada pada golongan IIIa – IIIId yaitu sebanyak 10 orang (50

%), kemudian 8 orang (40%) berada pada golongan IIa – IId, dan selanjutnya 2 orang responden pegawai (10%) berada pada golongan IVa – IVd.

b. Responden Masyarakat

1) Identitas Responden Menurut jenis Kelamin

Jenis kelamin responden yang terdiri dari laki-laki dan perempuan, dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 4.5
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Laki- Laki	22	44
2	Perempuan	28	56
Jumlah		50	100

Sumber: Kuesioner 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa dari seluruh responden masyarakat yang berjumlah 60 orang, jumlah responden yang lebih banyak adalah yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 28 orang (56%) sedikit berbeda dengan responden laki-laki yang jumlahnya 22 orang (44%).

2) Identitas Responden Berdasarkan Umur

Umur masyarakat yang akan mengurus e-Ktp rata-rata berada pada usia yang muda. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.6

Distribusi Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	17-22 Tahun	9	18
2	23-28 Tahun	21	42
3	29-34 Tahun	14	28
4	>35	6	12
Jumlah		50	100

Sumber: Kuesioner 2018

Berdasarkan tabel di atas, dapat kita ketahui bahwa jumlah responden terbanyak berada kelompok umur 23-28 tahun yang berjumlah 21 orang (42%), kemudian diikuti oleh kelompok umur 29-34 tahun sebanyak 14 orang (28%), lalu diikuti oleh kelompok umur 17-22 tahun sebanyak 9 orang (18%) dan responden yang berumur 35 tahun keatas sebanyak 6 orang (12%).

3) Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pada umumnya responden yang akan mengurus e-Ktp di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang tingkat pendidikannya sudah cukup tinggi, sehingga kesadaran hukumnya sudah cukup tinggi, hal ini dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4.7
Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat pendidikan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	SD/SMP	6	12
2	SMA	20	40
3	Diploma	11	22

4	Sarjana	9	18
5	Pasca Sarjana	4	8
Jumlah		50	100

Sumber: Kuesioner 2018

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden paling banyak yaitu dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 20 orang (40%), kemudian responden dengan tingkat pendidikan diploma sebanyak 11 orang (22%), dan responden dengan tingkat pendidikan sarjana sebanyak 9 orang (18%), serta responden dengan tingkat pendidikan SD/SLTP sebanyak 6 orang (12%), serta yang terakhir dengan tingkat pendidikan pasca sarjana sebanyak 4 orang (8%).

C. Analisis data

Penelitian tentang pengaruh responsivitas birokrasi terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang ini dilaksanakan dari bulan Juni 2018 s/d Agustus 2018. Adapun yang dijadikan responden dalam penelitian ini adalah 50 orang masyarakat pengguna jasa yang mengurus e-Ktp di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang sebagai responden utama, dan 20 orang pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang.

1. Responsivitas Birokrasi

Responsivitas birokrasi adalah kemampuan birokrasi pemerintah untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai

dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Kebutuhan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kebutuhan masyarakat akan penyediaan layanan penerbitan e-Ktp yang sesuai dengan harapan masyarakat. Setelah keseluruhan data yang diperoleh dalam penelitian diuraikan, maka tahap selanjutnya dilakukan analisis data tentang variabel responsivitas birokrasi. Adapun indikator responsivitas birokrasi adalah sebagai berikut :

a) Kecepatan bertindak

Kecepatan bertindak adalah berkaitan dengan waktu yang digunakan dalam melayani konsumen atau pelanggan minimal sama dengan batas waktu standar pelayanan yang ditentukan oleh birokrasi. Kecepatan bertindak dalam penelitian ini adalah bagian dari indikator dalam variabel responsivitas birokrasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Maka untuk mengetahui indikator kecepatan bertindak diukur melalui sub indikator dalam empat pernyataan. Untuk mendeskripsikan pernyataan dari ke tujuh puluh responden terhadap sub indikator kecepatan bertindak dapat dilihat dalam pengolahan data pada tabel 4.8 sampai 4.10 sebagai berikut.

Tabel 4.8
Kecepatan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	6	8,6
Setuju (S)	49	70,0
Ragu-Ragu (RR)	11	15,7

Tidak Setuju (TS)	4	5,7
Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-
Jumlah Total	70	100

Sumber : Kuesioner 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat di ketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, didominasi dengan jawaban setuju dengan memperoleh tanggapan sebanyak 49 responden atau sebesar 70,0% dan jawaban yang terendah adalah jawaban tidak setuju yaitu sebanyak 4 responden atau sebesar 5,7%.

Berdasarkan 70 responden, sebagian besar menyatakan bahwa kecepatan pemberian pelayanan kepada masyarakat oleh aparat birokrasi sudah sesuai dengan standar operasional prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang yaitu 1x24 jam. Berdasarkan pengamatan peneliti dilapangan bahwa pelayanan aparat birokrasi selalu cepat dalam melayani masyarakat seperti yang terlihat pada penerbitan e-Kp yang membutuhkan waktu yang tidak lama yaitu 1 hari, pengguna layanan sudah bisa mengambil e-Ktpnya. Namun disisi lain peneliti juga menemukan masyarakat pengguna layanan e-Ktp belum bisa mengambil e-Ktp dalam waktu 1x24 jam. Hal ini dikarenakan keterlambatan masyarakat yang memungkinkan pengambilan e-Ktp membutuhkan waktu selama 2 hari.

Tabel 4.9
Penyelesaian Proses Pengurusan e-Ktp Tepat Waktu

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	10	14,3
Setuju (S)	45	64,3
Ragu-Ragu (RR)	13	18,6
Tidak Setuju (TS)	2	2,9
Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-
Jumlah Total	70	100

Sumber : Kuesioner 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat di ketahui bahwa jawaban mengenai pernyataan penyelesaian proses pengurusan e-Ktp tepat waktu, didominasi dengan jawaban setuju dengan memperoleh tanggapan sebanyak 45 responden atau sebesar 64,3% sementara jawaban tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2,9%.

Sesuai dengan tanggapan 70 responden, sebagian besar menyatakan bahwa penyelesaian proses pengurusan e-Ktp tepat waktu sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan pada standar operasinal pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang mulai dari pelayanan informasi selama 5 menit, perekaman biodata selama 15 menit sampai dengan penerbitan e-Ktp yang membutuhkan waktu selama 1x24 jam. Hal ini juga terlihat pada observasi peneliti dilapangan bahwa masyarakat tidak terlalu lama menunggu pada proses pengurusan e-Ktp dan jadwal pengambilan e-Ktp selalu sesuai dengan yang dijanjikan oleh aparat birokrasi kepada pengguna layanan. Hal ini terjadi ketika keterlambatan masyarakat mengurus e-Ktp sehingga pengambilannya membutuhkan waktu selama 2 hari.

Tabel 4.10
Penanganan Keluhan Masyarakat Yang Cepat

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	12	17,1
Setuju (S)	51	72,9
Ragu-Ragu (RR)	6	8,6
Tidak Setuju (TS)	1	1,4
Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-
Jumlah Total	70	100

Sumber : Kuesioner 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat di ketahui bahwa jawaban mengenai pernyataan penanganan keluhan masyarakat yang cepat, jawaban yang paling tinggi adalah jawaban setuju dengan memperoleh tanggapan sebanyak 51 responden atau sebesar 72,9% dan jawaban paling rendah adalah jawaban tidak setuju dimana memperoleh tanggapan sebanyak 1 responden atau sebesar 1,4%.

Berdasarkan 70 responden, sebagian besar menyatakan bahwa penanganan keluhan masyarakat oleh aparat birokrasi sudah mendapat respon yang baik. Berdasarkan pengamatan peneliti dilapangan bahwa

pelayanan aparat birokrasi selalu cepat dalam menanggapi keluhan masyarakat seperti yang terlihat pada penanganan keluhan masyarakat dengan melalui beberapa tahap yaitu menerima keluhan, mengidentifikasi keluhan, melanjutkan keluhan oleh admin penangan keluhan ke operator selama 10 menit, kemudian pengidentifikasian keluhan oleh operator selama 15 menit. Hal ini juga terlihat pada hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa penanganan keluhan masyarakat oleh aparat birokrasi selalu merespon baik masyarakat yang datang menyampaikan keluhannya seperti keterlambatan pelayanan dan dengan sigap melayani permintaan masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis data pada pernyataan diatas dalam indikator kecepatan bertindak pada variabel responsivitas birokrasi dapat disimpulkan pada tabel 4.11 sebagai berikut:

Tabel 4.11
Indikator Kecepatan Bertindak

PERNYATAAN	STS (%)	TS (%)	RR (%)	S (%)	SS (%)	JUMLAH (%)
P 1	-	5,7	15,7	70,0	8,6	100
P 2	-	2,9	18,6	64,3	14,3	100
P 3	-	1,4	8,6	72,9	17,1	100
P 4	-	1,4	11,4	61,4	25,7	100
Rata-Rata (%)	-	2,8	13,5	67,2	16,5	100
Jumlah	-	2,0	9,5	47,0	11,5	70

Sumber : Kuesioner 2018

Berdasarkan data tabel 4.11 diatas maka indikator kecepatan bertindak dengan empat item pernyataan penilaian rata-rata dari 70 responden yaitu 16,5% responden yang memberikan penilaian sangat setuju (SS), 67,2% responden yang memberikan penilaian setuju (S), 13,5% responden yang memberikan penilaian ragu-ragu (RR), 2,8% responden yang memberikan penilaian tidak setuju (TS) dan 0% responden yang memberikan penilaian sangat tidak setuju (STS) terhadap Kecepatan berindak di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang.

Hasil analisis deskriptif tentang indikator kecepatan bertindak dapat dilihat bahwa penilaian rata-rata dari responden paling tinggi yakni 67,2% responden memberikan penilaian setuju, sedangkan penilaian rata-rata responden paling terendah yakni 2,8% responden memberikan penilaian tidak setuju. Indikator kecepatan bertindak di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang menunjukkan bahwa memiliki penilaian sangat baik sebesar 83,7% responden. Penilaian tersebut diperoleh dari hasil analisis indikator kecepatan bertindak sebesar 67,2% responden setuju dan 13,5% responden sangat setuju. Namun masih ada responden yang memberikan penilaian tidak baik sebesar 16,3% yang diperoleh dari penilaian sebesar 13,5% responden Ragu-ragu, 2,8% responden tidak setuju.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator kecepatan bertindak berada pada tingkat penilaian sangat baik. Hal ini di dukung pada observasi peneliti dilapangan bahwa aparat birokrasi di Dinas

Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang telah melakukan pelayanan dengan cepat tanpa membuat masyarakat menunggu terlalu lama. Hal ini juga terlihat pegawai langsung melayani masyarakat yang datang untuk mengurus e-Ktp di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. penyampaian keluhan masyarakat seperti pelayanan yang berbelit-belit dikarena banyaknya persyaratan yang harus di di lengkapi, juga dengan cepat mendapat perhatian untuk segera dilayani.

b) Ketepatan bertindak

Ketepatan bertindak adalah proses meangani keluhan masyarakat secara teliti dan seksama sesuai dengan komplain yang diajukan masyarakat. Ketepatan bertindak dalam penelitian ini adalah bagian dari indikator dalam variabel responsivitas birokrasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Maka untuk mengetahui indikator ketepatan bertindak diukur melalui sub indikator dalam lima pernyataan. Untuk mendeskripsikan pernyataan dari ke tujuh puluh responden terhadap sub indikator ketepatan bertindak dapat dilihat dalam pengolahan data pada tabel 4.12 sampai 4.14 sebagai berikut.

Tabel 4.12
Ketepatan Pelaksanaan Jam Operasional Yang Diberikan

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	8	11,4
Setuju (S)	52	74,3
Ragu-Ragu (RR)	10	14,3

Tidak Setuju (TS)	-	-
Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-
Jumlah Total	70	100

Sumber : Kuesioner 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat di ketahui bahwa jawaban mengenai pernyataan Ketepatan pelaksanaan jam operasional yang diberikan, didominasi dengan jawaban setuju dengan memperoleh tanggapan sebanyak 52 responden atau sebesar 74,3%, namun masih ada responden yaitu sebanyak 10 responden atau sebesar 14,3% yang menanggapi bahwa Ketepatan pelaksanaan jam operasional yang diberikan belum sesuai dengan apa yang sudah ditetapkan oleh Disdukcapil.

Sesuai dengan tanggapan 70 responden, sebagian besar menyatakan bahwa ketepatan pelaksanaan jam operasional yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang menjadi standar operasional prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Hal ini juga terlihat pada observasi peneliti dilapangan bahwa pelaksanaan jam operasional memang dilakukan sesuai dengan yang telah ditetapkan. Hal tersebut dibuktikan dengan keberadaan aparat birokrasi yang bertugas di bidangnya masing-masing selalu mudah ditemui pada pelaksanaan jam operasional kerja yaitu mulai dari jam 08.00-12.00 dan dilanjutkan pada pukul 13.00-16.00.

Tabel 4.13

Kesesuaian Pelayanan Yang Disediakan Diskucapil Dengan Harapan Masyarakat

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
------------------------	---------------	-----------------------

Sangat Setuju (SS)	9	12,8
Setuju (S)	46	65,7
Ragu-Ragu (RR)	13	18,6
Tidak Setuju (TS)	2	2,9
Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-
Jumlah Total	70	100

Sumber : Kuesioner 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat di ketahui bahwa jawaban mengenai pernyataan Kesesuaian pelayanan yang disediakan Diskucapil dengan harapan masyarakat, didominasi dengan jawaban setuju dengan memperoleh tanggapan sebanyak 46 responden atau sebesar 65,7% dan jawaban yang paling rendah adalah jawaban tidak setuju yaitu sebanyak 2 responden atau sebesar 2,9%.

Berdasarkan dengan tanggapan 70 responden, sebagian besar menyatakan kesesuaian pelayanan yang disediakan Disdukcapil dengan harapan masyarakat sudah sesuai dengan apa yang menjadi harapan masyarakat. Hal ini terlihat pada observasi peneliti dilapangan bahwa pelaksanaan kesesuaian pelayanan yang disediakan Disdukcapil dengan harapan masyarakat sesuai dengan yang telah ditetapkan pada standar operasional prosedur pelayanan. Hal ini ditunjukkan sebagian besar masyarakat berpendapat bahwa kesenjangan antara harapan masyarakat dan kinerja pegawai terlihat minim, dimana harapan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang cepat, tepat dan tidak berbelit-belit selalu sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrasi.

Tabel 4.14
Aparat Menempatkan Masyarakat Sebagai Pelanggan

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	17	24,3
Setuju (S)	38	54,3
Ragu-Ragu (RR)	12	17,1
Tidak Setuju (TS)	3	4,3
Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-
Jumlah Total	70	100

Sumber : Kuesioner 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat di ketahui bahwa jawaban mengenai pernyataan aparat menempatkan masyarakat sebagai pelanggan, didominasi dengan jawaban setuju dengan memperoleh tanggapan sebanyak 38 responden atau sebesar 54,3% dan jawaban terendah adlah jawaban tidak setuju dimana memperoleh tanggapan sebanyak 3 responden atau sebesar 4,3%.

Sesuai dengan tanggapan 70 responden, sebagian besar menyatakan bahwa aparat selalu menempatkan masyarakat sebagai pelanggan sebagaimana masyarakat diposisikan sebagai masyarakat yang dilayani. Hal ini juga terlihat pada observasi peneliti dilapangan bahwa aparat birokrasi selalu melayani masyarakat dengan baik dan penuh kerendahan hati. Aparat birokrasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang juga selalu berusaha mendahulukan kepentingan masyarakat dibandingkan kepentingan pribadi maupun kelompok pada kantor.

Berdasarkan hasil analisis data pada pernyataan dalam indikator ketepatan bertindak pada variabel responsivitas birokrasi dapat disimpulkan pada tabel 4.15 sebagai berikut:

Tabel 4.15 : Indikator Ketepatan Bertindak

PERNYATAAN	STS (%)	TS (%)	RR (%)	S (%)	SS (%)	JUMLAH (%)
P 1	-	-	14,3	74,3	11,4	100
P 2	-	2,9	18,6	65,7	12,9	100
P 3	-	4,3	17,1	54,3	24,3	100
P 4	-	1,4	4,3	81,4	12,9	100
P 5	-	1,4	8,6	68,6	21,4	100
Rata-Rata (%)	-	2,0	12,6	68,8	16,6	100
Jumlah	-	1,8	9,6	47,6	11,0	70

Sumber : Kuesioner 2018

Berdasarkan Berdasarkan data tabel 4.18 diatas maka indikatorkecepatan bertindak dengan empat item pernyataan penilaian rata-rata dari 70 responden yaitu 16,6% responden yang memberikan penilaian sangat setuju (SS), 68,8% responden yang memberikan penilaian setuju (S), 12,6% responden yang memberikan penilaian ragu-ragu (RR),

2,0% responden yang memberikan penilaian tidak setuju (TS) dan 0% responden yang memberikan penilaian sangat tidak setuju (STS) terhadap Kecepatan berindak di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang.

Hasil analisis deskriptif tentang indikator ketepatan bertindak dapat dilihat bahwa penilaian rata-rata dari responden paling tinggi yakni 68,8% responden memberikan penilaian setuju, sedangkan penilaian rata-rata responden paling terendah yakni 2,0% responden memberikan penilaian tidak setuju. Indikator kecepatan bertindak di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang menunjukkan bahwa memiliki penilaian sangat baik sebesar 85,4% responden. Penilaian tersebut diperoleh dari hasil analisis indikator kecepatan bertindak sebesar 68,8% responden setuju dan 16,6% responden sangat setuju. Namun masih ada responden yang memberikan penilaian tidak baik sebesar 14,6% yang diperoleh dari penilaian sebesar 12,6% responden ragu-ragu, 2,0% responden tidak setuju.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator ketepatan bertindak berada pada tingkat penilaian sangat baik. Hal ini juga ditunjukkan pada pengamatan peneliti dilapangan bahwa aparat birokrasi di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang telah melakukan pelayanan dengan tepat. Hal ini terlihat pegawai selalu tepat waktu seperti mudahnya aparat birokrasi ditemui di jam operasional dalam melayani

masyarakat yang datang untuk mengurus e-Ktp di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang.

c) Komunikasi

Komunikasi adalah berkaitan dengan kelancaran hubungan verbal maupun fisik antara aparat dan masyarakat dalam proses pemberian pelayanan. Komunikasi dalam penelitian ini adalah bagian dari indikator dalam variabel responsivitas birokrasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Maka untuk mengetahui indikator kesopanan diukur melalui sub indikator dalam empat pernyataan. Untuk mendeskripsikan pernyataan dari ke tujuh puluh puluh responden terhadap sub indikator komunikasi dapat dilihat dalam pengolahan data pada tabel 4.16 sampai 4.18 sebagai berikut.

Tabel 4.16
Penjelasan Yang Baik Yang Diberikan Petugas Pelayanan Informasi

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	14	20,0
Setuju (S)	50	71,4
Ragu-Ragu (RR)	4	5,7
Tidak Setuju (TS)	2	2,9
Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-
Jumlah Total	70	100

Sumber : Kuesioner 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat di ketahui bahwa jawaban mengenai pernyataan penjelasan yang baik yang diberikan petugas pelayanan informasi, didominasi dengan jawaban setuju dengan

memperoleh tanggapan sebanyak 50 responden atau sebesar 71,4% serta jawaban yang terindah adalah jawaban tidak setuju dengan perolehan 2 responden atau sebesar 2,9%.

Sesuai dengan tanggapan 70 responden, sebagian besar menyatakan bahwa penjelasan yang baik yang diberikan petugas pelayanan informasi sudah sesuai dengan apa yang menjadi harapan pengguna layanan e-Ktp. Hal ini juga terlihat pada observasi peneliti dilapangan bahwa aparat birokrasi selalu memberikan penjelasan mengenai persyaratan-persyaratan yang perlu dilengkapi saat mengurus e-Ktp dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pengguna layanan. Selain itu, informasi juga bisa ditemukan lewat banner atau spanduk yang disediakan di depan kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang.

Tabel 4.17
Komunikasi Yang Baik Sesama Pegawai Di Disdukcapil Dalam Menanggapi
Keluhan Masyarakat

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	14	20,0
Setuju (S)	40	57,1
Ragu-Ragu (RR)	13	18,6
Tidak Setuju (TS)	3	4,3
Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-
Jumlah Total	70	100

Sumber : Kuesioner 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat di ketahui bahwa jawaban mengenai pernyataan Komunikasi yang baik sesama pegawai di

Disdukcapil dalam menanggapi keluhan masyarakat, didominasi dengan jawaban setuju dengan memperoleh tanggapan sebanyak 40 responden atau sebesar 57,1% sementara jawaban tidak setuju memperoleh tanggapan sebanyak 3 responden atau sebesar 4,3%.

Berdasarkan dengan tanggapan 70 responden, sebagian besar menyatakan bahwa komunikasi yang baik sesama pegawai di Disdukcapil dalam menanggapi permasalahan masyarakat sudah baik. Hal ini juga terlihat pada observasi peneliti dilapangan bahwa sebagian besar aparat birokrasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang selalu meluangkan waktunya untuk membicarakan apa yang menjadi keluhan masyarakat seperti penaggung jawab di layanan informasi susah di temui. Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang juga ditemukan aparat birokrasi selalu berusaha mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dengan memahami apa yang menjadi permasalahan pengguna layanan.

Tabel 4.18
Komunikasi Yang Baik Antara Pegawai Dan Masyarakat

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	10	14,3
Setuju (S)	46	65,7
Ragu-Ragu (RR)	14	20,0
Tidak Setuju (TS)	-	-
Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-
Jumlah Total	70	100

Sumber : Kuesioner 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat di ketahui bahwa jawaban mengenai pernyataan komunikasi yang baik antara pegawai dan masyarakat, didominasi dengan jawaban setuju dengan memperoleh tanggapan sebanyak 46 responden atau sebesar 65,7% sementara yang menjawab ragu-ragu dengan perolehan 14 responden atau sebesar 20,0%.

Berdasarkan dengan tanggapan 70 responden, sebagian besar menyatakan bahwa komunikasi yang baik antara pegawai dan masyarakat sudah baik. Hal ini terlihat pada observasi peneliti dilapangan bahwa aparat birokrasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang selalu menggunakan bahasa yang sopan dan mudah dipahami dalam memberikan penjelasan mengenai pelayanan administratif kepada masyarakat seperti syarat-syarat yang harus dilengkapi di setiap meja pada alur pelayanan terutama dalam pelayanan penerbitan e-Ktp.

Berdasarkan hasil analisis data pada keenam pernyataan dalam indikator responsivitas birokrasi partisipatif pada variabel responsivitas birokrasi dapat disimpulkan pada tabel 4.19 sebagai berikut:

Tabel 4.19
Indikator Komunikasi

PERNYATAAN	STS (%)	TS (%)	N (%)	S (%)	SS (%)	JUMLAH (%)
P 1	-	2,9	5,7	71,4	20,0	100
P 2	-	4,3	18,6	57,1	20,0	100
P 3	-	-	20,0	65,7	14,3	100
P 4	-	4,3	21,4	61,4	12,9	100
P 5	-	-	11,4	70,0	18,6	100

Rata-Rata (%)	-	8,0	15,4	65,1	11,5	100
Jumlah	-	1,6	10,8	45,6	12,0	70

Sumber : Kuesioner 2018

Berdasarkan data tabel 4.19 diatas maka indikator komunikasi dengan empat item pernyataan penilaian rata-rata dari 70 responden yaitu 11,5% responden yang memberikan penilaian sangat setuju (SS), 65,1% responden yang memberikan penilaian setuju (S), 15,4% responden yang memberikan penilaian ragu-ragu (RR), 8,0% responden yang memberikan penilaian tidak setuju (TS) dan 0% responden yang memberikan penilaian sangat tidak setuju (STS) terhadap Kecepatan berindak di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang.

Hasil analisis deskriptif tentang indikator komunikasi dapat dilihat bahwa penilaian rata-rata dari responden paling tinggi yakni 65,1% responden memberikan penilaian setuju, sedangkan penilaian rata-rata responden paling terendah yakni 8,0% responden memberikan penilaian tidak setuju. Indikator komunikasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang menunjukkan bahwa memiliki penilaian sangat baik sebesar 76,6% responden. Penilaian tersebut diperoleh dari hasil analisis indikator komunikasi sebesar 65,1% responden setuju dan 11,5% responden sangat setuju. Namun masih ada responden yang memberikan penilaian tidak baik sebesar 23,4% yang diperoleh dari penilaian sebesar 15,4% responden Ragu-ragu, 8,0% responden tidak setuju.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator komunikasi berada pada tingkat penilaian sangat baik. Hal ini juga di tunjukan pada observasi

peneliti dilapangan bahwa aparat birokrasi di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang telah melakukan pelayanan dengan baik. Hal ini terlihat dari cara komunikasi pegawai kepada masyarakat selalu sopan. Hal ini juga dikemukakan oleh sebagian besar masyarakat bahwa pegawai saat berkomunikasi selalu menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat dalam memberikan pelayanan.

d) Kesopanan

Kesopanan adalah keramahan aparatur didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kesopanan dalam penelitian ini adalah bagian dari indikator dalam variabel responsivitas birokrasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Maka untuk mengetahui indikator kecepatan bertindak diukur melalui sub indikator dalam empat pernyataan. Untuk mendeskripsikan pernyataan dari ke tujuh puluh puluh responden terhadap sub indikator Kesopanan dapat dilihat dalam pengolahan data pada tabel 4.20 sampai 4.22 sebagai berikut.

Tabel 4.20

Sikap Sopan Pegawai Kepada Masyarakat Dalam Pemberian Pelayanan

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	11	15,7
Setuju (S)	41	258,6
Ragu-Ragu (RR)	16	22,8
Tidak Setuju (TS)	2	2,9
Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-
Jumlah Total	70	100

Sumber : Kuesioner 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat di ketahui bahwa jawaban mengenai pernyataan Sikap sopan pegawai kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan, didominasi dengan jawaban setuju dengan memperoleh tanggapan sebanyak 41 responden atau sebesar 58.6% sementara jawaban tidak setuju memperoleh tanggapan sebanyak 2 responden atau sebanyak 2,9%.

Sesuai dengan tanggapan 70 responden, sebagian besar menyatakan bahwa kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selalu diterapkan. Hal ini juga terlihat pada pengamatan peneliti dilapangan bahwa aparat birokrasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang pada saat berkomunikasi dengan masyarakat selalu menggunakan bahasa yang sopan dan mudah dipahami oleh pengguna layanan. Hal lain juga ditemukan pada aparat birokrasi selalu membantu pengguna layanan yang merasa kesulitan dalam memahami prosedur pelayanan.

Tabel 4.21
Keramahan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	12	17,1
Setuju (S)	44	62,9
Ragu-Ragu (RR)	14	20,0
Tidak Setuju (TS)	-	-
Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-
Jumlah Total	70	100

Sumber : Kuesioner 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat di ketahui bahwa jawaban mengenai pernyataan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, dengan jawaban tertinggi adalah jawaban setuju dengan memperoleh tanggapan sebanyak 44 responden atau sebesar 62,9% sementara masih ada yang menjawab ragu-ragu dengan perolehan 14 responden atau sebanyak 20,0% yang menanggapi bahwa keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kurang baik.

Sesuai dengan tanggapan 70 responden, sebagian besar menyatakan bahwa keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selalu diterapkan. Hal ini juga terlihat pada observasi peneliti dilapangan bahwa aparat birokrasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang pada saat berkomunikasi dengan masyarakat selalu ramah dengan menerapkan 5s yaitu salam, sapa, senyum, sopan, dan santun. Selain itu, aparat birokrasi juga selalu menyapa setiap pengguna layanan yang datang ke kantor.

Tabel 4.22
Tutur Kata Pegawai Yang Baik Dalam Memberikan Pelayanan

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	17	24,3
Setuju (S)	37	52,9
Ragu-Ragu (RR)	15	21,4
Tidak Setuju (TS)	1	2,9
Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-
Jumlah Total	70	100

Sumber : Kuesioner 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat di ketahui bahwa jawaban mengenai pernyataan tutur kata pegawai yang bagus dalam memberikan pelayanan, didominasi dengan jawaban setuju dengan memperoleh tanggapan sebanyak 37 responden atau sebesar 52,9% dan jawaban tidak setuju memperoleh tanggapan sebanyak 1 responden atau sebesar 1,4%.

Sesuai dengan tanggapan 70 responden, sebagian besar menyatakan bahwa tutur kata pegawai yang bagus dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selalu diterapkan. Hal ini juga terlihat pada observasi peneliti dilapangan bahwa aparat birokrasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang pada saat berkomunikasi dengan masyarakat selalu menggunakan tutur kata yang baik yang mudah dimengerti oleh pengguna layanan.

Berdasarkan hasil analisis data pada pernyataan dalam indikator responsivitas birokrasi partisipatif pada variabel responsivitas birokrasi dapat disimpulkan pada tabel 4.23 sebagai berikut:

Tabel 4.23
Indikator Kesopanan

PERNYATAAN	STS (%)	TS (%)	RR (%)	S (%)	SS (%)	JUMLAH (%)
P 1	-	2,9	22,9	58,6	15,7	100
P 2	-	-	20,0	62,9	17,1	100
P 3	-	1,4	21,4	52,9	24,3	100
P 4	-	-	18,6	62,9	18,6	100
Rata-Rata (%)	-	1,0	20,7	59,3	19,0	100
Jumlah	-	0,7	14,5	41,5	13,3	70

Sumber : Kuesioner 2018

Berdasarkan data tabel 4.23 diatas maka indikator kesopanan dengan empat item pernyataan penilaian rata-rata dari 70 responden yaitu 19,0% responden yang memberikan penilaian sangat setuju (SS), 59,3% responden yang memberikan penilaian setuju (S), 20,7% responden yang memberikan penilaian ragu-ragu (RR), 1,0% responden yang memberikan penilaian tidak setuju (TS) dan 0% responden yang memberikan penilaian sangat tidak setuju (STS) terhadap Kecepatan berindak di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang.

Hasil analisis deskriptif tentang indikator kesopanan dapat dilihat bahwa penilaian rata-rata dari responden paling tinggi yakni 59,3% responden memberikan penilaian setuju, sedangkan penilaian rata-rata responden paling terendah yakni 1,0% responden memberikan penilaian tidak setuju. Indikator Kesopanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang menunjukkan bahwa memiliki penilaian sangat baik sebesar 78,3% responden. Penilaian tersebut diperoleh dari hasil analisis indikator Kesopanan sebesar 59.3% responden setuju dan 19,0% responden sangat setuju. Namun masih ada responden yang memberikan penilaian tidak baik sebesar 21,7% yang diperoleh dari penilaian sebesar 20,7% responden Ragu-ragu, 1,0% responden tidak setuju.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator Kesopanan berada pada tingkat penilaian sangat baik. Hal ini juga di tunjukan pada observasi peneliti dilapangan bahwa aparat birokrasi di Dinas Kependudukan Dan

Catatan Sipil Kabupaten Enrekang telah melakukan pelayanan dengan baik. Hal ini terlihat dari aparat birokrasi dalam melayani pengguna layanan selalu menggunakan bahasa yang baik dan mudah dipahami oleh pengguna layanan dalam penerbitan e-Ktp di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Selain itu ditemukan juga aparat birokrasi selalu membantu pengguna layanan yang merasa kesulitan memahami prosedur pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis data pada keempat indikator variabel responsivitas birokrasi dapat disimpulkan pada tabel berikut:

Tabel 4.24
Tanggapan Responden Tentang Responsivitas Birokrasi (X)

Pertanyaan	Jawaban Responden										Skor
	STS		TS		RR		S		SS		
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	
P 1	-	-	4	5,7	11	5,7	49	70,0	6	8,6	221
P 2	-	-	2	2,9	13	18,5	45	64,3	10	14,3	223
P 3	-	-	1	1,4	6	8,6	51	72,9	12	17,1	232
P 4	-	-	1	1,4	8	11,3	43	61,4	18	25,7	236
P 5	-	-	-	-	10	14,3	52	74,3	8	11,4	225
P 6	-	-	2	2,9	13	18,5	46	65,7	9	12,9	219
P 7	-	-	3	4,3	12	17,1	38	54,3	17	24,3	223
P 8	-	-	3	4,3	10	14,3	45	64,3	12	17,1	226
P 9	-	-	1	1,4	3	4,3	57	81,4	9	12,9	231
P 10	-	-	2	2,9	4	5,7	50	71,4	14	20,0	233
P 11	-	-	3	4,3	13	18,6	40	57,1	14	20,0	224

P 12	-	-	-	-	14	20,0	46	65,7	10	14,3	225
P 13	-	-	3	4,3	15	21,4	43	61,4	9	12,9	221
P 14	-	-	-	-	8	11,6	49	70,0	8	11,4	235
P 15	-	-	2	2,9	16	22,7	41	58,6	11	15,7	217
P 16	-	-	-	-	14	20,0	44	62,9	12	17,1	221
P 17	-	-	1	1,4	15	21,4	37	52,9	17	24,3	231
P 18	-	-	-	-	13	18,5	44	62,9	13	18,6	231
Total Skor											4.074
Rata-Rata											226,3

Sumber : Kuesioner 2018

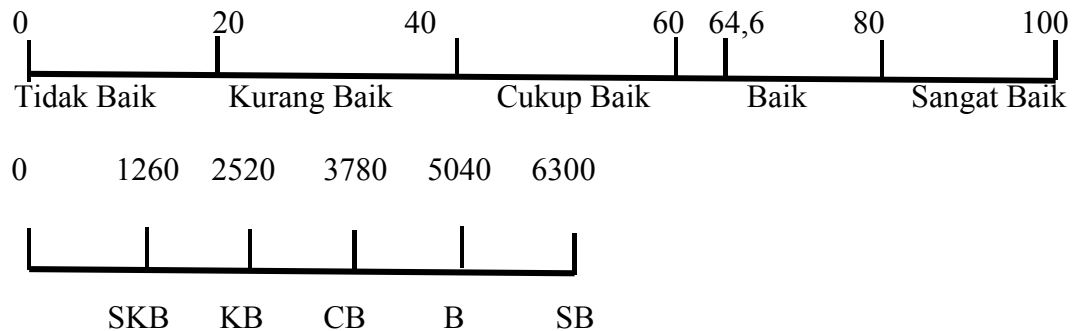
Pada tabel 4.24 diatas, tanggapan responden tentang responsivitas birokrasi dengan total skor 4.074 atau dengan rata-rata skor 226,3 dari 18 item pernyataan yang didapatkan pada keempat indikator. Adapun skor tertinggi dari setiap item pernyataan diberi skor 5 dan skor terendah setiap item pernyataan diberi skor 1. Untuk mengetahui skor maximum variabel responsivitas birokrasi (X) adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Skor Maximum} &= \text{Skor tertinggi item pernyataan} \times N \times \text{Item pernyataan} \\
 &= 5 \times 70 \times 18 \\
 &= 6.300
 \end{aligned}$$

Berdasarkan dari hasil penelitian responsivitas birokrasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang diperoleh dari jumlah skor hasil perolehan dalam pengumpulan data kuesioner dengan yang sebanyak 4.074. Maka tanggapan dari 70 responden terhadap responsivitas birokrasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang yaitu:

$$\frac{\text{Skor Perolehan}}{\text{Skor Maximum}} \times 100\% = \frac{4.074}{6.300} \times 100\% = 64,6\%$$

Dari hasil penilaian responsivitas birokrasi 64,6% yang ditetapkan, hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut :



Keterangan:

Sangat Kurang Baik (SKB)	= 1	= 1 × 70 × 18 = 1260
Kurang Baik (KB)	= 2	= 2 × 70 × 18 = 2520
Cukup Baik (CB)	= 3	= 3 × 70 × 18 = 3780
Baik (B)	= 4	= 4 × 70 × 18 = 5040
Sangat Baik (SB)	= 5	= 5 × 70 × 18 = 6300

Berdasarkan hasil penelitian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang sebesar 64,6% yang menunjukkan bahwa pelaksanaan responden birokrasi berada pada penilaian baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi responsivitas birokrasi sehingga dalam pelaksanaannya belum sepenuhnya dilaksanakan. Menurut pengamatan peneliti, yang menjadi salah satu faktor penghambat pelaksanaan responsivitas responsivitas yaitu sarana dan prasarana yang hanya memiliki satu kamera dan satu komputer untuk perekaman biodata pengguna layanan dalam penerbitan e-Ktp.

2. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat haruslah menjadi prioritas utama bagi birokrasi dalam menjalankan tujuan dan menyelenggarakan tugasnya sebagai pelayan masyarakat. Birokrasi tidak boleh merasa terganggu bila ada masyarakat yang meminta bantuan dalam hal pelayanan karena itu memang telah menjadi kewajibannya. Setelah keseluruhan data diperoleh dari penelitian diuraikan, maka tahap selanjutnya dilakukan analisis data tentang kualitas pelayanan publik.

a) Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Prosedur pelayanan dalam penelitian ini adalah bagian dari indikator dalam variabel Kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Maka untuk mengetahui indikator responsivitas birokrasi direktif diukur melalui sub indikator dalam enam pernyataan. Untuk mendeskripsikan pernyataan dari ke tujuh puluh responden terhadap sub indikator Prosedur pelayanan dapat dilihat dalam pengolahan data pada tabel 4.25 sampai 4.27 sebagai berikut.

Tabel 4.25
Masyarakat Mudah Memahami Prosedur Pelayanan Untuk Dilaksanakan

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	8	11,4
Setuju (S)	52	74,3

Ragu-Ragu (RR)	6	8,6
Tidak Setuju (TS)	4	5,7
Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-
Jumlah Total	70	100

Sumber : Kuesioner 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat di ketahui bahwa jawaban mengenai pernyataan masyarakat mudah memahami prosedur pelayanan untuk dilaksanakan, didominasi dengan jawaban setuju dengan memperoleh tanggapan sebanyak 52 responden atau sebesar 74,3% dan tanggapan paling sedikit yaitu sebanyak 4 responden dengan peolehan 5,7%.

Sesuai dengan tanggapan 70 responden, sebagian besar menyatakan bahwa masyarakat mudah memahami prosedur pelayanan seperti kejelasan informasi pelayanan sebagaimana yang menjadi standar operasional pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Hal ini juga terlihat pada observasi peneliti dilapangan bahwa aparat birokrasi selalu memberikan pemahaman dan pengarahan yang baik dengan memberikan penjelasan serta di bantu dengan adanya keterbukaan informasi secara langsung melalui papan pengumuman mengenai alur pelayanan yang harus dilalui saat pengurusan e-Ktp.

Tabel 4.26
Prosedur Yang Diberikan Tidak Berbelit-Belik Untuk Dilaksanakan

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	8	22,9

Setuju (S)	38	54,3
Ragu-Ragu (RR)	14	20,0
Tidak Setuju (TS)	2	2,9
Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-
Jumlah Total	70	100

Sumber : Kuesioner 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat di ketahui bahwa jawaban mengenai prosedur yang diberikan tidak berbelit-belik untuk dilaksanakan, didominasi dengan jawaban setuju dengan memperoleh tanggapan sebanyak 38 responden atau sebesar 54,3%, namun tidak sedikit juga yang berpendapat ragu-ragu bahwa prosedur yang tidak berbelit-belik untuk dilaksanakan yaitu sebesar 20,0%.

Sesuai dengan tanggapan responden pada tabel diatas, sebagian besar menyatakan bahwa prosedur yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang memang tidak berbelit-belik untuk dilaksanakan sebagaimana yang menjadi standar operasional pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Berdasarkan pada observasi peneliti dilapangan bahwa prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang tidak berbelit-belit. Hal ini terlihat pada alur pelayanan yang sederhana dengan melalui beberapa meja yaitu meja informasi layanan, meja perekaman biodata pengguna layanan, dan meja pengambilan e-Ktp.

Tabel 4.27
Kompleksitas Bagan Atau Alur Pelayanan Yang Di Sediakan Diskucapil

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	11	15,7
Setuju (S)	53	75,7
Ragu-Ragu (RR)	4	5,7
Tidak Setuju (TS)	2	2,9
Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-
Jumlah Total	70	100

Sumber : Kuesioner 2018

Sesuai tabel diatas dapat di ketahui bahwa jawaban mengenai pernyataan kompleksitas bagan atau alur pelayanan yang di sediakan Diskucapil, didominasi dengan jawaban setuju dengan memperoleh tanggapan sebanyak 53 responden atau sebesar 75,7%, sementara jawaban yang paling rendah adalah jawaban tidak setuju yaitu sebanyak 2 responden atau 2,9%.

Sesuai dengan tanggapan responden pada tabel diatas, sebagian besar menyatakan bahwa kompleksitas bagan atau alur pelayanan yang di sediakan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang sangat jelas. Hal ini juga ditunjukkan pada observasi peneliti dilapangan bahwa kompleksitas bagan atau alur pelayanan yang di sediakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang terlihat terperinci yang di pasang di papan pengumuman mulai dari alur yang harus dilalui pada saat perekaman e-Ktp sampai dengan pencetakan e-Ktp.

Berdasarkan hasil analisis data pada ketiga pernyataan dalam indikator Prosedur pelayanan pada variabel kepuasan masyarakat dapat disimpulkan pada tabel 4.28 sebagai berikut:

Tabel 4.28
Indikator Prosedur Pelayanan

PERNYATAAN	STS (%)	TS (%)	RR (%)	S (%)	SS (%)	JUMLAH (%)
P 1	-	5,7	8,6	74,3	11,4	100
P 2	-	2,9	20,0	54,3	22,9	100
P 3	-	2,9	5,7	75,7	15,7	100
Rata-Rata (%)	-	3,8	11,4	68,1	16,7	100
Jumlah	-	2,6	8,0	47,6	11,8	70

Sumber : Kuesioner 2018

Berdasarkan data tabel 4.28 diatas maka indikator Prosedur pelayanan dengan tiga item pernyataan penilaian rata-rata dari 70 responden yaitu 16,7% responden yang memberikan penilaian sangat tidak setuju (SS), 68,1% responden yang memberikan penilaian tidak setuju (S), 11,4% responden yang memberikan penilaian netral (RR), 3,8% responden yang memberikan penilaian setuju (TS) dan 0% responden yang memberikan penilaian sangat setuju (STS) terhadap Prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang.

Hasil analisis deskriptif tentang indikator Prosedur pelayanan dapat dilihat bahwa penilaian rata-rata dari responden paling tinggi yakni 68,1% responden memberikan penilaian setuju, sedangkan penilaian rata-rata responden paling terendah yakni 3,8% responden memberikan penilaian

tidak setuju. Indikator Prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang menunjukkan bahwa memiliki penilaian sangat baik sebesar 84,8% responden. Penilaian tersebut diperoleh dari hasil analisis indikator komitmen efektif sebesar 68,1% responden setuju dan 16,7% responden sangat setuju. Namun masih ada responden yang memberikan penilaian tidak baik sebesar 15,2% yang diperoleh dari penilaian sebesar 11,4% responden ragu-ragu, 3,8% responden tidak setuju.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator prosedur pelayanan berada pada tingkat penilaian sangat baik. Hal ini juga di tunjukan pada observasi peneliti dilapangan bahwa prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang telah tersedia banner atau poster yang menginformasikan tentang syarat-syarat dan kelengkapan berkas yang harus disediakan oleh masyarakat oleh pengguna layanan dan informasi-informasi penunjang lainnya.

b) Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dalam penelitian ini adalah bagian dari indikator dalam variabel kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Maka untuk mengetahui indikator Produk pelayanan diukur melalui sub indikator dalam dua pernyataan. Untuk mendeskripsikan pernyataan dari

ke tujuh puluh responden terhadap sub indikator Produk pelayanan dapat dilihat dalam pengolahan data pada tabel 4.29 dan 4.30 sebagai berikut.

Tabel 4.29

Petugas Selalu Bertanggung Jawab Dalam Keluhan Yang Disampaikan Masyarakat Secara Penuh

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	13	18,6
Setuju (S)	47	67,1
Ragu-Ragu (RR)	9	12,9
Tidak Setuju (TS)	1	1,4
Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-
Jumlah Total	70	100

Sumber : Kuesioner 2018

Dengan melihat tabel diatas dapat di dikatakan bahwa jawaban mengenai pernyataan Petugas selalu bertanggung jawab dalam keluhan yang disampaikan masyarakat secara penuh, didominasi dengan jawaban setuju dengan memperoleh tanggapan sebanyak 47 responden atau sebesar 67,1% dan jawaban yang paling rendah adalah jawaban tidak setuju yaitu sebanyak 1 responden atau sebesar 1,4%.

Sesuai dengan tanggapan responden pada tabel diatas sebagian besar menyatakan bahwa Petugas selalu bertanggung jawab dalam keluhan yang disampaikan masyarakat secara penuh terutama mengenai produk yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Hal ini juga menunjukan pada observasi peneliti dilapangan bahwa aparat birokrasi selalu bertanggung jawab dan menanggapi setiap

keluhan masyarakat mengenai produk yang dikeluarkan oleh instansi seperti ketidaksiannya waktu penerbitan e-Ktp maupun proses pelayanan yang berbelit-belit dengan memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat.

Tabel 4.30
Kesesuaian Dokumen Dengan E-Ktp Yang Diterbitkan

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	21	30,0
Setuju (S)	37	52,9
Ragu-Ragu (RR)	7	10,0
Tidak Setuju (TS)	5	7,1
Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-
Jumlah Total	70	100

Sumber : Kuesioner 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat di ketahui bahwa jawaban mengenai pernyataan Kesesuaian dokumen dengan e-Ktp yang diterbitkan, didominasi dengan jawaban setuju dengan memperoleh tanggapan sebanyak 37 responden atau sebesar 52,9% tetapi masih ada yang menyatakan bahwa adanya ketidaksiannya dokumeen dengan e-Ktp yaitu sebanyak 5 responden atau sebesar 7,1%.

Sesuai dengan tanggapan responden pada tabel diatas sebagian besar menyatakan bahwa Kesesuaian dokumen dengan e-Ktp yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang sudah sesuai dengan biodata masyarakat. Hal ini juga ditunjukkan pada observasi peneliti dilapangan bahwa aparat birokrasi selalu

menebitkan e-Ktp sesuai dengan dokumen kependudukan pengguna layanan. Hal tersebut juga dibuktikan, sebaqaian besar masyarakat yang mengurus e-Ktp tidak pernah mengalami ketidaksesuainya dukumen dengan e-Ktp yang diterbitkan oleh intansi.

Berdasarkan hasil analisis data pada keenam pernyataan dalam indikator Produk pelayanan pada variabel kepuasan masyarakat dapat disimpulkan pada tabel 4.31 sebagai berikut:

Tabel 4.31
Indikator Produk Pelayanan

PERNYATAAN	STS (%)	TS (%)	RR (%)	S (%)	SS (%)	JUMLAH (%)
P 1	-	1,4	12,9	67,1	18,6	100
P 2	-	7,1	10,0	52,9	30,0	100
Rata-Rata (%)	-	4,2	11,4	60,0	24,4	100
Jumlah	-	3,0	8,0	42,0	17,0	70

Sumber : Kuesioner 2018

Berdasarkan data tabel 4.31 diatas maka indikator Produk pelayanan dengan dua item pernyataan penilaian rata-rata dari 70 responden yaitu 24,4% responden yang memberikan penilaian sangat tidak setuju (SS), 60,0% responden yang memberikan penilaian tidak setuju (S), 11,4% responden yang memberikan penilaian netral (RR), 4,2% responden yang memberikan penilaian setuju (TS) dan 0% responden yang memberikan penilaian sangat setuju (STS) terhadap Produk pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang.

Hasil analisis deskriptif tentang indikator Produk pelayanan dapat dilihat bahwa penilaian rata-rata dari responden paling tinggi yakni 60,0% responden memberikan penilaian setuju, sedangkan penilaian rata-rata responden paling terendah yakni 4,2% responden memberikan penilaian tidak setuju. Indikator Prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang menunjukkan bahwa memiliki penilaian sangat baik sebesar 84,4% responden. Penilaian tersebut diperoleh dari hasil analisis indikator komitmen efektif sebesar 60,0% responden setuju dan 24,4% responden sangat setuju. Namun masih ada responden yang memberikan penilaian tidak baik sebesar 15,6% yang diperoleh dari penilaian sebesar 11,4% responden ragu-ragu, 4,2% responden tidak setuju.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator produk pelayanan berada pada tingkat penilaian sangat baik. Hal ini ditunjukkan pada observasi peneliti di lapangan bahwa e-Ktp yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang sudah sesuai dengan biodata masyarakat yang mengurus e-Ktp. Hal ini juga terlihat sebagian besar masyarakat yang datang mengurus e-Ktp adalah orang-orang yang tidak memperlakukan mengenai produk pelayanan seperti ketidak lengkapan biodata maupun ketidaksesuaiannya biodata kependudukan dengan e-Ktp sehingga masyarakat merasa puas dengan layanan produk yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang.

c) Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyediaan sarana dalam penelitian ini adalah bagian dari indikator dalam variabel kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Maka untuk mengetahui indikator penyediaan sarana diukur melalui sub indikator dalam dua pernyataan. Untuk mendeskripsikan pernyataan dari ke tujuh puluh responden terhadap sub indikator Penyediaan sarana dapat dilihat dalam pengolahan data pada tabel 4.32 dan 4.33 sebagai berikut.

Tabel 4.32
Ketersedian Fasilitas Pendukung Pelayanan

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	14	20,0
Setuju (S)	42	60,0
Ragu-Ragu (RR)	12	17,1
Tidak Setuju (TS)	2	2,9
Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-
Jumlah Total	70	100

Sumber : Kuesioner 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat di ketahui bahwa jawaban mengenai pernyataan ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan, jawaban yang paling banyak yaitu jawaban setuju dengan memperoleh tanggapan sebanyak 42 responden atau sebesar 60,0% sementara jawaban yang paling sedikit adalah jawaban tidak setuju yaitu sebanyak 2 responden atau sebesar 2,9%.

Sesuai dengan tanggapan 70 responden, sebagian besar menyatakan bahwa fasilitas pendukung pelayanan sudah tersedia sebagaimana yang menjadi standar operasional pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Hal ini juga menunjukkan pada observasi peneliti dilapangan bahwa fasilitas pendukung pelayanan memang sudah ada seperti komputer yang memadai, alat foto yang tersedia, toilet yang bersih serta dilengkapi dengan wifi.

Tabel 4.33
Fasilitas Ruang Tunggu Yang Memadai

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	15	21,4
Setuju (S)	48	68,6
Ragu-Ragu (RR)	6	8,6
Tidak Setuju (TS)	1	1,4
Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-
Jumlah Total	70	100

Sumber : Kuesioner 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat di ketahui bahwa jawaban mengenai pernyataan Fasilitas ruang tunggu yang memadai, didominasi dengan jawaban setuju dengan memperoleh tanggapan sebanyak 48 responden atau sebesar 68,6% dan jawaban yang paling sedikit adalah jawaban tidak setuju yaitu sebanyak 1 responden atau sebesar 1,4%.

Sesuai dengan tanggapan 70 responden, sebagian besar menyatakan bahwa fasilitas ruang tunggu pelayanan sudah tersedia sebagaimana yang menjadi kebutuhan masyarakat dalam kepengurusan di Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Hal ini juga menunjukkan pada observasi peneliti di lapangan bahwa fasilitas ruang tunggu pelayanan memang sudah ada seperti tersedianya tempat duduk yang memadai dan dilengkapi dengan TV untuk masyarakat pada saat menunggu pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis data pada dua pernyataan dalam indikator Penyediaan sarana dan prasarana pada variabel kepuasan masyarakat dapat disimpulkan pada tabel 4.34 sebagai berikut:

Tabel 4.34
Indikator Penyediaan Sarana dan Prasarana

PERNYATAAN	STS (%)	TS (%)	RR (%)	S (%)	SS (%)	JUMLAH (%)
P 1	-	2,9	17,1	60,0	20,0	100
P 2	-	1,4	8,6	68,6	21,4	100
Rata-Rata (%)	-	2,2	12,8	64,3	20,7	100
Jumlah	-	1,5	9,0	45,0	14,5	70

Sumber : Kuesioner 2018

Berdasarkan data tabel 4.34 diatas maka indikator waktu penyelesaian pelayanan dengan tiga item pernyataan penilaian rata-rata dari 70 responden yaitu 20,7% responden yang memberikan penilaian sangat tidak setuju (SS), 64,3% responden yang memberikan penilaian tidak setuju (S), 12,8% responden yang memberikan penilaian netral (RR), 2,2% responden yang memberikan penilaian setuju (TS) dan 0% responden yang memberikan penilaian sangat setuju (STS) terhadap

Prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang.

Hasil analisis deskriptif tentang indikator Prosedur pelayanan dapat dilihat bahwa penilaian rata-rata dari responden paling tinggi yakni 64,3% responden memberikan penilaian setuju, sedangkan penilaian rata-rata responden paling terendah yakni 2,2% responden memberikan penilaian tidak setuju. Indikator Prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang menunjukkan bahwa memiliki penilaian sangat baik sebesar 85,0% responden. Penilaian tersebut diperoleh dari hasil analisis indikator komitmen efektif sebesar 64,3% responden setuju dan 20,7% responden sangat setuju. Namun masih ada responden yang memberikan penilaian tidak baik sebesar 15,0% yang diperoleh dari penilaian sebesar 12,8% responden ragu-ragu, 2,2% responden tidak setuju.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator Penyediaan sarana dan prasarana berada pada tingkat penilaian sangat baik. Hal ini juga ditunjukkan pada observasi peneliti dilapangan bahwa ketersediaan fasilitas-fasilitas yang di butuhkan pegawai maupun masyarakat seperti komputer yang memadai, kamera yang tersedia, tempat parkir yang luas, tempat duduk yang memadai, dan lain-lain sudah terlihat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang.

d) Kompetensi petugas

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Kompetensi petugas dalam penelitian ini adalah bagian dari indikator dalam variabel kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Maka untuk mengetahui indikator Kompetensi petugas diukur melalui sub indikator dalam dua pernyataan. Untuk mendeskripsikan pernyataan dari ke tujuh puluh responden terhadap sub indikator Kompetensi petugas dapat dilihat dalam pengolahan data pada tabel 4.35 dan 4.36 sebagai berikut.

Tabel 4.35
Petugas Selalu Profesional Dalam Memberikan Pelayanan

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	11	15,7
Setuju (S)	53	75,7
Ragu-Ragu (RR)	4	5,7
Tidak Setuju (TS)	2	2,9
Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-
Jumlah Total	70	100

Sumber : Kuesioner 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat di ketahui bahwa jawaban mengenai pernyataan petugas selalu profesional dalam memberikan pelayanan, jawaban yang paling banyak yaitu jawaban setuju dengan memperoleh tanggapan sebanyak 53 responden atau sebesar 75,7% sementara jawaban pang paling sedikit adalah jawaban tidak setuju yaitu sebanyak 2 responden atau sebesar 2,9%.

Sesuai dengan tanggapan 70 responden, sebagian besar menyatakan bahwa aparat sudah profesional kepada masyarakat sebagaimana masyarakatlah yang menjadi tuan yang harus mendapatkan pelayanan yang baik. Hal ini menunjukkan pada observasi peneliti dilapangan bahwa keprofesionalan pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terlihat jelas, mulai dari melayani masyarakat yang lebih dulu datang tanpa memandang status sampai pada kemampuan pegawai menggunakan peralatan dengan baik seperti komputer, alat foto, serta peralatan-peralatan lainnya. Keprofesionalan aparat birokrasi juga dapat dilihat dari tingkat pendidikan setiap pegawai mulai dari S2 sebanyak 5, S1 sebanyak 13 orang, D3 sebanyak 3 orang dan SMA sebanyak 5 orang.

Tabel 4.36
Sikap Dan Perilaku Baik Yang Dirasakan Masyarakat Dalam Pemberian Pelayanan Oleh Aparat

Item Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	15	21,4
Setuju (S)	43	61,4
Ragu-Ragu (RR)	11	15,7
Tidak Setuju (TS)	1	1,4
Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-
Jumlah Total	70	100

Sumber : Kuesioner 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat di ketahui bahwa jawaban mengenai pernyataan sikap dan perilaku baik yang dirasakan masyarakat

dalam pemberian pelayanan oleh aparat, didominasi dengan jawaban setuju dengan memperoleh tanggapan sebanyak 43 responden atau sebesar 61,4% dan jawaban tidak setuju sebanyak 1 responden atau sebesar 1,4%.

Sesuai dengan tanggapan responden pada tabel diatas, sebagian besar menyatakan bahwa aparat sudah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sikap dan perlakuan yang baik. Hal ini juga ditunjukkan pada observasi peneliti dilapangan bahwa sikap dan perilaku aparat birokrasi kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan terlihat baik seperti kemampuan pegawai berinteraksi dengan menggunakan bahasa yang baik dan mudah dipahami oleh masyarakat sehingga masyarakat tidak merasa kesulitan dalam pengurusan e-Ktp di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang.

Berdasarkan hasil analisis data pada dua pernyataan dalam indikator Kompetensi petugas pada variabel kepuasan masyarakat dapat disimpulkan pada tabel 4.37 sebagai berikut:

Tabel 4.37
Indikator Kompetensi petugas

PERNYATAAN	STS (%)	TS (%)	RR (%)	S (%)	SS (%)	JUMLAH (%)
P 1	-	2,9	5,7	75,7	15,7	100
P 2	-	1,4	15,7	61,4	21,4	100
Rata-Rata (%)	-	2,2	10,7	68,5	18,6	100
Jumlah	-	1,5	7,5	48	13,0	70

Sumber : Kuesioner 2018

Berdasarkan data tabel 4.37 diatas maka indikator Kompetensi petugas dengan dua item pernyataan penilaian rata-rata dari 70 responden yaitu 18,6% responden yang memberikan penilaian sangat tidak setuju (SS), 68,5% responden yang memberikan penilaian tidak setuju (S), 10,7% responden yang memberikan penilaian netral (RR), 2,2% responden yang memberikan penilaian setuju (TS) dan 0% responden yang memberikan penilaian sangat setuju (STS) terhadap Prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang.

Hasil analisis deskriptif tentang indikator kompetensi petugas dapat dilihat bahwa penilaian rata-rata dari responden paling tinggi yakni 68,5% responden memberikan penilaian setuju, sedangkan penilaian rata-rata responden paling terendah yakni 2,2% responden memberikan penilaian tidak setuju. Indikator Prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang menunjukkan bahwa memiliki penilaian sangat baik sebesar 87,1% responden. Penilaian tersebut diperoleh dari hasil analisis indikator komitmen efektif sebesar 68,5% responden setuju dan 18,6% responden sangat setuju. Namun masih ada

responden yang memberikan penilaian tidak baik sebesar 12,9% yang diperoleh dari penilaian sebesar 10,7% responden ragu-ragu, 2,2% responden tidak setuju.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator kompetensi petugas berada pada tingkat penilaian sangat baik. Hal ini juga di tunjukan pada observasi peneliti dilapangan bahwa pemberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat dimana masyarakat mendapat pelayanan dari aparat birokrasi dengan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang baik.

Berdasarkan hasil analisis data pada kelima indikator variabel Kepuasan masyarakat dapat disimpulkan pada tabel berikut:

Tabel 4.38

Tanggapan Responden tentang Kepuasan Masyarakat (Y)

Pertanyaan	Jawaban Responden										Skor
	STS		TS		N		S		SS		
	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	
P 1	-	-	4		6	-	52	74,0	8	26,0	223
P 2	-	-	2	-	14	16,0	38	82,0	16	2,0	225
P 3	-	-	2	2,9	4	5,7	53	75,7	11	15,7	229
P 4	-	-	1	1,4	10	14,3	10	54,3	21	30,0	237
P 5	-	-	-	-	6	8,6	50	71,4	14	20,0	236
P 6	-	-	1	1,4	9	17,1	47	67,1	13	18,6	230
P 7	-	-	5	7,1	7	10,0	37	52,9	21	30,0	232
P 8	-	-	2	2,9	12	17,1	42	60,0	14	20,0	225
P 9	-	-	1	1,4	6	8,6	48	68,6	15	21,4	221
Total Skor											2.058
Rata-rata											228,6

Sumber : Kuesioner 2018

Pada tabel 4.38 diatas, tanggapan responden tentang responsivitas birokrasi dengan total skor 2.058 atau dengan rata-rata skor 228,6 dari 11 item pernyataan yang didapatkan pada kelima indikator. Adapun skor tertinggi dari setiap item pernyataan diberi skor 5 dan skor terendah setiap item pernyataan diberi skor 1. Untuk mengetahui skor maximum variabel kepuasan masyarakat (Y) adalah sebagai berikut:

Skor Maximum = Skor tertinggi item pernyataan x N x Item pernyataan

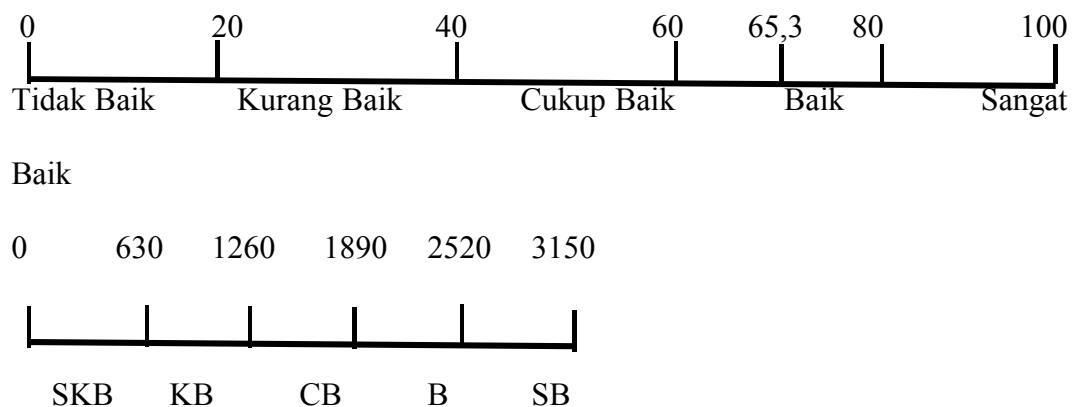
$$= 5 \times 70 \times 9$$

$$= 3.150$$

Berdasarkan dari hasil penelitian Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang diperoleh dari jumlah skor hasil perolehan dalam pengumpulan data kuesioner dengan yang sebesar 2.058. Maka tanggapan dari 70 responden terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang yaitu:

$$\frac{\text{Skor Perolehan}}{\text{Skor Maximum}} \times 100\% = \frac{2.058}{3.150} \times 100\% = 65,3\%$$

Dari hasil pelaksanaan kepuasan masyarakat ya itu sebesar 65,3%, hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut :



Keterangan:

Sangat Kurang Baik (SKB)	= 1	= 1 × 70 × 9 = 630
Kurang Baik (KB)	= 2	= 2 × 70 × 9 = 1260
Cukup Baik (CB)	= 3	= 3 × 70 × 9 = 1890
Baik (B)	= 4	= 4 × 70 × 9 = 2520
Sangat Baik (SB)	= 5	= 5 × 70 × 9 = 3150

Berdasarkan hasil penelitian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang sebesar 65,3% yang menunjukkan bahwa pelaksanaan kepuasan masyarakat berada pada penilaian baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan

masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrasi belum sepenuhnya dirasakan. Salah satu faktor yang menjadi penghambat terwujudnya kepuasan masyarakat dalam penerbitan e-Ktp yaitu kualitas SDM yang rendah. Hal ini ditandai dengan ketidakmampuan sebagian aparat birokrasi memberikan solusi kepada pengguna layanan yang menyebabkan harus menunggu arahan dari atasan.

3. Pengaruh Responsivitas Birokrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penerbitan e-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang

Berdasarkan tanggapan responden mengenai responsivitas birokrasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang ditemukan responsivitas birokrasi yang dominan diterapkan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang adalah responsivitas birokrasi direktif. Hal ini sesuai dengan hasil observasi yang ditemukan peneliti dilapangan bahwa responsivitas birokrasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang lebih dominan menerapkan responsivitas birokrasi direktif dibanding dengan responsivitas birokrasi yang lain. Sedangkan berdasarkan dari hasil tanggapan responden mengenai kepuasan masyarakat ditemukan komitmen berkelanjutan yang lebih dominan. Maka untuk melihat hasil pengaruh responsivitas birokrasi terhadap kepuasan masyarakat pada responden sebanyak 70 orang yang dilakukan dengan menggunakan Analisis Regresi Sederhana dengan bantuan SPSS versi 20.0. Adapun hasil analisis regresi sederhana dapat diperoleh seperti pada tabel 4.48 sebagai berikut:

Tabel 4.39.

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	722.772	1	722.772	35.230	.000 ^b
	Residual	1395.071	68	20.516		
	Total	2117.843	69			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Responsivitas

Pengaruh responsivitas birokrasi terhadap kepuasan masyarakat dapat dapat ditentukan dengan menggunakan analisis regresi sederhana. Pembuatan regresi sederhana dapat dilakukan untuk menganalisis pengaruh linear sederhana antara satu variabel independen yaitu responsivitas birokrasi (X) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat (Y) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Pengambilan keputusan dalam uji regresi linear sederhana mengacu pada dua hal yakni;

- a. Jika nilai signifikan lebih kecil $< 0,05$, artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y, maka Hipotesis satu (H1) diterima.
- b. Jika nilai signifikan lebih besar $> 0,05$, artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y, maka Hipotesis satu (H1) ditolak.

Berdasarkan hasil analisis data statistik tabel 4.49 Anova diatas digunakan untuk menentukan model persamaan regresi sederhana yang diketahui bahwa nilai F hitung = 35,230 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 lebih kecil $< 0,05$ maka variabel responsivitas birokrasi (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).

Tabel 4.40.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	23.530	5.619		4.187	.000
	Responsivitas	.465	.078	.584	5.935	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Adapun rumus model persamaan regresi sederhana yang digunakan dalam menentukan besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y dalam penelian ini sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 23,530 + 0,465 (X)$$

$$Y = 23,530$$

Berdasarkan persamaan regresi diatas maka dapat diinterpretasikan bahwa nilai koefisien regresi (b) nilainya sebesar 23,530 yang menyatakan bahwa variabel independen atau responsivitas birokrasi (X) berpengaruh positif terhadap variabel dependen atau kepuasan masyarakat (Y). Berdasarkan hasil t hitung > t tabel (25,530 > 1,994) atau signifikan (Sig) sebesar 0,000 lebih kecil dari < 0,05, sehingga berarti hipotesis satu (H1) diterima. Hal ini berarti hipotesis pertama (H1) responsivitas birokrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang.

Tabel 4.41.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.584 ^a	.341	.332	4.52943

a. Predictors: (Constant), Responsivitas

Berdasarkan hasil analisis data statistik tabel 4.50 model summary diatas, menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) sebesar 0,584. Dari besar pengaruh variabel independen atau responsivitas birokrasi terhadap variabel dependen atau kepuasan masyarakat ditunjukkan oleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,332 artinya 33,2% besar pengaruh variabel independen atau responsivitas birokrasi (X) terhadap variabel dependen atau kepuasan masyarakat (Y) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Dari hasil output tersebut berada pada tingkatan cukup baik. Hal ini berarti responsivitas birokrasi aparat birokrasi baik maka kepuasan masyarakat akan meningkat. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini..

4. Interpretasi Data

Berdasarkan interpretasi data pada tabel 4.24 dapat dilihat secara jelas bahwa responsivitas birokrasi mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Untuk penerapan responsivitas birokrasi di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil sendiri, sudah terlaksana dengan baik, tapi masih masih

perlu diperhatikan. Untuk meningkatkan responsivitas birokrasi terhadap kebutuhan dan kepentingan masyarakat pemerintah harus lebih mendekatkan diri kepada masyarakat dan memahami siapa yang sebenarnya menjadi pelanggan mereka. Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Osborne dan Gaebler (dalam Dwiyanto, 2005: 152) yang menyatakan bahwa suatu unit birokrasi pemerintah perlu mendefinisikan kembali siapa yang sebenarnya menjadi pelanggan atau pengguna jasa mereka sehingga untuk selanjutnya mereka dapat mengorientasikan pelayanan kepada kebutuhan pelanggan atau pengguna jasa tersebut. Namun, untuk penerapan responsivitas birokrasi yang belum maksimal tidak semata-mata terjadi karena kurangnya minat aparat untuk menerapkannya, namun juga terjadi karena faktor-faktor lain yang ada di dalam kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang itu sendiri. Misalnya untuk selalu memprioritaskan kepentingan masyarakat, aparat masih terkendala oleh peraturan yang harus mereka patuhi, dan perintah atasan. Secara teori memang mudah untuk selalu memprioritaskan kepentingan masyarakat tetapi dalam praktiknya untuk menerapkan hal itu juga harus memperhatikan peraturan dan perintah atasan sebagai pimpinan.

Sesuai dengan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa responsivitas birokrasi aparat yang ada di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang berpengaruh sebesar 33,2% terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasanya. Hal ini juga ditunjukkan pada tabel 4.24 dalam

pelaksanaan responsivitas birokrasi di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang berada dalam kategori baik.

Kontribusi responsivitas birokrasi sebesar 33,2% dapat diartikan bahwa di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang ada hal lain yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat selain responsivitas birokrasi. Angka 33,2% tentunya bukan angka yang kecil dan patut mendapat perhatian dari aparat untuk tetap meningkatkan penerapannya. Hal itu dilakukan agar kepuasan masyarakat pengguna jasa dapat tercapai dan masyarakat tidak kecewa dengan kinerja pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik, karena semakin tinggi pelaksanaan responsivitas birokrasi maka akan semakin tinggi pula kepuasan masyarakat tercapai.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang pengaruh responsivitas birokrasi terhadap kepuasan masyarakat dalam penerbitan e-Ktp di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan responsivitas birokrasi di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang dapat dikatakan sudah diterapkan dengan baik, hal ini sesuai dengan data pada tabel 4.24 yang menunjukkan bahwa penerapan responsivitas birokrasi di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang berada dalam kategori baik. Ada aspek penting yang perlu diperhatikan yaitu aspek penempatan masyarakat pengguna jasa sebagai pelanggan yang harus selalu diprioritaskan kepentingannya.
2. Tingkat kepuasan masyarakat dalam penerbitan e-Ktp di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang sudah maksimal, hal ini terlihat dari data pada tabel 4.38 yang menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang berada dalam kategori baik (65,3%).
3. Dari hasil perhitungan koefisien korelasi product moment, pelaksanaan responsivitas birokrasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam penerbitan e-Ktp di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Hal ini dibuktikan dari hasil perhitungan korelasi diperoleh r

hitung yaitu sebesar 5,953, yang berarti ada hubungan antara penerapan responsivitas birokrasi terhadap kepuasan masyarakat, dan tingkat hubungannya adalah tinggi. Kemudian dari hasil perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa koefisien determinasinya sebesar 33,2%.

4. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, yaitu dengan mengkonsultasikan nilai r hitung dengan nilai r tabel, dan melakukan uji t yang diketahui bahwa t hitung $>$ t tabel ($25,530 > 1,994$). Hal itu berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, dengan demikian terdapat pengaruh yang signifikan antara penerapan responsivitas birokrasi terhadap kepuasan masyarakat dalam penerbitan e-Ktp di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis dapat memberikan saran sebahai berikut:

1. Demi meningkatkan kepuasan masyarakat dalam penerbitan e-Ktp di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang, diharapkan aparat birokrasi lebih memperhatikan dan meningkatkan sarana dan prasarana penunjang pelayanan e-Ktp perbaiki jaringan internet maupun alat perekaman karena faktor tersebut yang sering menghambat proses pelayanan sehingga mengakibatkan ketidakjelasan waktu penyelesaian.
2. Demi kelancaran proses pelayanan, sangat diharapkan bagi pegawai untuk meningkatkan kedisiplinan. Disiplin terhadap aturan, terutama mengenai jam masuk dan jam kerja. Untuk meningkatkan kedisiplinan pegawai dapat ddengan sistem *reward* dan *punishment* yaitu meningkatkan

motivasi pegawai untuk bekerja dengan memberikan penghargaan dan hukuman yang adil dan sesuai.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Dwiyanto. Agus, 2011. *Manajemen pelayanan publik: peduli, inklusif, dan kolaboratif*, Gadjah Mada Universitas Press, Yogyakarta.
- _____, 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada Universitas Press, Yogyakarta.
- _____, 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada Universitas Press, Yogyakarta.
- Finch, Lloyd. 2004. *Menjadi Customer Service Representative Yang Sukses*. Jakarta: Victory Jaya Abadi
- Frederickson. 1987. *Administrasi Negara Baru*. Jakarta: LP3ES.
- Hisbani, Nur Ayyul. dkk. 2015. Penerapan Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol 1 nomor 3.
(<http://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/viewFile/705/663>)
- Pasolong, Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Purwanto, Erwan Agus dan Wahyudi Kumorotomo. 2005. *Birokrasi Publik Dalam Sistem Politik Semi-Parlementer*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ratminto dan Atik, Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Sulistiyani, Ambar Teguh. 2011. *Memahami Good Governance: Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sugiyono, 2003, *Metodelogi Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung.
- _____, 2015. *Metode Peneliti Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sumarauw, Stefi. Creswell, Jhon w. 2016 . *Research Design Pendekatan Kualitatif, kuantitatif dan Mixed* Jakarta: Pustaka Belajar.

Supranto, 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Asdi Mahasatya.

Tangkilisan, Hessel Nogin. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia widia sarana Indonesia.

Tjiptono, F & Chandra, G. (2005) *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta, Andi.

Wibowo, Eddi. dkk. 2004. *Memahami Good Government Governance & Good Corporate Governance*. Yogyakarta: Yayasan Pembaruan administrasi Publik Indonesia.

Peraturan-peraturan :

Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara, (2004) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Jakarta.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012

Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan KTP Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional

Undang-undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2000 Tentang Pogram Pembangunan Nasional

Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan

Website :

Dharmesta. 2016. Arti Pemasaran dan Pemasaran Manajemen. <http://www.smakristencilacap.com/arti-pemasaran-dan-manajemen-pemasaran/konsep-kepuasan-pelanggan/>. Di akses pada tanggal 20 November 2017. Pukul 20.45 Wita.

Fahjar Online. 2017. Ktp Elektronik Enrekang Wajib Rampung Tahun Ini, KK Target 80 Persen. <http://infopublik.id/read/221455/ktp-el-enrekang-wajib-rampung-tahun-ini-kk-target-80-persen.html>. Di akses pada tanggal 22 November 2017. Pukul 21.35 Wita.

**L
A
M
P
I
R
A
N**

2. Petunjuk

Berilah tanda ceklis (√) pada jawaban yang saudara pilih.

Kriteria penilaian:

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-Ragu (RR)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Responsivitas (X)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
A. Kecepatan bertindak						
1	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	5	4	3	2	1
2	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai penyelesaian proses pengurusan tepat waktu	5	4	3	2	1
3	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai penanganan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat	5	4	3	2	1
4	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai tingkat kepuasan masyarakat setelah adanya complain	5	4	3	2	1
B. Ketepatan bertindak						
5	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai ketepatan pelaksanaan jam operasional yang diberikan	5	4	3	2	1
6	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai kesesuaian pelayanan yang disediakan oleh	5	4	3	2	1

	Diskucapil dengan harapan masyarakat					
7	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai bagaimana aparat menempatkan masyarakat sebagai pelanggan	5	4	3	2	1
8	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai pelayanan yang diberikan setelah menerima komplain dari masyarakat	5	4	3	2	1
9	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jadwal pelayanan yang telah ditetapkan dengan pelaksanaannya	5	4	3	2	1
C. Komunikasi						
10	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai penjelasan yang diberikan petugas pelayanan informasi	5	4	3	2	1
11	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai komunikasi antara sesama pegawai di Diskucapil dalam menanggapi keluhan masyarakat	5	4	3	2	1
12	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai respon atau tanggapan aparat yang ada di Diskucapil saat menerima keluhan dari masyarakat	5	4	3	2	1
13	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai komunikasi antara pegawai dan masyarakat	5	4	3	2	1
14	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai penyampaian keluhan oleh masyarakat	5	4	3	2	1
D. Kesopanan						
15	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai sikap sopan petugas kepada masyarakat dalam melayani	5	4	3	2	1
16	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	5	4	3	2	1
17	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai tutur kata dalam memberikan pelayanan	5	4	3	2	1
18	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai kesantunan sikap petugas pelayanan dalam memberikan pelayan informasi	5	4	3	2	1

Kepuasan Masyarakat (Y)

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
A. Prosedur Pelayanan						
1	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai masyarakat mudah memahami prosedur Pelayanan Diskucapil ini untuk dilaksanakan.	5	4	3	2	1
2	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai prosedur pelayanan yang diberikan secara sederhana, tidak kaku dan berbelit-belit untuk dilaksanakan.	5	4	3	2	1
3	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai kompleksitas bagan/alur pelayanan yang disediakan oleh Diskucapil	5	4	3	2	1
B. Biaya atau tarif pelayanan						
4	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai masyarakat memperoleh kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya ditetapkan pada Standar Operasional Prosedur (SOP) Diskucapil	5	4	3	2	1
5	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai apakah ada biaya tambahan dalam penerbitan sertifikat diluar biaya yang telah dicantumkan dalam peraturan	5	4	3	2	1
6	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai keterjangkauan biaya dalam penerbitan sertifikat	5	4	3	2	1
C. Produk pelayanan						
7	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai petugas selalu bertanggungjawab dalam keluhan yang dikeluarkan masyarakat secara penuh.	5	4	3	2	1
8	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai kesesuaian dokumen dengan e-Ktp yang dikeluarkan oleh Diskucapil	5	4	3	2	1
D. Sarana dan prasarana						
9	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan	5	4	3	2	1

10	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai fasilitas ruang tunggu yang disediakan oleh Diskucapil	5	4	3	2	1
E. Kompetensi petugas						
11	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai masyarakat selalu dilayani dengan keramahan aparat ketika melayani masyarakat	5	4	3	2	1
12	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai kenyamanan dalam pemberian pelayanan Diskucapil	5	4	3	2	1

Lampiran 2

1. TABULASI VARIABEL RESPONSIVITAS

Jawaban Pegawai

Responden	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	Jumlah
1	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	68
2	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	76
3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	76
4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	81
5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	76
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	75
7	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	62
8	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	76
9	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	75
10	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	62
11	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	75
12	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	77
13	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	76
14	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	76
15	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	63
16	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	79
17	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4	4	76
18	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3	73
19	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	76
20	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	63

Jawaban Masyarakat

Responden	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	Jumlah
1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	75
2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	66
3	3	4	2	2	4	3	2	4	2	4	2	4	2	4	4	3	3	4	56
4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	79
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	73
6	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	77
7	2	2	4	4	4	3	3	3	4	2	4	3	4	4	3	4	4	3	60
8	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	65
9	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	68

10	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	79
11	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	67
12	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	77
13	2	3	4	4	3	3	4	2	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	60
14	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	77
15	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	65
16	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	78
17	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	79
18	3	4	3	4	5	2	4	3	4	4	2	4	3	5	2	4	4	4	64
19	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	69
20	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	4	4	76
21	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	66
22	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	76
23	4	3	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	3	61
24	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	69
25	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	68
26	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	76
27	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	68
28	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	60
29	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	80
30	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	79
31	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	79
32	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	64
33	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	67
34	2	2	4	4	4	3	3	3	4	2	4	3	4	4	3	4	4	3	60
35	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	69
36	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	80
37	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	78
38	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	80
39	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	68
40	2	3	4	4	3	3	4	2	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	60
41	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	78
42	4	4	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	72
43	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	79
44	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	71
45	3	4	3	4	5	2	4	3	4	4	2	4	3	5	2	4	4	3	63
46	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	81
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	4	4	75
48	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	66
49	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	77
50	4	3	4	3	3	4	2	3	4	4	3	4	2	4	3	3	2	4	59

2. TABULASI VARIABEL KEPUASAN MASYARAKAT

Jawaban Pegawai

Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Jumlah
1	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	39
2	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	40
3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	39
4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	38
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	36
6	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	39
7	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	33
8	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	33
9	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	40
10	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	31
11	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	39
12	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	33
13	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	40
14	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	38
15	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	32
16	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	41
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	36
18	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	39
19	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	37
20	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	33

Jawaban Masyarakat

Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Jumlah
1	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	39
2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	39
3	3	4	2	2	4	3	2	4	2	4	2	26
4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	41
5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	38
6	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	38
7	2	2	4	4	4	3	3	3	4	2	4	29
8	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	40
9	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	37
10	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	39
11	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	32
12	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	38
13	2	3	4	4	3	3	4	2	4	4	3	29
14	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	39
15	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	38
16	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37
17	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	40
18	4	3	4	3	4	4	2	3	4	4	3	31
19	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	40
20	5	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	38
21	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	33
22	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	34
23	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	32
24	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	38
25	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	39

26	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	38
27	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	39
28	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	30
29	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	37
30	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37
31	4	3	2	3	4	4	2	3	3	4	4	28
32	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	38
33	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	40
34	2	2	4	4	4	3	3	3	4	2	4	29
35	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	39
36	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	39
37	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34
38	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	39
39	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	38
40	2	3	4	4	3	3	4	2	4	4	3	29
41	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	39
42	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	38
43	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	40
44	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	41
45	3	4	3	4	5	2	4	3	4	4	3	32
46	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	40
47	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	33
48	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	37
49	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	38
50	4	3	4	3	4	4	2	3	4	4	3	31

2. Uji Reliabilitas

Variabel X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.896	18

Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Responsivitas Birokras (X)

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Responsivitas Birokrasi	0,896	0,600	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2018

Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.816	9

Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Masyarakat (Y)

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Kepuasan Masyarakat	0,816	0,600	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2018

Lampiran 3

1. Uji Validitas

Variabel X

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	JML
P1	Pearson Correlation	1	.549*	.339*	.251*	.155	.688*	.362*	.599*	.307*	.398*	.497*	.417*	.272*	-.003	.476*	.306*	.301*	.248*	.675*
	Sig. (2-tailed)		.000	.004	.036	.200	.000	.002	.000	.010	.001	.000	.000	.023	.981	.000	.010	.011	.038	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
P2	Pearson Correlation	.549*	1	.055	.330*	.292*	.344*	.366*	.519*	.064	.489*	.219	.619*	.306*	.020	.472*	.314*	.242*	.392*	.620*
	Sig. (2-tailed)	.000		.654	.005	.014	.004	.002	.000	.598	.000	.068	.000	.010	.870	.000	.008	.043	.001	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
P3	Pearson Correlation	.339*	.055	1	.459*	-.045	.336*	.404*	.303*	.473*	.240*	.458*	.098	.503*	-.013	.277*	.299*	.286*	.126	.521*
	Sig. (2-tailed)	.004	.654		.000	.713	.004	.001	.011	.000	.045	.000	.420	.000	.912	.020	.012	.016	.298	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
P4	Pearson Correlation	.251*	.330*	.459*	1	.229	.169	.583*	.366*	.446*	.232	.345*	.170	.553*	.303*	.192	.554*	.494*	.327*	.651*
	Sig. (2-tailed)	.036	.005	.000		.057	.162	.000	.002	.000	.053	.003	.161	.000	.011	.111	.000	.000	.006	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
P5	Pearson Correlation	.155	.292*	-.045	.229	1	.034	.294*	.402*	.066	.008	.109	.285*	.148	.371*	.071	.414*	.590*	.139	.413*
	Sig. (2-tailed)	.200	.014	.713	.057		.781	.014	.001	.586	.947	.371	.017	.221	.002	.561	.000	.000	.251	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
P6	Pearson Correlation	.688*	.344*	.336*	.169	.034	1	.199	.432*	.395*	.246	.580*	.325*	.434*	-.058	.700*	.247*	.247*	.255	.621*

P14	Pearson Correlation	-.003	.020	-.013	.303*	.371*	-.058	.243*	.087	.150	.025	-.023	.103	-.043	1	-.089	.179	.367*	.173	.240*
	Sig. (2-tailed)	.981	.870	.912	.011	.002	.632	.043	.476	.214	.838	.852	.395	.723		.463	.138	.002	.153	.046
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
P15	Pearson Correlation	.476*	.472*	.277*	.192	.071	.700*	.265*	.517*	.239*	.367*	.563*	.511*	.456*	-.089	1	.261*	.315*	.438*	.670*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.020	.111	.561	.000	.027	.000	.047	.002	.000	.000	.000	.463		.029	.008	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
P16	Pearson Correlation	.306*	.314*	.299*	.554*	.414*	.247*	.520*	.435*	.352*	.123	.469*	.318*	.393*	.179	.261*	1	.556*	.501*	.673*
	Sig. (2-tailed)	.010	.008	.012	.000	.000	.040	.000	.000	.003	.309	.000	.007	.001	.138	.029		.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
P17	Pearson Correlation	.301*	.242*	.286*	.494*	.590*	.247*	.443*	.459*	.336*	.330*	.536*	.273*	.372*	.367*	.315*	.556*	1	.294*	.693*
	Sig. (2-tailed)	.011	.043	.016	.000	.000	.039	.000	.000	.004	.005	.000	.022	.002	.002	.008	.000		.013	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
P18	Pearson Correlation	.248*	.392*	.126	.327*	.139	.255*	.429*	.371*	.148	.311*	.284*	.362*	.303*	.173	.438*	.501*	.294*	1	.571*
	Sig. (2-tailed)	.038	.001	.298	.006	.251	.033	.000	.002	.221	.009	.017	.002	.011	.153	.000	.000	.013		.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
JML	Pearson Correlation	.675*	.620*	.521*	.651*	.413*	.621*	.689*	.721*	.516*	.506*	.700*	.553*	.652*	.240*	.670*	.673*	.693*	.571*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.046	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Responsivitas Birokrasi (X)

No. Intrumen	r Hitung	r Tabel	Keputusan
1	0,67	0,23	Valid
2	0,62	0,23	Valid
3	0,52	0,23	Valid
4	0,65	0,23	Valid
5	0,41	0,23	Valid
6	0,62	0,23	Valid
7	0,68	0,23	Valid
8	0,72	0,23	Valid
9	0,51	0,23	Valid
10	0,50	0,23	Valid
11	0,70	0,23	Valid
12	0,55	0,23	Valid
13	0,65	0,23	Valid
14	0,24	0,23	Valid
15	0,67	0,23	Valid

Y7	Pearson Correlation	.302*	.472**	.449**	.534**	.283*	.252*	1	.549**	.370**	.767**
	Sig. (2-tailed)	.011	.000	.000	.000	.018	.035		.000	.002	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Y8	Pearson Correlation	.500**	.584**	.254*	.332**	.402**	.373**	.549**	1	.111	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.034	.005	.001	.001	.000		.358	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Y9	Pearson Correlation	.284*	.171	.666**	.422**	-.037	.430**	.370**	.111	1	.581**
	Sig. (2-tailed)	.017	.156	.000	.000	.760	.000	.002	.358		.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Jumlah	Pearson Correlation	.669**	.706**	.549**	.647**	.386**	.616**	.767**	.736**	.581**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

No. Intrumen	r Hitung	r Tabel	Keputusan
1	0,66	0,23	Valid
2	0,70	0,23	Valid
3	0,54	0,23	Valid
4	0,64	0,23	Valid
5	0,38	0,23	Valid

6	0,61	0,23	Valid
7	0,76	0,23	Valid
8	0,78	0,23	Valid
9	0,58	0,23	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2018

Lampiran 4

1. Frekuensi Data Responsivitas Birokrasi

		Statistics																	
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18
N	Valid	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Std.	Deviation	.66579	.66267	.56172	.64926	.50994	.64926	.77071	.69960	.47809	.60775	.74836	.58695	.70137	.54697	.70034	.61317	.72232	.61385
	Variance	.443	.439	.316	.422	.260	.422	.594	.489	.229	.369	.560	.345	.492	.299	.490	.376	.522	.377
	Range	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00
	Minimum	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00
	Maximum	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
	Sum	221.00	223.00	232.00	236.00	225.00	219.00	223.00	226.00	231.00	233.00	224.00	225.00	221.00	235.00	217.00	221.00	231.00	231.00

2. Frekuensi Data Kepuasan Masyarakat

Statistics

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9
N Valid	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Std. Deviation	.65370	.74155	.57573	.70034	.52593	.61317	.83207	.70137	.59344
Variance	.427	.550	.331	.490	.277	.376	.692	.492	.352
Range	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
Minimum	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00
Maximum	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
Sum	223.00	225.00	229.00	237.00	236.00	230.00	232.00	225.00	221.00

Frequency Table Responsivitas

X1

	Frequency	Percent	Valid Percent
2.00	4	5.7	5.7
3.00	11	15.7	15.7
Valid 4.00	49	70.0	70.0
5.00	6	8.6	8.6
Total	70	100.0	100.0

X2

	Frequency	Percent	Valid Percent
2.00	2	2.9	2.9
3.00	13	18.6	18.6
Valid 4.00	45	64.3	64.3
5.00	10	14.3	14.3
Total	70	100.0	100.0

X3

	Frequency	Percent	Valid Percent
2.00	1	1.4	1.4
3.00	6	8.6	8.6
Valid 4.00	51	72.9	72.9
5.00	12	17.1	17.1
Total	70	100.0	100.0

X4

	Frequency	Percent	Valid Percent
2.00	1	1.4	1.4
3.00	8	11.4	11.4
Valid 4.00	43	61.4	61.4
5.00	18	25.7	25.7
Total	70	100.0	100.0

X5

	Frequency	Percent	Valid Percent
3.00	10	14.3	14.3
Valid 4.00	52	74.3	74.3
5.00	8	11.4	11.4
Total	70	100.0	100.0

X6

	Frequency	Percent	Valid Percent
2.00	2	2.9	2.9
3.00	13	18.6	18.6
Valid 4.00	46	65.7	65.7
5.00	9	12.9	12.9
Total	70	100.0	100.0

X7

	Frequency	Percent	Valid Percent
2.00	3	4.3	4.3
3.00	12	17.1	17.1
Valid 4.00	38	54.3	54.3
5.00	17	24.3	24.3
Total	70	100.0	100.0

X8

	Frequency	Percent	Valid Percent
2.00	3	4.3	4.3
3.00	10	14.3	14.3
Valid 4.00	45	64.3	64.3
5.00	12	17.1	17.1
Total	70	100.0	100.0

X9

	Frequency	Percent	Valid Percent
2.00	1	1.4	1.4
3.00	3	4.3	4.3
Valid 4.00	57	81.4	81.4
5.00	9	12.9	12.9
Total	70	100.0	100.0

X10

	Frequency	Percent	Valid Percent
2.00	2	2.9	2.9
3.00	4	5.7	5.7
Valid 4.00	50	71.4	71.4
5.00	14	20.0	20.0
Total	70	100.0	100.0

X11

	Frequency	Percent	Valid Percent
2.00	3	4.3	4.3
3.00	13	18.6	18.6
Valid 4.00	40	57.1	57.1
5.00	14	20.0	20.0
Total	70	100.0	100.0

X12

	Frequency	Percent	Valid Percent
3.00	14	20.0	20.0
Valid 4.00	46	65.7	65.7
5.00	10	14.3	14.3
Total	70	100.0	100.0

X13

	Frequency	Percent	Valid Percent
2.00	3	4.3	4.3
3.00	15	21.4	21.4
Valid 4.00	43	61.4	61.4
5.00	9	12.9	12.9
Total	70	100.0	100.0

X14

	Frequency	Percent	Valid Percent
3.00	8	11.4	11.4
Valid 4.00	49	70.0	70.0
5.00	13	18.6	18.6
Total	70	100.0	100.0

X15

	Frequency	Percent	Valid Percent
2.00	2	2.9	2.9
3.00	16	22.9	22.9
Valid 4.00	41	58.6	58.6
5.00	11	15.7	15.7
Total	70	100.0	100.0

X16

	Frequency	Percent	Valid Percent
3.00	14	20.0	20.0
Valid 4.00	44	62.9	62.9
5.00	12	17.1	17.1
Total	70	100.0	100.0

X17

	Frequency	Percent	Valid Percent
2.00	1	1.4	1.4
3.00	15	21.4	21.4
Valid 4.00	37	52.9	52.9
5.00	17	24.3	24.3
Total	70	100.0	100.0

X18

	Frequency	Percent	Valid Percent
3.00	13	18.6	18.6
Valid 4.00	44	62.9	62.9
5.00	13	18.6	18.6
Total	70	100.0	100.0

Frequency Table Kepuasan Masyarakat

Y1

	Frequency	Percent	Valid Percent
2.00	4	5.7	5.7
3.00	6	8.6	8.6
Valid 4.00	52	74.3	74.3
5.00	8	11.4	11.4
Total	70	100.0	100.0

Y2

	Frequency	Percent	Valid Percent
2.00	2	2.9	2.9
3.00	14	20.0	20.0
Valid 4.00	38	54.3	54.3
5.00	16	22.9	22.9
Total	70	100.0	100.0

Y3

	Frequency	Percent	Valid Percent
2.00	2	2.9	2.9
3.00	4	5.7	5.7
Valid 4.00	53	75.7	75.7
5.00	11	15.7	15.7
Total	70	100.0	100.0

Y4

	Frequency	Percent	Valid Percent
2.00	1	1.4	1.4
3.00	10	14.3	14.3
Valid 4.00	38	54.3	54.3
5.00	21	30.0	30.0
Total	70	100.0	100.0

Y5

	Frequency	Percent	Valid Percent
3.00	6	8.6	8.6
Valid 4.00	50	71.4	71.4
5.00	14	20.0	20.0
Total	70	100.0	100.0

Y6

	Frequency	Percent	Valid Percent
2.00	1	1.4	1.4
3.00	9	12.9	12.9
Valid 4.00	47	67.1	67.1
5.00	13	18.6	18.6
Total	70	100.0	100.0

Y7

	Frequency	Percent	Valid Percent
2.00	5	7.1	7.1
3.00	7	10.0	10.0
Valid 4.00	37	52.9	52.9
5.00	21	30.0	30.0
Total	70	100.0	100.0

Y8

	Frequency	Percent	Valid Percent
2.00	2	2.9	2.9
3.00	12	17.1	17.1
Valid 4.00	42	60.0	60.0
5.00	14	20.0	20.0
Total	70	100.0	100.0

Y9

	Frequency	Percent	Valid Percent
2.00	1	1.4	1.4
3.00	6	8.6	8.6
Valid 4.00	48	68.6	68.6
5.00	15	21.4	21.4
Total	70	100.0	100.0

Lampiran 5

Analisis Data

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.584 ^a	.341	.332	4.52943

a. Predictors: (Constant), Responsivitas

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	722.772	1	722.772	35.230	.000 ^b
	Residual	1395.071	68	20.516		
	Total	2117.843	69			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Responsivitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	23.530	5.619		4.187	.000
Responsivitas	.465	.078	.584	5.935	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Lampiran 6

Dokumentasi

Pengisian Kuesioner oleh Masyarakat Pengguna Jasa e-Ktp





Pengisian Kuesioner oleh Pegawai Disdukcapil





Suasana ruang tunggu Disdukcapil



RIWAYAT HIDUP



Herwinsyah, lahir pada tanggal 14 Oktober 1996 di Bule, Kecamatan Malua, Kabupaten Enrekang. Ia anak kesebelas dari sebelas bersaudara, buah Cinta dari dari pasangan Alm. Patji dan Hasnah. Penulis menempuh pendidikan Sekolah Dasar Di SDN 141 Bule mulai tahun 2003 sampai tahun 2008. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMPN 2 Anggeraja dan tamat pada tahun 2011. Kemudian pada tahun 2011, penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 1 Baraka dan tamat pada tahun 2014. Kemudian pada tahun 2014, penulis melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi tepatnya di Universitas Muhammadiyah Makassar pada jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik strata 1 (S1). Dalam organisasi intra kampus penulis merupakan salah satu pengurus Centre Of English Studies (CESIST) sebagai Staff III tahun 2017-2018. Pada tahun 2018 penulis berhasil mempertanggungjawabkan hasil karya ilmiah di depan penguji yang berjudul “Pengaruh Responsivitas Birokrasi terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Penerbitan e-Ktp Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang” dan mendapatkan gelas S.Sos.