

**ANALISIS KUALITAS JASA PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA
KANTOR KECAMATAN METRO UTARA
(Aplikasi Metode Importance Performance Analysis)**

NOVI ANDI
noviandri
Program Pasca Sarjana Um Metro

Abstrak

Salah satu tugas pokok dari Pemerintahan Kecamatan adalah memberikan pelayanan, yang termasuk di dalamnya adalah pelayanan pembuatan KK dan e-KTP, dalam rangka tertib administrasi kependudukan. Dengan pelayanan administrasi kependudukan yang baik, secara otomatis membuat masyarakat tidak merasa enggan untuk melaksanakan kewajibannya sebagai warga negara untuk tertib administrasi kependudukan.

Kata Kunci: Kualitas Jasa Pelayanan, Administrasi Kependudukan

I. Pendahuluan

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 24 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Metro, dan Peraturan Walikota Metro Nomor 31 Tahun 2016 Tentang Susunan, Tugas dan Fungsi Perangkat Daerah Kota Metro, maka terbentuklah Pemerintahan Kecamatan yang ada di Kota Metro. Adapun tugas pokok dan fungsi Pemerintahan Kecamatan Metro Utara dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Koordinasi pemberdayaan masyarakat
2. Ketenteraman & ketertiban umum
3. Penegakan peraturan perundangan
4. Pemeliharaan prasarana & fasilitas umum
5. Kegiatan pemerintahan
6. Membina pemerintahan Desa/Kelurahan
7. Pelayanan masyarakat yang belum dilaksanakan Desa/Kelurahan.

Salah satu tugas pokok dari Pemerintahan Kecamatan adalah memberikan pelayanan, yang

termasuk di dalamnya adalah pelayanan pembuatan KK dan e-KTP, dalam rangka tertib administrasi kependudukan.

Dari uraian tentang tujuan penyelenggaraan administrasi kependudukan dapat diketahui bahwa administrasi kependudukan memberikan manfaat yang sangat besar bagi terjaminnya kepastian hukum atas dokumen penduduk, perlindungan status hak sipil, data base kependudukan secara nasional, tertib administrasi kependudukan, dan memberikan dasar bagi rujukan sektor terkait dalam setiap penyelenggaraan kegiatan pemerintah.

Berdasarkan data pra survai yang penulis lakukan pada Kantor Kecamatan Metro Utara, diperoleh data yang berkaitan dengan pelaksanaan tertib administrasi kependudukan di wilayah Kota Metro, seperti disajikan pada Tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Data Pembuatan KK dan E-KTP di Kecamatan Metro Utara

No	Tahun	Pengurusan (orang)	
		KK	e-KTP
		Jml	Jml
1	2014	150	225
2	2015	147	213
3	2016	123	197
4	2017	100	146
5	2018	98	100

Sumber Data: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro, 2018

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa pembuatan Kartu Keluarga (KK) yang dilakukan oleh Kecamatan Metro Utara dari tahun 2014 s/d 2018 mengalami penurunan jumlahnya. Selanjutnya untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) juga mengalami penurunan jumlahnya dari tahun 2014 s/d 2018. Hal ini menunjukkan bahwa dengan penurunan jumlah pembuatan KK ataupun e-KTP secara jelas menggambarkan adanya peningkatan tertib administrasi di wilayah Kecamatan Metro Utara.

A. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan permasalahan yang ada di Kecamatan Metro Utara, maka dapat diidentifikasi permasalahan tersebut yaitu:

- (1) Rasio perbandingan jumlah pegawai kecamatan yang tidak seimbang dengan jumlah penduduk
- (2) Beban kerja pegawai kecamatan yang terlalu banyak
- (3) Sarana dan prasarana yang kurang memadai untuk pelayanan
- (4) Keterbatasan pengetahuan dalam hal pelayanan

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya, maka masalah yang akan diangkat dalam penelitian kali ini dapat dirumuskan sebagai berikut: “Bagaimanakah kualitas jasa pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Metro Utara ?”

B. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah sebagaimana yang telah disebutkan di atas, maka tujuan penelitian yang akan dicapai adalah: “Untuk mengetahui kualitas jasa pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Metro Utara”.

II. Kajian Teoritik

Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceives service* (Parasuraman, et al., 1985 dalam Tjiptono, 2002). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa yang diperspsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa

dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Herlina, 2010: 31)

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Musanef (1996:1) dalam bukunya *Manajemen Kepegawaian di Indonesia* menyebutkan bahwa: "Administrasi adalah kegiatan sekelompok manusia melalui tahapan-tahapan yang teratur dan dipimpin secara efektif dan efisien, dengan menggunakan sarana yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan dalam implementasinya, administrasi berkembang dan mempunyai tugas-tugas yang biasa disebut sebagai fungsi administrasi diantaranya adalah fungsi perencanaan, pengorganisasian sampai dengan fungsi pengawasan

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik

dan pembangunan sektor lain (Depdagri RI Dirjen Administrasi Kependudukan, 2008: 3).

III. Metodologi

Penelitian dilakukan di Kecamatan Metro Utara Kota Metro pada tanggal 7 Maret 2019. Jenis penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dan observasi. Populasi pada penelitian ini berjumlah 245 masyarakat dan diambil sampel secara *random sampling* menggunakan rumus Yamane, menjadi 71 responden yaitu masyarakat yang membuat KK dan e-KTP pada Kantor Kecamatan Metro Utara. Analisis data menggunakan *Aplikasi Metode Importance Performance Analysis*

IV. Hasil Penelitian

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen yang digunakan dalam penelitian ini, langkah selanjutnya adalah mengolah data dan menganalisis data. Analisis data dilakukan dalam penelitian ini adalah supaya dapat menyajikan kumpulan data hasil pengukuran menjadi satu informasi yang dapat dibaca dan berguna. Analisis yang dilakukan adalah *gap analysis*, tingkat kesesuaian dari *importance* dan *performance*, uji beda serta dilakukan pemetaan prioritas dengan IPA.

Berdasarkan data yang akan diperoleh dari hasil penilaian responden terhadap variabel *importance* dan *performance* dari masing-masing layanan dosen dan layanan kependudukan dilakukan perhitungan kesesuaian antara tingkat kepentingan dari masyarakat terhadap tingkat kinerja yang

dilaksanakan di Kecamatan Metro Utara. Tingkat kesesuaian adalah hasil yang diperoleh dari perbandingan antara skor kinerja dengan skor kepentingan. Dari tingkat kesesuaian yang diperoleh ini diharapkan dapat dipakai sebagai acuan dalam menentukan prioritas peningkatan atribut kualitas layanan yang mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap kinerja layanan yang diterima. Dalam menentukan tingkat kesesuaian ini ada dua variabel yang dihitung, yaitu variabel X yang mewakili kualitas dan variabel Y yang mewakili kepentingan masyarakat.

a) Importance and Performance Analysis

Metode (IPA)

Dalam teknik IPA ini responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan atribut layanan dan tingkat kinerja pada masing-masing atribut layanan pendidikan. Analisis IPA dilakukan dengan menggunakan SPSS 19 yang menyediakan fasilitas analisis *graphs scatter/dot* yang hasilnya berupa gambar diagram kartesius.

Diagram kartesius merupakan suatu bangun persegi yang dibagi dalam empat bagian dengan dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X dan Y), dan X merupakan rata-rata dari skor tingkat penilaian kinerja sedangkan Y adalah rata-rata dari skor tingkat kepentingan. Tujuan analisis IPA ini adalah untuk mengidentifikasi atribut kepentingan layanan kependudukan berada di kuadran A, B, C, atau D dalam diagram kartesius.

Dalam penelitian ini, kualitas jasa pelayanan kependudukan yang diberikan oleh

Kecamatan Metro Utara Kota Metro dikelompokkan berdasarkan lima dimensi kualitas *servqual* yaitu *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty*. Masing-masing variabel kemudian dijabarkan kedalam point pertanyaan yang berkaitan dengan harapan dan pendapat masyarakat terkait kualitas layanan kependudukan yang sudah diberikan oleh pegawai Kecamatan Metro Utara. Layanan yang diberikan menjadi sesuatu yang bermanfaat dan sesuai harapan masyarakat jika keberadaannya didasarkan pada kepentingan masyarakat dan kinerjanya dinilai sesuai apa yang diinginkan masyarakat, sehingga hasil yang diharapkan dari data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah supaya dapat dijadikan acuan oleh Kecamatan Metro Utara Kota Metro supaya kedepannya dapat lebih fokus kepada faktor layanan yang dianggap penting oleh masyarakatnya dan mengetahui layanan apa saja yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan berdasarkan ukuran tingkat kepentingan dan kinerjanya. Dalam mengetahui tingkat kualitas jasa pelayanan kependudukan sudah sesuai harapan atau belum, penelitian ini menggunakan analisis tingkat kesesuaian dan analisis *gap performance-importance*. Sedangkan untuk mengetahui harapan masyarakat (tingkat kepentingan) pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan IPA.

Analisis *importance-performance* dilakukan dengan cara menghitung nilai rata-rata untuk setiap atribut pernyataan dari variabel *importance* maupun variabel *performance*. Atribut layanan pendidikan yang oleh masyarakat dianggap penting namun hasil

pengukurannya menurut masyarakat masih berkinerja kurang baik memerlukan perhatian yang lebih dari pihak manajemen dibandingkan dengan atribut layanan yang kurang dianggap penting oleh masyarakat.

Adanya layanan kependudukan yang oleh masyarakat dianggap penting namun dari hasil pengukurannya menurut masyarakat masih berkinerja kurang baik memerlukan perhatian yang lebih dari pihak pegawai kecamatan dalam hal ini di Kecamatan Metro Utara dibandingkan dengan atribut layanan kependudukan yang kurang dianggap penting oleh masyarakat. Adanya gap yang besar dari *performance importance* dapat dipakai sebagai gambaran bagi pihak pengelola untuk memfokuskan sumber daya-nya dan memprioritaskan perbaikan pada atribut layanan kependudukan yang memerlukan tindakan perbaikan.

V. Pembahasan

Untuk mengetahui bentuk pelaksanaan pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan beberapa indikator yang telah dicapai melalui penelitian penulis. Menurut analisa penulis dapat digambarkan melalui 3 (tiga) indikator sebagai berikut ;

1. Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pelayanan pembuatan KK dan E-KTP merupakan salah satu jenis pelayanan administratif yang dilakukan pemerintah terhadap masyarakat/warga negara. Pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya

yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, dan dokumen tersebut adalah berupa KK dan E-KTP .

Kendala-kendala teknis bagi masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan kiranya dapat dieliminasi sehingga pengurusan dokumen administrasi kependudukan dan catatan sipil dapat dilakukan oleh masyarakat dengan mudah, murah dan tidak bertele-tele. Termasuk keberadaan sarana dan fasilitas pelayanan sesuai dengan fungsinya, Sarana itu tidak hanya dilihat dari aspek penampilannya tetapi sejauhmana fungsi dan daya guna dari sarana/fasilitas tersebut dalam menunjang kemudahan, kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan pada pengguna pelayanan dalam proses pelayanan administratif.

2. Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Standar pelayanan tersebut berfungsi sebagai persyaratan yang harus dipenuhi untuk menerima pelayanan, akan tetapi standar pelayanan ini yang kadang sangat memberatkan masyarakat sebab ada anggapan prosesnya terlalu panjang dimulai dari desa, kecamatan kemudian ke instansi yang bersangkutan dalam hal ini dinas kependudukan dan catatan sipil. Prosedur pelayanan, yang mencakup variabel prosedur tetap/standart operasional pelayanan (SOP) secara terbuka, konsistensi pelaksanaan prosedur dan tingkat kemudahan serta kelancaran pelayanan;

Pada implementasinya proses atau prosedur pelayanan yang meliputi prosedur pelayanan langsung kepada masyarakat, dan proses pengolahan pelayanan yang merupakan proses internal dalam menghasilkan pelayanan.

Proses dan prosedur ini meliputi seluruh aktifitas kegiatan pelayanan secara berurutan dimulai dengan pendaftaran yang dilakukan ketika pertama kali masyarakat datang ke Kantor Kelurahan membawa persyaratan yang harus dipenuhi, proses antrian pembuatan dokumen hingga proses itu selesai dan masyarakat mendapatkan apa yang diinginkan berupa KK dan E-KTP .

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik pada pelayanan KK dan E-KTP di Kecamatan Metro Utara Kota Metro.

Pelaksanaan tugas pelayanan dalam struktur organisasi tidak selamanya berjalan dengan baik seperti yang kita harapkan, terkadang dalam pelaksanaannya aparat pemerintah mengalami kendala-kendala atau faktor penghambat, namun disamping itu adapula faktor-faktor yang menjadi pendukung jalannya prosedur pelayanan. Demikian halnya pelaksanaan pelayanan pemerintah yang ada di daerah-daerah lain, Pelaksanaan layanan pemerintah yang berlangsung di Kantor Kecamatan Metro Utara Kota Metro dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor, baik itu faktor yang menjadi pendukung jalannya pelayanan maupun faktor yang kemudian menjadi penghambat pelayanan itu sendiri. Berikut faktor pendukung dan penghambat dalam yang mempengaruhi pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Kecamatan Metro Utara Kota Metro.

4. Faktor Pendukung

1. Anggaran

Salah satu faktor yang sangat mendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Metro Utara Kota Metro adalah faktor anggaran. Dalam hal ini tentu adanya ketersediaan dana karena tanpa adanya anggaran/dana yang mencukupi maka pelaksanaan pelayanan tidak akan berjalan dengan baik khususnya pelayanan administrasi kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran.

Pelayanan KK dan E-KTP akan bisa meningkat apabila didukung dengan upaya-upaya peningkatan kualitas layanan yang tepat. Dukungan penuh pembiayaan dari Pemerintah dan dari berbagai sumber menjadi pendorong yang besar bagi Kecamatan Metro Utara untuk meningkatkan pelayanan karena mendapat sokongan dana dari pemerintah sehingga tidak perlu lagi kesulitan dalam membiayai segala kegiatan yang dilakukan. Adapun jumlah anggaran yang di alokasikan untuk Kecamatan Metro Utara Kota Metro pada tahun 2018 dalam pembuatan KK dan E-KTP yaitu senilai Rp. 164.045.000,- (Sumber; Kecamatan Metro Utara).

2. Komitmen Pemerintah

Komitmen dari pemerintah yakni dalam hal ini Walikota dan Wakil Walikota melalui visi dan misi kepemimpinannya merupakan satu poin pendukung dalam menata keseriusan daerah dalam menciptakan kondisi pelayanan publik yang lebih terarah demi tercapainya kondisi kemasyarakatan yang lebih baik.

Pemerintah daerah (Walikota dan wakil Walikota) bekerja sama dengan instansi dalam

hal ini Kecamatan Metro Utara Kota Metro dalam upaya mewujudkan visi dan misi, maka pemerintah berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan seluruh lapisan masyarakat dengan menciptakan sistem pemerintah yang mampu mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dan berkesinambungan sesuai dengan kondisi dan mampu menanggapi terjadinya perubahan dimensi serta dampak kompleksitas saat ini. Untuk mendukung percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang prima pada pemerintah diperlukan komitmen yg kuat, kreativitas, dan langkah-langkah inovasi.

3. Sumber Daya Manusia

Optimalisasi sumberdaya manusia dan infrastruktur betul-betul menjadi komitmen pemerintah daerah, hanya saja komitmen pun hanya sebatas pada penafsirannya sebagai sebuah tekad. Sumberdaya yang tersedia di Kantor Kecamatan Metro Utara sudah memenuhi persyaratan sesuai peraturan yang ada seperti dalam hal rekrutmen kepegawaian, intervensi politik, dan distribusi staff yang seimbang. Hal ini menjadi pendukung besar dalam pelayanan publik yang ada di Kecamatan Metro Utara.

Sumber daya manusia sangat penting sebab dia adalah pelaku atau dalam hal ini penyedia layanan jika dalam proses penataan organisasi sumberdaya manusia yang tersedia masih sangat minim dari segi kecakapan dan profesionalisme kerja maka akan lahir juga disorientasi sebab bagaimana sebuah kemaksimalan tercapai jika sumberdaya yang tersedia tidak memiliki kredibilitas didalamnya, apakah sumberdaya yang tersedia mampu untuk

menangkap 9 (Sembilan) prinsip pelayanan publik seperti professional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, resposnsif tentu saja itu bukan pekerjaan yang mudah. Untuk meningkatkan pelayanan di Kecamatan Metro Utara harus didukung dengan SDM yang memadai, baik dari segi kuantitas maupun kualitas.

4. Kebijakan Peraturan daerah

Terlaksananya pelayanan publik juga tidak luput dari pengaruh kebijakan yang sudah dibuat dalam bentuk peraturan daerah. Kebijakan tersebut selanjutnya menjadi acuan bagi seluruh instansi yang ada di Kecamatan Metro Utara untuk membuat suatu perencanaan kegiatan / program yang akan dilaksanakan.

Kebijakan dalam bentuk pertaturan daerah sangat membantu terlaksananya pelayanan publik dalam proses pemberian layanan pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk kepada masyarakat, karena memicu atau adanya acuan untuk melaksanakan tugas dan kewajiban instansi yang bersangkutan. Adapun kebijakannya tertuang dalam peraturan daerah Nomor 7 tahun 2010 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

5. Faktor Penghambat

1. Sarana dan Prasarana

Yang dimaksud sarana dan prasarana menurut (Moenir,2008,h.119) adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka

kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Metro Utara terdapat kendala dalam hal sarana dan prasarana khususnya sarana transportasi yang tidak mendukung untuk kegiatan sosialisasi di desa pelosok yang sukar di jangkau dan masih adanya beberapa komputer yang masih dalam kondisi rusak. Hal ini tentunya akan menghambat proses pengerjaan Kartu Tanda Penduduk dan akta kelahiran serta sarana transportasi tidak memadai untuk menjangkau masyarakat. Kurangnya fasilitas sarana dan prasarana menjadi sangat mengganggu proses pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, dan Akta Kelahiran, sebagaimana dapat kita lihat dari hasil wawancara. Kekurangan sarana dan prasarana mengakibatkan penumpukan permintaan pengajuan pembuatan KK dan E-KTP sehingga menyebabkan kinerja aparatur juga terhambat. Hal tersebut yang kemudian menjadi pemicu lambannya pengurusan dan masyarakat pun mengecam lamanya proses pembuatan KK dan E-KTP .

2. Faktor Budaya

Baik kalangan pejabat maupun masyarakat penggandaan E-KTP dipandang sebagai proses administrasi yang lumrah untuk dilakukan yang kemudian memicu munculnya pungutan illegal yang di pandang sebagai uang administrasi dari masyarakat yang memerlukan pelayanan. Perilaku tersebut dianggap sebagai tindakan korupsi dalam persepektif hukum, namun diterima masyarakat sebagai suatu yang

normal dan wajar sebagai ucapan terimakasih. Selain itu penggandaan E-KTP menjadi salah satu faktor penghambat dikarenakan pada saat pelaporan pertanggungjawaban dibuat oleh petugas akan memperlambat dan mempersulit proses input data.

Budaya penggandaan dan pungutan illegal tersebut akan semakin menjadi-jadi ketika system yang memberikan persyaratan administrasi yang memicu penggandaan e-KTP , kemudian memicu keterpaksaan warga dan adanya proses pembiaran dari pemerintah, transaksi tersebut akan dilakukan secara informal dan menjadi bagian budaya tahu sama tahu antara masyarakat dan pemerintah.

3. Faktor Kesadaran Masyarakat

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyedia layanan selalu berupaya memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat pengguna layanan. Namun hal itu masih kurang mendapat perhatian dari masyarakat karena kurangnya kesadaran dan pengetahuan akan pentingnya pembuatan KK dan E-KTP secara langsung sebagai tertib administrasi kependudukan. Kebanyakan masyarakat lebih memilih jasa calo dari pada mengurus sendiri karena tidak mau repot dalam pengurusan. Padahal dalam pengurusan pemerintah saat ini telah mengupayakan agar tidak mempersulit masyarakat. Dan sifat apatis sebagian masyarakat inilah yang kemudian menjadi penyebab ketidaktahuan tentang bagaimana prosedur pengurusan e-KTP dan KK.

4. Kurangnya Kedisiplinan pegawai

Disiplin adalah sikap mental yang tercermin dari perilaku pribadi atau kelompok berupa kepatuhan, ketaatan terhadap hukum dan norma yang berlaku dan dilaksanakan secara sadar dan ikhlas lahir batin. Dalam kehidupan sehari-hari dapat kita amati bahwa mereka yang berdisiplin tinggi, umumnya berprestasi lebih tinggi pula (Widjaja, 1990:28) Disiplin pegawai sangat penting peranannya dalam pengelolaan departemen secara keseluruhan. Berhasil tidaknya pembangunan di bidang pendidikan sebagian besar ditentukan oleh tingkat disiplin pegawainya. Makin disiplin pegawai, makin berhasil pula dalam mengemban misinya.” (Widjaja, 1990:156).

Tingkat kedisiplinan yang tinggi bisa menciptakan konsistensi sikap dalam pemberian pelayanan yang efektif. Namun pada kenyataannya tingkat kedisiplinan pegawai masih kurang. Hal ini dibuktikan masih seringnya pegawai datang terlambat, sibuk urusan luar kantor pada saat jam kantor. Diharapkan semua pegawai memiliki konsistensi berdasarkan standar pelayanan yang berlaku. Sehingga pengguna layanan akan merasa dihargai sebagai pengguna jasa layanan di Kecamatan Metro Utara.

VI. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa pelayanan publik khususnya pelayanan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang ada di Kantor Kecamatan Metro Utara secara umum telah berjalan dengan cukup baik dengan berbagai kekurangan yang juga

perlu diperbaiki. Secara keseluruhan dapat dilihat dari 3 (tiga) aspek observasi penelitian yang meliputi; Pelayanan administrasi kependudukan, Prosedur pelayanan, dan Manajemen pelayanan.

Adapun faktor – faktor yang mempengaruhi pelayanan publik khususnya pelayanan KK dan KTP di Kantor Kecamatan Metro Utara yaitu faktor pendukung antara lain; tersedianya anggaran yang memadai, Adanya komitmen pemerintah (Pemda) yang kuat dalam mendukung terlaksananya pelayanan yang baik, adanya Sumber Daya Manusia yang memadai, dan Kebijakan peraturan daerah sebagai acuan pelayanan publik. Faktor penghambat antara lain; Kurangnya sarana dan prasarana, Adanya kebiasaan masyarakat yang menggandakan KK dan KTP, penggunaan calo serta pungutan liar (Faktor budaya), Kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya KK dan KTP, dan Kurangnya kedisiplinan pegawai (Aparat).

Daftar Pustaka

- Abdullah, 2012. “*Service Quality And Students’ Satisfaction At Higher Learning Institutions: A Case Study Of Malaysian University Competitiveness*” *Internasional Journal Of Management Dan Strategi (IJMS) 2012, VOL . NO.3, Issue 5.* Buchari, Alma 2005. “*Pemasaran Stratefik Jasa Pendidikan*”. Bandung: Alfabeta.
- Astuti, Tutut Dewi. 2009. *Analisis Perbedaan Harapan Kualitas Jasa Pendidikan (Studi Empiris Pada Program Studi AKUNTANSI di Perguruan Tinggi di*

Yogyakarta. *Jurnal Fenomen*, Vol. 7 No
1:1-12

Azwar, S. 2012. *Reliabilitas dan Validitas*.

Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Cronin, JJ Joseph and Taylor, Steven. A. 1992.
*Measuring Service Quality: A
Reexamination and Extension. Journal of
Marketing, Vol.56 No 3:55-68.*

Endar, Sugiarto. 1999. “*Psikologi Pelayanan
Dalam Industri Jasa*”. Jakarta: Gramedia
Pustaka Utama.

Fandy, Tjiptono. 2004. *Pemasaran Jasa Jawa
Timur*: Banyumedia Publishing

Fandy, Tjiptono. 2002. *Pemasaran
Jasa*. Yogyakarta: ANDI OFFSET

Hadari, Nawawi. 2006. “*Evaluasi dan
Manajemen*”. PT. Balai Pustaka. Jakarta

Herjanto, Eddy. (2008). *Manajemen Operasi*.
Jakarta: Grasindo.

Herlina, 2010. *Management Pemasaran*. LP3ES.
Jakarta

Indah Dwi, Prasetyaningrum. 2009. *Analisis
Pengaruh Pembelajaran Dan Kualitas
Pelayanan Terhadap Kepuasan
Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa
(Studi Kasus Pada Undaris Unggaran)*.
Semarang: Tesis. Diakses dari alamat
[http://eprints.undip.ac.id/17785/1/Indah
Dwi_Prasetyaningrum.pdf](http://eprints.undip.ac.id/17785/1/Indah_Dwi_Prasetyaningrum.pdf) pada Selasa, 7
April 2015.

Irfan Fahmi. 2010. “*Manajemen Kinerja*”
Bandung: Alfabeta.

Jamiluddin. 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan
Pada Kepuasan Mahasiswa Program studi
Magister Manajemen Universtas Gadjah
Madha*. Tesis: UGM