



**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK  
BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PASCA PEMEKARAN  
DI KECAMATAN UNGARAN BARAT TAHUN 2017**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan strata I

Jurusan Ilmu pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro Semarang

**JURNAL**

Penyusun

**Nama : Ardik Ardiansyah**

**Nim : 14010112140154**

**DEPARTEMEN PEMERINTAHAN DAN POLITIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2017**

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BIDANG  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PASCA PEMEKARAN DI KECAMATAN  
UNGERAN BARAT TAHUN 2017**

**Abstrak**

Administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang wajib diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah yang terkait dengan pelayanan dasar hidup. Kecamatan sebagai instansi pemerintah, dituntut untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pelayanan publik yang baik bisa terwujud apabila disertai dengan sumberdaya aparatur yang prima. Tujuan penelitian untuk mengetahui persepsi persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik khususnya dalam bidang administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Ungaran Barat, Kabupaten Semarang pada tahun 2017. Upaya menjawab permasalahan dan tujuan penelitian dilakukan dengan menggunakan indikator pelayanan publik yang telah dikembangkan oleh Zeithemal, Parasuraman & Berry yang meliputi *tangibles, reliability, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, access, communication*, dan *understanding the costumers*.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif, yang dianalisa dan disajikan dalam bentuk tabel serta diolah menggunakan progam bantu SPSS agar data menjadi valid. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Ungaran Barat.Sedangkan sampel dalam penelitian adalah sebagian masyarakat Kecamatan Ungaran Barat yang menggunakan jasa pelayanan publik bidang administrasi kependudukan pada yang diambil secara acak (*random sampling*) dan berjumlah sebanyak 100 orang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Ungaran Barat sebagian besar dinilai baik oleh masyarakat. Masyarakat sudah puas terhadap kinerja pegawai kantor Kecamatan Ungaran Barat. Namun perlu peningkatan pelayanan agar pelayanan prima dapat selalu terwujud.

Kata kunci: Pelayanan Publik; Administrasi Kependudukan

## **PUBLIC PERCEPTION OF PUBLIC SERVICE ADMINISTRATION POPULATION POST EXPANSION IN THE DISTRICT WEST UNGARAN YEAR 2017**

### **Abstract**

Administration of population is one form of public service that must be held by the Local Government related to basic services of life. Subdistrict as government agencies, are required to provide excellent service (one of which is the settlement administration services) to the public. Good public services can be achieved if accompanied by an excellent resource officers. The aim of research to find out the perception of public perceptions of public services, especially in the field of population administration at the district office Ungaran Barat, Semarang regency in 2017. Efforts to address concerns and objectives of research carried out using public service indicators that have been developed by Zeithemal, Parasuraman & Berry consisting of tangibles, reliability, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, access, communication, and understanding the costumers.

This research uses descriptive quantitative research methods, which dianalisisa and presented in tabular form and processed using SPSS program for the data to be valid. The population in this study is the community sub-district of West Ungaran. While the sample is most people who use the District of West Ungaran public services in the field of population administration drawn at random (accident sampling) and numbered as many as 100 people.

The results showed that the public service field of population administration at the district office Ungaran Barat largely rated by the community. People are already satisfied with the performance Ungaran Barat district office employees. But the need to improve services so that excellent service can always be realized.

**Keywords:** Public Services; Population administration

## I. Pendahuluan

Negara Kesatuan Republik Indonesia dalam penyelenggaraan pemerintahannya menganut azas Desentralisasi, Dekonsentrasi dan Tugas Pembantuan<sup>1</sup>. Dalam azas desentralisasi melahirkan otonomi daerah. Maksud otonomi daerah adalah daerah diberi kewenangan untuk mengatur dan mengurus semua urusan pemerintahannya sendiri. Adanya otonomi daerah memang membawa perubahan bagi daerah dalam hal kewenangan daerah untuk mengatur dan mengelolanya sendiri, kewenangan ini menjadi sebuah impian karena sistem pemerintahan yang sentralistik cenderung menempatkan daerah ibukota sebagai pembangunan utama sedangkan wilayah daerah dianggap tidak begitu penting atau belum masuk pada prioritas utama pembangunan. Pemerintah Daerah dalam menjalankan otonomi daerah juga mendukung untuk dilakukannya program atau kebijakan pemekaran daerah. Usulan pemekaran muncul dari daerah yang merupakan bentuk pengakuan bahwa demokrasi spasial telah terjadi dengan hak-hak yang dimiliki masyarakat daerah sebagai pemilik ruang untuk membentuk daerah otonom. Pemekaran daerah ini bisa meliputi pemekaran kota/kabupaten atau kecamatan. Pada dasarnya, pembentukan daerah atau pemekaran daerah bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik yang prima sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

Pemerintah Kabupaten Semarang dalam era desentralisasi menghadapi berbagai tantangan yang perlu diselesaikan secara bijak, berwawasan kedepan dalam pembangunan dan mengacu pada peningkatan kesejahteraan masyarakat tanpa meninggalkan jatidiri masyarakat Kabupaten Semarang yang berbudaya dan bersosial tinggi. Salah satu tantangan yang perlu diselesaikan adalah bagaimana meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan, pemerataan pembangunan dan pelayanan publik khususnya pada pemerintahan tingkat Kecamatan maupun sampai tingkat Desa/Kelurahan. Kabupaten Semarang sendiri terdapat wilayah yang mengalami pemekaran wilayah kecamatan, salah satunya adalah pemekaran Kecamatan Ungaran yang terbagi menjadi Kecamatan Ungaran Barat dengan Kecamatan Ungaran Timur. Kecamatan Ungaran Barat merupakan salah satu instansi pemerintah ditingkat daerah yang berperan dan berinteraksi langsung dengan masyarakat. Sebagai salah satu instansi pelayanan publik, kecamatan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Dalam hal pelayanan terhadap masyarakat, guna meraih kemajuan kita harus menyadari sepenuhnya betapa pentingnya meningkatkan produktifitas kerja baik secara keseluruhan seperti organisasi politik maupun organisasi pemerintahan. Namun, yang terjadi di banyak wilayah di Indonesia justru penyelenggaraan proses pemerintahan dan pelayanan publik menjadi rumit. Rendahnya kepercayaan terhadap masyarakat serta masih adanya ikatan *primordialisme*<sup>2</sup> membuat prosedur pelayanan publik di Indonesia cenderung tidak profesional dalam melayani masyarakat. Akibatnya prosedur pelayanan menjadi panjang dan bertele-tele sehingga warga harus membutuhkan waktu yang lama dan bahkan membayar biaya agar proses pelayanan berjalan dengan cepat.

---

<sup>1</sup>Berdasarkan Undang-Undang No.5 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Pemerintahan di Daerah

<sup>2</sup>Primordialisme adalah perasaan kesukuan yang berlebihan (Kamus Besar Bahasa Indonesia). Kaitannya dengan pelayanan publik ikatan primordialisme berarti lebih mengutamakan atau mendahulukan orang terdekatnya seperti keluarga, saudara atau teman dalam memberikan pelayanan publik

Pelayanan pada tingkat kecamatan terdiri dalam berbagai bidang diantaranya adalah (1) bidang administrasi kependudukan, (2) bidang perizinan dan pembangunan, (3) bidang kesejahteraan rakyat, (4) bidang ketertiban dan ketentraman masyarakat. Urusan administrasi kependudukan merupakan salah satu sektor yang dapat dikatakan pelayanan yang sangat penting dan dibutuhkan oleh masyarakat. Administrasi kependudukan merupakan salah satu urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah yang terkait dengan pelayanan dasar hidup<sup>3</sup>. Dalam Undang-Undang No.24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya (kecuali denda yang diatur dalam Perda No.7 Tahun 2009). Pengurusan dan penerbitan dokumen administrasi kependudukan seperti yang tertuang dalam UU Nomor 24 Tahun 2013 meliputi; (A) Administrasi Kependudukan yang terdiri atas pelayanan KTP/KTP Elektronik, surat keterangan pindah, surat keterangan pindah datang, surat keterangan pindah ke luar negeri, surat keterangan pindah dari luar negeri, keterangan pendaftaran penduduk sementara, keterangan tinggal sementara (SKTS), kartu keluarga, surat keterangan tinggal tetap (SKTT); dan (B) Pencatatan Sipil yang terdiri atas pelayanan akte kelahiran, akte kematian, akte perkawinan, akte perceraian, pengesahan anak dan pengakuan anak, pengangkatan anak, akta kutipan kedua dan pembetulan akta. Landasan hukum pemekaran Kecamatan Ungaran Barat adalah Perda Kabupaten Semarang Nomor 11 Tahun 2003 yang menetapkan bahwa penyelenggaraan pemerintahan Kecamatan Ungaran Barat berlaku efektif terhitung mulai tanggal 1 Januari 2006. Dalam kurung waktu tahun 2006 hingga sekarang (tahun 2017) sudah terjadi kurang lebih dalam kurun waktu 10 sampai 11 tahun. Namun apakah realisasi kebijakan pemekaran kecamatan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan pelayanan publik? Oleh karena itu, penulis berasumsi bahwa persepsi masyarakat bisa dijadikan dasar untuk mengetahui pemekaran kecamatan Ungaran di Kabupaten Semarang itu sudah sesuai dengan harapan masyarakat atau belum. Sehingga dengan dasar tersebut penulis mengangkat judul “Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Pasca Pemekaran di Kecamatan Ungaran Barat Tahun 2017” yang dijadikan barometer dalam mengukur tingkat keberhasilan atau kegagalan kebijakan pemekaran kecamatan di Kecamatan Ungaran Barat.

## **II. Metoda**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif, yang dianalisa dan disajikan dalam bentuk tabel serta diolah menggunakan program bantu SPSS agar data menjadi valid. Sumber data penelitian terbagi atas data primer dan data sekunder. Data primer tersebut diambil berdasarkan data kuesioner (angket). Dalam penyusunan kuesioner tersebut dipergunakan skala pengukuran. Skala pengukuran yang digunakan menggunakan skala likert yang terdiri atas 5 (lima) pilihan jawaban. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini meliputi buku-buku, dokumen, ataupun artikel yang berhubungan dengan penelitian. Selain itu dipergunakan juga rumus mengenai Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap penilaian pelayanan publik. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Ungaran

---

<sup>3</sup>Merujuk pada bagian umum, Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 Tentang Pembangunan Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota

Barat. Sedangkan sampel dalam penelitian adalah sebagian masyarakat Kecamatan Ungaran Barat yang menggunakan jasa pelayanan publik bidang administrasi kependudukan pada yang diambil menggunakan (*accidental sampling*) secara acak. Kemudian jumlah sampel yang ditetapkan dihitung menggunakan rumus dari Isacc dan Michel yang dalam hasil penghitungannya berjumlah sebanyak 100 orang. Metoda yang digunakan dalam penelitian terdiri atas persepsi masyarakat, pelayanan publik dan pemekaran daerah. Penjelasan mengenai metoda-metoda dalam penelitian dapat disimak berikut ini:

### **Persepsi Masyarakat**

Secara umum persepsi dapat diartikan sebagai anggapan atau pemberian makna. Ivancevich dalam bukunya yang berjudul *Perilaku dan Manajemen Organisasi*<sup>4</sup> persepsi adalah proses yang melibatkan pemilihan, pengorganisasian, dan interpretasi dari faktor-faktor lingkungan, bentuk, orang dan stimulus lainnya. Melalui proses persepsi, individu berusaha memahami stimulus yang mereka amati. Sedangkan masyarakat merupakan kesatuan-kesatuan hidup manusia. Koentjaraningrat<sup>5</sup> mendefinisikan masyarakat adalah kesatuan hidup manusia yang berinteraksi menurut suatu sistem adat-istiadat tertentu yang bersifat kontinyu dan yang terikat suatu rasa identitas bersama.

Sehingga dari definisi-definisitersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi masyarakat dapat diartikan sebagai pemberian arti atau makna oleh orang melalui penginderaan terhadap lingkungan atau obyek yang diinderakan, dimana lingkungan tersebut mencakup penafsiran obyek atau mengenai gambaran terhadap keadaan yang diamati. Faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang dalam memandang suatu masalah adalah sikap, keadaan mental, keadaan jiwa dan diri seseorang individu untuk bereaksi terhadap lingkungan dan masyarakat baik lingkungan alamia maupun fisik. Sikap dipengaruhi oleh banyak faktor antara lain latar belakang pendidikan, pengaruh lingkungan sekitar, pengalaman pribadi dan diskusi individu dengan orang lain.

### **Kebijakan Publik**

Kata pelayanan publik dalam istilah birokrasi pemerintah sering dikaitkan dengan kata kesamaannya yaitu pelayanan umum, pelayanan publik ataupun pelayanan masyarakat. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan. Menurut Kotler<sup>6</sup>, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara itu, istilah publik berasal dari bahasa Inggris yaitu *public*, yang berarti umum, masyarakat, atau negara. Sehingga secara umum pelayanan publik dapat diartikan segala bentuk kegiatan yang menguntungkan guna memenuhi urusan

---

<sup>4</sup>Ivancevich, John M., Robert Konopaske dan Michael T. Matteson. (2010). *Perilaku dan Manajemen Organisasi* (cetakan ke-8). Jakarta: Erlangga. Hal 133

<sup>5</sup>Koentjaraningrat. (1990). *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta: Rineka Cipta. Hal 143-144

<sup>6</sup> Sinambela, Lijan Poltak dan kawan-kawan. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik "Teori, Kebijakan dan Implementasi"* (cetakan ketiga). Jakarta: Bumi Aksara. Hal: 4

atau kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan publik menurut Menpan<sup>7</sup> yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dan juga merupakan salah satu unsur yang mendorong perubahan kualitas Pemerintahan Daerah. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya dalam proses administrasi bernegara, maka pemerintah harus memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan lainnya. pemerintah melalui Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) telah menetapkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yang terdiri dari 14 unsur dalam rangka mendukung program pemerintahan yang baik (*Good Governance*), yang meliputi sebagai berikut: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapat pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, keamanan lingkungan, kaitannya dengan pelayanan publik, masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrasi.

Kualitas pelayanan dibutuhkan untuk menentukan apakah pelayanan tersebut sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat atau tidak. Jika pelayanan terhadap masyarakat tersebut baik atau sesuai dengan yang diinginkan masyarakat maka pelayanan tersebut memiliki kualitas pelayanan yang baik. Kualitas merupakan suatu ukuran yang digunakan untuk menentukan sesuatu yang berupa barang ataupun jasa. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, peningkatan pelayanan harus terus ditingkatkan guna terciptanya kepuasan pelanggan (masyarakat). Dalam penelitian ini, indikator pelayanan publik yang digunakan mengacu pada indikator-indikator pelayanan yang telah dikembangkan oleh Zeithemal, Parasuraman & Berry<sup>8</sup> yang meliputi sebagai berikut:

1. *Tangibles*, indikatornya meliputi: penampilan fasilitas fisik, alat, teknologi, dan penampilan provider.
2. *Reliability*, indikatornya meliputi: kemampuan untuk melaksanakan pelayanan secara akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.
3. *Responsiveness*, indikatornya meliputi: keinginan untuk membantu pelanggan dan menyediakan service yang tepat.
4. *Competence*, indikatornya meliputi: memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk melayani masyarakat atau pelanggan.
5. *Courtesy*, indikatornya meliputi: sopan, menghargai, ramah, suka menolong terhadap pelanggan atau masyarakat.
6. *Credibility*, indikatornya meliputi: dapat dipercaya dan jujur.
7. *Security*, indikatornya meliputi: bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.

---

<sup>7</sup>Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

<sup>8</sup>Ratminto dan Atik Septi Winarsih.(2007). Manajemen Pelayanan (cetakan ketiga). Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hal 182-183

8. *Access*, indikatornya meliputi: mudah dijangkau dan dikontak.
9. *Communication*, indikatornya meliputi: menyediakan informasi yang mudah dipahami dan didengarkan.
10. *Understanding the costumers*, indikatornya meliputi: berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan atau masyarakat.

### **Pemekaran Daerah**

Pemekaran berasal dari kata mekar yang artinya tumbuh. Pemekaran daerah dikenal juga sebagai pembentukan daerah. Pemekaran daerah merupakan pembentukan daerah wilayah administratif baru ditingkat provinsi, kota maupun kabupaten dan kecamatan dari induknya. Pembentukan daerah provinsi dan daerah kabupaten kota ditetapkan dengan undang-undang. Pembentukan daerah dapat berupa penggabungan beberapa daerah atau bagian dari daerah yang bersandingan dengan pemekaran dari satu daerah menjadi dua daerah atau lebih. Pembentukan daerah harus memenuhi syarat administrasi, teknis dan fisik kewilayahan.<sup>9</sup> Secara umum, pemekaran daerah dapat diartikan sebagai suatu proses pembentukan dari satu daerah menjadi dua daerah atau lebih daerah administratif guna menciptakan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat.

Pembentukan daerah sebagaimana dimaksud dalam pasal 31 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 adalah penetapan status daerah pada wilayah tertentu. Penetapan status daerah ini meliputi cakupan wilayah dimana daerah kabupaten/kota yang akan menjadi cakupan wilayah daerah provinsi atau kecamatan yang akan menjadi cakupan wilayah daerah kabupaten/kota. Pembentukan daerah juga dimungkinkannya pemekaran daerah atau penggabungan daerah. Pembentukan daerah harus memenuhi persyaratan dasar dan persyaratan administratif. Pemekaran atau penggabungan daerah mencakup nama, cakupan wilayah, batas, ibukota, kewenangan, menyelenggarakan urusan pemerintahan, penunjukan pejabat setempat, pengalihan kepegawaian, pendanaan, peralatan, dan dokumen serta perangkat daerah. Pemekaran kecamatan di Kabupaten Semarang menjadi daerah otonom baru yaitu Kecamatan Ungaran Timur dan Kecamatan Ungaran Barat diatur dalam Lembaran Daerah Kabupaten Semarang nomor 20 tahun 2003 dan Peraturan Daerah Nomor 11 dan 12 tahun 2003 tentang pembentukan kecamatan di Kabupaten Semarang. Pembentukan Kecamatan Ungaran Barat diatur dalam Perda Kabupaten Semarang Nomor 11 Tahun 2003, sedangkan pembentukan Kecamatan Ungaran Timur diatur dalam Perda Kabupaten Semarang Nomor 14 Tahun 2003. Dengan adanya kebijakan pemekaran wilayah kecamatan ini diharapkan dapat terselenggaranya kegiatan pemerintahan yang lancar dan terakomodir dikarenakan banyaknya penduduk, peningkatan tugas-tugas bidang pemerintahan dan pelayanan publik serta peningkatan pembangunan. Hal tersebut bertujuan untuk menciptakan kesejahteraan umum didalam masyarakat.

Kecamatan Ungaran sebelum pemekaran terletak tepat di sebelah selatan dimana berbatasan langsung dengan Kecamatan Puduk Payung, Kota Semarang. Sedangkan sebelah utara berbatasan langsung dengan Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang. Pemekaran wilayah kecamatan tersebut diatur dalam Lembaran Daerah Kabupaten Semarang nomor 20 tahun 2003 dan Peraturan Daerah Nomor 11 dan 12 tahun 2003 tentang pembentukan

---

<sup>9</sup>Widjaja, HAW.(2005). *Penyelenggaraan Otonomi Daerah di Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo. hal 157

kecamatan di Kabupaten Semarang. Banyak alasan yang melatar belakangi dimekarkannya Kecamatan Ungaran menjadi dua wilayah kecamatan, antara lain:<sup>10</sup> semakin meningkatnya jumlah penduduk, semakin meningkatnya volume kegiatan pemerintahan dan pembangunan, guna memperlancar pelaksanaan tugas-tugas bidang pemerintahan dan pembangunan, meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Ungaran. Mengacu pada Perda Nomor 11 Tahun 2003 tentang pembentukan Kecamatan Ungaran Barat, penyelenggaraan pemerintahan ini berlaku efektif pada tahun 2006. Pemekaran wilayah Kecamatan juga merupakan salah satu upaya Pemerintah Daerah untuk meningkatkan pelayanan publik bidang administrasi terpadu. Dari hasil pemekaran tersebut, kemudian terjadi pembagian daerah-daerah kecil baru. Wilayah Kecamatan Ungaran Barat terbagi atas 6 (enam) desa dan 5 (lima) kelurahan yang meliputi Desa Branjang, desa Kalisidi, desa Lerep, Desa Gogik, Desa Keji, Desa Nyatnyono dan Kelurahan Bandarjo, Kelurahan Langensari, Kelurahan Ungaran, Kelurahan Candirejo, Kelurahan Genuk.

### III. Hasil Penelitian

Hasil penelitian dalam penelitian meliputi identitas responden, persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Ungaran Barat yang diukur menggunakan indikator pelayanan publik yang dikembangkan oleh Zeithemal, Parasuraman & Berry, penilaian masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan dan analisis kuantitatif.

#### Identitas Responden

Identitas responden ini dimaksudkan untuk mengetahui lebih jauh mengenai obyek yang diteliti responden. Adapun identitas responden yang diuraikan dan dibahas dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, umur, agama, status perkawinan, pekerjaan, dan alamat yang dimiliki responden.

#### Jenis Kelamin

Jenis kelamin yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kelas atau kelompok yang terbentuk dalam satu spesies sebagai sarana atau akibat digunakan proses reproduksi seksual untuk mempertahankan keberlangsungan spesies itu. Dalam arti lain jenis kelamin adalah perbedaan bentuk, sifat, dan fungsi biologi laki-laki dan perempuan yang menentukan perbedaan peran mereka dalam menyelenggarakan upaya meneruskan garis keturunan. Jenis kelamin pada manusia terbagi atas laki-laki dan perempuan.

**Tabel 3.1**  
**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Laki-Laki	57	57
2.	Perempuan	43	43
Jumlah		100	100

Sumber: Data Kuesioner Penelitian, Februari 2017

<sup>10</sup>Perda Kabupaten Semarang Nomor 11 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kecamatan Ungaran Barat

### Usia Responden

Usia merupakan perhitungan waktu yang dimulai dari saat kelahiran seseorang sampai dengan waktu penghitungan. Dalam pengurusan pelayanan administrasi kependudukan masyarakat yang mengurus keperluan administrasi kependudukan harus berumur sekurang-kurangnya 17 tahun. Sehingga umur 17 tahun merupakan batas usia dalam pengambilan sampel penelitian. Berdasarkan data kuesioner penelitian, karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.2**  
**Responden Berdasarkan Kelompok Umur**

No.	Kelompok Umur (Tahun)	Frekuensi	Presentase (%)
1	17 – 22	48	48
2	23 – 28	22	22
3	29 – 34	5	5
4	35 – 40	6	6
5	41 – 46	2	2
6	47 – 52	4	4
7	53 – 58	8	8
8	59 – keatas	5	5
Jumlah		100	100

Sumber: Data Kuesioner Penelitian, Februari 2017

### Status perkawinan

Status perkawinan merupakan identitas penduduk yang membedakan antara penduduk yang sudah kawin dengan penduduk yang belum kawin. Berdasarkan penelitian terhadap 100 responden yang diteliti, karakteristik responden berdasarkan status perkawinan dapat dilihat pada berikut ini:

**Tabel 3.3**  
**Responden Berdasarkan Status Perkawinan**

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
1	Kawin	38	38
2	Belum Kawin	62	62
Jumlah		100	100

Sumber: Data Kuesioner Penelitian, Februari 2017

### Agama Responden

Agama merupakan suatu kepercayaan yang dianut seseorang. Agama yang ada dan diakui resmi oleh negara terdiri atas agama islam, kristen, katolik, budha, hindu dan khonghucu. Berdasarkan penelitian terhadap 100 orang atau responden yang diteliti, karakteristik responden berdasarkan agama dapat dilihat pada berikut ini:

**Tabel 3.4**  
**Responden Berdasarkan Agama**

No	Agama	Frekuensi	Presentase (%)
1	Islam	84	84
2	Kristen	12	12
3	Katolik	4	4
4	Budha	0	0
5	Hindu	0	0
6	Khonghucu	0	0
Jumlah		100	100

Sumber: Data Kuesioner Penelitian, Februari 2017

### **Status Pekerjaan Responden**

Pekerjaan secara umum didefinisikan sebagai suatu kegiatan aktif yang dilakukan oleh manusia. Dalam arti sempit, istilah pekerjaan digunakan untuk suatu tugas atau kerja yang menghasilkan sebuah karya bernilai imbalan. Jenis pekerjaan yang ada bermacam-macam. Berdasarkan penelitian terhadap 100 orang atau responden yang diteliti, karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada berikut ini:

**Tabel 3.5**  
**Responden Berdasarkan Status Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	43	43
2	PNS (Sipil/Militer/Polri)	6	6
3	Pegawai Swasta	26	26
4	Pengusaha/Pedagang	6	6
5	Petani/Peternak	3	3
6	Ibu Rumah Tangga	8	8
7	Lainnya	8	8
Jumlah		100	100

Sumber: Data Kuesioner Penelitian, Februari 2017

### **Alamat Responden**

Alamat merupakan Suatu wilayah tertentu yang dijadikan tempat tinggal selama jangka waktu tertentu. Alamat responden terdiri atas wilayah desa ataupun kelurahan yang berada dalam wilayah Kecamatan Ungaran Barat. Kecamatan Ungaran Barat mempunyai wilayah administratif berupa 6 (enam) desa dan 5 (lima) kelurahan. Berdasarkan penelitian terhadap 100 orang atau responden yang diteliti, karakteristik responden berdasarkan alamat dapat dilihat pada berikut ini:

**Tabel 3.6**  
**Alamat Responden Berdasarkan Desa/Kelurahan**

No	Desa/Kelurahan	Frekuensi	Presentase (%)
1	Bandarjo	9	9
2	Genuk	10	10
3	Langensari	13	13
4	Ungaran	19	19
5	Candirejo	7	7
6	Keji	6	6
7	Branjang	6	6
8	Lerep	6	6
9	Nyatnyono	10	10
10	Gogik	7	7
11	Kalisidi	7	7
Jumlah		100	100

Sumber: Data Kuesioner Penelitian, Februari 2017

### **Persepsi Masyarakat Terhadap Indikator Pelayanan Publik**

Indikator pelayanan publik tersebut meliputi antara lain, *tangibles*(penampilan fisik), *reability* (reabilitas atau tanggungjawab), *responsiviness* (tanggap), *competence* (kemampuan), *coutersy* (kesopanan atau menghargai), *credibility* (reputasi), *security* (keamanan), *access* (akses), *communication* (komunikasi), dan *understanding the costumers* (pengertian terhadap pelanggan). Hasil penelitian adalah sebagai berikut:

#### **Tangibles (penampilan fisik)**

Merupakan salah satu indikator yang paling konkrit dan wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat. Penampilan fisik disini maksudnya adalah menyediakan fasilitas dan teknologi untuk menunjang proses pelayanan publik serta penampilan fisik pegawai kecamatan. Hal tersebut bertujuan semata-mata untuk mendukung proses pelayanan publik yang berada di kantor Kecamatan Ungaran Barat.

**Tabel 3.7**  
**Hasil Jawaban Indikator Tangibles**

Indikator	Skor nilai sebelum pemekaran		Skor nilai sesudah pemekaran	
	Jumlah	Nilai (%)	Jumlah	Nilai (%)
Fasilitas yang tersedia	306	61,2	379	75.8
Teknologi yang digunakan	300	60	385	77
Penampilan pegawai kecamatan	306	61,2	411	82.2
Jumlah	912	182,4	1175	235
Nilai Rata-rata	304	60,8	391,67	78,3

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner penelitian, Februari 2017

**Reability (kehandalan atau tanggungjawab)**

Maksudnya adalah yang mencakup konsistensi kejadian kemampuan untuk dipercaya. Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanannya secara tepat sejak awal dan telah memenuhi tanggungjawabnya dalam melayani masyarakat. Indikatornya *reability* atau kehandalan dan tanggungjawab dalam penelitian ini meliputi kemampuan pegawai dalam merespon keperluan masyarakat sertajam atau waktu pelayanan kerja.

**Tabel 3.8**  
**Hasil Jawaban Indikator Realibility**

Indikator	Skor nilai sebelum pemekaran		Skor nilai sesudah pemekaran	
	Jumlah	Nilai (%)	Jumlah	Nilai (%)
Tanggungjawab pegawai untuk melayani masyarakat	300	60	387	77,4
Waktu pelayanan kerja kantor kecamatan	302	60,4	344	68,8
Jumlah	602	120,4	721	146,2
Nilai Rata-rata	301	60,2	360,5	73,1

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner penelitian, Februari 2017

**Responsiveness (tanggap)**

Yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Indikator *responsiveness* atau sikap tanggap dalam penelitian ini meliputi ketanggapan pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan pelayanan yang spesifik kapan keperluan atau berkas permohonan dapat diselesaikan.

**Tabel 3.9**  
**Hasil Jawaban Indikator Responsiveness**

Indikator	Skor nilai sebelum pemekaran		Skor nilai sesudah pemekaran	
	Jumlah	Nilai (%)	Jumlah	Nilai (%)
Ketanggapan pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan	312	62,4	376	75,2
Waktu pelayanan yang spesifik dalam menyelesaikan keperluan pelayanan	300	60	380	76
Jumlah	612	122,4	756	145,2
Nilai Rata-rata	306	61,2	378	72,6

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner penelitian, Februari 2017

### Competence (kemampuan)

Kemampuan disini artinya memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk dapat memberikan pelayanan tertentu. Dalam arti lain kemampuan yang dimaksud adalah menguasai keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan guna melakukan pelayanan. Indikatornya *competence* atau kemampuan ini antara lain kemahiran pegawai dalam menyelesaikan keperluan pelayanan dan kemampuan pegawai dalam menjelaskan persyaratan berkas permohonan.

**Tabel 3.10**  
**Hasil Jawaban Indikator Competence**

Indikator	Skor nilai sebelum pemekaran		Skor nilai sesudah pemekaran	
	Jumlah	Nilai (%)	Jumlah	Nilai (%)
Kemampuan pegawai menyelesaikan pelayanan	300	60	393	78,6
Kemampuan pegawai dalam menjelaskan persyaratan pelayanan	300	60	402	80,4
Jumlah	600	120	795	159
Nilai Rata-rata	300	60	397,5	79,5

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner penelitian, Februari 2017

### Courtesy (kesopanan)

Yaitu sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan dari para kontak personal yang dalam hal ini adalah pegawai kecamatan dengan masyarakat. Etika kesopanan masing-masing daerah berbeda-beda sesuai dengan adat-istiadat setempat. Etika kesopanan dapat diketahui melalui cara perilaku ataupun bertindak, bahasa penyampaian yang digunakan dalam berkomunikasi, dan lain sebagainya. Dalam penelitian ini, tolok ukur dalam indikator *courtesy* atau kesopanan meliputi antara lain perilaku pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan transaksi pelayanan apabila menggunakan telepon.

**Tabel 3.11**  
**Hasil Jawaban Indikator Coutersy**

Indikator	Skor nilai sebelum pemekaran		Skor nilai sesudah pemekaran	
	Jumlah	Nilai (%)	Jumlah	Nilai (%)
Perilaku pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan	363	72,6	393	79,6
Transaksi pelayanan apabila menggunakan media telepon	295	59	328	65,6
Jumlah	658	131,6	721	145,2
Nilai Rata-rata	329	65,8	360,5	72,6

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner penelitian, Februari 2017

### **Credibility (reputasi)**

Merupakan pengaruh yang muncul akibat sikap jujur dan dapat dipercaya melalui interaksi dengan pelanggan atau masyarakat. Kontributor dalam *credibility* ini adalah nama organisasi, reputasi organisasi, karakteristik pribadi dari personil yang melakukan kontak. Dalam penelitian ini indikator dalam *credibility* meliputi reputasi kantor Kecamatan Ungaran Barat dan terjaminnya pelayanan yang tepat.

**Tabel 3.12**  
**Hasil Jawaban Indikator Credibility**

Indikator	Skor nilai sebelum pemekaran		Skor nilai sesudah pemekaran	
	Jumlah	Nilai (%)	Jumlah	Nilai (%)
Reputasi Kantor Kecamatan Ungaran Barat	346	69,2	413	82,6
Terjaminnya pelayanan yang tepat dan sesuai	302	60,4	298	59,6
Jumlah	648	129,6	711	142,2
Nilai Rata-rata	324	64,8	355,5	71,1

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner penelitian, Februari 2017

### **Security (keamanan)**

Yaitu aman (secara fisik, finansial dan kerahasiaan) dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Rasa aman dan nyaman sangat diperlukan dalam pelayanan publik. Dalam penelitian ini, indikator *security* berarti tingkat keamanan pelayanan di kantor Kecamatan Ungaran Barat.

**Tabel 3.13**  
**Hasil Jawaban Indikator Security**

Indikator	Skor nilai sebelum pemekaran		Skor nilai sesudah pemekaran	
	Jumlah	Nilai (%)	Jumlah	Nilai (%)
Keamanan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Ungaran	300	60	369	73,8
Jumlah	300	60	369	73,8
Nilai Rata-rata	300	60	369	73,8

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner penelitian, Februari 2017

### **Access (akses atau kemudahan)**

Yaitu kemudahan untuk dihubungi atau ditemui, yang berarti lokasi pelayanan mudah dijangkau, waktu menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi mudah dihubungi. Kaitannya dengan pelayanan publik, indikator *access* disini maksudnya kemudahan akses masyarakat sebagai pelanggan dalam menuju kantor Kecamatan Ungaran Barat.

**Tabel 3.14**  
**Hasil Jawaban Indikator Access**

Indikator	Skor nilai sebelum pemekaran		Skor nilai sesudah pemekaran	
	Jumlah	Nilai (%)	Jumlah	Nilai (%)
Kemudahan menuju lokasi kantor kecamatan	353	70,6	346	69,2
Jumlah	353	70,6	346	69,2
Nilai Rata-rata	353	70,6	346	69,2

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner penelitian, Februari 2017

**Communication (komunikasi atau penyampaian)**

Yaitu memberikan informasi yang dapat dipahami pelanggan serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan atau masyarakat. Komunikasi yang baik sangat diperlukan dalam hal pelayanan publik agar masyarakat mudah memahami dan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam penelitian ini, indikator *communication* meliputi penjelasan kemudahan untuk bisa berbicara dengan pimpinan dan bahasa yang digunakan pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

**Tabel 3.15**  
**Hasil Jawaban Indikator Communication**

Indikator	Skor nilai sebelum pemekaran		Skor nilai sesudah pemekaran	
	Jumlah	Nilai (%)	Jumlah	Nilai (%)
Kemudahan berbicara dengan pimpinan	290	58	307	61,4
Bahasa yang digunakan pegawai kecamatan	334	66,8	394	78,8
Jumlah	624	124,8	701	140,2
Nilai Rata-rata	312	62,4	350,2	70,1

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner penelitian, Februari 2017

**Understanding the costumers(pengertian)**

Yaitu suatu upaya atau melakukan usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan. Apabila pegawai kecamatan sudah bisa memahami masyarakat sebagai pelanggan yang sering bertransaksi pelayanan maka akan tercipta suatu hubungan yang baik. Salah satu caranya adalah dengan berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Tolak ukur indikator *understanding the costumers* ini yaitu pemahaman pegawai kecamatan mengenai masyarakat sebagai pelanggan tetap.

**Tabel 3.16**  
**Hasil Jawaban Indikator Understanding the costumers**

Indikator	Skor nilai sebelum pemekaran		Skor nilai sesudah pemekaran	
	Jumlah	Nilai (%)	Jumlah	Nilai (%)
Pemahaman pegawai mengenai masyarakat sebagai pelanggan tetap	300	60	368	73,6
Jumlah	300	60	368	73,6
Nilai Rata-rata	300	60	368	73,6

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner penelitian, Februari 2017

### **Penilaian Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan pelayanan**

Masyarakat sebagai konsumen pelayanan mengharapkan proses penyelenggaraan pelayanan dapat berjalan dengan baik dan sesuai. Selain itu, masyarakat adalah faktor yang utama dalam menilai pelayanan publik. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dalam melaksanakan tugas dan fungsi harus berpedoman pada terwujudnya pelayanan prima sehingga masyarakat sebagai aktor yang menilai dapat terpuaskan. Dalam mengukur tingkat penyelenggaraan pelayanan publik, digunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanandengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Berdasarkan pada tabel klasifikasi kriteria pelayanan publik yang telah diterangkan sebelumnya yang mengacu pada Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor mengenai pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintahan, penilaian pelayanan publik terbagi menjadi 5 (empat) kriteria penilaian. Yaitu sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik, dan sangat kurang baik. Penghitungan atau penilaian tersebut diukur berdasarkan nilai yang diperoleh dari jawaban responden atau masyarakat yang telah dijadikan sampel penelitian sebanyak 100 orang. Langkah selanjutnya untuk menghitung skor rata-rata per unsur pelayanan. Bentuk kriteria penilaiannya adalah predikat sangat baik yaitu apabila memperoleh rata-rata skor antara 421-500, penilaian predikat baik apabila memperoleh rata-rata skor antara 341-420, penilaian dengan predikat cukup baik apabila memperoleh skor 261-340, dan predikat kurang baik apabila memperoleh rata-rata skor antara 181-260. Sedangkan predikat sangat kurang baik adalah apabila memperoleh jumlah rata-rata skor antara 100-175. Berdasarkan data kuesioner penelitian yang telah diolah dan dianalisis sebelumnya, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 3.17**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Bidang Administrasi**  
**Kependudukan Di Kantor Kecamatan Ungaran Barat**

No	Indikator	Sebelum Pemekaran		Setelah Pemekaran	
		Rata-rata Nilai (%)	Pedikat	Rata-rata Nilai (%)	Pedikat
1	Tangibles	60,8	cukup baik	78,3	baik
2	Reability	60,2	cukup baik	73,1	baik
3	Responsiveness	61,2	cukup baik	72,6	baik
4	Competence	60	cukup baik	79,5	baik
5	Coutersy	65,8	cukup baik	71,6	baik
6	Credibility	64,8	cukup baik	71,1	baik
7	Security	60	cukup baik	73,8	baik
8	Access	70,6	baik	69,2	baik
9	Communication	62,4	cukup baik	70,1	baik
10	Understanding the costumers	60	cukup baik	73,6	baik

Sumber: Diolah dari hasil jawaban kuesioner penelitian, Februari 2017

Secara garis besar, persepsi masyarakat terhadap indikator pelayanan publik yang dikembangkan oleh Zeithemal, Parasuraman & Berryditinjau dari sebelum dan sesudah adanya kebijakan pemekaran kecamatan mengalami peningkatan penilaian. Sehingga dapat disimpulkan adanya kebijakan pemekaran kecamatan di Ungaran Barat sudah tepat dalam upaya menyelenggarakan pelayanan publik yang baik khususnya dalam bidang administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Ungaran Barat. Dengan demikian sangat mendukung dalam menciptakan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

### Uji Validitas

Uji validitas (uji kesahihan) adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur sah/valid tidaknya suatu koesioner. Uji validitas dilaksanakan dengan rumus korelasi *bivariate person* dengan alat bantu SPSS. Kriteria pengampilan keputusan dikatakan valid adalah ditentukan dengan nilai  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  (nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel) pada nilai signifikan 5%. Dimana untuk menentukan r hitung dapat dilihat dari nilai *corrected item total correlation*. Dan sebaliknya, apabila nilai  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$  (r hitung lebih kecil daripada nilai r tabel) pada nilai signifikan 5%, maka dinyatakan tidak valid. Hasil pengujian data primer (kuesioner) penelitian yang telah diolah dengan menggunakan progam SPSS dapat disimak tabel berikut ini:

**Tabel 3.18**  
**Uji Validitas Indikator Pelayanan Publik**

No	Indikator	r tabel	r hitung Sebelum Pemekaran	r hitung Setelah Pemekaran	Ket
1	<b>Tangibles</b>				
	Pertanyaan 1	0,196	0,999	0,940	Valid
	Pertanyaan 2	0,196	0,992	0,935	Valid
	Pertanyaan 3	0,196	0,998	0,818	Valid
2	<b>Reability</b>				
	Pertanyaan 4	0,196	0,992	0,937	Valid
	Pertanyaan 5	0,196	0,994	0,651	Valid
3	<b>Responsiveness</b>				
	Pertanyaan 6	0,196	0,998	0,997	Valid
	Pertanyaan 7	0,196	0,992	0,931	Valid
4	<b>Competence</b>				
	Pertanyaan 8	0,196	0,992	0,937	Valid
	Pertanyaan 9	0,196	0,992	0,899	Valid
5	<b>Coutersy</b>				
	Pertanyaan 10	0,196	0,884	0,905	Valid
	Pertanyaan 11	0,196	0,988	0,540	Valid
6	<b>Credibility</b>				
	Pertanyaan 12	0,196	0,756	0,823	Valid
	Pertanyaan 13	0,196	0,992	0,354	Valid
7	<b>Security</b>				
	Pertanyaan 14	0,196	0,992	0,999	Valid
8	<b>Access</b>				
	Pertanyaan 15	0,196	0,508	0,663	Valid
9	<b>Communication</b>				
	Pertanyaan 16	0,196	0,981	0,306	Valid
	Pertanyaan 17	0,196	0,914	0,846	Valid
10	<b>Understanding the costumers</b>				
	Pertanyaan 18	0,196	0,992	0,979	Valid

Sumber: Diolah dari data primer menggunakan program SPSS, Februari 2017

### Uji Realibilitas

Uji realibilitas merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah variabel tersebut dapat dipercaya (konsisten) atau *reliable* jika pengujian dilakukan lebih dari satu kali. Uji realibilitas dilakukan dengan menggunakan rumus *alpha*. Uji signifikan dilakukan pada taraf  $\alpha = 0,05$ . Kriteria angket atau kuesioner dikatakan *reliabel* apabila nilai  $r_{alpha} \geq r_{tabel}$  (nilai r alpha lebih besar dari nilai r tabel). Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwa nilai realibilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik. Sehingga nilai standarisasi yang ditentukan dalam penelitian ini adalah 0,6. Kemudian untuk menguji realibilitas atau kekonsistenan pada hasil data primer (kuesioner) dalam penelitian perlu kiranya diuji kevalidan data menggunakan program bantu SPSS (dalam penelitian ini menggunakan SPSS versi 16.0) mengacu pada rumus apabila r

$\alpha \geq$  nilai standarisasi sebesar 0,6. Untuk lebih jelasnya mengenai uji realibilitas terhadap instrumen penelitian yang dibantu dengan program SPSS dapat disimak tabel berikut ini:

**Tabel 3.19**  
**Uji Realibilitas**

Variabel	Nilai Alpha Sebelum Pemekaran	Nilai Alpha Sesudah Pemekaran	Nilai Standarisasi	Ket
Persepsi Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik Bidang Adminitrasi Kependudukan	0,993	0,968	0,600	Reliabel

Sumber: Diolah dari data primer menggunakan program SPSS, Februari 2017

#### **IV. Penutup**

##### **Kesimpulan**

Dari data responden penelitian dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik khususnya dalam bidang administrasi kependudukan tidak berpengaruh signifikan terhadap proses jalannya pelayanan publik yang berada di kantor Kecamatan Ungaran Barat. Kebijakan pemekaran di Kecamatan Ungaran Barat bertujuan untuk memperlancar pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan serta meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Hasil persepsi masyarakat mengenai pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Ungaran Barat yang ditinjau dari sebelum maupun pasca pemekaran menunjukkan peningkatan pelayanan publik. Berdasarkan penilaian masyarakat terhadap indikator-indikator pelayanan publik, sebelum adanya pemekaran kecamatan penilaian terhadap pelayanan publik sebagian besar memperoleh predikat cukup baik, namun setelah adanya kebijakan pemekaran mengalami peningkatan dengan sebagian besar indikator memperoleh predikat baik. Dengan asumsi dasar tersebut, dapat dikatakan bahwa kebijakan pemekaran Kecamatan Ungaran Barat sudah sesuai dan dapat dikatakan berhasil dalam rangka meningkatkan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi lapangan, terhadap indikator pelayanan publik terdapat penilaian positif dan penilaian negatif. Adapun penilaian positif terhadap pelayanan publik di kantor Kecamatan Ungaran Barat tersebut meliputi: (a) adanya wifi (koneksi internet) yang tersedia secara gratis; (b) penggunaan bahasa yang digunakan oleh pegawai kecamatan dalam bertransaksi pelayanan sudah baik dan mudah dipahami oleh masyarakat. Sedangkan penilaian negatif mengenai pelayanan publik tersebut antara lain: (a) minimnya fasilitas tempat duduk; (b) perilaku pegawai kecamatan yang melakukan aktifitas pelayanan sambil merokok, hal tersebut dirasa sebagian masyarakat kurang etis dan mengganggu jalannya pelayanan publik; (c) dari segi keamanan secara keseluruhan sudah baik karena jarang atau belum pernah terjadi tindak kejahatan di kantor Kecamatan Ungaran Barat, namun dalam hal penjagaan parkir kendaraan bermotor tidak adanya penjagaan petugas ataupun pengawasan cctv yang tersedia serta tidak adanya tukang parkir umum sehingga dapat memicu terjadinya tindak kejahatan.

## **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran penulis untuk menunjang serta mendukung terciptanya proses pelayanan publik bidang administrasi kependudukan yang prima dan berkualitas di kantor Kecamatan Ungaran Barat adalah sebagai berikut menumbuhkan sikap komitmen pegawai kecamatan terhadap visi yang dijalankan yaitu mewujudkan pelayanan prima dengan dukungan sumber daya manusia yang profesional. Mengacu pada penilaian indikator pelayanan yang positif dan negatif, perlu dipertahankan persepsi masyarakat mengenai penilaian pelayanan yang baik dan juga memperbaiki bentuk pelayanan yang dianggap negatif. Hal ini dilakukan dengan cara menambah kursi cadangan yang tersedia di kecamatan agar apabila masyarakat yang berkunjung jumlahnya banyak dapat terlayani dengan baik, menghindari perilaku merokok pada saat transaksi pelayanan agar menjadikan situasi pelayanan menjadi kondusif serta melakukan pengawasan keamanan dengan cara memasang cctv di area kantor Kecamatan Ungaran Barat.

## **V. Daftar Pustaka**

### **Referensi Buku**

- Ivancevich, John M., Robert Konopaske dan Michael T. Matteson. (2010). *Perilaku dan Manajemen Organisasi (cetakan ke-8)*. Jakarta: Erlangga
- Koentjaraningrat. (1990). *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sinambela, Lijan Poltak dan kawan-kawan. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik "Teori, Kebijakan dan Implementasi"* (cetakan ketiga). Jakarta: Bumi Aksara.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2007). *Manajemen Pelayanan (cetakan ketiga)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Widjaja, HAW. (2005). *Penyelenggaraan Otonomi Daerah di Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo.

### **Dokumen**

- Berdasarkan Undang-Undang No.5 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Pemerintahan di Daerah
- Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 Tentang Pembangunan Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Perda Kabupaten Semarang Nomor 11 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kecamatan Ungaran Barat