

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN PENGURUSAN KARTU KELUARGA (KK)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SINTANG**

SKRIPSI

OLEH:

KIKI PARDINI

NIM. 141310729



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK
2021**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN
PENGURUSAN KARTU KELUARGA (KK) PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SINTANG**

Tanggung Jawab Yuridis Kepada :

Kiki Pardini
NIM. 141310729

Program Studi Manajemen

**Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus Dalam Ujian
Skripsi/Komprehensif
Pada Tanggal : 24 Agustus 2021**

Majelis Penguji

Pembimbing Utama

Penguji Utama

Edy Suryadi, SE, MM
NIDN. 1110026301

Samsuddin, SE, M. Si
NIDN. 1113117701

Pembimbing Pembantu

Penguji Pembantu

H. Achmad Sutarmin, S. Hut, MM
NIDN. 1123117201

Ardiansyah, ST, MM
NIDN. 1120107303

Pontianak, 24 Agustus 2021

Disahkan Oleh :

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK
DEKAN**

DEDI HARIYANTO, SE, MM
NIDN. 1113117702

ABSTRAK

Tujuan dalam penulisan ini adalah “Bagaimana Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga (KK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang”.

Metode Penelitian yang digunakan penulis adalah metode deskriptif. Populasi penelitian ini ialah seluruh pengguna jasa pelayanan pengurusan Kartu Keluarga (KK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang. Jumlah sampel yang diteliti adalah sebanyak 100 responden yang menggunakan jasa pelayanan pengurusan Kartu Keluarga (KK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*, yakni sampel yang diambil secara acak artinya penarikan sampel berdasarkan pertimbangan sampel yang diambil harus benar-benar representatif (mewakili).

Hasil analisis diagram kartesius yang telah penulis lakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang ialah dengan indikator kepuasan konsumen dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata kepuasan konsumen yaitu sebesar $\bar{X} = 3,49$, sedangkan nilai rata-rata kepentingan $\bar{Y} = 4,04$, dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa pelayanan pengurusan Kartu Keluarga (KK) cukup puas dengan pelayanan yang telah diberikan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, hal ini dilihat dari nilai rata-rata kepuasan berada dibawah nilai rata-rata kepentingan.

Kata Kunci: Kepuasan, Kepentingan, Konsumen.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Ku persembahkan Skripsi ini untuk Kedua orang tua ku tercinta

“Ibu Maryana dan Bapak Usmani”

dan yang selalu bertanya “Kapan Skripsimu selesai ?”

*Terlambat lulus atau lulus tidak tepat waktu bukanlah sebuah kejahatan,
bukan pula sebuah aib.
Jangan pernah bandingkan prosesmu dengan proses orang lain. Karena
tak semua bunga tumbuh dan mekar bersamaan.*

Kiki Pardini

KATA PENGANTAR

Segala puji hanyalah bagi Allah SWT pencipta alam semesta, yang telah memberikan kenikmatan kepada kita dengan tiada hingga. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada panutan kita Nabi Muhammad SAW yang telah berusaha dan beristiqamah dalam membawa ajaran islam dari zaman kegelapan hingga terang benderang ini, tak lupa kepada keluarganya, para sahabatnya, para tabiinnya dan kita selaku umatnya yang tetap mengikuti ajaran islam yang dibawanya.

Alhamdulillah berkat Karunia dan Rahmat serta Hidayah dari Allah SWT penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya, walaupun dalam penyusunan dan penulisannya masih banyak kekurangan hingga jauh dari kesempurnaan. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi guna mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak. terselesaikannya penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan, doa dan bimbingan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu dan Ayah tercinta, Ibu Maryana dan Bapak Uspani sebagai sumber motivasi dan pendorong penulis agar segera menyelesaikan studi ini sejak awal hingga penulis menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih sebesar-besarnya atas cinta dan kasih sayang yang tak pernah ada habisnya.

2. Kakak, Abang-abang, Nita Hermaliana, Nanda Prasetya, Dede Andari Jenefa dan seluruh Keluarga Besar yang selalu memberi semangat penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Calon pendamping hidup, Ahmad Fauzi dan Keluarga yang telah bersedia menunggu dan memberikan semangat agar penulis segera menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Doddy Irawan, ST., M.Eng. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak.
5. Bapak Dedi Hariyanto, SE., MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
6. Bapak Edy Suryadi, SE., MM. Selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, motivasi dan memonitor perkembangan skripsi dari awal hingga akhir.
7. Bapak H. Achmad Sutarmin, S.Hut., MM. Selaku Pembimbing Ke-2 yang telah membantu dan memberikan bimbingan, petunjuk, motivasi dan memonitor perkembangan penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir.
8. Ibu Yeni, SE., MM. dan Ibu Wulan Purnama Sari SE., MM. yang selalu memberikan motivasi dan dorongan agar penulissegera menyelesaikan skripsi ini.
9. Yasir Hudzaifah SE., MM. dan Joko Susilo, SE., MM. yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

10. Saudari perempuan ku Ranche Nia Umaroh, Yuniarnik Sapitri, Nurwinda Lestari dan Sri Wiyaningsih yang selalu membantu dan memberikan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Rekan – rekan Angkatan 2014 Fakultas Ekonomi Bisnis Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Pontianak Kampus Sintang.
12. Kanda, Yunda dan Dinda HMI Cabang Sintang.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga penelitian ini memberikan manfaat bagi kita semua, aamiin.

Sintang, 10 Juli 2021

Penulis

Kiki Pardini
NIM. 141310729

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| ABSTRAK | i |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | ii |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR TABEL..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN | x |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Permasalahan..... | 5 |
| C. Pembatasan Masalah | 6 |
| D. Tujuan Penelitian | 6 |
| E. Manfaat Penelitian | 6 |
| F. Kerangka Penelitian | 7 |
| G. Metode Penelitian..... | 9 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 17 |
| A. Jasa | 17 |
| B. Kualitas Pelayanan | 20 |
| C. Kepuasan Konsumen..... | 22 |
| BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN | 25 |
| A. Sejarah Berdirinya Perusahaan | 25 |
| B. Visi Misi | 25 |
| C. Tugas Dan Fungsi | 28 |

| | |
|--|-----------|
| D. Struktur Organisasi..... | 31 |
| BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN..... | 57 |
| A. Karakteristik Responden | 57 |
| B. Uji Instrumen | 59 |
| C. Pembahasan | 68 |
| BAB V PENUTUP..... | 73 |
| A. Kesimpulan | 73 |
| B. Saran..... | 75 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 76 |
| LAMPIRAN | 78 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|-----------|
| Tabel 1.1 Jenis Pelayanan | 3 |
| Tabel 1.2 Jumlah Pelayanan Tahun 2018 – 2020 | 5 |
| Tabel 1.3 Bobot Penilaian | 14 |
| Tabel 3.1 Jumlah Tenaga Kerja | 27 |
| Tabel 4.1 Umur Responden | 57 |
| Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden | 58 |
| Tabel 4.3 Pendidikan Responden | 58 |
| Tabel 4.4 Penghasilan Responden Perbulan | 59 |
| Tabel 4.5 Tabel Uji Validitas Instrumen Variabel X (Kepuasan) | 60 |
| Tabel 4.6 Tabel Uji Validitas Instrumen Variabel Y (Kepentingan) | 62 |
| Tabel 4.7 Tabel Uji Reliabilitas Variabel X (Kepuasan) | 64 |
| Tabel 4.8 Tabel Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepentingan) | 64 |
| Tabel 4.9 Tabel Rata-Rata Tingkat Kepuasan dan Kepentingan | 66 |
| Tabel 4.10 Tabel Rata-rata Kepuasan dan Kepentingan Perdimensi | 71 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|-----------|
| Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran | 9 |
| Gambar 1.2 Diagram Kartesius..... | 15 |
| Gambar 3.1 Struktur Organisasi | 31 |
| Gambar 4.1 Diagram Kartesius Menurut Item Pertanyaan | 67 |
| Gambar 4.2 Diagram Kartesius Menurut Dimensi Pertanyaan | 72 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|------------|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian | 78 |
| Lampiran 2 Tabulasi Identitas Responden..... | 82 |
| Lampiran 3 Tabulasi Jawaban Responden Variabel X | 87 |
| Lampiran 4 Tabulasi Jawaban Responden Variabel Y | 92 |
| Lampiran 5 Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel X | 97 |
| Lampiran 6 Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel Y | 101 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman dan semakin modernnya kehidupan manusia, pemerintah banyak mendapat sorotan publik terutama dalam hal pelayanan yang menuntut aparaturnya sebagai pelayan masyarakat memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju *good governance*, sedangkan masyarakat Indonesia sendiri semakin kritis dalam menginginkan pelayanan yang maksimal dari pemerintah. Oleh sebab itu, substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Pelayanan kepada masyarakat merupakan tujuan utama yang telah menjadi kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Selain itu, pemerintah juga mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi masyarakat mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berkaitan dengan tugas yang harus dilaksanakan, maka penyediaan pelayanan oleh pemerintah itu sendiri harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik secara kualitas maupun secara kuantitas. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri, aparat pemerintah sangatlah bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai wujud dari penciptaan kesejahteraan masyarakat.

Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang efektif dan terbaik oleh pemerintah karena sistem demokrasi yang ada juga kembali pada rakyatnya, selain itu karena masyarakat juga telah memberikan dananya dalam bentuk pungutan pajak, retribusi serta berbagai pungutan yang lainnya. Namun saat ini, pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikaninya. Artinya, birokrat harus memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang otonomi daerah yang memberikan kewenangan pada daerah Kabupaten/ Kota untuk mengurus sendiri daerahnya. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang adalah instansi yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan pada kabupaten Sintang. Hal ini dikarenakan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil memiliki data kependudukan yang lengkap yang menjadi dasar dalam membuat suatu kebijakan dan perencanaan pembangunan nasional maupun daerah.

Menurut Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, Pencatatan Sipil merupakan pencatatan peristiwa penting yaitu kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana.

Adapun jenis pelayanan yang diberikan terkait urusan kependudukan dapat dilihat pada tabel 1.1 sebagai berikut :

Tabel 1.1
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang
Jenis Pelayanan
Tahun 2021

| NO. | PENDAFTARAN PENDUDUK | NO. | PENCATATAN SIPIL |
|-----|---|-----|---|
| 1 | Biodata Penduduk | 1 | Pencatatan dan Penerbitan Akta Kelahiran |
| 2 | Kartu Keluarga (KK) | 2 | Pencatatan Pengangkatan Anak |
| 3 | Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el) | 3 | Pencatatan Pengesahan Anak |
| 4 | Kartu Identitas Anak (KIA) | 4 | Pencatatan dan Penerbitan Akta Pengakuan Anak |
| 5 | Surat Keterangan Tempat Tinggal | 5 | Pencatatan Perubahan Nama |
| 6 | Surat Keterangan Pindah Datang Warga Negara Indonesia (WNI) | 6 | Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan |
| 7 | Surat Keterangan Pindah Datang | | |
| 8 | Surat Keterangan Pindah Keluar Negeri | | |
| 9 | Surat Keterangan Pindah Dari Luar Negeri | | |

Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sintang 2021

Data mengenai diri seseorang begitu penting sehingga segala macam proses pendataan pada setiap orang/ individu baik statusnya sebagai pribadi maupun dalam lingkungan masyarakat harus jelas dan benar adanya. Proses pelayanan administrasi kependudukan, pelayanan penerbitan Kartu Keluarga (KK) dinyatakan pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dan di jelaskan juga pada Peraturan Daerah Kabupaten Sintang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Administrasi Kependudukan.

Kartu Keluarga (KK) adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga serta identitas anggota keluarga. Penduduk warga negara Indonesia dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap wajib melaporkan susunan keluarganya kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui kepala desa/ lurah dan camat. Pelaporan tersebut sebagai dasar untuk penerbitan Kartu Keluarga (KK). Pengurusan Kartu Keluarga (KK) sangat penting, karena setiap kepala keluarga wajib memiliki Kartu Keluarga sebagai data kependudukan. Kepemilikan Kartu Keluarga dapat diurus mempergunakan jalur-jalur birokrasi yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Secara prinsipnya, Kartu Keluarga (KK) memang hanya sebuah catatan administratif, meski begitu fungsi Kartu Keluarga (KK) ini sangat penting dan bermanfaat karena data yang ada pada Kartu Keluarga (KK) dapat digunakan sebagai bukti jati diri hubungan seseorang dengan keluarganya. Kartu Keluarga (KK) sangat dibutuhkan oleh setiap individu dalam kepengurusan berbagai hal mengenai kependudukan seperti paspor, KTP, akta kelahiran, pendaftaran sekolah, pengurusan beasiswa dan pelayanan masyarakat lainnya.

Pada tabel berikut, terlihat data jumlah pelayanan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dari tahun 2018 - 2020 :

Tabel 1.2
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang
Jumlah Pelayanan Kartu Keluarga Per Dokumen
Tahun 2018 - 2020

| No | Bulan | Tahun | | |
|---------------|-----------|---------------|---------------|---------------|
| | | 2018 | 2019 | 2020 |
| 1. | Januari | 1.030 | 859 | 3.429 |
| 2. | Februari | 756 | 1.016 | 3.424 |
| 3. | Maret | 1.170 | 985 | 3.515 |
| 4. | April | 1.284 | 940 | 3.502 |
| 5. | Mei | 1.088 | 828 | 2.227 |
| 6. | Juni | 576 | 753 | 4.115 |
| 7. | Juli | 1.255 | 1.296 | 1.326 |
| 8. | Agustus | 838 | 919 | 967 |
| 9. | September | 869 | 779 | 1.230 |
| 10. | Oktober | 909 | 1.034 | 898 |
| 11. | November | 979 | 1.036 | 953 |
| 12. | Desember | 804 | 973 | 4.607 |
| Jumlah | | 11.558 | 11.418 | 30.193 |

Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sintang 2021

Berdasarkan tabel 1.2, dapat dilihat jumlah pelayanan kepengurusan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang setiap tahunnya tidak menentu.

Adapun beberapa keluhan dari pengguna jasa pelayanan jasa pengurusan Kartu Keluarga (KK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, yaitu :

(Sumber: Wawancara dengan Bapak Hendrikus dan Bapak Darwis)

1. Kondisi parkir yang tidak aman
2. Petugas dalam melayani tidak ramah
3. Ketidaktepatan waktu dalam menyelesaikan dokumen
4. Petugas tidak mengecek data dokumen sebelum diserahkan

Dari latar belakang yang peneliti uraikan, sehingga peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga (KK) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang.”

B. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga (KK) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang”.

C. Pembatasan Masalah

Untuk memperjelas arah dan membatasi masalah yang diungkapkan dalam penelitian ini, maka perlu ditetapkan pembatasan masalah dalam penelitian sehingga tidak menyimpang dari maksud yang sebenarnya maka penulis membatasi permasalahan ini dalam 5 (lima) dimensi kepuasan konsumen yang terdiri dari : Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsibility*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Emphaty*).

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah “Untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap pelayanan pengurusan Kartu Keluarga (KK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang.”

E. Manfaat Penelitian

Penelitian diharapkan dapat memberi manfaat bagi :

1. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan sarana untuk melatih diri dalam mengembangkan wawasan dan pengetahuan, baik teoritis maupun praktis dan menerapkan ilmu yang diperoleh selama mengikuti kuliah dengan mengungkapkan masalah dan memecahkan masalah-masalah tersebut secara ilmiah berdasarkan disiplin ilmu yang telah diperoleh selama mengikuti kuliah.

2. Manfaat Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan evaluasi instansi untuk meningkatkan pelayanan pengurusan Kartu Keluarga (KK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang.

3. Manfaat Bagi Almamater

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan literatur bagi rekan-rekan mahasiswa yang melakukan penelitian yang berhubungan dengan masalah yang peneliti ambil.

F. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kebutuhan adalah suatu keadaan dirasakannya ketidakpuasan dasar tertentu. Dengan adanya kebutuhan maka akan timbul rasa keinginan untuk memenuhi kebutuhan.

Berkenaan dengan kepuasan konsumen menurut Zeithaml dan Bitner dalam oleh Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, (2013 : 180-181) mengatakan kepuasan konsumen merupakan “Evaluasi pelanggan terhadap suatu produk atau layanan dalam hal apakah produk atau layanan tersebut telah memenuhi kebutuhan dan kepentingan mereka”.

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2016 : 284) terdapat lima faktor dominan atau penentu kepuasan pelayanan jasa, kelima faktor dominan tersebut diantaranya yaitu :

1. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, kepercayaan yang akurat, serta efisien.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan konsumen. Dengan cara keinginan para pegawai dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap, kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan benar, kesigapan para pegawai untuk ramah kepada setiap konsumen, kesigapan para pegawai untuk bekerjasama dengan konsumen.
3. Jaminan (*assurance*), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.
4. Empati (*emphaty*), kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.
5. Bukti fisik (*tangible*), yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik.

Beberapa penelitian terdahulu yang menjadi rujukan dalam penelitian ini :

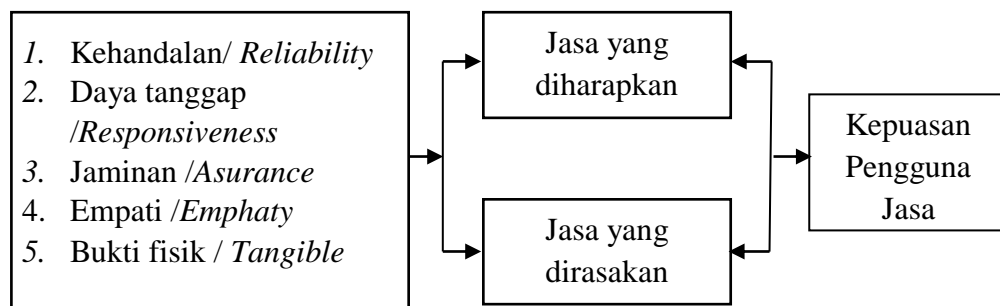
1. Tasrif. 2016. Tentang pengaruh kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pengurusan Kartu Keluarga (KK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. Dari kesimpulan penelitian, diketahui bahwa indikator ketepatan dalam pelayanan pengurusan Kartu Keluarga (KK) sudah menunjukkan kondisi yang baik, sedangkan indikator kecepatan dan keramahan menunjukkan kondisi pelayanan yang belum maksimal yang dirasakan oleh masyarakat, dan indikator murah dimana sebagian masyarakat masih terasa terbebani. Adanya harapan masyarakat kepada pihak Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Palu untuk melakukan pelayanan secara langsung dilapangan, penambahan sarana yang mendukung pelayanan dan melakukan shift untuk kegiatan pelayanan.

2. Rifki Febrian. 2020. Tentang analisis kualitas pelayanan KTP Elektronik (E-KTP) pada Kabupaten Kebumen. Diketahui bahwa hasil penelitian menunjukkan hasil yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dalam menentukan arah kebijakan terkait pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen sehingga membuat konsumen merasa lebih nyaman lagi.

Berdasarkan beberapa teori dan memperhatikan penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti terdahulu, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1.1 berikut :

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran
Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Pengurusan Kartu
Keluarga (KK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Sintang



G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam membahas masalah yang telah diuraikan diatas adalah penulis menggunakan metode survei. Menurut Etta Mamang Sangadji dan Sopiah (2013 : 300) “Metode survei merupakan metode pengumpulan data atau informasi dengan partisipasi aktif dari konsumen”. Pengertian survei dibatasi pada survei sampel di mana sebagian dari populasi diambil untuk mewakili seluruh penelitian.

2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data dengan menggunakan beberapa cara yaitu :

a. Data Primer

Menurut Syafrizal Helmi Situmorang dan Muslich Luthfi (2014 : 3), “Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh perorangan/ suatu organisasi secara tidak langsung dari objek yang diteliti dan untuk kepentingan studi yang bersangkutan.” Data primer dapat berupa :

1) Kuesioner

Menurut Husein Umar (2005 : 167), “Kuesioner adalah suatu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut”.

Penelitian ini menggunakan kuesioner akan disebar kepada pengguna pelayanan pengurusan Kartu Keluarga (KK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang.

2) Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan komunikasi langsung dengan pihak-pihak yang dianggap terkait dengan penelitian. Dalam penelitian ini penulis akan melakukan wawancara dengan pengguna jasa pengurusan Kartu Keluarga (KK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dalam rangka memperoleh data yang diperlukan.

b. Data Sekunder

Menurut Syafrizal Helmi Situmorang dan Muslich Luthfi (2014 : 3), “Data sekunder yaitu data yang diperoleh/ dikumpulkan dan disatukan oleh studi-studi sebelumnya atau yang diterbitkan oleh berbagai instansi lain. Biasanya sumber tidak langsung berupa data dokumentasi dan arsip-arsip resmi.”

3. Populasi dan Sempel

a. Populasi

Menurut Ari Kunto (2013 : 173) : “Populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian”. Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah seluruh pengguna jasa pelayanan pengurusan Kartu Keluarga (KK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2009 : 62) : “Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin meneliti semua yang ada pada populasi, (misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu), maka penelitian menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Untuk itu sampel yang diambil untuk populasi harus betul-betul representatif (mewakili). Penelitian ini menggunakan teknik *Accidental sampling*, yakni sampel yang diambil secara acak, artinya penarikan sampel berdasarkan siapa responden yang kebetulan ditemui oleh peneliti. Kriteria yang dipilih adalah Kepala Keluarga yang pernah menggunakan jasa pengurusan Kartu Keluarga (KK) dari tahun 2018-2021.

Jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui secara pasti, maka perhitungan sampel menggunakan rumus Rao Purba (1996 : 76) sebagai berikut :

$$n = \frac{Z^2}{4(Moe)^2}$$

Keterangan :

N = Jumlah sampel

Z = Tingkat distribusi normal pada taraf signifikan 5% 1,96

Moe = *Margin of error* atau kesalahan maksimal yang bisa dikorelasi, disini ditetapkan 10% atau 0,10.

Dengan tingkat keyakinan sebesar 95% atau $Z = 1,96$ dan moe 10% (0,1), maka jumlah sampel dapat ditentukan sebagai berikut:

$$n = \frac{1,96^2}{4(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3,8416}{0,04} = 96,04$$

Berdasarkan rumus di atas dapat diperoleh sampel minimal dari populasi sebanyak 96 orang, sehingga dapat ditetapkan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebesar 100 responden.

4. Alat Analisis

Adapun alat analisis yang dipakai dalam penelitian ini adalah secara kuantitatif berdasarkan data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang disebarkan kepada responden. Metode kuantitatif, yaitu penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dari hasilnya.

a. Uji Instrumen

1.) Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2016 : 267) : “Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian”. Uji validitas adalah alat untuk mengukur sejauh mana instrumen yang dipergunakan benar-benar bebas dari kesalahan. Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pernyataan-pernyataan pada kuesioner yang harus dibuang/ diganti karena dianggap tidak relevan.

Item instrumen dianggap valid jika dapat membandingkan dengan r_{hitung} . Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka valid. Sedangkan untuk mengukur kevalidan kuesioner, peneliti menggunakan program software SPSS versi 24. Teknik yang digunakan untuk menguji uji validitas instrumen pada penelitian ini adalah dengan cara korelasikan skor tiap pertanyaan dalam kuesioner dengan skor totalnya menggunakan rumus *Korelasi Pearson Product Moment* menurut Husein Umar (2005 : 190) :

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

X = Skor Pernyataan

Y = Skor Total

2.) Uji Reliabilitas

Menurut Susan Stainback dalam Sugiyono (2016 : 268), “Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan”. Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan koefisien *Alpha Cronbach* dimana menurut Imam Ghazali (2006 : 133),”Bahwa instrumen dikatakan reliabel jika memiliki koefisien cronbach’s alpha sama dengan 0,60 atau lebih”.

b.) Diagram Kartesius

Menurut Husein Umar (2005 : 251 - 252), “Kepuasan konsumen dapat dianalisis dari dua dimensi yaitu harapan (kepentingan) atas sesuatu dan kenyataan (kepuasan) yang diterima konsumen.” Dalam dimensi ini, pernyataan kepuasan dan harapan (kepentingan) menggunakan skala likert, yaitu skala yang berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu.

Tabel 1.3
Bobot Penilaian

| Kepuasan | | Kepentingan | |
|-------------------|-------|----------------------|-------|
| Pengukuran | Bobot | Pengukuran | Bobot |
| Sangat Puas | 5 | Sangat Penting | 5 |
| Puas | 4 | Penting | 4 |
| Cukup Puas | 3 | Cukup Penting | 3 |
| Tidak Puas | 2 | Tidak Penting | 2 |
| Sangat Tidak Puas | 1 | Sangat Tidak Penting | 1 |

Masing-masing atribut penentu kualitas jasa ditentukan peringkat kepentingan rata-rata dengan variasi nilai 1 sampai 5 dengan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

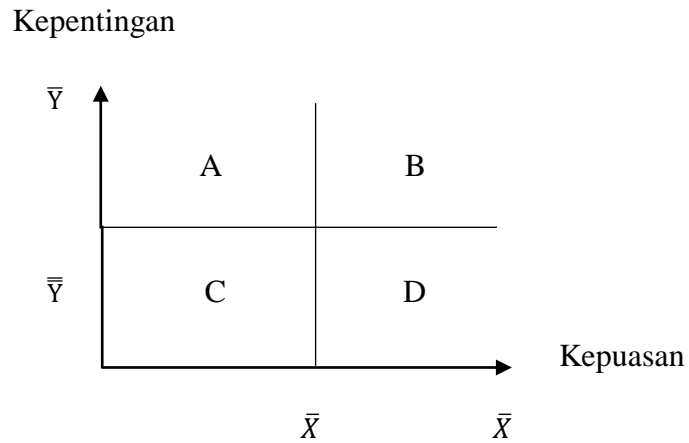
Keterangan :

- \bar{X} = Skor rata-rata tingkat kepuasan
- \bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan
- $\sum X_i$ = Total skor tingkat kinerja
- $\sum Y_i$ = Total skor tingkat kepentingan
- N = Jumlah responden

Selanjutnya data tersebut diplot nilainya pada diagram kartesius. Diagram kartesius adalah bangunan yang terdiri dari 4 bagian yang dibatasi oleh 2 garis yang berpotongan tegak lurus pada titik X dan Y. Titik X merupakan rata-rata dari skor tingkat kenyataan (kepuasan) sedangkan Y merupakan rata-rata harapan (kepentingan).

Diagram kartesius dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut :

Gambar 1.2
Diagram Kartesius



Skala empat kuadran tersebut terdiri dari :

- a) Kuadran A
Menunjukkan atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen, termasuk unsur produk yang sangat penting, namun perusahaan belum melaksanakannya sesuai keinginan konsumen.
- b) Kuadran B
Menunjukkan atribut yang dianggap sangat penting dan dilaksanakan sesuai harapan konsumen, untuk itu wajib dipertahankan pelaksanaannya oleh perusahaan.
- c) Kuadran C :
Menunjukkan atribut yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan atribut tersebut juga dilaksanakan biasa saja atau tanpa adanya prioritas yang menonjol dari perusahaan oleh perusahaan.
- d) Kuadran D
Menunjukkan atribut yang dinilai berlebihan pelaksanaannya oleh konsumen. Atribut ini dianggap tidak penting oleh konsumen, tetapi dilaksanakan dengan sangat memuaskan oleh perusahaan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis data yang telah dilakukan melalui kepustakaan, fakta dan analisis pada perusahaan, maka dapat disimpulkan bahwa :

Pengguna jasa pelayanan pengurusan Kartu Keluarga (KK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang secara keseluruhan merasa tidak puas, hal ini ditunjukkan dari hasil perhitungan rata-rata kepuasan pengguna jasa pelayanan pengurusan Kartu Keluarga (KK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang $\bar{X} = 3,49$ sedangkan nilai kepentingan pengguna jasa pelayanan pengurusan Kartu Keluarga (KK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang $\bar{Y} = 4,04$. Namun secara per dimensi hasil analisis diagram kartesius dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kuadran A menunjukkan faktor atau atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap pelayanan pengurusan Kartu Keluarga (KK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan responden sehingga mengecewakan/ tidak puas. Hal ini dianggap penting dan pelaksanaannya belum dianggap baik/ kurang memuaskan.

2. Kuadran B menunjukkan faktor atau atribut-atribut pokok yang berhasil dilaksanakan perusahaan, namun wajib di pertahankan. Unsur ini dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. Faktor ini berpengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen, dan pelaksanaannya oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah dianggap baik dan wajib dipertahankan.
3. Kuadran C menunjukkan faktor atau atribut-atribut yang kurang penting pengaruhnya bagi konsumen. Pelaksanaannya biasa-biasa saja tapi dianggap kurang memuaskan. Faktor ini dianggap kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan dan sangat memuaskan.
4. Kuadran D menunjukkan faktor atau atribut-atribut yang kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan. Faktor ini dianggap kurang penting, tetapi sangat memuaskan.

Berdasarkan analisis diagram kartesius, menunjukkan bahwa dimensi *Reability* berada pada kuadran C yang merupakan faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi konsumen, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja tapi dianggap kurang memuaskan. Sedangkan dimensi *Tengible*, *Responsiviness* dan *Emphaty* berada pada kuadran D yang merupakan faktor kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan, faktor ini dianggap kurang penting tapi sangat memuaskan. Sedangkan dimensi *Assurance* berada pada kuadran A yang merupakan faktor yang sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan responden, faktor ini dianggap

penting dan pelaksanaannya belum dianggap baik sehingga kurang memuaskan.

B. Saran

Berdasarkan diagram kartesius kuadran A merupakan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan responden sehingga mengecewakan/ tidak puas. Maka diharapkan pelayanan pengurusan Kartu Keluarga (KK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dapat berupaya meningkatkan pelayanan pada atribut-atribut sebagai berikut :

- a. Petugas menjelaskan persyaratan pengurusan Kartu Keluarga (KK) dengan baik (8)
- b. Ketepatan waktu dalam penyelesaian dokumen (11)
- c. Dokumen diserahkan tepat waktu (16)
- d. Data yang tercantum dalam dokumen Kartu Keluarga (KK) benar (17)
- e. Petugas membuat konsumen merasa nyaman ketika berurusan (20)

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Febrian, Rifki. 2020. *Analisis Kualitas Pelayanan KTP Elektronik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen*. Jurnal EMBA. Volume 8. Nomor 1. Halaman 894-902.
- Ghazali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Cetakan IV*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gilbert, David. 2003. *Retail Marketing Management, Second Edition*. Pearson Education, Delhi.
- Helmi Situmorang, Syafrizal Dan Muslich Lutfi. 2014. *Analisis Data Untuk Riset Manajemen dan Bisnis*. USU Press, Medan.
- Indrasari, Methiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press, Surabaya.
- Kotler, Philips. 2000. *Marketing Management, The Milinium Edition*. Prentice Hall International Inc, USA.
- 2005. *Manajemen Pemasaran (Benjamin Molan. Terjemahan) Edisi Milenium Jilid I Edisi Ke Sebelas*. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philips Dan Gary Amstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 13 Jilid I*. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip Dan Kevin L. Keller. 2007. *Edisi Bahasa Indonesia, Manajemen Pemasaran Jilid I Ed 12*. PT.Indeks, Jakarta.
- 2009. *Manajemen Pemasaran, Edisi 12*. PT. Indeks, Jakarta.
- Peraturan Bupati Sintang. 2016. *No. 108 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang*.
- Peraturan Daerah Kabupaten Sintang. 2009. *No. 3 Tahun 2009 Tentang Administrasi Kependudukan*.
- Pemerintah Indonesia.2007. *Undang-undang No. 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah*.

- 2013. *Undang-undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.*
- 2014. *Undang-undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Otonomi Daerah.*
- Purba, Rao. 1996. *Measuring Customer Perception Through Factor Analysis.* The Asian Manager, .
- Sangadji, Etta Mamang Sopiah, 2013. *Perilaku Konsumen*, Andi Offset, Yogyakarta.
- 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* . Al-Fabeta, Bandung.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen.* CAPS, Yogyakarta.
- Tasrif. 2016. *Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga (KK) Kota Palu.* E jurnal Katalogis .Volume 4. Nomor 9. Halaman 168-177.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Managemen: Mewujudkan Layanan Prima.* Andi Offset, Yogyakarta.
- 2016. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian).* Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy Dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Citra Wisata dan Satisfaction.* Andi Offset, Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2005. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen.* PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.