

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PEREKAMAN E-KTP PADA
KANTOR KECAMATAN SEMIDANG AJI, OKU**



LAPORAN AKHIR

**Disusun untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**ZIKRI RACHMAN
NPM 061730600481**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
2020**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PEREKAMAN E-KTP PADA
KANTOR KECAMATAN SEMIDANG AJI, OKU**



LAPORAN AKHIR

**Disusun untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**ZIKRI RACHMAN
NPM 061730600481**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
2020**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PEREKAMAN E-KTP PADA
KANTOR KECAMATAN SEMIDANG AJI, OKU**



**Disusun untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**ZIKRI RACHMAN
NPM 061730600481**

Menyetujui,

Pembimbing I

Palembang, Agustus 2020
Pembimbing II

**Munparidi, S.E., M.Si.
NIP 196511251994031002**

**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.
NIP 197208182003121002**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**Heri Sejawan, S.E., M.AB
NIP 197602222002121001**



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zikri Rachman
NIM : 06173060481
Jurusan / Program Studi : Administrasi Bisnis / DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perekaman E-KTP pada Kantor Kecamatan Semidang Aji, OKU

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan saya plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 18 Agustus 2020
Yang membuat pernyataan,

METERAI TEMPEL
F34C6AHF651366444
6000
ENAM RIBU RUPIAH
Zikri Rachman
NPM 06173060481

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Zikri Rachman
NIM : 061730600481
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap
Kualitas Pelayanan Perekaman E-KTP pada Kantor
Kecamatan Semidang Aji, OKU

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari :
Tanggal :

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Munparidi, S.E., M.Si. Ketua		03/2020 09
2.	Dr. M. Syahirman Yusi, S.E., M.Si. Anggota		07/2020 09
3.	Dra. Elvia Zahara, M.M. Anggota		03/2020 09

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Jika kamu ingin mengatur orang lain, aturlah dulu dirimu sendiri”.
(Abu Bakar)

**“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan
kesanggupannya”. (QS. Al Baqarah:286)**

Kupersembahan

untuk:

- **Kedua Orang Tuaku Tercinta**
- **Adik tersayang**
- **Keluarga Besar H. Harnan &
Keluarga Besar H. A. Aziz**

KATA PENGANTAR

Segala puji dan rasa syukur kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan petunjuk, rahmat dan nikmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya. Laporan akhir ini membahas tentang bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan perekaman E-KTP pada Kantor Kecamatan Semidang AJI, OKU dan mengenai kualitas pelayanan yang paling dominan. Penelitian menggunakan lima indikator pengukuran kualitas pelayanan yaitu dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Adapun judul Laporan Akhir ini adalah **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEREKAMAN E-KTP PADA KANTOR KECAMATAN SEMIDANG AJI, OKU”**.

Penulis menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan pada penyusunan Laporan Akhir ini sehingga terdapat kekurangan dan kekeliruan baik dalam penulisan maupun penyajiannya, untuk itu penulis dengan kerendahan hati menerima kritik dan saran yang membangun dari semua pihak agar laporan ini menjadi lebih baik.

Akhir kata penulis ucapan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat berguna serta bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, MT., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Fetty Mareta, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Munparidi, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu, membimbing, dan mengarahkan penulis dalam penyampaian Laporan Akhir ini.
6. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu, membimbing, dan mengarahkan penulis dalam penyampaian Laporan Akhir ini.
7. Bapak Emharis Suryadi Putera, S.H selaku Camat Semidang Aji yang telah mengizinkan melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Semidang Aji Kabupaten OKU
8. Seluruh Pegawai Kantor Kecamatan Semidang Aji Kabupaten OKU yang telah membantu dalam penyelesaian Laporan Kerja Praktek ini.
9. Rekan sesama Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya teman-teman seperjuangan kelas 6NB dan FOSMAB yang memberi dukungan, semangat dan keceriaan yang telah diberikan kepada penulis.
10. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan Laporan Akhir, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapat limpahan balasan pahala dari Allah SWT.

Palembang, Agustus 2020

Zikri Rachman

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan perekaman e-ktp pada Kantor Kecamatan Semidang Aji, OKU berdasarkan dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* dan untuk mengetahui dimensi yang paling dominan terhadap kepuasan masyarakat. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Semidang Aji. Sampel yang diambil sebanyak 100 orang dengan menggunakan teknik *Probability Sampling* dengan *Propotional Random Sampling* dan *Simple Random Sampling*, yaitu suatu teknik sampel yang digunakan dengan cara kebetulan dan cocok sebagai sumber data. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persentase dari setiap dimensi kualitas pelayanan yaitu, dimensi *tangible* sebesar 72,6%, dimensi *reliability* sebesar 67,5%, lalu dimensi *responsiveness* sebesar 61,35%, kemudian dimensi *assurance* sebesar 65,4% dan *emphaty* sebesar 71%. Berdasarkan analisis data interpretasi skor dimensi yang memiliki persentase yang paling besar adalah dimensi yang paling dominan. Kantor Kecamatan Semidang Aji perlu mempertahankan dimensi-dimensi pelayanan yang sudah dinilai baik oleh Masyarakat serta memperbaiki elemen atau dimensi yang masih dinilai kurang oleh masyarakat.

Kata Kunci: Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati

ABSTRACT

This study aims to determine the level of community satisfaction with the quality of E-KTP recording services at the Semidang Aji District Office, OKU based on the dimensions of service quality, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy and to find out the most dominant dimensions of public satisfaction. The population in this study were the people of Semidang Aji District. Samples were taken as many as 100 people using the Probability Sampling technique with Propotional Random Sampling and Simple Random Sampling, which is a sample technique used by chance and suitable as a data source. Based on the research results, the percentage of each dimension of service quality is obtained, namely, tangible dimensions of 72.6%, reliability dimensions of 67.5%, then responsiveness dimensions of 61.35%, then assurance dimensions of 65.4% and empathy of 71. %. Based on the data analysis, the interpretation of the dimension score that has the largest percentage is the most dominant dimension. The Semidang Aji District Office needs to maintain service dimensions that have been assessed well by the public and improve elements or dimensions that are still considered lacking by the public.

Keyword: Tangible, Reliability, Responsivenees, Assurance and Empathy

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan	4
1.4.2 Manfaat	5
1.5 Metode Penelitian	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	5
1.5.3 Metode Pengumpulan Data.....	6
1.5.4 Populasi dan Sampel	7
1.5.5 Teknik Sampling.....	8
1.5.6 Analisis Data.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian E-KTP	12
2.2 Kepuasan Publik	13
2.2.1 Pengertian Kepuasan.....	13
2.2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	14
2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat..	16
2.3 Kualitas Pelayanan.....	16
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16

2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	17
--	----

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat	20
3.2 Visi dan Misi Perusahaan	20
3.2.1 Visi.....	20
3.2.2 Misi	20
3.3 Logo Perusahaan.....	21
3.4 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	22
3.5 Prosedur Perekaman E-KTP	24
3.6 Profil Responden.....	25

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Kualitas Pelayanan Perekaman E-KTP pada Kantor Kecamatan Semidang Aji Kabupaten OKU	27
4.1.1 Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>)	27
4.1.2 Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>)	30
4.1.3 Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	32
4.1.4 Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	35
4.1.5 Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	38
4.2 Tingkat Kepuasan dan Dimensi Kualitas Pelayanan yang Paling Dominan Terhadap Kepuasan Masyarakat	40

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	44
5.2 Saran	44

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Kecamatan Semidang Aji Kabupaten Ogan Komering Ulu Tahun 2019	3
Tabel 1.2 Jumlah Sampel Per Desa Pada Kecamatan Semidang Aji.....	9
Tabel 1.3 Skala Pengukuran.....	10
Tabel 1.4 Interpretasikan Skor/Angka	11
Tabel 2.1 Standar Operasional Prosedur Pembuatan E-KTP.....	12
Tabel 3.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	24
Tabel 3.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	25
Tabel 3.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	25
Tabel 4.1 Tabel Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Berwujud	26
Tabel 4.2 Tabel Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Kehandalan	29
Tabel 4.3 Tabel Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Daya Tanggap.....	31
Tabel 4.4 Tabel Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Jaminan.....	34
Tabel 4.5 Tabel Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Empati	37
Tabel 4.6 Persentase Pada Setiap Dimensi	40

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 3.2 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Semidang Aji Kabupaten OKU	21
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Surat Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Surat Balasan Pengambilan Data
- Lampiran 5 Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 6 Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing 1
- Lampiran 7 Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing 2
- Lampiran 8 Lembar Konsultasi Pembimbing 1
- Lampiran 9 Lembar Konsultasi Pembimbing 1
- Lampiran 10 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 11 Lembar Persetujuan Laporan Akhir
- Lampiran 12 Kuesioner
- Lampiran 13 Hasil Wawancara