

## **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan Kartu Identitas Penduduk Dan Dokumen Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut**

Zaky Zaenal Ma'ruf<sup>1</sup>, Mulyaningsih<sup>2</sup>

Program Studi Magister Ilmu Administrasi Negara, Universitas Garut

### **Abstrak**

Pelitian ini bertujuan untuk menganalisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat dalam Pengurusan Kartu Identitas Penduduk dan Dokumen Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis faktor. Responden dalam penelitian ini adalah individu atau masyarakat yang sedang mengurus atau baru saja menyelesaikan pengurusan KTP dan dokumen kependudukan pada Dinas Pencatatan Kependudukan Sipil di Kabupaten Garut secara simple random sampling didapatkan, menurut hasil sampling didapatkan 96 responden. Alat bantu pengolahan data yang digunakan adalah setatistical peckage for social science (SPSS) versi 22. Hasil analisa menjelaskan empat belas faktor yang ditentukan sebelumnya yaitu, persyaratan teknis, persyaratan administratif, prosedur bagi pemberi layanan, prosedur bagi penerima layanan, jangka waktu pelayanan, hasil pelayanan, pengetahuan pelaksana, keahlian pelaksana, keterampilan pelaksana, pengalaman pelaksana, tatacara penanganan dan tindak lanjut pelayanan, tatacara penanganan tindak lanjut saran, sarana dan prasarana. Semua variabel faktor dinyatakan layak untuk dianalisis lebih lanjut berdasarkan analisis KMO dan Bartlett's Test hal ini menunjukkan bahwa ke empat belas faktor yang ditentukan dalam penelitian untuk menjadi pertimbangan kepuasan masyarakat. Dari ke empat belas faktor seecara optimal terbentuk empat faktor menurut hasil Rotated Component Matrixa.

**Kata Kunci:** Jangka Waktu Pelayanan, Hasil Pelayanan, Pengetahuan Pelaksana, Persyaratan Teknis, Persyaratan Administratif, Prosedur Bagi Pemberi Layanan, Prosedur Bagi Penerima Layanan.

### **1. Pendahuluan**

Pelaksanaan desentralisasi di era globalisasi membuat para aparatur pemerintah daerah menghadapi tuntutan yang tinggi atas efesiensi pelayanan dan penantaan birokrasi pemerintah. Hal ini didasarkan pada TAP MPR No.XI/MPR/998 dan Undang-undang (UU) No.28/1999 yang menegaskan pentingnya penyelenggaraan pemerintah yang bersih dan baik (Good Governance). Menurut tata kelola yang baik (Good Governance) tidak lagi pemerintah yang berperan, tetapi juga masyarakat dan terutama sektor usaha atau swasta yang berperan dalam governance. Perubahan paradigma pembangunan dengan peninjauan ulang pemerintah dalam pembangunan juga menjadi sebab perubahan, yang semula bertindak sebagai regulator dan pelaku pasar, berubah menjadi tempat untuk menciptakan iklim yang kondusif di kalangan masyarakat.

Tuntutan perubahan sering ditunjukkan kepada aparatur pemerintah menyangkut kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat rendahnya mutu kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur menjadi citra buruk ditengah masyarakat. Bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap pelayanan aparatur dalam memberikan pelayanan, pemerintah kota garut harus dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dimana salah satu tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan publik disamping meningkatkan

pemberdayaan dan kegiatan pembangunan dengan pelayanan publik yang menjadi dasar pelayanan prima akan dapat menciptakan suatu instansi pemerintah yang siap bersaing dan selalu siap berkembang dalam menghadapi setiap perubahan yang terjadi di masyarakat baik dari sumber daya manusia maupun dari penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi sehingga pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan yang menjadi harapan masyarakat dinyatakan oleh Boediyono (1999:75) bahwa pelayanan publik dinyatakan prima bilamana pelayanan tersebut memuaskan pelanggan.

Adapun kebijakan peraturan perundang-undangan tentang kependudukan diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 69 tahun 2014 tentang perubahan atas peraturan Menteri Dalam Negeri No. 9 Tahun 2011 tentang pedoman penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional. Perkembangan kearah good governance ini juga bisa dilihat dari perkembangan pelayanan birokrasi kepada masyarakat. Adanya keluhan masyarakat yang berkaitan dengan perilaku dan kegiatan pejabat publik (birokrasi) merupakan indikator bahwa pelayanan pemerintah dianggap masih lamban, kurang responsive terhadap keluhan dan kebutuhan masyarakat, kurang terbuka, kurang efisien dan sering kali melakukan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Dengan demikian, sering terjadi protes keras, unjuk rasa dari masyarakat atau publik yang mengakibatkan terjadinya krisis kepercayaan dan krisis kewibawaan yang melenceng dari keadaan yang seharusnya.

Kondisi tersebut di atas, sering kali terlihat pada pelayanan publik di tingkat birokrasi Catatan Sipil Kabupaten Garut, yang dinilai masih lamban dan kurang obyektif. Hal ini terlihat sering kali adanya masyarakat yang menunggu terlalu lama, bahkan dilempar kesana kemari dalam mencari informasi. Kondisi ini dikarenakan, adanya pegawai atau aparat yang kurang proaktif dalam memberikan informasi kepada masyarakat, yang menyebabkan masyarakat untuk mendapatkan layanan prima tidak terpenuhi, sehingga perlu adanya kebijakan dan reformasi di bidang kependudukan. Reformasi birokrasi merupakan suatu proses perbaikan atau perubahan-perubahan pranata-pranata dalam system pemerintahan menuju pemerintahan yang baik dan bersih.

Perlunya reformasi di bidang kebijakan kependudukan, karena adanya berbagai persoalan yang timbul di masyarakat seperti diketahui bahwa anggapan masyarakat mengenai pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik dianggap sulit dan berbelit-belit serta membutuhkan biaya yang cukup banyak. Di samping itu, prosesnya juga memakan waktu yang cukup lama. Hal ini secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi pandangan negative masyarakat dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik.

Bertitik tolak pada pandangan tersebut di atas, dan untuk menjaga agar pembangunan berjalan seperti apa yang diinginkan, diperlukan adanya pegawai negeri dalam suatu instansi atau organisasi pemerintah yang merupakan suatu investasi utama, penting dan dibutuhkan oleh instansi atau organisasi pemerintah. Dimana pegawai disini sebagai warga negara, dan abdi masyarakat yang penuh kesetiaan ketaatan kepada pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, Negara dan pemerintah bersatu padu, bermental baik, beribawa, berdaya guna, bersih, bermutu tinggi, dan sadar akan tanggung jawabnya untuk menyelenggarakan tugas pemerintah dan pembangunan. Untuk mewujudkan pegawai negeri yang demikian itu, diperlukan adanya undang-undang yang mengatur kependudukan, kewajiban hak dan pembinaan pegawai negeri yang dilaksanakan berdasarkan system karier dan system prestasi kerja. Dengan kebijakan ini, pelayanan dapat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yang selanjutnya tingkat kepuasan dan harapan masyarakat dapat terpenuhi.

Dari uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat dalam Pengurusan Kartu Identitas Penduduk dan Dokumen Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut”.

## 2. Metode Yang Digunakan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Iskandar (2019: 174), metode deskriptif adalah metode yang menggambarkan atau memaparkan fenomena masalah yang akan diteliti pada saat ini atau keadaan sekarang dengan tujuan mencari jawaban tentang pemecahan masalah dan hasilnya dilaksanakan setelah kegiatan eksploratif. Menurut Sugiyono (2017:147) Statistka deskriptif adalah statistika yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum dan generalisasi.

Pada penelitian ini metode deskriptif digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan kartu identitas penduduk dan dokumen kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. Adapun teknik penelitian ini menggunakan teknik survey, yaitu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Dengan demikian metode pendekatan dan teknik penelitian yang digunakan dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan jawaban terhadap pemecahan masalah melalui pengumpulan informasi data lapangan yang menggambarkan faktor-faktor yang berhubungan antara fenomena yang diteliti.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Suatu instrumen pengukuran dikatakan valid jika instrument dapat mengukur sesuatu tepat apa yang hendak diukur (Muhidin Abraham, 2007). Setiap alat pengukuran seharusnya memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran relatif konsisten dari waktu ke waktu.

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpulan data tersebut menunjukan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan, dan konsisten dalam mengungkapkan gejala tersebut dari sekelompok individu walaupun dilaksanakan pada waktu yang berbeda. Instrumen yang reliabel adalah instrumen bila digunakan kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2012). Uji validitas pada penelitian ini menggunakan Corrected Item-Total Correlation sedangkan uji reliabilitas menggunakan cronbach's alpha. Dengan menggunakan alat bantu pengolahan data Statistical Peckage For Social Science (SPSS) versi 20 hHasil uji validitas dan reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1. Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	40.4271	20.058	.292	.582	.696

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q2	39.8229	21.368	.369	.497	.686
Q3	39.9583	19.261	.617	.486	.653
Q4	40.0313	20.578	.425	.383	.678
Q5	40.1667	20.204	.504	.430	.670
Q6	40.1875	23.796	.327	.295	.738
Q7	40.0000	22.042	.178	.441	.706
Q8	39.9271	20.995	.393	.513	.683
Q9	40.3438	20.186	.340	.481	.687
Q10	40.5521	22.439	.176	.281	.721
Q11	40.1667	20.056	.487	.415	.670
Q12	40.2396	19.931	.426	.578	.675
Q13	40.4063	21.465	.230	.348	.701
Q14	40.5625	19.975	.392	.596	.680

Hasil perhitungan uji validitas dengan menggunakan Corrected Item-Total Correlation dimana nilai ini merupakan nilai validitas butir. Menurut hasil perhitungan didapat nilai Corrected Item-Total Correlation masing-masing item pertanyaan di atas r tabel 1,689 (didapat dari tabel distribusi r), maka dapat diputuskan bahwa semua item pertanyaan valid sehingga dapat dilanjutkan dalam analisis data.

**Tabel 2. Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	96	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Didapatkan nilai valid dari ke 96 sampel adalah 100%, menurut tabel di atas maka dari seluruh data tidak ada yang kosong sehingga dari ke 96 data terisi keseluruhan.

**Tabel 3. Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.706	14

Didapat nilai N of items sebesar 14 artinya pada kuesioner terdiri dari 14 item pertanyaan. Didapat nilai cronbach's alpha sebesar 0,706 lebih besar dari 0,5 artinya bahwa seluruh alat ukur atau setiap item pertanyaan instrumen penelitian telah dibuat secara konsisten untuk menginterpretasikan setiap variabel penelitian.

### 3.2 Menilai Variabel yang Layak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pengurusan KTP dan dokumen kependudukan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten garut. Melalui penelitian ini dapat diketahui faktor apa saja yang secara signifikan dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat. Sesuai dengan tinjauan teori diketahui beberapa variabel faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pengurusan KTP dan dokumen kependudukan yaitu Persyaratan teknis (Q1), persyaratan administratif (Q2), prosedur bagi pemberi layanan (Q3), prosedur bagi penerima layanan (Q4), lama waktu pelayanan (Q5),

hasil pelayanan (Q6), pengetahuan pelaksana (Q7), Keahlian Pelaksana (Q8), Keterampilan pelaksana (Q9), Pengalaman Pelaksana (Q10), Penanganan Pengaduan (Q11), Pengaduan Saran (Q12), Sarana (Q13) dan Prasarana (Q14). Variabel faktor sebanyak 14 tersebut dimasukkan ke dalam analisis faktor untuk diuji nilai Kaiser Meyer Olkin (KMO) dan Bartlett test dan Measures of Sampling Adequacy (MSA). KMO merupakan indek perbandingan jarak antara koefisien korelasi dengan koefisien korelasi parsialnya. Jika nilai kuadrat koefisien korelasi parsial di antara seluruh pasangan variabel bernilai kecil ketika dibandingkan dengan jumlah kuadrat koefisien korelasinya maka akan menghasilkan nilai KMO yang mendekati 1. Hanya nilai KMO yang lebih dari 0,5 yang dianggap mencukupi.

**Tabel 4. KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		721
	Approx. Chi-Square	452.188
Bartlett's Test of Sphericity	df	91
	Sig.	.000

Didapat nilai Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy sebesar 0,721 dengan tingkat significance 0,000 lebih kecil dari alpha sebesar 0,05 maka setiap variabel penelitian dengan data yang didapatkan dapat dianalisis lebih lanjut dengan analisis faktor. Pada tabel anti image matrices di baris anti image correlation didapat nilai Measures of Sampling Adequacy setiap variabel penelitian. Sesuai tabel di atas didapat nilai MSA untuk Persyaratan Teknis (Q1) adalah sebesar 0,709, Persyaratan Administratif (Q2) sebesar 0,71, Prosedur Bagi Pemberi Layanan (Q3) sebesar 0,775, Prosedur Bagi Penerima Layanan (Q4) sebesar 0,704, Lama Waktu Pelayanan (Q5) sebesar 0,811, Hasil Pelayanan (Q6) sebesar 0,659, Pengetahuan Pelaksana (Q7) sebesar 0,721, Keahlian Pelaksana (Q8) sebesar 0,701, Keterampilan Pelaksana (Q9) sebesar 0,685, Pengalaman Pelaksana (Q10) sebesar 0,614, Penanganan Pengaduan (Q11) sebesar 0,755, Pengaduan Saran (Q12) sebesar 0,776, Sarana (Q13) sebesar 0,601 dan Prasarana (Q14) adalah sebesar 0,724. Pengolahan data menghasilkan nilai MSA untuk masing-masing variabel penelitian di atas 0,5 artinya semua variabel penelitian layak dilanjut ke proses analisis berikutnya.

### 3.3 Proses Factoring atau Rotasi

Pada tahap berikutnya dilakukan proses inti dalam analisis faktor yaitu melakukan ekstraksi terhadap seluruh variabel yang ada sehingga terbentuk satu atau lebih kelompok faktor. Hasil dari proses ekstraksi variabel penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5. Communalities**

	Initial	Extraction
Q1	1.000	.747
Q2	1.000	.618
Q3	1.000	.609
Q4	1.000	.787
Q5	1.000	.683
Q6	1.000	.402
Q7	1.000	.721
Q8	1.000	.713
Q9	1.000	.727
Q10	1.000	.597
Q11	1.000	.505
Q12	1.000	.742
Q13	1.000	.408
Q14	1.000	.724

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Nilai communalities merupakan nilai varians dari setiap variabel yang dapat dijelaskan oleh seluruh faktor yang ada. Untuk variabel persyaratan teknis didapat nilai extraction sebesar 0,747 berarti sekitar 74,7% varians dari variabel persyaratan teknis dapat dijelaskan oleh faktor yang terbentuk berdasarkan tabel component matrix di bawah terdapat 4 faktor yang terbentuk. Persyaratan administratif didapat sebesar 0,618 berarti sekitar 61,8% varians dari variabel persyaratan administratif dapat dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Prosedur bagi pemberi layanan memperoleh nilai extraction sebesar 0,609 berarti sekitar 60,9% varians dari variabel prosedur pemberi layanan dapat dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Prosedur bagi penerima layanan memiliki nilai extraction sebesar 0,787 berarti sekitar 78,7% varians dari variabel prosedur penerima layanan dapat dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Lama waktu pelayanan memiliki nilai extraction sebesar 0,683 berarti sekitar 68,3% varians dari variabel lama waktu pelayanan dapat dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Hasil pelayanan mendapat nilai extraction sebesar 0,402 artinya sekitar 40,2% varians dari variabel hasil pelayanan dapat dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Pengetahuan pelaksana memperoleh nilai extraction sebesar 0,721 berarti 72,1% varians dari variabel pengetahuan pelaksana dapat dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Keahlian pelaksana memperoleh nilai extraction sebesar 0,713 berarti sekitar 71,3% varians dari variabel keahlian pelaksana dapat dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Keterampilan pelaksana mendapat nilai extraction sebesar 0,727 berarti sekitar 72,7% varians dari variabel keterampilan pelaksana dapat dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Pengalaman pelaksana memiliki nilai extraction sebesar 0,597 berarti sekitar 59,7% varians dari variabel pengalaman pelaksana dapat dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Penanganan pengaduan sebesar 0,505 berarti sekitar 50,5% varians dari variabel penanganan pengaduan dapat dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Pengaduan saran varians dari variabel lama waktu pelayanan dapat dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Sarana memiliki nilai extraction sebesar 0,742 berarti sekitar 74,2% varians dari variabel sarana dapat dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Serta prasarana memiliki nilai extraction sebesar 0,724 berarti sekitar 72,4% varians dari variabel prasarana dapat dijelaskan oleh faktor yang terbentuk yaitu terdiri dari 4 kelompok faktor berdasarkan tabel component matrix.

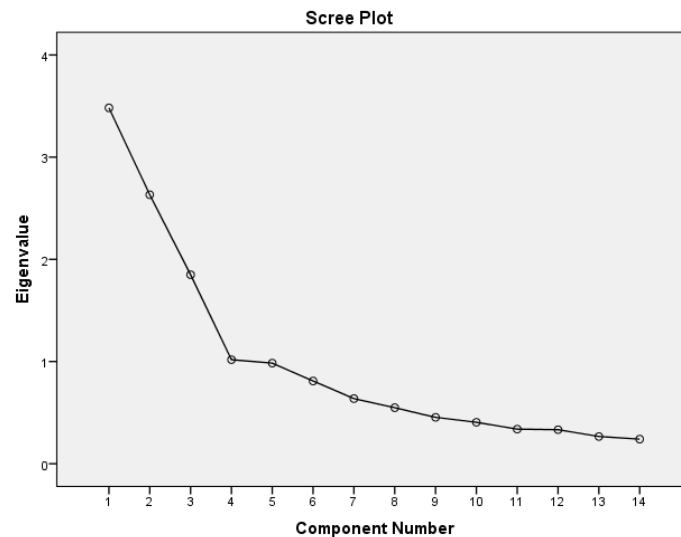
**Tabel 6. Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.483	24.877	24.877	3.483	24.877	24.877	2.686	19.184	19.184
2	2.632	18.801	43.677	2.632	18.801	43.677	2.582	18.446	37.630
3	1.850	13.211	56.888	1.850	13.211	56.888	2.015	14.391	52.021
4	1.018	7.274	64.162	1.018	7.274	64.162	1.700	12.141	64.162
5	.984	7.030	71.192						
6	.810	5.782	76.974						
7	.637	4.553	81.527						
8	.548	3.917	85.444						
9	.454	3.242	88.686						
10	.406	2.897	91.583						
11	.338	2.417	94.000						
12	.333	2.378	96.377						
13	.266	1.903	98.280						
14	.241	1.720	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Tabel total variance explained menjelaskan tentang kepentingan relatif dan menghitung nilai variance masing-masing variabel penelitian sehingga membentuk sejumlah faktor. Berdasarkan hasil perhitungan, dengan satu faktor menghasilkan nilai Eigenvalues masih di atas 1, dengan dua faktor menghasilkan nilai Eigenvalues masih di atas 1, dengan tiga faktor menghasilkan nilai

Eigenvalues masih di atas 1, dengan empat faktor menghasilkan nilai Eigenvalues masih di atas 1. Tetapi dengan lima faktor menghasilkan nilai Eigenvalues di bawah 1. Maka untuk faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pengurusan kartu identitas penduduk dan dokumen kependudukan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten garut idealnya dibentuk menjadi 4 faktor.



**Gambar 1. Scree Plot**

Seperti halnya dengan tabel total variance explained, scree plot menjelaskan banyaknya vektor terbentuk hanya bedanya kali ini dengan menggunakan grafik. Menurut gambar di atas titik koordinat masing-masing variabel menurun tajam sehingga menunjukkan nilai eigenvalue pada faktor ke lima menunjukkan di bawah satu, maka sesuai dengan hasil tabel variance explained bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pengurusan kartu identitas penduduk dan dokumen kependudukan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten garut idealnya dibentuk menjadi 4 faktor.

**Tabel 7. Rotated Component Matrixa**

	Component			
	1	2	3	4
Q1	.853	.038	.022	-.133
Q2	-.056	.769	.150	-.025
Q3	.415	.616	.240	.003
Q4	-.004	.135	.874	-.077
Q5	.254	.098	.773	.107
Q6	-.434	.288	-.079	.353
Q7	-.209	.693	.078	-.438
Q8	-.057	.826	.006	.169
Q9	.003	.449	.205	.695
Q10	.188	.276	-.002	-.696
Q11	.230	.236	.517	.359
Q12	.824	-.017	.211	.136
Q13	.126	-.052	.431	.451
Q14	.837	-.041	.148	.006

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.



Tabel rotated component matrix menjelaskan distribusi ke empat belas variabel penelitian ke dalam 4 faktor yang telah terbentuk. Berdasarkan hasil perhitungan maka variabel Persyaratan Teknis, Hasil Pelayanan, Pengaduan Saran serta Prasarana dengan nilai berturut-turut 0,853, 0,434, 0,824, dan 0,837 masuk pada komponen faktor 1. Variabel Persyaratan Administratif, Prosedur Bagi Pemberi Layanan, Pengetahuan Pelaksana dan Keahlian Pelaksana dengan nilai berturut-turut sebesar 0,769, 0,616, 0,693 dan 0,826 masuk pada komponen faktor 2. Variabel Prosedur Bagi Penerima Layanan, Lama Waktu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan dengan nilai 0,874, 0,773 dan 0,517 masuk pada faktor 3, sedangkan Keterampilan Pelaksana, Pengalaman Pelaksana dan Sarana masing-masing dengan nilai 0,695, 0,696 dan 0,451 masuk pada komponen faktor 4.

**Tabel 8. Component Transformation Matrix**

Component	1	2	3	4
1	.602	.481	.609	.188
2	-.667	.734	.044	.116
3	.261	.387	-.831	-.298
4	.353	.283	-.299	.751

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Tabel component transformation matrix digunakan untuk memperkuat penentuan banyaknya faktor yang telah ditentukan sebelumnya. Dari tabel di atas didapat nilai pada diagonal ke empat faktor yaitu 0,602, 0,734, 0,831 dan 0,751 semua angka lebih besar dari 0,5 berarti ketentuan sebelumnya yang menyebutkan bahwa dari 14 faktor telah diringkas menjadi 4 faktor dapat dinyatakan optimal.

Hasil factoring atau rotasi setiap variabel penelitian menjelaskan bahwa dari ke 14 variabel penelitian yang terdiri dari Persyaratan Teknis (Q1) adalah sebesar 0,709, Persyaratan Administratif (Q2) sebesar 0,71, Prosedur Bagi Pemberi Layanan (Q3) sebesar 0,775, Prosedur Bagi Penerima Layanan (Q4) sebesar 0,704, Lama Waktu Pelayanan (Q5) sebesar 0,811, Hasil Pelayanan (Q6) sebesar 0,659, Pengetahuan Pelaksana (Q7) sebesar 0,721, Keahlian Pelaksana (Q8) sebesar 0,701, Keterampilan Pelaksana (Q9) sebesar 0,685, Pengalaman Pelaksana (Q10) sebesar 0,614, Penanganan Pengaduan (Q11) sebesar 0,755, Penanganan Saran (Q12) sebesar 0,776, Sarana (Q13) sebesar 0,601 dan Prasarana (Q14). Dapat dibentuk menjadi 4 faktor.

Hal ini berarti ada sebagian masyarakat yang merasa puas dalam proses pengurusan KTP dan dokumen kependudukan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten garut disebabkan 4 faktor yaitu: Faktor pertama, yaitu hal-hal secara teknis terdiri dari persyaratan teknis yang harus dilakukan oleh penerima layanan, hasil pelayanan yang dapat dilihat secara langsung, penanganan saran di tempat serta prasarana yang dirasakan langsung oleh pengguna layanan. Faktor kedua, yaitu terkait pemberi layanan yang disebabkan karena persyaratan administratif yang diberikan, prosedur yang harus dilakukan bagi pemberi layanan, pengetahuan yang dimiliki pemberi pelayanan dan keahlian yang dimiliki pemberi pelayanan. Faktor ketiga, yaitu terkait penerima layanan yang disebabkan karena prosedur yang harus dilakukan oleh penerima layanan, lama waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan dan cara penanganan pengaduan. Faktor keempat, yaitu faktor pendukung yang disebabkan karena keterampilan yang dimiliki oleh pelaksana, pengalaman yang dimiliki pelaksana dan sarana yang dimiliki dalam proses pelayanan.



### 3.4 Validasi Faktor

Validasi analisis vektor dilakukan untuk mengetahui apakah hasil analisis faktor pada penelitian ini dapat digeneralisir pada populasi penelitian. Populasi yang dimaksud adalah kelompok yang lebih luas yaitu masyarakat kabupaten garut secara keseluruhan. Hasil validasi faktor dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 9. Rotated Component Matrixa**

	Component			
	1	2	3	4
Q1	.853	.038	.022	-.133
Q2	-.056	.769	.150	-.025
Q3	.415	.616	.240	.003
Q4	-.004	.135	.874	-.077
Q5	.254	.098	.773	.107
Q6	-.434	.288	-.079	.353
Q7	-.209	.693	.078	-.438
Q8	-.057	.826	.006	.169
Q9	.003	.449	.205	.695
Q10	.188	.276	-.002	-.696
Q11	.230	.236	.517	.359
Q12	.824	-.017	.211	.136
Q13	.126	-.052	.431	.451
Q14	.837	-.041	.148	.006

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

Menurut tabel di atas hasil validasi analisis faktor tetap konsisten seperti hasil rotation pada tahap sebelumnya. Hal ini berarti pengelompokan ke 14 faktor menjadi 4 faktor yaitu faktor secara teknis, faktor dari pemberi layanan, faktor dari penerima layanan dan faktor pendukung dinyatakan telah optimal sehingga dapat dilanjutkan ke tahap scoring factor analysis.

### 3.5 Membuat Factor Scores

Pada tahap ini menggantikan score dari ke 14 faktor menjadi score 4 faktor hasil dari rotation factor analysis. Hasil perhitungan score dapat dilihat pada lampiran yang menjelaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam proses pengurusan KTP dan dokumen kependudukan adalah empat faktor yaitu hal-hal yang dapat dilihat secara fisik, sebab yang berasal dari pemberi layanan dan sebab yang berasal dari penerima layanan sendiri. Dari ke 4 faktor ini dapat dibuat persamaan sebagai berikut:

$$X_1 = 2.080F_1 + 2.904F_2 + 2.164F_3 + 0.45F_4$$

$F_i = W_i X_i$

$F_1$  : Faktor Teknis

$F_2$  : Faktor dari Pemberi Layanan

$F_3$  : Faktor dari Penerima Layanan

$F_4$  : Faktor Pendukung Layanan

Perhitungan common factor masing-masing variabel terbentuk adalah sebagai berikut:

$$F_1 = 0.853 - 0.434 + 0.824 + 0.837 = 2.080$$

$$F_2 = 0.769 + 0.616 + 0.693 + 0.826 = 2.904$$

$$F_3 = 0.874 + 0.773 + 0.517 = 2.164$$

$$F4 = 0.695 - 0.696 + 0.451 = 0.45$$

Menurut hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel terbentuk memiliki pengaruh yang positif untuk memprediksi pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Dimana masing-masing faktor tersebut adalah faktor teknis, faktor dari penerima layanan, faktor dari pemberi layanan dan faktor pendukung.

## 4. Kesimpulan dan Saran

### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil deskripsi tiap variabel diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Responden setuju bahwa Persyaratan Teknis Yang Ditentukan untuk proses pengurusan KTP dan dokumen kependudukan dinilai Mudah Dipenuhi Oleh Pengguna Layanan. Setuju bahwa Persyaratan Administratif Yang Ditentukan untuk proses pengurusan KTP dan dokumen kependudukan dinilai Mudah Dipenuhi Oleh Pengguna Layanan. Setuju bahwa prosedur Yang Ditentukan untuk pemberi layanan dalam proses pengurusan KTP dan dokumen kependudukan dinilai Mudah dilaksanakan oleh para pemberi layanan. Setuju bahwa Prosedur Yang Ditentukan untuk penerima Layanan cukup Mudah untuk Dilaksanakan. Kurang setuju bahwa lamanya waktu yang biasa terjadi untuk menyelesaikan seluruh tahapan proses pelayanan dalam mengurus pembuatan KTP dan dokumen kependudukan lain dinilai kurang tepat. Setuju bahwa Hasil Pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan standar kualitas pelayanan. setuju bahwa Pengetahuan pemberi layanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditentukan. setuju bahwa Keahlian pemberi layanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditentukan. setuju bahwa Keterampilan pemberi layanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditentukan. setuju bahwa Pengalaman pemberi layanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditentukan. kurang setuju bahwa Tata cara penanganan dan tindak lanjut pengaduan dilakukan dengan baik. kurang setuju bahwa Tata cara penanganan dan tindak lanjut saran dilakukan dengan baik. Setuju bahwa Sarana yang tersedia mencukupi untuk proses pelayanan. setuju bahwa Prasarana yang tersedia mencukupi untuk proses pelayanan.
2. Dari ke 14 faktor dapat dibentuk menjadi 4 faktor, yaitu: Faktor pertama, yaitu hal-hal secara fisik terdiri dari persyaratan teknis yang harus dilakukan oleh penerima layanan, hasil pelayanan yang dapat dilihat secara langsung, penanganan saran di tempat serta prasarana yang dirasakan langsung oleh pengguna layanan. Faktor kedua, yaitu terkait pemberi layanan yang disebabkan karena persyaratan administratif yang diberikan, prosedur yang harus dilakukan bagi pemberi layanan, pengetahuan yang dimiliki pemberi pelayanan dan keahlian yang dimiliki pemberi pelayanan. Faktor ketiga, yaitu terkait penerima layanan yang disebabkan karena prosedur yang harus dilakukan oleh penerima layanan, lama waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan dan cara penanganan pengaduan. Faktor keempat, yaitu faktor pendukung yang disebabkan karena keterampilan yang dimiliki oleh pelaksana, pengalaman yang dimiliki pelaksana dan sarana yang dimiliki dalam proses pelayanan.

### 4.2 Saran

Lamanya Waktu Yang Biasa Terjadi Untuk Menyelesaikan Seluruh Tahapan Proses Pelayanan Dalam Mengurus Pembuatan KTP Dan Dokumen Kependudukan Lain dinilai memakan waktu

yang lama sehingga peneliti menyarankan agar membuat sebuah inovasi terhadap proses pelayanan ini agar masyarakat lebih merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh dinas kependudukan dan catatan sipil. Hal Ini Terbukti Dalam Pengurusan Dokumen Ke Dinas Terkadang Memakan Waktu Yang Lama Mengingat Banyaknya Pengajuan Pengurusan KTP Dan Dokumen Kependudukan Kepada Dinas Ini Ditambah Terbatasnya Alat Dan SDM Yang Tersedia Sehingga Menghambat Proses Penyelesaian Pelayanan. Selain itu ada yang perlu diperbaiki juga oleh dinas yaitu Tata Cara Penanganan Dan Tindak Lanjut Pengaduan dan Saran mengingat tidak adanya sistem yang secara khusus memfasilitasi hal ini dan tidak adanya prosedur yang jelas bagaimana penanganan dan tindak lanjut dari pengaduan dan saran yang diberikan masyarakat kepada dinas atas pelayanan yang diberikan

## Daftar Pustaka

- Boediono, A., Suzuki, T., Li, L. Y., & Godke, R. A. (1999). Offspring born from chimeras reconstructed from parthenogenetic and in vitro fertilized bovine embryos. *Molecular Reproduction and Development: Incorporating Gamete Research*, 53(2), 159-170.
- Gaffar, A. (2009). *Republik Desa Pergulatan Hukum Tradisional dan Hukum Modern dalam Desain Otonomi Desa*. Alumni. Bandung.
- Iskandar, J. (2016). *Metode Penelitian Administrasi*. Puspaga, Bandung.
- Kharisma, V. D. Anwar dan Supranoto. 2013. "Implementasi Kebijakan Pemanfaatan Alokasi Dana Desa (ADD)". *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(2).
- Kurniawan, D. S. A., & Nadirsyh, S. A. (2017). Pengaruh Independensi Auditor, Integritas Auditor, Profesionalisme Auditor, Etika Profesi Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Auditor Di Bpk Perwakilan Provinsi Aceh. *Jurnal Administrasi Akuntansi: Program Pascasarjana Unsyiah*, 6(3).
- Lutfi Agung Kurniawan (2016). Implementasi Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Pengelolaan Sampah dan Kebersihan di Kota Surabaya. *Publika*, 4(9).
- H.A.S Moenir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mossallanejad, E., & Hull, R. T. (2012). *Religions and the Cruel Return of Gods*. Zagros Editions.
- P. Sinambela. (2010) Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kecamatan Pontianak Utara. *Publika, Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 7(1).
- A Izudin, Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dalam mewujudkan good governance di Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta, *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2019 - researchgate.net.
- S Wahyudi, J Lavinia - *Jurnal Hospitality dan Manajemen ...*, 2016 - publication.petra.ac.id.
- Christine Jienardy, Gap Analisis Persepsi Dan Ekspektasi Konsumen Terhadap Kualitas Layanan, Harga, Kualitas Produk Esus, Fakultas Manajemen dan Bisnis, Universitas Ciputra, Surabaya, 2017.
- Y Rukayat Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu - *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, 2018 - jurnal.unnur.ac.id.
- N Siti Maryam, Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik- *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi ...*, 2017 - repository.unikom.ac.id.
- H Hardiyansyah Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya, 2018 - eprints.binadarma.ac.id.
- Y Eliza, Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Siberut Selatan Kabupaten Kepulauan Mentawai, *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis*, 2015 - neliti.com.

- IAR Widiari, GS Darma, Evaluasi Kinerja Pegawai Kontrak Melalui Tujuh Kompetensi Spencer Pada Pelayanan Denpasar Sewerage Development Project (DSDP) - Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, 2019 - [journal.undiknas.ac.id](http://journal.undiknas.ac.id).
- N Callista – Agora, Pengaruh Kompetensi SDM Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Tresnamuda Sejati Cabang Surabaya, 2016 - [publication.petra.ac.id](http://publication.petra.ac.id).
- T Hasan, Hubungan Antar Variabel Dan Teknik Pengambilan Sampel Sebuah Tanggapan, Transaksi, 2018 - [ejournal.atmajaya.ac.id](http://ejournal.atmajaya.ac.id).