

## SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN E-KTP DI KECAMATAN TEMBALANG KOTA SEMARANG

Ratri Nur Kholifah<sup>1</sup>, Budi Setiyono<sup>2</sup>

[Ratrink28@gmail.com](mailto:Ratrink28@gmail.com), [bsetiyono@hotmail.com](mailto:bsetiyono@hotmail.com)

### ABSTRACT

*In this study aims to determine the level of satisfaction of the community in Tembalang District to the services provided in Tembalang District specifically in serving the making of E-KTP through IKM Conversion Value which refers to the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform Number 14 of 2017 concerning Guidelines for Preparation of Satisfaction Survey Public Service Provider Unit.*

*This study uses quantitative methods. The sampling technique used in this study is non-probability sampling technique with incidental sampling type using data from observations, documentation, and questionnaires.*

*The results showed that the value of the Community Satisfaction Index (IKM) service for making E-KTP in the Population and Civil Registration Service of Tembalang District, Semarang City was 80.85 with a weighted average value of 3.2. Then the level of satisfaction of the people in Tembalang District, Semarang City is in the Satisfied category. The results of the calculation of the 9 elements of the Community Satisfaction Index (IKM) are as follows: (1) Service Requirements which have IKM convergence values of 81,31 in the Satisfied category, (2) Service Procedures which have a IKM convergence value of 81,31 with the Satisfied category, (3) Service Time which has an IKM convergence value of 77,47 in the Satisfied category, (4) Service Cost / Tariff which has IKM convergence value of 84,34 with the Satisfied category, (5) Service Product which has a IKM convergence value of 81.04 with the Satisfied category, (6) Service Implementing Competencies which have a IKM convergence score of 76,64 in the Satisfied category, (7) Service Implementing Behavior which has an IKM converging value of 82,4 in the Satisfied category, (8) Handling complaints, suggestions, and input handling complaints, suggestions, and input 76.64 with the category of Satisfied (9) Service Facilities and Infrastructure which has a IKM convergence value of 86,53 with the Satisfied category.*

*Thus community satisfaction is related to the level of one's feelings after comparing the perceived performance / results with their expectations. If the community is not satisfied, this indicates that the performance carried out by the service provider. To achieve progress, service providers must recognize the importance of increasing work productivity and if the service is good, service providers must maintain performance and continue to increase productivity so that the community remains or more satisfied with the services provided. In this study the service provider for making E-KTP in the TPDK of the Population and Civil Registration Service of Tembalang District, Semarang City, must maintain performance productivity and must improve the quality of performance.*

**Keywords:** *Community Satisfaction Index, E-KTP Service*

<sup>1</sup>Ratri Nur Kholifah, Departemen Politik dan Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, [ratrink28@gmail.com](mailto:ratrink28@gmail.com)

<sup>2</sup>Budi Setiyono, Departemen Politik dan Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, [bsetiyono@hotmail.com](mailto:bsetiyono@hotmail.com)

### **ABSTRAK**

Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat di Kecamatan Tembalang terhadap pelayanan yang diberikan di Kecamatan Tembalang khususnya dalam melayani pembuatan E-KTP melalui Nilai Konversi IKM yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik non-probability sampling dengan jenis insidental sampling dengan menggunakan data hasil dari observasi, dokumentasi, dan kuisioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tembalang Kota Semarang adalah 80,85 dengan nilai rata-rata tertimbang sebesar 3,2. Maka tingkat kepuasan masyarakat di Kecamatan Tembalang Kota Semarang berada pada kategori Puas. Hasil perhitungan dari 9 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebagai berikut: (1) Persyaratan Pelayanan memiliki nilai konverensi IKM sebesar 81,31 dengan kategori Puas, (2) Prosedur Pelayanan memiliki nilai konverensi IKM sebesar 81,31 dengan kategori Puas, (3) Waktu Pelayanan memiliki nilai konverensi IKM sebesar 77,47 dengan kategori Puas, (4) Biaya/Tarif Pelayanan memiliki nilai konverensi IKM sebesar 84,34 dengan kategori Puas, (5) Produk Pelayanan memiliki nilai konverensi IKM sebesar 81,04 dengan kategori Puas, (6) Kompetensi Pelaksana Pelayanan memiliki nilai konverensi IKM sebesar 76,64 dengan kategori Puas, (7) Perilaku Pelaksana Pelayanan memiliki nilai konverensi IKM sebesar 82,4 dengan kategori Puas, (8) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan Penanganan pengaduan, saran, dan masukan 76,64 dengan kategori Puas (9) Sarana dan Prasarana Pelayanan memiliki nilai konverensi IKM sebesar 86,53 dengan kategori Puas.

Dengan demikian kepuasan masyarakat berhubungan dengan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Apabila masyarakat belum merasa puas, hal ini menunjukkan bahwa kinerja yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan tersebut belum baik. Untuk meraih kemajuan, penyelenggara pelayanan harus menyadari pentingnya meningkatkan produktivitas kerja dan apabila pelayanan itu sudah baik penyelenggara pelayanan harus mempertahankan kinerja dan tetap meningkatkan produktivitas kerja agar masyarakat tetap dan semakin puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Pada penelitian ini penyelenggara pelayanan pembuatan E-KTP di TPDK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tembalang Kota Semarang harus tetap mempertahankan produktivitas kinerja dan harus selalu meningkatkan kualitas kinerja.

**Kata Kunci :Indeks Kepuasan Masyarakat , Pelayanan E-KTP**

<sup>1</sup>Ratri Nur Kholifah, Departemen Politik dan Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, ratrink28@gmail.com

<sup>2</sup>Budi Setiyono, Departemen Politik dan Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, bsetiyono@hotmail.com

## PENDAHULUAN

Penerapan E-KTP yang sedang dilaksanakan merupakan bagian dari upaya untuk mempercepat dan mendukung akurasi terbangunnya database kependudukan yang terintegrasi di seluruh kabupaten/kota, provinsi maupun database kependudukan secara nasional.

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai kegiatan atau usaha yang bersifat jasa. Perannya sangat besar dalam upaya memberikan kepuasan kepada masyarakat. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Dalam rangka pemerintahan di Indonesia, peran dan fungsi pemerintah Kecamatan merupakan bagian penting dan menentukan, terutama bila dikaitkan dengan kemampuan dalam memberikan layanan pada masyarakat. Kedudukan kantor kecamatan sebagai ujung tombak kedua setelah kelurahan dalam penyelenggaraan Pemerintah Republik Indonesia yang langsung berhadapan dengan masyarakat.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara menetapkan kebijakan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unit pelayanan instansi pemerintah (Keputusan MENPAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004).

Di dalam pelayanan publik terdapat beberapa bidang sesuai peranan masing-masing, salah satunya yaitu pelayanan di bidang administratif. Dalam bidang ini dapat dicontohkan pada pelayanan administratif dalam pembuatan E-KTP. Sebelum membuat E-KTP masyarakat Indonesia harus mempunyai KTP (Kartu Tanda Penduduk) seperti yang telah ditetapkan pada UU Nomor 23 Tahun 2006 pasal 63 ayat 1 yang berbunyi:

“Penduduk WNI dan orang asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang telah berumur 17 tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP”.

Seiring dengan perkembangan jaman adanya KTP non elektronik mulai digantikan dengan berlakunya program Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau electronic-KTP yang selanjutnya disingkat E-KTP. E-KTP adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi.

Program E-KTP dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional/nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan manggandakan KTP-nya.

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 pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Untuk menanggulangi hal tersebut,

<sup>1</sup>Ratri Nur Kholifah, Departemen Politik dan Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, ratrink28@gmail.com

<sup>2</sup>Budi Setiyono, Departemen Politik dan Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, bsetiyono@hotmail.com

maka pemerintah harus lebih responsive dan akuntabel guna memberikan pelayanan yang prima dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Permasalahan yang terjadi mengenai pembuatan E-KTP yaitu pada saat pemohon melakukan perekaman di Kecamatan Tembalang Kota Semarang. Pemohon e-KTP mendapatkan surat keterangan yang merupakan bentuk dari E-KTP sementara. Namun, masyarakat hanya dapat menunggu kepastian terbitnya E-KTP yang proses pengambilannya di Kecamatan Tembalang. Sehubungan dengan hal tersebut pihak Kecamatan tidak dapat memastikan kapan akan jadinya E-KTP karena Kecamatan hanya menunggu kiriman dari Dispendukcapil Kota Semarang dimana alasan utama yang di lontarkan adalah habisnya blanko bahan E-KTP dari pusat sehingga kepastian jadinya E-KTP tidak dapat di tentukan. Berdasarkan surat Kemendagri Nomor 471.13/10231/Dukcapil melalui kepala Kecamatan menghimbau para warganya yang sudah melakukan proses perekaman untuk menunggu jadinya E-KTP dengan tetap menggunakan KTP manual bagi yang sudah memiliki atau Surat Keterangan Sementarasebagai pengganti E-KTP bagi pembuat baru yang tidak atau belum memiliki KTP manual. Surat Keterangan Sementara ini dipergunakan sebagai pegangan masyarakat dalam keperluan yang mendesak, misalnya dalam kepengurusan pelayanan Perbankan, Pernikahan, BPJS dan lain sebagainya. Camat juga menyatakan bahwa setelah E-KTP jadi maka dapat di ambil secara langsung atau akan di distribusikan secara langsung oleh petugas dari Kecamatan ke Kelurahan masing-masing dengan bantuan dari ketua RW-RT wilayah masing-masing Kelurahan dan kemudian di bagikan serta di data untuk penukaran KTP manual dengan E-KTP yang telah jadi kepada warganya. Namun dalam kenyataannya hal tersebut tidak berjalan dengan semestinya, di karenakan setelah berbulan-bulan bahkan bertahun-tahun menunggu pihak Kecamatan tidak memberikan kabar kejelasan.

Dapat disimpulkan bahwa Kecamatan harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan para pegawainya agar persepsi masyarakat terhadap Kecamatan tersebut menjadi baik sehingga tercipta kepuasan yang dapat dirasakan oleh masyarakat sekitar. Masyarakat merasa puas jika pelayanan yang dirasakan sesuai dengan ekspektasinya, sebaliknya masyarakat akan merasa kecewa jika pelayanan yang dirasakan di bawah ekspektasinya. Demikian perlu adanya analisis dari beberapa unsur yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap Kecamatan Tembalang agar nantinya Kecamatan Tembalang dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan E-KTP.

Melihat dari informasi yang telah dijelaskan mengenai pelayanan pembuatan E-KTP, penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul “Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan E-KTP” dengan studi kasus di Kecamatan Tembalang, Kota Semarang

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP di Kecamatan Tembalang Kota Semarang?

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP di Kecamatan Tembalang Kota Semarang.

Manfaat penelitian ini yaitu memberikan informasi serta masukan kepada pihak-pihak yang membutuhkan, khususnya bagi lembaga atau instansi pemerintah dan Membantu memecahkan masalah yang dihadapi oleh lembaga pemerintah (Kecamatan Tembalang) dalam usaha meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan E-KTP.

<sup>1</sup>Ratri Nur Kholifah, Departemen Politik dan Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, ratrink28@gmail.com

<sup>2</sup>Budi Setiyono, Departemen Politik dan Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, bsetiyono@hotmail.com

## KERANGKA TEORI

### Pelayanan Publik

Pelayanan publik yaitu pemberian pelayanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik melalui penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

1. Sederhana

Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

2. Partisipatif

Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.

4. Berkelanjutan

Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

5. Transparansi

Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

6. Keadilan

Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

### Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan publik adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan yang dilakukan oleh perusahaan atau instansi guna memenuhi harapan pelanggan atau masyarakat. Kualitas dapat dinilai baik apabila telah dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan pelanggan atau masyarakat sebagai pengguna jasa.

Kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan dapat terpenuhi. Suatu pelayanan publik dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan atau masyarakat.

<sup>1</sup>Ratri Nur Kholifah, Departemen Politik dan Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, ratrink28@gmail.com

<sup>2</sup>Budi Setiyono, Departemen Politik dan Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, bsetiyono@hotmail.com

### **Elektronik Kartu Tanda Penduduk (EKTP)**

E-KTP adalah KTP jenis terbaru yang dapat digunakan di media elektronik dengan sistem informasi yang padu, melalui server pemerintah dan data chip yang ada didalamnya dapat diolah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Isi chip tersebut adalah data dari pemilik E-KTP seperti sidik jari, kode retina mata, tanda tangan, postur wajah, dan informasi lain dari KTP lama seperti Nama, Golongan Darah, Alamat, Pekerjaan, Status Pernikahan, Agama, sehingga setiap data tersebut dari satu orang dengan orang lain akan mengalami perbedaan yang jelas dan tidak dapat menimbulkan kemungkinan adanya E-KTP ganda.

Untuk memberi suatu pemikiran agar mendapatkan kemudahan dalam penelitian, maka defisini operasional dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Jenis pelayanan, yaitu pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Tembalang Kota Semarang dalam melayani administrasi kependudukan khususnya pelayanan e-KTP.
- b. Dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat yang dimaksud adalah sebagai berikut:
  1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
  2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
  3. Waktu, Penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
  4. Biaya/Tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
  5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
  6. Kompetensi Pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
  7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
  8. Penanganan Pengaduan Saran dan masukan, yaitu Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
  9. Sarana dan Prasarana, sarana yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana yaitu segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

### **METODE PENELITIAN**

Metode yang dipakai adalah metode kuantitatif. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah seluruh warga Tembalang usia 17 tahun keatas yang sedang melakukan pembuatan E-KTP di Kecamatan Tembalang Kota Semarang. Pada penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*, sampel yang digunakan sebanyak 91

<sup>1</sup>Ratri Nur Kholifah, Departemen Politik dan Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, ratrink28@gmail.com

<sup>2</sup>Budi Setiyono, Departemen Politik dan Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, bsetiyono@hotmail.com

responden yang seluruhnya merupakan masyarakat pengguna jasa pelayanan penerbitan e-KTP di TPKD Kecamatan Tembalang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data meliputi observasi, pengisian kuisioner, dan dokumentasi.

Untuk melakukan pengisian kuisioner maka penulis wajib memperoleh responden. Responden disini adalah masyarakat Kecamatan Tembalang yang mempunyai keperluan pembuatan e-KTP di TPKD Dispendukcapil Kecamatan Tembalang yang berjumlah 91 orang. Responden dipilih menggunakan teknik *sampling accidental* dari seluruh masyarakat yang sedang melakukan pelayanan pembuatan e-KTP di TPKD Dispendukcapil Kecamatan Tembalang. Karakteristik responden dikelompokkan menjadi identifikasi responden menurut jenis kelamin, usia, alamat, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan.

Berdasarkan tabel yang telah dihitung dengan menggunakan SPSS 23, dapat dikelompokkan menurut bobot yang diperoleh dari hasil skor jawaban responden di kuisioner perunit pelayanan. Berikut adalah tabel hasil perolehan bobot dari skor jawaban responden perunsur pelayanan:

**Tabel**  
**Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Perunsur Pelayanan Dilihat dari Bobot Jawaban Kuisioner**

NO	UNSUR PELAYANAN	BOBOT				SKOR	NILAI RATA-RATA	NILAI IKM KONVERSI	HASIL
		1	2	3	4				
1	Persyaratan	0	22	138	136	296	3,253	81,31	Puas
2	Prosedur	0	16	156	124	296	3,253	81,31	Puas
3	Waktu Pelayanan	0	26	168	88	282	3,099	77,50	Puas
4	Biaya/Tarif	0	14	129	164	307	3,374	84,34	Puas
5	Produk Layanan	0	16	159	120	295	3,242	81,04	Puas
6	Kompetensi Pelaksana	0	28	171	80	279	3,066	76,64	Puas
7	Perilaku Pelaksana	0	24	120	156	300	3,297	82,41	Puas
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0	18	201	60	279	3,066	76,64	Puas
9	Sarana dan Prasarana	0	4	135	176	315	3,642	86,53	Puas

Sumber: Data Primer diolah (2018)

<sup>1</sup>Ratri Nur Kholifah, Departemen Politik dan Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, ratrink28@gmail.com

<sup>2</sup>Budi Setiyono, Departemen Politik dan Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, bsetiyono@hotmail.com

Sesuai dengan metode penghitungan yang menggunakan program SPSS 23 menunjukkan bahwa hanya hasil yang valid saja yang akan ditampilkan di tabel dengan masing-masing perhitungan perunsur dari survey kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat 3 pilihan jawaban dari kuisisioner yang valid yaitu pilihan a,b, dan c saja. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden tidak ada yang memilih pilihan jawaban yang d. Banyak responden yang memilih jawabannya di pilihan jawaban B, sehingga hasil yang diperoleh secara keseluruhan adalah masyarakat di Kecamatan Tembalang merasa Puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh TPDK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tembalang Kota Semarang dalam pada saat melakukan perekaman data dan pembuatan E-KTP. Dapat disimpulkan secara keseluruhan tingkat kepuasan masyarakat Kecamatan Tembalang berada pada Kategori Puas. Tidak ada unsur yang dalam kategori Kurang Puas atau Tidak Puas. Oleh karena itu harus selalu dipertahankan kualitas yang berada disetiap unsur pelayanan yang diberikan oleh TPDK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tembalang pada saat melayani masyarakat salah satunya dalam pembuatan E-KTP dan selalu ditingkatkan agar masyarakat selalu puas terhadap pelayanan yang diberikan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka diperoleh angka indeks sebesar 80,85 yang berada pada nilai interval konversi 76,61-88,30 sehingga kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di TPDK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tembalang berada dalam mutu pelayanan “B”. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori “PUAS”.

Berdasarkan 9 unsur yang diteliti, sarana dan prasarana merupakan unsur dengan nilai indeks tertinggi dengan nilai konversi IKM sebesar 86,53 dan beradapada kategori Puas. Sedangkan unsur dengan nilai konversi IKM terendah yaitu unsur kompetensi pelaksana dan penanganan pengaduan saran dan masukan yaitu dengan nilai IKM sebesar 76,64 dan berada pada kategori Puas.

Persyaratan pelayanan pembuatan e-KTP di TPDK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tembalang memiliki nilai konversi IKM 81,31 dan berada pada kategori Puas. Prosedur pelayanan pembuatan e-KTP di TPDK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tembalang memiliki nilai konversi IKM 81,31 dan berada pada kategori Puas. Waktu pelayanan pembuatan e-KTP di TPDK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tembalang memiliki nilai konversi IKM sebesar 77,47 dan berada pada kategori Puas.

Biaya atau tarif pelayanan pembuatan e-KTP di TPDK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tembalang memiliki nilai konversi IKM sebesar 84,34 dan berada pada kategori Puas.

<sup>1</sup>Ratri Nur Kholifah, Departemen Politik dan Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, ratrink28@gmail.com

<sup>2</sup>Budi Setiyono, Departemen Politik dan Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, bsetiyono@hotmail.com

Produk layanan pembuatan e-KTP di TPDK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tembalang memiliki nilai konversi IKM sebesar 81,04 dan berada pada kategori Puas.

Kompetensi pelaksana pelayanan pembuatan e-KTP di TPDK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tembalang memiliki nilai konversi IKM sebesar 76,64 dan berada pada kategori Puas.

Perilaku pelaksana pelayanan pembuatan e-KTP di TPDK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tembalang memiliki nilai konversi IKM sebesar 82,4 dan berada pada kategori Puas.

Penanganan pengaduan saran dan masukan pelayanan dalam pembuatan e-KTP di TPDK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tembalang memiliki nilai konversi IKM sebesar 76,64 dan berada pada kategori Puas.

Sarana dan prasarana pelayanan pembuatan e-KTP di TPDK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tembalang memiliki nilai konversi IKM sebesar 86,53 dan berada pada kategori Puas.

## **Saran**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tembalang harus mempertahankan dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pembuatan E-KTP yang diberikan agar tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terus meningkat.

Kemampuan yang dimiliki pegawai di TPDK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tembalang harus lebih ditingkatkan dan lebih memperhatikan kemampuan yang dimiliki pelaksana yaitu meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman yang diberikan kepada masyarakat sehingga masyarakat akan merasakan kepuasan sesuai dengan harapannya dalam mendapatkan pelayanan pembuatan E-KTP. Selain itu pegawai harus lebih meningkatkan rasa empati dan kepedulian terhadap masyarakat yang sekiranya butuh penanganan mengenai saran dan masukan. Pegawai hendaknya lebih menampung dan menerima antara keluhan, saran, dan masukan yang telah diberikan masyarakat. Karena dengan seperti itu, niscaya masyarakat pasti akan lebih merasa dihargai dan dipedulikan oleh pegawai dan dapat menciptakan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Saran dari peneliti tentang E-KTP sementara yang diberikan sebaiknya kertas yang diberikan tidak sebesar ukuran HVS namun diperkecil menyerupai blangko E-KTP asli dan lebih baik dengan dilakukan laminating agar kertas tidak mudah rusak apabila basah dan lebih mudah dalam penyimpanan sehingga meminimalisir kerusakan.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Achmad, Nurmandi. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PT. Sinergi Visi Utama.  
Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.  
Eriyanto. 2007. *Teknik Sampling Analisis Opini Publik*. Yogyakarta: JI. Parang Tritis.  
Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.  
Harbani Pasolong. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta

<sup>1</sup>Ratri Nur Kholifah, Departemen Politik dan Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, ratrink28@gmail.com

<sup>2</sup>Budi Setiyono, Departemen Politik dan Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, bsetiyono@hotmail.com

HM Ismail.2010.*Menuju Pelayanan Prima, Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*.Program Sekolah Demokrasi dan Averroespress.

Moenir.2008.*Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*.Jakarta:PT.Bumi Aksara.

Nina,Rahmayanty.2013.*Manajemen Pelayanan Prima*.Yogyakarta:Graha Ilmu.

Prasetyo,dkk.2010.*Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*.Jakarta:Raja Wali Pers.

Sugiyono. 2013.*Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif,dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Undang-Undang:

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

Keputusan Menteri Pendayagunaan AparaturNegara Nomor 25 Tahun 2004

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Skripsi :

Budiarto.2015. Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang. *Skripsi*.

Nur Setyaningsih.2008.Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan di SAMSAT Kabupaten Sragen. *Skripsi*.

Zulfi Ahaditya.2015.Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat di kantor kecamatan mungkid Kabupaten magelang.*Skripsi*.

<sup>1</sup>Ratri Nur Kholifah, Departemen Politik dan Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, ratrink28@gmail.com

<sup>2</sup>Budi Setiyono, Departemen Politik dan Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, bsetiyono@hotmail.com