

**ANALISIS KEPUASAN PENYELENGGARAAN PENERBITAN E-KTP DI  
TEMPAT PEREKAMAN DATA KEPENDUDUKAN (TPDK)  
DISDUKCAPIL KECAMATAN SEMARANG BARAT**

Oleh:

Elisabeth Kezia Devantie, Drs Herbasuki Nurcahyanto, MT

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

Jalan Profesor Haji Soedarto Sarjana Hukum, Tembalang, Semarang 12693

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> Email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRACT**

*Enhancing the quality of public services is needed to fulfill the satisfaction of society to the service as expected. Satisfaction is the level of one's feelings after comparing perceived performance with expectations. This research aims to determine the level of satisfaction of community members related to e-ID card service users in the process of organizing e-ID card publishing and dimensions that need to be improved to increase satisfaction on the quality service at TPKD in Disdukcapil West Semarang Sub District. The author uses quantitative research type by the number of samples as many as 97 respondents as services users at TPKD in Disdukcapil West Semarang Sub District. This research uses the measurement of satisfaction through the 6 dimensions i.e. tangible services, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and communication by comparing performance (X) and expectations (Y) that raise the feeling of satisfaction or dissatisfaction. The results showed there were three dimensions with three determinants of service quality which are considered important in determining the satisfaction level of society. Which has high expectations, but the level of performance is low so that, it can be said to be less satisfactory and unsatisfactory. The three dimensions: Responsiveness, which includes a factor of quick service, Assurance, including the factor of friendliness and courtesy, Communication officers, including the factor of easement in getting information. The quality of six dimensions with 19 factors has an average of performance level 2.74 and the level of hope 3.48 with the rate of conformity of 78.69 which is categorized satisfactory*

***Keywords: Public Service, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Communication***

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan pada organisasi publik yang baik akan tampak dari efektifitas dan efisiensinya setiap kegiatan yang dilakukan. Efektifitas dan efisiensi yang dimaksud adalah cepat, akurat, mudah, murah, dan tepat sasaran sehingga pelayanan publik yang dilakukan tidak sebatas hanya memenuhi kriteria dan target organisasi namun bagaimana cara pelayanan publik maupun pemerintah melakukan tanggung jawab yang besar terhadap masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat sehingga pelayanan umum banyak diminati dan dirasakan dengan baik oleh masyarakat. Tuntutan masyarakat akan peningkatan kinerja pemerintah dalam penyediaan pelayanan publik semakin meningkat dan tidak terbendung, sehingga perlu disikapi secara positif oleh pemerintah dengan meresponnya secara aktif.

Di Kota Semarang proses kegiatan administrasi kependudukan secara keseluruhan telah berjalan dengan optimal sesuai dengan yang diamanatkan dalam Undang-Undang RI Nomor 23 Tahun 2013 yakni telah dibagi di 16 kecamatan pos pelayanan sebagai tempat perekaman data kependudukan (TPDK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Peningkatan kualitas pelayanan untuk kepuasan masyarakat menjadi strategi utama bagi organisasi pelayanan administratif di Indonesia salah satunya Disdukcapil. Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi

kebutuhan dan harapan masyarakat. Kualitas pelayanan publik dapat menjadi indikator yang dapat menentukan kepuasan masyarakat dalam memperoleh kebutuhannya dalam hal pemenuhan atas hak-hak administratif penduduk dan perlindungan yang berkenaan dengan penerbitan dokumen kependudukan. Dimensi kualitas pelayanan yang dapat mengukur kepuasan masyarakat dalam penelitian ini diantaranya melalui 6 dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan communication* sehingga dapat diketahui seberapa tingkat kepuasan masyarakat.

Sudah 4 tahun terakhir ini banyak dijumpai masalah terkait proses pelayanan penerbitan e-KTP di seluruh daerah yang ada di Indonesia. Salah satunya pelayanan penerbitan e-KTP di TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat yang kurang maksimal disebabkan karena keterbatasan sarana dan prasarana serta kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat meskipun jam operasional pelayanan tepat waktu sesuai dengan ketentuan pelayanan, prasarana dan sarana perekaman data dan penerbitan e-KTP baik alat sidik jari, laser mata, foto elektronik dan komputer dapat digunakan untuk membantu mempercepat proses penerbitan e-KTP, namun pelayanan yang diberikan di TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat belum memuaskan masyarakat karena pegawai kurang terlatih menggunakan sarana prasarana yang ada. Selain itu, sarana prasarana penunjang pelayanan belum dimanfaatkan secara maksimal.

Masalah timbul karena masih banyak e-KTP yang belum tercetak khususnya di kecamatan Semarang Barat, sementara SOP tentang waktu penyelesaian pelayanan e-KTP dari perekaman sampai pada pencetakan hanya membutuhkan 4 Hari kerja. Kesenjangan antara SOP dan praktik pelayanan e-KTP selama ini memberikan citra yang buruk terhadap pelayanan publik khususnya pada pelayanan administrasi kependudukan, dan masyarakat pun selama ini hanya menerima ketidakpuasan pelayanan publik yang berlarut-larut tanpa penanganan yang cepat dan segera untuk ditangani oleh penyelenggara pelayanan adminduk. Beberapa masalah terkait dengan tingkat kepuasan masyarakat seperti ketersediannya jumlah tempat duduk yang belum mencukupi semua anggota masyarakat pengguna layanan, jumlah pegawai *front office* yang sedikit membuat waktu pelayanan hanya untuk mengambil dokumen yang sudah jadi harus menunggu antrian yang lama, padahal untuk mengambil dokumen yang dibutuhkan tidak seharusnya menunggu antrian yang terlalu lama namun cukup menunjukkan tanda bukti saja seperti pelayanan yang diberikan perusahaan swasta pada umumnya. Masyarakat kurang puas terhadap Prosedur penerbitan e-KTP karena masyarakat kurang mendapatkan informasi sosialisasi terkait penerbitan e-KTP dari lingkungan rumah (RT/RW)

Pengukuran kepuasan masyarakat melalui suatu dimensi kualitas pelayanan dapat menjadi tolok ukur untuk menilai kinerja pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat sebagai

pengguna jasa pelayanan e-KTP, sehingga hal itu dapat menjadi masukan untuk bisa memberikan kepuasan kepada anggota masyarakat khususnya pemohon pelayanan penerbitan e-KTP. Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kepuasan Penyelenggaraan Pelayanan Penerbitan e-KTP di Tempat Perekaman Data Kependudukan(TPDK) Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat”**.

## **B. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan penerbitan e-KTP di TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat
2. Untuk menganalisis kesesuaian harapan masyarakat pengguna jasa dengan kinerja pelayanan penerbitan e-KTP di TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat
3. Untuk mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan yang perlu di prioritaskan dalam peningkatan kepuasan masyarakat

## **C. Kajian Teori**

### **1. Teori Kepuasan**

Kepuasan adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Masyarakat yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang organisasi publik. Kepuasan masyarakat akan terlihat dari seberapa baik produk maupun

jasa yang didapatkan dan dirasakan. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat yang dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran.

Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011:41), terdapat sepuluh dimensi kualitas pelayanan publik yang dapat sebagai indikator penentu sebuah kepuasan masyarakat, yaitu:

1. *Tangible* (terlihat/tampak)
2. *Reliable* (kehandalan),
3. *Responsiveness* (tanggap),
4. *Competence* (kompeten),
5. *Courtesy* (ramah),
6. *Credibility* (dapat dipercaya),
7. *Security* (merasa aman),
8. *Access* (akses),
9. *Communication* (komunikasi),
10. *Understanding the customer* (memahami pelanggan).

Dari sepuluh dimensi tersebut, kemudian Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011:42) menyederhanakan menjadi lima dimensi SERVQUAL yaitu:

1. *Tangible*,
2. *Reliability*,
3. *Responsiveness*,
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian
5. *Empathy*

Pengukuran kepuasan masyarakat dapat juga dilakukan dengan menggunakan beberapa dimensi pelayanan yang meliputi (Tangkilisan, 2005:222) :

1. Responsivitas (*Responsiveness*)
2. Kesopanan (*Courtesy*)
3. Akses (*Access*)
4. Komunikasi (*Communication*)

Secara empirik kepuasan pelanggan dapat dipahami salah satunya dengan meneliti 6 (enam) dimensi pelayanan yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *communication*. Pelayanan dikatakan baik apabila masyarakat sebagai pengguna jasa merasa puas, baik pada saat terjadinya kontak pelayanan pada situasi tertentu maupun di saat pasca pelayanan.

#### **D. Definisi Operasional**

1) *Tangible* (berwujud), Sub dimensi *tangible* terdiri atas:

1. Penampilan pegawai yang rapi dalam melayani masyarakat
2. Kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan
3. Kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai

2) *Reliability* (Kehandalan), Sub dimensi *reliability* terdiri atas:

1. Kemampuan dalam hal pengetahuan serta keahlian pegawai menggunakan alat bantu pada proses pelayanan
2. Kecermatan pegawai dalam melayani masyarakat
3. Kedisiplinan pegawai terhadap jadwal pelayanan (buka-tutup pelayan) sesuai waktu yang ditetapkan
4. Ketepatan waktu pelayanan dalam penerbitan e-KTP
5. Kesederhanaan prosedur pelayanan penerbitan e-KTP

3) *Responsiveness* (Ketanggapan), Sub dimensi *responsiveness* terdiri atas:

1. Kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan dengan cepat
2. Pegawai tanggap dalam merespon berbagai keluhan dan saran yang

disampaikan setiap masyarakat pengguna layanan

3. Pegawai memberikan pelayanan penerbitan e-KTP yang akurat yakni jelas, tepat, dan cermat

4) *Assurance* (Jaminan), Sub dimensi *assurance* terdiri atas:

1. Keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan
2. Pegawai memberikan keamanan dalam pelayanan
3. Pegawai bertanggung jawab dalam melayani setiap masyarakat pengguna layanan

5) *Empathy* (Empati), Sub dimensi *empathy* terdiri atas:

1. Keadilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada setiap masyarakat pengguna jasa dengan perlakuan yang sama
2. Kesabaran pegawai dalam memberikan pelayanan kepada setiap masyarakat pengguna jasa
3. Perhatian penuh para pegawai kepada setiap masyarakat pengguna jasa

6) *Communication*, Sub dimensi *Communication* meliputi :

1. Kemudahan pengguna jasa untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan
2. Komunikasi yang baik antara pegawai dengan pengguna jasa

### **E. Metode Penelitian**

Peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif yang diperoleh dari lapangan yang dikumpulkan selama proses penelitian berdasarkan dimensi-dimensi yang digunakan peneliti untuk mencari fakta dari objek penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan e-KTP di TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat. Adapun dalam penelitian ini

populasinya adalah masyarakat di wilayah Kecamatan Semarang Barat yang telah melakukan perekaman data e-KTP di TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat dengan sampel sejumlah 97 responden. Metode pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan melakukan komunikasi secara langsung pada masyarakat pengguna jasa penerbitan e-KTP di TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat serta melalui kuesioner. Alat ukur penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Penelitian ini menggunakan rumus korelasi *Product Moment* untuk uji validitas sedangkan Rumus yang digunakan untuk menguji reliabilitas instrumen penelitian adalah menggunakan Rumus *Cronbach Alpha*.

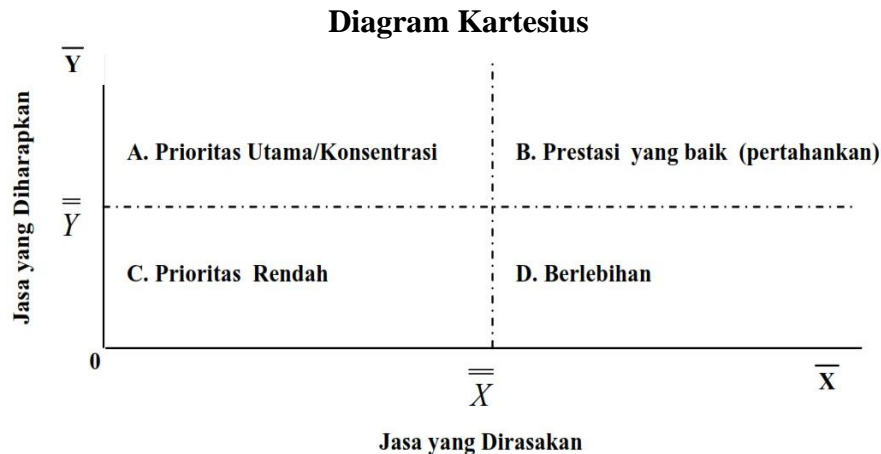
Penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu variabel pertama yang mewakili tingkat kinerja (X) di TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa atas pelayanan yang diberikan, variabel kedua mewakili tingkat kepentingan pelanggan (Y) atas pelayanan tersebut, kemudian akan dihitung dengan menggunakan *Importance-Performance Analysis* atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja pelanggan (John A. Martila dan John C James dalam J. Supranto, 2006:239).

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepentingan dan hasil penilaian tingkat kinerja di TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat, diperoleh tingkat kesesuaian yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan

masyarakat. Tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi 4 bagian dalam diagram

kartesian/*importance-performance matrix*.

**Gambar**



Adapun penjelasan dari kuadran tersebut sebagai berikut:

1. Prioritas Utama/Konsentrasi (Kuadran A)  
Menunjukkan item faktor atau item yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Prestasi yang baik (Kuadran B)  
Menunjukkan unsur jasa pokok yang berhasil dilaksanakan oleh penyedia pelayanan publik, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
3. Prioritas Rendah (Kuadran C)  
Menunjukkan beberapa faktor atau item yang kurang penting pengaruhnya bagi masyarakat. Pelaksanaan yang dilakukan penyedia pelayanan publik terkesan biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
4. Berlebihan (Kuadran D)  
Menunjukkan faktor atau item yang mempengaruhi pelanggan

kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan hanya akan menyebabkan terjadinya pemborosan sumber daya. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

## PEMBAHASAN

### F. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kinerja dan tingkat kepentingan maka akan menghasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Tingkat kesesuaian yang diterima oleh 97 responden ini akan menjadi urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa dalam bentuk persentase dan asumsi perhitungan skor.

Berikut hasil rekapitulasi tingkat kepuasan/kesesuaian di TPDK Kecamatan Semarang Barat

**Tabel**  
**Rekapitulasi Perhitungan Tingkat Kepuasan antara Kinerja Pelayanan**  
**dengan Harapan Masyarakat Pengguna Jasa**

No	Sub Dimensi	X	Y	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Tki (%)	Kategori
<b><i>Tangible</i></b>							
1.	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	282	347	2,91	3,58	81,27	Memuaskan
2.	Kebersihan Ruang Tunggu	282	349	2,91	3,60	80,80	Memuaskan
3.	Kenyamanan Ruang Tunggu	269	342	2,77	3,53	78,65	Memuaskan
4.	Kerapian Penampilan Pegawai	286	328	2,95	3,38	87,19	Sangat Memuaskan
Nilai Rata-rata <i>Tangible</i>				$\bar{X}=2,88$	$\bar{Y}=3,52$	81,98	Memuaskan
<b><i>Reliability</i></b>							
5.	Kemampuan Pegawai dalam Menggunakan Alat Bantu	278	334	2,87	3,44	83,23	Sangat Memuaskan
6.	Kecermatan Pegawai	265	331	2,73	3,41	80,06	Memuaskan
7.	Kemampuan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Tepat Waktu	238	337	2,45	3,47	70,62	Tidak Memuaskan
8.	Kesederhanaan Prosedur Pelayanan	276	332	2,84	3,42	83,13	Sangat Memuaskan
Nilai Rata-rata <i>Reliability</i>				$\bar{X}=2,72$	$\bar{Y}=3,43$	79,26	Memuaskan
<b><i>Responsiveness</i></b>							
9.	Kejelasan Pegawai dalam Memberikan Informasi	275	345	2,83	3,56	79,71	Memuaskan
No	Sub Dimensi	X	Y	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Tki (%)	Kategori

10.	Kecepatan Pelayanan	238	341	2,45	3,51	69,79	Tidak Memuaskan
11.	Kecepatan/Tanggap Pegawai dalam Merespon Keluhan	246	334	2,54	3,44	73,65	Tidak Memuaskan
Nilai Rata-rata <i>Responsiveness</i>				$\bar{X}=2,61$	$\bar{Y}=3,50$	74,38	Kurang Memuaskan
<b><i>Assurance</i></b>							
12.	Keramahan dan Kesopanan Pegawai	263	344	2,71	3,55	76,45	Kurang Memuaskan
13.	Keamanan Pelayanan	282	337	2,91	3,47	83,68	Sangat Memuaskan
14.	Tanggung Jawab Pegawai	269	338	2,77	3,48	79,59	Memuaskan
Nilai Rata-rata <i>Assurance</i>				$\bar{X}=2,80$	$\bar{Y}=3,50$	79,91	Memuaskan
<b><i>Emphaty</i></b>							
15.	Kesabaran Pegawai	266	337	2,74	3,47	78,93	Memuaskan
16.	Perhatian Pegawai	263	329	2,71	3,39	79,94	Memuaskan
17.	Keadilan Pegawai	275	344	2,83	3,55	79,94	Memuaskan
Nilai Rata-rata <i>Emphaty</i>				$\bar{X}=2,76$	$\bar{Y}=3,47$	79,60	Memuaskan
<b><i>Communication</i></b>							
18.	Kemudahan Mendapatkan Informasi	265	342	2,73	3,53	77,48	Kurang Memuaskan
19.	Kemudahan Kontak dengan Pegawai	255	333	2,63	3,43	76,58	Kurang Memuaskan
Nilai Rata-rata <i>Communication</i>				$\bar{X}=2,68$	$\bar{Y}=3,48$	77,03	Kurang Memuaskan
Nilai Rata-Rata Keseluruhan Dimensi				$\bar{X}=2,74$	$\bar{Y}=3,48$	78,69	Memuaskan

Sumber: data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan rekapitulasi perhitungan tingkat kepuasan antara kinerja pelayanan dengan harapan

masyarakat pengguna jasa maka dapat dianalisis sebagai berikut :

**1. *Tangible***



Nilai kesesuaian yang di dapat dari sub-sub dimensi *Tangible* di TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat sebesar 81,98% yang berarti masuk dalam kategori memuaskan karena berada pada interval tingkat kepuasan masyarakat 78,50% - 82,84%. Masyarakat dapat menggunakan fasilitas untuk mempermudah proses pelayanan meskipun masih terjadi *trouble/error* pada saat melakukan perakaman data namun rata-rata kelengkapan sarana prasarana sudah baik, hanya perlu ditingkatkan agar tidak lagi terjadi *trouble*.

## **2. Reliability**

Nilai kesesuaian yang di dapat dari sub-sub dimensi *Reliability* di TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat sebesar 79,26% yang berarti masuk dalam kategori memuaskan karena berada pada interval tingkat kepuasan masyarakat 78,50% - 82,84%. Ketidakpuasan masyarakat terhadap kemampuan pegawai memberikan pelayanan penerbitan e-KTP yang tidak sesuai janji layanannya karena adanya kasus korupsi blangko dari pusat sehingga menghambat pelayanan penerbitan/cetak e-KTP di seluruh daerah Indonesia.

## **3. Responsiveness**

Nilai kesesuaian yang di dapat dari sub-sub dimensi *Responsiveness* di TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat sebesar 74,38% yang berarti masuk dalam kategori kurang memuaskan karena berada pada interval tingkat kepuasan masyarakat 74,15% - 78,49%. Hal ini karena pegawai kurang cekatan dan cepat dalam mengakses berbagai kebutuhan masyarakat misalnya informasi penerbitan e-KTP. Selain

mengeluhkan kecepatan pelayanan respon pegawai terhadap keluhan masyarakat pun juga kurang fleksibel dan kaku, mereka hanya menjalankan tugas dan kewajiban di TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat sesuai aturan dan perintah atasan saja.

## **4. Assurance**

Nilai kesesuaian yang di dapat dari sub-sub dimensi *Assurance* di TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat sebesar 79,91% yang berarti masuk dalam kategori memuaskan karena berada pada interval tingkat kepuasan masyarakat 78,50% - 82,84%. Sebagian besar responden sebagai pengguna jasa mengatakan bahwa pegawai di TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat kurang ramah dan kurang senyum dalam menghadapi masyarakat pengguna jasa.

## **5. Empathy**

Nilai kesesuaian yang di dapat dari sub-sub dimensi *Empathy* di TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat sebesar 79,60% yang berarti masuk dalam kategori memuaskan karena berada pada interval tingkat kepuasan masyarakat 78,50% - 82,84%. Pegawai di TPDK telah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada masyarakat, namun upaya untuk memahami keinginan masyarakat belum seluruhnya dilakukan oleh pegawai, karena beban tuntutan pekerjaan yang harus segera diselesaikan membuat pegawai hanya menerima masukan atau keinginan masyarakat saja tanpa adanya realisasi secara nyata.

## **6. Communication**

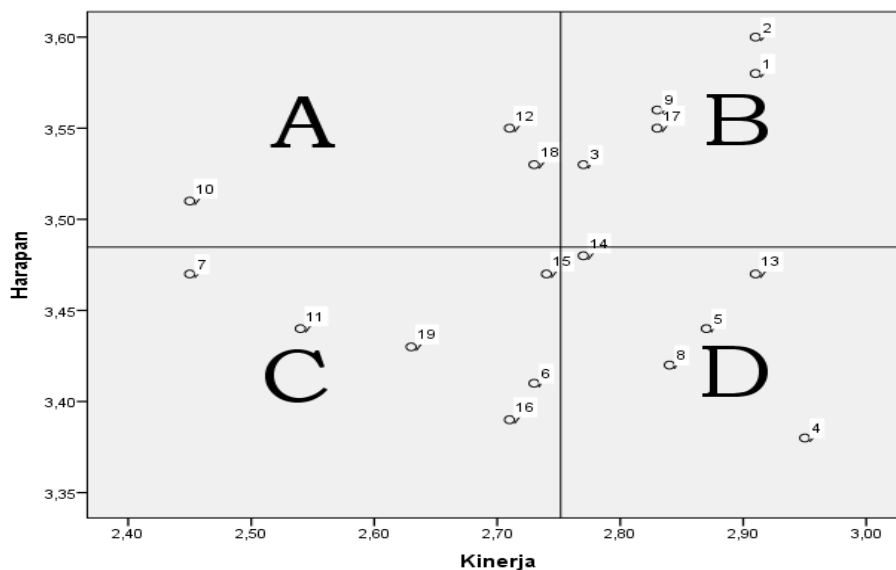
Nilai kesesuaian yang di dapat dari sub-sub dimensi *Communication*

yakni di TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat sebesar 77,03% yang berarti masuk dalam kategori kurang memuaskan karena berada pada interval tingkat kepuasan masyarakat 74,15% - 78,49%. Hal ini disebabkan beban kerja yang dimiliki pegawai sangat besar sehingga masyarakat yang ingin menanyakan hal-hal penting kepada pegawai hanya dijawab seadanyanya saja tanpa memberi tahu lebih lanjut atau menjelaskan secara rinci.

Setelah dilakukan perhitungan dari masing-masing dimensi, selanjutnya akan dijabarkan

letak tingkat kepuasan masyarakat dalam masing-masing kuadran yang terdapat pada diagram Kartesius. Selanjutnya dari masing-masing kuadran yang terdapat dalam diagram Kartesius ini akan diketahui sejauh mana tingkat kinerja pelayanan yang telah dijalankan oleh TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat dan faktor-faktor pelayanan mana saja yang dianggap penting oleh masyarakat serta faktor-faktor pelayanan mana yang perlu diperbaiki oleh TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat di masa yang akan datang.

**Gambar**  
**Diagram Kartesius Kepuasan Masyarakat di TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat**



Berdasarkan diagram Kartesius dapat dilihat letak dimensi pelayanan hasil analisis antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan, melalui diagram Kartesius tersebut dapat diketahui kepuasan masyarakat dari letak tiap dimensi pelayanan pada kuadran-kuadran yang terdapat pada diagram Kartesius. Adapun interpretasi

diagram Kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

**Prioritas Utama/Konsentrasi (Kuadran A)**

1. Dimensi *Responsiveness*
  - a. Kecepatan pelayanan(=K10)
2. Dimensi *Assurance*
  - b. Keramahan dan Kesopanan pegawai (=K12)

3. Dimensi *Communication*
  - c. Kemudahan untuk mendapatkan informasi (=K18)

#### **Prestasi yang baik (Kuadran B)**

1. Dimensi *Tangible*
  - a. Kelengkapan Sarana dan Prasarana (=K1)
  - b. Kebersihan Ruang Tunggu (=K2)
  - c. Kenyamanan Ruang Tunggu (=K3)
2. Dimensi *Responsiveness*
  - d. Kejelasan pegawai dalam memberikan informasi (=K9)
3. Dimensi *Emphaty*
  - e. Keadilan (perlakuan sama) pegawai (=K17)

#### **Prioritas Rendah (Kuadran C)**

1. Dimensi *Reliability*
  - a. Kecermatan Pegawai (=K6)
  - b. Kemampuan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Tepat Waktu (=K7)
2. Dimensi *Responsiveness*
  - c. Kecepatan/tanggap pegawai dalam merespon keluhan (=K11)
3. Dimensi *Emphaty*
  - d. Kesabaran Pegawai (=K15)
  - e. Perhatian / Kepedulian Pegawai (=K16)
4. Dimensi *Communication*
  - f. Kemudahan untuk mengadakan kontak dengan pegawai (=K19)

#### **Berlebihan (Kuadran D)**

1. Dimensi *Tangible*
  - a. Kerapian Penampilan Pegawai (=K4)
2. Dimensi *Reliability*
  - b. Kemampuan Pegawai dalam Menggunakan Alat Bantu (=K5)
  - c. Kesederhanaan Prosedur Pelayanan Penerbitan e-KTP (=K8)
3. Dimensi *Assurance*
  - d. Keamanan Pelayanan (=K13)

- e. Tanggung Jawab Pegawai (=K14)

#### **PENUTUP**

#### **G. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan masyarakat yang telah dilakukan di lapangan menggunakan 6 dimensi kualitas pelayanan dengan 19 faktor-faktor, dapat disimpulkan bahwa pelayanan penerbitan e-KTP TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat berdasarkan rata-rata tingkat kinerja sebesar 2,74 yang masih berada dibawah rata-rata tingkat kepentingan/harapan sebesar 3,48 dengan tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan sebesar 78,69% sehingga masuk dalam kategori memuaskan.

Secara umum kinerja pelayanan penerbitan e-KTP di TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat dapat dikatakan puas, namun 6 faktor kualitas pelayanan dibawah rata-rata tingkat kesesuaian dan belum dikatakan memuaskan, yaitu :

1. Kemampuan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Tepat Waktu merupakan tanggung jawab TPDK atas janji layanan penerbitan e-KTP yang hanya membutuhkan waktu 4 hari kerja, karena adanya kasus korupsi blangko e-KTP, waktu penerbitan e-KTP tersebut harus di tunda.
2. Kecepatan Pelayanan merupakan salah satu faktor kualitas pelayanan yang sangat dibutuhkan masyarakat. Hal tersebut belum terjadi pada TPDK karena pegawai belum mampu melakukan pekerjaan dan melayani satu persatu pengguna jasa dengan cepat dan cekatan sehingga

antrian menumpuk dan berdampak pada ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan pegawai TPDK.

3. Kecepatan/Tanggap Pegawai dalam Merespon Keluhan pada pegawai TPDK hanya sekedar menampung berbagai keluhan masyarakat namun tidak segera menindaklanjuti keluhan tersebut. Sehingga masyarakat harus menunggu terlalu lama untuk pengambilan e-KTP.
4. Keramahan dan Kesopanan Pegawai belum terlihat sepenuhnya dengan memberikan pelayanan ramah serta murah senyum. Sehingga masyarakat pengguna jasa merasa kurang dihargai.
5. Kemudahan Mendapatkan Informasi sangat penting untuk kelancaran suatu pelayanan publik. Di TPDK belum memanfaatkan hal tersebut sehingga beberapa pengguna jasa ikut mengantri hanya untuk mendapatkan informasi terkait e-KTP yang sudah jadi.
6. Kemudahan Kontak dengan Pegawai merupakan faktor yang sangat penting bagi kelancaran sebuah pelayanan publik, namun hal tersebut tidak efisien karena pegawai tidak merespon dengan cepat dan jelas, akibatnya masyarakat enggan menanyakan kepastian pelayanan yang dibutuhkan terutama e-KTP.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui faktor-faktor dari 6 dimensi kualitas pelayanan yang dianggap penting oleh masyarakat tetapi kurang mendapat perhatian dari pihak TPDK Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat, dan tingkat kinerja di bawah rata-rata sehingga kurang memuaskan masyarakat serta perlu adanya prioritas

dalam melakukan perbaikan pelayanan publik dan peningkatan kembali terkait kepuasan masyarakat yaitu Kecepatan pelayanan; Keramahan dan Kesopanan pegawai, serta Kemudahan untuk mendapatkan informasi.

#### H. Saran

1. Pelatihan "*Service Excellent*" bagi para pegawai TPDK yang dapat meningkatkan pemahaman pegawai terhadap tantangan, ketrampilan dan kompetensi yang dibutuhkan agar berhasil dalam sebuah pelayanan
2. Menanamkan Budaya Organisasi 3S (Senyum, Sapa, Salam) di lingkungan TPDK
3. Pelatihan *Public Speaking* bagi seluruh pegawai sehingga dapat meningkatkan kemampuan pegawai dalam hal berkomunikasi secara efektif dan positif sehingga masyarakat merasa nyaman dan mendapatkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
4. Updating informasi mengenai e-KTP setiap hari baik melalui media sosial, maupun media cetak seperti papan pengumuman

#### DAFTAR PUSTAKA

- Septi Winarsih, Atik dan Ratminto.2015.*Manajemen Pelayanan*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Supranto, J.2006.*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*.Jakarta:Rineka Cipta
- Tangkilisan, Hessel Nogi S.2005.*Manajemen Publik*.Jakarta:Gramedia Widiasarana Indonesia
- Hardiyansyah.2011.*Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan*

- Implementasinya*. Yogyakarta:Gava Media
- Sugiyono.2006.*Metode Penelitian Administrasi*. Bandung:Alfabeta
- Sugiyono.2012.*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung:Alfabeta
- Sujarweni, Wiratna.2014.*SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta:Pustaka Baru Press
- Prasetyo dan Jannah.2008.*Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. Jakarta:Raja Grafindo Persada
- Jurnal/Skripsi :
- Dimiyati, Mohamad.2015.*The Role Of Customer Satisfaction in Mediating Marketing Communication Effect On Customer Loyalty*. International Refereed Research Journal
- Athay, M. Michele et al.2012.*Development and Psychometric Evaluation of the Youth and Caregiver Service Satisfaction Scale*. Springer Science Business Media
- Akinboade, Oludele Akinloye et al.2012.*An analysis of citizen satisfaction with public service delivery in the Sedibeng district municipality of South Africa*. International Journal of Social Economics.
- Dahmiri.2014.*Analisa Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Kantor Camat Kecamatan Sarolangun*. Journal Studi Manajemen Trunojoyo
- Prahasto, Haryo.2008.*Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan KTP di Kecamatan Semarang Barat)*. Semarang: e-Journal UNDIP
- Permatasari, Intan.2008.*Analisis Kepuasan Pelanggan di Pusat Pelayanan Terpadu(PPT) Kota Semarang*. Semarang: e-Journal UNDIP
- Rochmana, Ulya.2016.*Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Pasang Baru(Studi Kasus di PT.PLN(Persero) Rayon Semarang Tengah*. Semarang: e-Journal UNDIP
- Martilla dan John C. James. 1977. "Importance-Performance Analysis." Journal of Marketing, Vol. 41 No. 1 Januari 1977 : 77-79.