

KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (e-KTP) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ENDE

1) **Karolus C.Age**, 2) **Gabriel Tanusi**

Universitas Flores Ende

Email : gebytanusi@gmail.com

Abstrak

*Pelayanan prima yang diberikan oleh petugas pelayanan bidang pendaftaran penduduk khususnya pembuatan e-KTP sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Pembuatan e-KTP yang membutuhkan waktu lama antara 2 - 4 minggu, kurang tersediannya ruang tunggu yang memadai, pelayanan yang diberikan terlalu birokratis, petugas yang menangani proses perekaman e-KTP jumlahnya tidak sebanding dengan masyarakat yang mengurus pembuatan e-KTP merupakan permasalahan yang dihadapi dalam mengurus pembuatan e-KTP. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui nilai indeks kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende khususnya proses pembuatan e-KTP. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 9.811 orang dengan jumlah sampel sebanyak 99 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing masing unsur pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan pembuatan e-KTP pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende dengan menggunakan 12 unsur atau indikator penilaian pelayanan diperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 76,00 sehingga kinerja mutu pelayanan dikategorikan **baik***

Kata kunci : pelayanan publik, kualitas pelayanan, indeks kepuasan masyarakat

Abstract

Excellent service provided by service officers in the field of population registration, especially e-KTP loading, greatly affects the quality of service perceived by the community. Making e-KTP which take 2-4 weeks, lack of adequate waiting room, service provided are too bureaucratic, the numbers of officers who handle the e-KTP recording process is not comparable to the people who take care of making e-KTP are problems faced in managing the e-KTP. This study aims to determine the value of the community satisfaction index in getting public services at the office of population and civil registration in ende regency, especially the process of making e-KTP. The population in this study amounted to 9.811 people with a total sampel of 99 people. Date collection techniques using questionnaires, interviews and documentation. The dat a of analysis technique uses an analysis of the community satisfaction index which is calculated using the weighted average value of each service element. The result of the study show that the community satisfaction index in obtaining e-KTP making services at the ende regency popilation and civil registration office uses 12 elements or assessment indicators covered to 76,00 so that the service quality performance is categorized as good

Keywords : public service, service quality, community satisfaction index

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa dan atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah Kabupaten Ende merupakan perpanjangan tangan dari Pemerintah Propinsi Nusa Tenggara Timur dari Pemerintah pusat dituntut untuk memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Salah satu instansi teknis yang berurusan langsung dengan pelayanan kepada masyarakat adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang bertugas membantu kepala daerah menyelenggarakan urusan pemerintah daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil dalam rangka merumuskan dan menetapkan kebijakan pemerintah daerah

Dalam melaksanakan tugasnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende berpedoman kepada Peraturan Bupati Ende Nomor 35 tahun 2016, yang berisikan antara lain : pengkoordinasian kegiatan pelayanan pendaftaran penduduk, kegiatan pelayanan pencatatan sipil, pelaksanaan pengelolaan administrasi kependudukan, pengkoordinasian pelaksanaan pemanfaatan data dan data dokumen kependudukan, pengkoordinasian pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan, membina, mengkoordinasi pengendalian bidang administrasi kependudukan, dan pengkoordinasian pelaksanaan kegiatan penatausahaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Salah satu data kependudukan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat Kabupaten Ende adalah Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), yang merupakan identitas resmi penduduk serta bukti diri yang berlaku di seluruh wilayah Negara Republik Indonesia.

Pelayanan prima yang diberikan oleh petugas pelayanan bidang pendaftaran penduduk khususnya pembuatan (perekaman) e-KTP sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat, yang merupakan salah satu faktor penentu dalam keberhasilan pemberian pelayanan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende melalui petugas pelayanan. Semakin baik masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka akan semakin berkualitas pelayanannya. Hal ini sesuai dengan standar pelayanan publik berdasarkan Keputusan MENPAN

Nomor 25 Tahun 2004 yang meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana dan kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap beberapa warga masyarakat yang mengurus kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende ditemukan permasalahan antara lain : pembuatan (perekaman) e-KTP membutuhkan waktu yang lama antara 2 - 4 minggu, kurang tersedianya ruang tunggu yang memadai, pelayanan yang diberikan terlalu birokratis, petugas yang menangani proses perekaman e-KTP jumlahnya tidak proporsional jika dibandingkan dengan masyarakat yang mengurus pembuatan e-KTP. Samudri (2017) mengatakan bahwa secara umum kualitas pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makasar dengan menggunakan teori yang dikemukakan Payne yakni sumber daya manusia, proses pelayanan, sarana dan prasarana sudah berkualitas namun belum maksimal. Septiani (2017) mengatakan bahwa adanya kesenjangan terhadap kualitas pelayanan diberikan kantor Kecamatan Bunga Mayang Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dengan yang diharapkan masyarakat dalam pembuatan e-KTP. Mengacu pada permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya serta hasil penelitian terdahulu maka perlu dilakukan analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan e-KTP di Kabupaten Ende

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayann Publik

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (KEPMEN-PAN Nomor 25 Tahun 2014). Menurut Ratminto dan Atik Septi (2010: 5) pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan rakyat. Sehingga pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Moleong, 2004:97).

Terdapat tiga bentuk dasar pelayanan, yaitu layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan dan layanan melalui perbuatan. Adapun penjelasan mengenai tiga bentuk dasar pelayanan tersebut sebagai berikut:

1. Layanan dengan lisan diberikan oleh personil yang bertugas memberikan layanan informasi dari bidang lainnya yang tugasnya memberikan penjelasan kepada pihak yang memerlukan. Dalam suatu organisasi, layanan ini biasanya diberikan pada bagian Hubungan Masyarakat atau yang semacamnya. Beberapa syarat yang dipenuhi dalam layanan lisan ini agar bisa berhasil sesuai dengan yang diharapkan adalah :
 - a. Mampu memberikan penjelasan yang diperlukan dengan lancar, singkat dan jelas sehingga memuaskan para pengguna jasa
 - b. Bersikap sopan, ramah dengan tidak melayani orang yang sekedar ngobrol
 - d. Tidak membuang waktu dengan membicarakan hal yang tidak ada manfaat
2. Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling efisien dan paling banyak digunakan. Dimana layanan ini bisa diberikan dalam jarak jauh. Suatu hal yang diperhatikan dalam pemberian layanan tulisan adalah kecepatan pengelolaan masalah dan proses penyelesaiannya. Layanan tulisan terdiri dari dua kelompok, yaitu:
 - a. Layanan berupa petunjuk/informasi dan yang sejenis dengan itu yang ditunjukkan kepada orang-orang yang berkepentingan
 - b. Layanan berupa reaksi atau permohonan, keluhan, laporan, ataupun pemberitahuan

3. Layanan dengan perbuatan banyak dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah kebawah dengan keahlian atau keterampilan yang memadai. Layanan ini sering dibarengi dengan layanan lisan. Layanan perbuatan memiliki spesifikasi tertentu yang membedakannya dengan layanan lisan, yaitu orang tidak hanya membutuhkan penjelasan tetapi juga memerlukan perbuatan atau tindakan atau hasil perbuatan.

Untuk mengukur nilai indeks kepuasan masyarakat menggunakan 14 indikator pengukuran indeks kepuasan masyarakat yang telah ditetapkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia dalam bentuk Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit Pelayanan Instansi Pemerintah terdiri dari :

- a. Prosedur pelayanan;
- b. Persyaratan Pelayanan;
- c. Kejelasan petugas pelayanan;
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan;
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan;
- f. Kemampuan petugas pelayanan;
- g. Kecepatan pelayanan;
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan;
- i. Kesopanan dan keramahan petugas;
- j. Kewajaran biaya pelayanan;
- k. Kepastian biaya pelayanan;
- l. Kepastian jadwal pelayanan;
- m. Kenyamanan lingkungan;
- n. Keamanan Pelayanan.

2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks kepuasan masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan 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 (keputusan MENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004). Tujuan diterbitkannya peraturan ini adalah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Terdapat 14 (empat belas) Indikator yang relevan, valid dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk Jenis penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah masyarakat yang mengurus e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende selama tahun 2020 sebanyak 9.811 orang dengan jumlah sampel sebanyak 99 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan dengan skoring jawaban : Sangat Puas (SP) = 4, Puas (P) = 3,, Kurang Puas (KP) = 2, dan Tidak Puas (TP) =1. Dalam penghitungan IKM terdapat 12 indikator yang dikaji dengan 26 butir pertanyaan. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus (Pasolong, 2010) sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{26} = 0,038$$

$$\text{Nilai IKM} = \frac{\text{Total dari nilai per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \frac{\text{Nilai}}{\text{Penimbang}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM digunakan nilai interval antara 25-100.

Hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus : Nilai IKM = Unit Pelayanan \times 25. Hasil perhitungan tersebut dikategorikan :

Tabel 1
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM

No	Nilai Interval	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja unit pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Nilai indeks kepuasan masyarakat

Berdasarkan pengukuran terhadap 12 indikator yang dikaji dengan menggunakan 26 butir pertanyaan, diperoleh perhitungan indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende sebagai berikut :

Tabel 2
Jumlah Nilai Per-unsur Pelayanan

Pertanyaan	Indikator	Jumlah
1	Prosedur Pelayanan (x1)	346
2		355
3	Persyaratan Pelayanan (x2)	311
4		317
5	Kejelasan Petugas Pelayanan (x3)	305
6		290
7	Kedisiplinan Petugas Pelayanan (x4)	308
8		325
9	Tanggungjawab Petugas Pelayanan (x5)	334
10		325
11	Kemampuan Petugas Pelayanan (x6)	323
12		321
13	Kecepatan Pelayanan (x7)	291
14		288
15	Keadilan Mendapatkan Pelayanan (x8)	317
16		313
17	Kesopanan dan Keramahan Petugas (x9)	294
18		311

19	Kepastian Jadwal Pelayanan (x10)	275
20		297
21	Kenyamanan Lingkungan (x11)	326
22		292
23		228
24		215
25	Keamanan Lingkungan (x12)	205
26		340

Berdasarkan tabel jumlah nilai perunsur pelayanan, maka nilai rata rata perunsur pelayanan dapat dihitung dengan menggunakan rumus :

$$\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} = \frac{\text{Jumlah nilai per-unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Hasil perhitungan nilai rata rata perunsur dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3
Nilai Rata-Rata Per-unsur dan nilai rata rata tertimbang

Pertanyaan	$\frac{\text{Jumlah nilai per – unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$	Nilai rata-rata perunsur (NRR)	Nilai rata rata tertimbang (NRR perunsur x 0,038)
1	346 : 99	3,49	3,49 x 0,038 =0,13
2	335 : 99	3,38	3,38 x 0,038 =0,12
3	311 : 99	3,14	3,14 x 0,038 =0,11
4	317 : 99	3,20	3,20 x 0,038 =0,12
5	305 : 99	3,08	3,08 x 0,038 =0,11
6	290 : 99	2,92	2,92 x 0,038 =0,11
7	308 : 99	3,11	3,11 x 0,038 =0,11
8	325 : 99	3,28	3,28 x 0,038 =0,12
9	334 : 99	3,37	3,37 x 0,038 =0,12
10	325 : 99	3,28	3,28 x 0,038=0,12
11	323 : 99	3,26	3,26 x 0,038=0,12
12	321 : 99	3,24	3,24 x 0,038 =0,12
13	291 : 99	2,93	2,93 x 0,038 =0,11
14	288 : 99	2,90	2,90 x 0,038 =0,11
15	317 : 99	3,20	3,20 x 0,038 =0,12
16	313 : 99	3,16	3,16 x 0,038 =0,12
17	294 : 99	2,96	2,96 x 0,038 =0,11
18	311 : 99	3,14	3,14 x 0,038 =0,11
19	275 : 99	2,77	2,77 x 0,038 =0,10
20	297 : 99	3,00	3,00 x 0,038 =0,14
21	326 : 99	3,29	3,29 x 0,038 =0,12
22	292 : 99	2,94	2,94 x 0,038 =0,11

23	228 : 99	2,30	2,30 x 0,038 =0,08
24	215 : 99	2,17	2,17 x 0,038 =0,08
25	305 : 99	3,08	3,08 x 0,038 =0,11
26	340 : 99	3,43	3,43 x 0,038 =0,13
Jumlah NRR tertimbang			3,044

Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian IKM antara rentang nilai 25-100, maka hasil penilaian nilai rata-rata tertimbang diatas di konversikan dengan nilai 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{Jumlah NRR tertimbang} \times 25$$

$$\text{Nilai Konversi IKM} = 3,04 \times 25 = 76,00$$

Nilai konversi indeks kepuasan masyarakat sebesar 76,00 menunjukkan bahwa Kinerja unit pelayanan pembuatan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende berada dalam mutu pelayanan dengan kategori baik

Berdasarkan hasil analisis nilai IKM untuk masing masing indikator indeks kepuasan masyarakat dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan

Indikator prosedur pelayanan pembuatan e-KTP terdiri dari prosedur kemudahan mendapatkan informasi memiliki nilai IKM sebesar 87,25 dengan kinerja sangat baik dan prosedur kemudahan alur pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 84,50 dengan kinerja sangat baik. Prosedur dan kemudahan alur pelayanan sangat baik yang diindikasikan dengan adanya informasi yang dipasang pada papan pengumuman di depan kantor yang berisikan persyaratan dan alur mengurus e-KTP maupun melalui website kantor, sehingga memudahkan masyarakat untuk memenuhi persyaratan dan memahami alur dalam mengurus e-KTP, namun beberapa masyarakat menghendaki supaya prosedur pelayanan juga dapat dilakukan melalui sosialisasi langsung kepada masyarakat, banyak masyarakat yang tinggal di wilayah pedesaan dan belum tersedianya akses jaringan internet

2. Persyaratan pelayanan

Indikator persyaratan Pelayanan terdiri dari pelayanan yang diminta tidak berbelit-belit memiliki nilai IKM sebesar 78,53 dengan kinerja baik dan persyaratan yang diminta sudah sesuai dengan pelayanan yang diajukan memiliki nilai IKM sebesar 80,00 dengan kinerja baik. Persyaratan

pelayanan pembuatan e- KTP sudah baik namun beberapa masyarakat menganggap persyaratan pelayanan kurang sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan sehingga perlu upaya untuk meningkatkan persyaratan pelayanan

3. Kejelasan petugas pelayanan

Indikator kejelasan petugas pelayanan yang terdiri dari : petugas pelayanan selalu berada di loket pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 77,00 dengan kinerja baik dan petugas pelayanan pembuatan e-KTP menjelaskan nama, jabatan dan kewenangannya memiliki nilai IKM sebesar 73,00 dengan kinerja baik. Kejelasan petugas pelayanan yang baik menunjukkan petugas pelayanan selalu hadir di kantor pada jam kerja dan dalam memberikan pelayanan selalu sesuai tugas pokok dan fungsi yang dimiliki seperti bagian pendaftaran, perekaman e-KTP, pelayanan pemberian E-KTP kepada masyarakat apabila sudah selesai dicetak

4. Kedisiplinan petugas pelayanan

Indikator kedisiplinan petugas pelayanan terdiri dari kehadiran petugas tepat waktu dalam pelayanan pembuatan e-KTP memiliki nilai IKM sebesar 77,75 dengan kinerja baik dan petugas pelayanan sangat disiplin dalam memberikan pelayanan pembuatan e-KTP memiliki nilai IKM sebesar 82 dengan kinerja sangat baik. Petugas pelayanan selalu hadir tepat waktu dalam memberikan pelayanan sesuai jam kantor yaitu dari jam 08.00 - 15.00, bahkan pada hari sabtu yang merupakan hari libur petugas tetap memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan disiplin yang tinggi, dalam arti bahwa pelayanan dilakukan dengan menggunakan sistem antrian dan pemeriksaan berkas persyarat dilakukan secara disiplin

5. Tanggungjawab petugas pelayanan

Indikator tanggungjawab petugas pelayanan terdiri dari : petugas pelayanan sangat bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan pembuatan e-KTP memiliki nilai IKM sebesar 84,25 dengan kinerja sangat baik dan petugas pelayanan mudah dikonfirmasi bila ada kekeliruan data dalam pembuatan e-KTP memiliki nilai IKM sebesar 82,00 dengan kinerja sangat baik. Tanggungjawab petugas pelayanan sangat baik, dalam arti pelayanan yang diberikan sampai masyarakat yang mengurus pembuatan e-KTP mendapat E-KTP dalam bentuk fisik dan setiap saat petugas pelayanan dapat dikonfirmasi baik melalui telpon, Whatsapp maupun email

6. Kemampuan petugas pelayanan

Indikator kemampuan petugas pelayanan terdiri dari : petugas pelayanan memiliki keahlian dan kecakapan dalam mengoperasikan alat pembuatan e-KTP memiliki nilai IKM sebesar 81,50 dengan kinerja sangat baik dan petugas pelayanan mampu memberikan informasi dengan jelas dalam proses pembuatan KTP elektronik memiliki nilai IKM sebesar 81,00 dengan kinerja baik. Petugas pelayanan memiliki kemampuan yang baik dalam dalam merekam e-KTP seperti pemeriksaan identitas, pengambilan foto maupun pencetakan e-KTP

7. Kecepatan pelayanan

Indikator kecepatan proses pelayanan sesuai dengan berkas yang diajukan memiliki nilai IKM sebesar 73,25 dengan kinerja baik dan kecepatan pelayanan perekaman e-KTP tidak lebih dari satu jam memiliki IKM sebesar 72,50 dengan kinerja baik

8. Keadilan menempatkan pelayanan

Indikator keadilan mendapatkan pelayanan terdiri dari petugas pelayanan memberikan pelayanan yang adil dan sesuai dengan nomor antrian memiliki nilai IKM sebesar 80,00 dengan kinerja baik dan petugas pelayanan memberikan informasi yang jelas mengenai waktu pengambilan e-KTP memiliki nilai IKM sebesar 79,00 dengan kinerja baik . keadilan dalam memberikan pelayanan sangat baik dalam arti petugas menggunakan sistem nomor antrian dalam memberikan pelayan dan prinsip nepotismee dalam pelayanan selalu dihindari oleh petugas pelayanan

9. Kesopanan dan keramahan petugas

Indikator kesopanan dan keramahan petugas terdiri dari petugas pelayanan bersikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan pembuatan e-KTP memiliki nilai IKM sebesar 74,00 dengan kinerja baik dan petugas pelayanan sangat mengutamakan kepentingan masyarakat dalam proses pembuatan e-KTP memiliki nilai IKM sebesar 78,50 dengan kinerja baik. Petugas pelayanan selalu bersifat komuniatif, ramah, dan senyum dalam memberikan pelayanan

10. Kepastian jadwal pelayanan

Indikator kepastian jadwal pelayanan terdiri dari jangka waktu pelayanan sesuai dengan target waktu pelayanan yang telah ditentukan memiliki nilai IKM sebesar 69,25 dengan kinerja baik dan jadwal pelayanan diinformasikan dengan jelas oleh petugas pelayanan pembuatan e-KTP memiliki

nilai IKM sebesar 75,00 dengan kinerja baik. jadwal pelayanan baik hari maupun jam diinformasikan dengan jelas oleh petugas pelayanan kepada masyarakat yang mengurus e-KTP baik melalui papan pengumuman, website kantor

11. Kenyamanan lingkungan

Indikator kenyamanan lingkungan terdiri dari : (1) penataan ruang pelayanan pembuatan e-KTP bersih dan rapi memiliki nilai IKM sebesar 82,25 dengan kinerja sangat baik, (2) sarana dan prasarana yang disediakan sangat memudahkan proses pelayanan pembuatan e-KTP memiliki nilai IKM sebesar 73,50 dengan kinerja baik, (3) fasilitas seperti ruang tunggu dan toilet membuat nyaman selama proses pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 57,50 dengan kinerja kurang baik, (4) ketersediaan kotak saran untuk pengaduan masyarakat memiliki nilai IKM sebesar 54,25 dengan kinerja kurang baik. Masyarakat yang mengurus e-KTP merasa kurang nyaman dengan fasilitas yang disediakan seperti ruang tunggu yang sempit dan panas, toilet yang sangat tidak memadai maupun tidak tersedianya kotak saran, oleh karena itu kantor kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Ende perlu perlu memperbaiki dan meningkatkan ketersediaan sarana prasaran sehingga masyarakat yang mengurus e-KTP merasa nyaman.

12. Keamanan lingkungan

Indikator keamanan lingkungan terdiri dari : keamanan selama mendapatkan pelayanan pembuatan e-KTP terjamin memiliki nilai IKM sebesar 77,00 dengan kinerja baik dan , e-KTP yang diterima dalam kondisi baik, tanpa ada cacat dalam pencetakan memiliki nilai IKM sebesar 85,75 dengan kinerja sangat baik. Keamanan lingkungan kantor disekitar kantor baik dan tidak adanya gangguan bagi masyarakat sehingga memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang mengurus e-KTP

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan tentang kepuasan masyarakat yang mengurus e-KTP pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten dengan menggunakan dua belas indikator pelayanan, dapat disimpulkan nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang diperoleh sebesar 76,00 dengan kinerja unit pelayanan berada pada kategori baik.

REFERENSI

Fandy, Tjiptono dan Greforius, Chandra. (2016). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*, Yogyakarta: Andi.

Handayani, Ririn. (2020). *Metodologi Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Trussmedia Grafika.

Kasmadi, N. S. S. (2014). *Panduan modern penelitian kuantitatif*. Bandung: Alfabeta

Kotler, P., Keller, K. L., Brady, M., Goodman, M., & Hansen, T. (2019). *Marketing management*. Pearson UK.

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (7th ed.). Pearson Education Limited

Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta, CV, 2, 147-148.

Peraturan Bupati Ende Nomor 35 Tahun 2016 tentang *kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi serta tata kerja dinas daerah Kabupaten Ende* .

Priyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publishing.

Samudri, A. (2017). *Kualitas Pelayanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar*. (4). Universitas Hasanuddin, Makassar.

Septiani, R. (2017). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-Ktp) (Studi Kasus Di Kecamatan Bunga Mayang Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur)*.

Siyoto, Sandu dan Sodik, M. Ali. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

Sugiyono. (2012). *Memahami penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Supranto, J. (2011). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Suwanto. (2017). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang*. Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjungpinang.

<https://disdukcapil.endekab.go.id>

humasendekab.blogspot.com