

Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektornik Kartu Tanda Penduduk (E-Ktp) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Sidoarjo)

Fauzia Nur Rohmah¹ Rifda Zairima Qurotul A'in² Mirza Farhana³
Reza Rodhiyatul Amalia⁴ Berlian Auliya Ramadhiani⁵ Siyam Rahmawati⁶ Riny
Kusumawati⁷

¹²³⁴⁵⁶Universitas Negeri Surabaya

⁷Universitas Djuanda Bogor

fauzia.23223@mhs.unesa.ac.id¹, rifda.23225@mhs.unesa.ac.id²,
mirza.23226@mhs.unesa.ac.id³, reza.23227@mhs.unesa.ac.id⁴,
berlian.23228@mhs.unesa.ac.id⁵, siyam.23260@mhs.unesa.ac.id⁶,
nabilarizqi@yahoo.co.id⁷

ABSTRAK

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan atas dasar memenuhi kebutuhan masyarakat terkait barang atau jasa yang bersifat administratif sesuai peraturan perundang-undangan oleh penyedia pelayanan publik. Namun, fakta yang terjadi di lapangan justru menunjukkan sebaliknya, masyarakat beranggapan pelayanan publik saat ini masih kurang memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan permasalahan tersebut penelitian ini menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai acuan pengukuran kepuasan masyarakat. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan E- KTP terhadap Kepuasan Masyarakat pada Disdukcapil Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan teknik penyebaran kuesioner dengan sampel 44 orang. Selain itu, data juga diperoleh dengan mempelajari berbagai literatur termasuk catatan, artikel, jurnal dan buku- buku yang berkaitan dengan topik yang dibahas. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yakni IKM kepuasan pelayanan E-KTP di Disdukcapil Sidoarjo. Berdasarkan sembilan indikator pelayanan publik memperoleh nilai 74,325 sehingga kategori penilaian kepuasan masyarakat adalah "Kurang Baik".

Kata kunci : *Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Indeks Kepuasan Masyarakat, E-KTP, Disdukcapil*

ABSTRACT

Public service is an activity carried out on the basis of fulfilling the needs of the community related to goods or services that are administrative in nature according to laws and regulations by public service providers. However, the facts in the field actually show the opposite, the public assumes that current public services still do not meet the needs of the community. Based on these problems, this study uses the Public Satisfaction Index (IKM) as a reference for measuring public satisfaction. This study aims to determine the Effect of E-KTP Service Quality on Public Satisfaction at the Sidoarjo Population and Civil Registry Office. This study uses a quantitative method. Data collection uses a questionnaire distribution technique with a sample of 44 people. In addition, data is also obtained by studying various literature including notes, articles, journals and books related

to the topic discussed. The results obtained from this study are the IKM of E-KTP service satisfaction at the Sidoarjo Population and Civil Registry Office. Based on nine public service indicators, the score is 74.325 so that the category of public satisfaction assessment is "Less Good".

Keyword : *Public Service, Service Quality, Public Satisfaction Index, E-KTP, Disdukcapil*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan aspek pokok dari tugas pemerintah dalam memberikan layanan kepada penduduk sesuai dengan hukum. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan hukum. Standar pelayanan adalah ukuran yang digunakan untuk penyelenggaraan pelayanan dan penilaian kualitas pelayanan. Pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan berkualitas, mudah, cepat, terjangkau, dan terukur sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Menurut (Lukman, 2006), pelayanan berkualitas berorientasi pada konsumen dan tingkat kepuasan konsumen sangat penting. Untuk mencapai kinerja pelayanan yang baik, perspektif pelanggan dan pelayanan eksternal harus menjadi prioritas. Zeithmal (dalam Pasolong, 2013) menyatakan bahwa persepsi pelanggan tentang kualitas pelayanan memengaruhi keputusan mereka dalam membeli barang atau jasa. Persepsi publik terhadap kualitas pelayanan, seperti yang dijelaskan oleh (Hadad et al., 2021), mencerminkan bagaimana pelayanan diberikan kepada masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kepentingan publik dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat (Lin, 2019).

Namun, hingga saat ini masih banyak keluhan masyarakat terhadap kualitas

pelayanan publik di Indonesia. Kesadaran akan hak-hak sipil dan pendidikan politik memiliki keterkaitan yang erat. Selama ini, masyarakat sering mengabaikan dan menerima apa saja pelayanan yang diberikan pemerintah. Aparatur pelayanan publik kurang fokus pada kepuasan masyarakat, sehingga menghasilkan pelayanan yang tidak peduli dan tidak responsif. Sekedar melayani tanpa peduli atau berempati kepada pengguna layanan (Supawanhar et al., 2023). Dalam kondisi yang serba terbuka seperti sekarang ini, pelayanan publik harus mengedepankan hak-hak masyarakat, khususnya dalam pelayanan publik. Meskipun negara berusaha memberikan pelayanan publik yang terbaik, kualitasnya masih jauh dari harapan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya pengaduan masyarakat yang muncul di media massa. Jika pemerintah tidak mengatasi masalah ini, ini akan menciptakan figur yang buruk. Karena pemerintah bertanggung jawab untuk melayani masyarakat, mereka harus terus berupaya meningkatkan kualitas layanan publik mereka.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Sidoarjo yang dipublikasikan pada website <https://sidoarjokab.bps.go.id>. Sidoarjo merupakan kabupaten dengan jumlah penduduk terpadat di Provinsi Jawa Timur, berikut merupakan datanya:

| Tahun | Penduduk Laki-Laki | Penduduk Perempuan | Total Keseluruhan |
|-------|--------------------|--------------------|-------------------|
| 2023 | 1.000.067 | 996.758 | 1.996.825 |

Sumber: (BPS, 2024)

Sidoarjo mengalami angka pertumbuhan penduduk yang tinggi yang berpengaruh pada melonjaknya permohonan pengurusan dokumen administrasi kependudukan yang ada di Disdukcapil Sidoarjo. Karena keterbatasan sumber daya manusia dan sistem yang diterapkan

masih belum maksimal pada pelayanan, menyebabkan timbulnya berbagai permasalahan dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan pada masyarakat.

Terdapat satu masalah yang paling disorot yaitu pelayanan E-KTP. Dalam Disdukcapil Sidoarjo, telah terjadi sejumlah masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan E-KTP yang berdampak pada kepuasan masyarakat penerima layanan. Adapun beberapa masalah yang terjadi, yaitu (1) Kekosongan blangko E-KTP; (2) Keterlambatan penyelesaian pencetakan E-KTP; (3) Kurangnya informasi kapan blangko tersedia Kembali. Hal ini menyebabkan masyarakat menunggu terlalu lama akibat kurangnya informasi dari pihak Disdukcapil; dan (4) Nomor antrean yang selalu habis, sehingga banyak masyarakat yang tidak kebagian nomor antrean. Maka dengan berbagai permasalahan tersebut mengakibatkan rendahnya kepuasan masyarakat terhadap lembaga negara.

Sementara itu, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat digunakan untuk mengetahui seberapa puas masyarakat terhadap pelayanan publik. Menurut Keputusan Nomor 14 Tahun 2017 Menteri PAN RB RI mendefinisikan IKM sebagai sebuah data yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. IKM diperoleh dari pengukuran kualitatif dan kuantitatif opini masyarakat tentang pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara dengan membandingkan harapan dan kebutuhan masyarakat. Data dari IKM dapat digunakan untuk mengevaluasi tingkat perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan di setiap bidang pelayanan. Dengan kata lain, indeks ini berfungsi sebagai standar untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Tabel 1 1. Data Input Rekaman E-KTP Disdukcapil Sidoarjo Tahun 2023

| No | Pelayanan E-KTP Kabupaten Sidoarjo | Jumlah |
|----|------------------------------------|-----------|
| 1 | Jumlah Penduduk | 1.996.825 |
| 2 | Perekaman Wajib E-KTP | 1.618.459 |
| 3 | Pencetakan E-KTP | 1.618.459 |
| 4 | Total seluruh perekaman E-KTP | 1.607.454 |
| 5 | Total seluruh pencetakan E-KTP | 1.575.085 |
| 6 | Belum perekaman E-KTP | 11.005 |
| 7 | Belum pencetakan E-KTP | 43.374 |

Sumber: (e-monev.sidoarjokab.go.i dan <https://sidoarjokab.bps.go.id>. 2023)

Berdasarkan data di atas, terhitung bahwa pada tahun 2023 sebanyak 1.618.459 orang telah menjadi pengguna layanan E-KTP di Disdukcapil Sidoarjo. Pada tabel juga terlihat bahwa hanya 1.607.454 dari 1.618.459 warga negara yang telah melakukan perekaman E-KTP. Maka terdapat 11.005 warga negara yang belum melakukan perekaman E-KTP di Disdukcapil Sidoarjo.

Kemen PAN Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah juga menguraikan syarat-syarat IKM. Sementara survei kepuasan masyarakat yang dilakukan di Disdukcapil Sidoarjo lebih sering membahas keseluruhan layanan, mereka belum melakukan survei kepuasan masyarakat yang terpisah untuk setiap bidang layanan, termasuk layanan E-KTP. Berikut adalah tabel data IKM pelayanan publik di Disdukcapil Sidoarjo.

Tabel 1 2. Survei Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Sidoarjo Tahun 2024

| No | Unsur Pelayanan | Indeks |
|--------------------|--|-----------|
| 1 | Persyaratan | 5,8110 |
| 2 | Sistem, Mekanis, Prosedur | 5,7982 |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 5,7827 |
| 4 | Biaya atau Tarif | 5,8167 |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 5,8006 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 5,7934 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 5,8015 |
| 8 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 5,8179 |
| 9 | Sarana dan Prasarana | 5,8204 |
| IKM Unit Pelayanan | | 95,76 (A) |

Sumber: (ikm.sidoarjokab.go.id)

Berdasarkan penjabaran singkat di atas, guna mengetahui IKM terhadap pelayanan E-KTP di Disdukcapil Sidoarjo akan dilaksanakan penelitian. Dalam kenyataan di lapangan juga berbeda dengan yang ditulis atau ditetapkan.



Dalam kondisi ini, jelas diperlukan peningkatan kualitas layanan publik dalam beberapa hal yang berkaitan dengan layanan E-KTP guna mengetahui tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, diharapkan bahwa Disdukcapil Sidoarjo secara bertahap dapat meningkatkan kualitas layanan pembuatan E-KTP.

2. GAMBARAN LOKASI

Disdukcapil di bawah Kementerian Dalam Negeri bertanggung jawab atas administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan. Menurut E Subekti dan R Tjitrosoedibio, "catatan sipil" merujuk pada lembaga yang bertugas menjaga daftar atau catatan untuk membuktikan status atau peristiwa penting bagi warga negara seperti kelahiran, kematian, dan perkawinan. Peraturan Bupati Sidoarjo nomor 102 Tahun 2016 tentang kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Sidoarjo memberi Disdukcapil tugas mendukung Bupati dalam administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Terdapat lima fungsi yang harus dilakukan dalam pelayanan:

a. Menetapkan standar pelayanan dan prosedur administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

b. Menyelesaikan urusan administrasi terkait kependudukan dan pencatatan sipil.

c. Mengawasi dan mengevaluasi kinerja dalam tugas administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

d. Memberikan panduan teknis kepada penyelenggara layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

e. Memenuhi tanggung jawab lain yang diberikan Bupati sesuai peran yang dimiliki.

Disdukcapil Sidoarjo berada di Jl. Sultan Agung No.23, Megersari, Kecamatan Sidoarjo. Dengan dipimpin oleh Reddy Kusuma sebagai kepala Dinasnya, struktur organisasi dari Disdukcapil sebagai berikut:

Disdukcapil Sidoarjo menjalin kerjasama dengan berbagai pihak untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Kerjasama ini dilakukan dengan lembaga pemerintah, rumah sakit pemerintah dan swasta, serta organisasi kemasyarakatan. Total terdapat 23 kerjasama yang dilakukan meliputi, 6 kerjasama pemanfaatan data dan dokumen kependudukan antara Disdukcapil dengan Organisasi perangkat Daerah (ODP) di Sidoarjo. Kerjasama ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisien dalam pengelolaan data kependudukan. 17 kerjasama integrasi layanan administrasi kependudukan dengan instansi vertikal dan stekholder lainnya. Kerjasama ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus berbagai dokumen kependudukan. Kerjasama ini telah dilakukan sejak tahun 2022 dan menunjukkan komitmen Disdukcapil Sidoarjo untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Selain menjalin kerjasama, Disdukcapil Sidoarjo juga terus bertransformasi menuju layanan digital. Salah satu contohnya adalah peluncuran website resmi <http://plavon.sidoarjokab.go.id/>. Website ini menyediakan berbagai layanan, termasuk pembuatan E- KTP. E-KTP merupakan program yang diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri pada tahun 2011. E-KTP dilengkapi dengan chip yang berisi data penduduk dan sidik jari, program ini diharapkan dapat

meningkatkan keamanan dan keandalan data kependudukan.

3. TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 bab 1 mengenai pelayanan publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas atau serangkaian aktivitas yang disediakan oleh penyelenggara dalam menjalankan kewajiban untuk memenuhi hak-hak masyarakat atas pelayanan publik yang sesuai dengan undang-undang, dalam bentuk barang, jasa, dan atau pelayanan administratif. Pelayanan publik yang berkualitas memiliki standar yang harus dipenuhi. Kualitas pelayanan tercipta melalui interaksi dinamis antara pengguna dan pemberi layanan, baik dalam bentuk jasa maupun manusia. Layanan yang sesuai dengan harapan pengguna dianggap berkualitas, sedangkan layanan yang tidak sesuai dianggap tidak berkualitas (Suandi, 2019). Kunci utama mencapai kualitas layanan yang unggul adalah memahami kebutuhan konsumen dan memastikan kepuasan mereka. Dalam mewujudkannya, pemerintah perlu menepatkan staf atau aparat yang memadai dan berkualitas, serta memiliki pemahaman yang baik tentang pelayanan publik. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan birokrasi dengan masyarakat melalui pelayanan yang baik dan tepat sasaran.

Kualitas Pelayanan Publik

Disdukcapil didirikan berdasarkan peraturan daerah nomor 5 tahun 2011. Memproses permohonan dokumen administrasi dari masyarakat dengan cepat dan akurat. Kartu tanda penduduk merupakan salah satu dokumen yang paling banyak diminati masyarakat. KTP berfungsi sebagai identitas resmi seorang penduduk, membuktikan diri individu yang tinggal di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dokumen ini wajib dimiliki oleh setiap warga Negara

Indonesia (WNI) dengan usia minimal 17 tahun. Pelayanan pembuatan E-KTP merupakan salah satu inovasi yang diluncurkan oleh Kemendagri dan berlaku seumur hidup bagi warga Negara Indonesia. Proyek E-KTP dirancang untuk mengatasi kelemahan system KTP konvensional yang rentan terhadap penyalahgunaan. System lama yang diterapkan pada KTP konvensional memungkinkan seseorang untuk memiliki lebih dari satu KTP karena belum adanya basis data terpusat yang menampung informasi penduduk seluruh Indonesia hal tersebut digunakan sebagai peluang bagi orang yang tidak bertanggungjawab. E-KTP memiliki beberapa keunggulan dan keuntungan, yaitu berlaku seumur hidup hal ini memungkinkan warga Negara Indonesia yang telah memiliki E-KTP tidak perlu lagi melakukan perpanjangan meskipun masa berlakunya sudah habis meningkatkan kemandirian, mempermudah akses layanan (Putri & Adi, 2020), pada tahun 2012, proses perekaman E-KTP dilaksanakan secara serentak di seluruh kecamatan di Indonesia. Hal ini dilakukan untuk mengumpulkan data kependudukan yang akurat dan terkini. Data yang telah dikumpulkan kemudian dicetak oleh pemerintah pusat, dan selanjutnya didistribusikan kepada masyarakat melalui kantor pos di masing-masing kecamatan. Pendistribusian E- KTP akan dilakukan secara langsung kepada masyarakat tanpa melalui perantara Disdukcapil. Undang-undang nomor 24 tahun 2013 mengubah nama KTP menjadi E- KTP, sesuai dengan Ejaan yang Disempurnakan (EYD) Bahasa Indonesia.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul dari perbandingan antara pengalaman atau kesan terhadap suatu produk, layanan, atau kinerja dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Dengan kata lain, kepuasan merupakan hasil dari selisih antara ekspektasi dan

kenyataan. Semakin besar kesenjangan antara ekspektasi dan kenyataan, semakin rendah pula tingkat kepuasan masyarakat. Layanan yang berkualitas dapat menumbuhkan kepercayaan dan loyalitas masyarakat, sehingga terjalin hubungan jangka panjang yang kokoh. Hubungan ini akan meningkatkan kepuasan dan meminimalisir ketidakpuasan publik. Kepuasan publik yang tinggi merupakan cerminan dari kualitas yang diberikan.

4. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Pada penelitian ini, kami menggunakan metode kuantitatif dalam menjawab suatu perkara yang berkaitan dengan data yang terdiri dari angka dan program statistik. Dengan memberikan penjelasan yang jelas tentang jenis dan pendekatan penelitian, populasi dan sampel, instrumen penelitian, populasi, teknik pengumpulan data, dan analisis data yang dilakukan dalam proposal dan laporan penelitian. Maka diperlukan pemahaman yang mendalam tentang setiap konsep. Penelitian ini melibatkan beberapa indikator variabel yang akan dibentuk menjadi bagian-bagian pernyataan dalam kuesioner yang disusun dengan menggunakan skala Likert (Ratnaningsih et al., 2023). Sampel responden terdiri dari 44 orang yang menggunakan E-KTP. Dengan demikian, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Ini sesuai dengan pernyataan Creswell (2014), yang menyatakan bahwa pendekatan kuantitatif adalah cara untuk memeriksa teori objektif dengan melihat bagaimana hubungan antar variabel berkorelasi satu sama lain. Pada gilirannya, variabel ini dapat diukur dengan instrumen dan data jumlah dapat dianalisis dengan prosedur statistik.

Pengumpulan Data

Penelitian ini mengumpulkan data dan temuan IKM terhadap pelayanan publik di

Disdukcapil Sidoarjo. Dilihat dari berbagai teknik pengumpulan data, seperti observasi (pengamatan), interview (wawancara) dan kuesioner (angket) (Sugiyono, 2009). Maka peneliti memutuskan untuk menggunakan Teknik melalui kuesioner (angket). Data yang dikumpulkan melalui kuesioner atau angket dengan memberikan pertanyaan yang terangkai, tertulis, dan berulang kali yang ditunjukkan sebagai cara untuk mendapatkan informasi dari responden dalam penelitian ini, Berikut tabel yang menunjukkan kisi-kisi Instrumen untuk kuesioner penelitian:

| Komponen | Indikator | Nomor Butir | Jumlah |
|---|--|-------------|--------|
| Persyaratan | 1. Bagaimana pendapat anda tentang persyaratan dalam mengurus E-KTP? | 1 | 1 |
| Sistem, Mekanisme, Prosedur | 2. Bagaimana pendapat anda tentang sistem, mekanis, dan prosedur saat mengurus E-KTP? | 2 | 1 |
| Waktu Penyelesaian | 3. Bagaimana pendapat anda tentang waktu penyelesaian E-KTP? | 3 | 1 |
| Biaya atau Tarif | 4. Berapa biaya yang biasanya Anda keluarkan untuk mengurus layanan E-KTP? 5. Menurut pendapat anda, apakah biaya yang dikenakan dalam mengurus E-KTP sesuai? | 4 dan 5 | 2 |
| Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 6. Bagaimana pendapat anda tentang produk spesifikasi pelayanan E-KTP. Apakah hasilnya sudah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan? | 6 | 1 |
| Kompetensi Pelaksana | 7. Bagaimana pendapat anda tentang kompetensi petugas, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman pada saat memberikan pelayanan? | 7 | 1 |
| Perilaku Pelaksana | 8. Bagaimana pendapat anda tentang sikap petugas dalam memberikan pelayanan? | 8 | 1 |
| Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan dan tindak lanjut terkait masalah yang dialami saat mengurus E-KTP? | 9 | 1 |
| Sarana Prasarana | 10. Bagaimana pendapat anda tentang sarana dan prasarana di sana? | 10 | 1 |
| | Jumlah Butir | 10 | 10 |

Dalam penelitian ini, skala ordinal digunakan sebagai dasar untuk pembuatan kuesioner. Skala ini terdiri dari empat skala pengukuran atau pilihan jawaban, di

mana SB dianggap Sangat Baik, B dianggap Baik, KB dianggap Kurang Baik, dan TB dianggap Tidak Baik. Untuk keperluan analisis data kuantitatif, jawaban dari setiap item diberi skor sebagai berikut:

Tabel 1 3. Skoring Item Instrumen

| Pilihan Jawaban | Skor |
|-----------------|------|
| Sangat Baik | 4 |
| Baik | 3 |
| Kurang Baik | 2 |
| Tidak Baik | 1 |

Sumber: (Kemenpan, 2017)

Pengolahan Data

1. Pengukuran Skala Likert

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N= bobot nilai per unsur

Nilai SKM unit pelayanan diperoleh dengan menggunakan metode NRR tertimbang, yang dapat dihitung dengan menggunakan rumus berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Dalam mempermudah interpretasi penilaian SKM, yang berkisar antara 25 - 100, maka hasil penilaian di atas harus diubah menjadi nilai dasar 25 dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

2. Pengelohan Data Survei

- 1) Pengolahan dengan komputer: Memasukkan data entry dan menghitung indeks dengan program komputer atau sistem database.
- 2) Pengolahan manual: Data dari

kuesioner dimasukkan ke dalam formulir mulai dari elemen unsur 1 (U1) hingga unsur X (UX).

3. Pengujian Kualitas Data

Data yang diperoleh dari opini atau pendapat publik dalam setiap survei dihasilkan dengan mengumpulkan data berdasarkan usia responden, jenis kelamin, Pendidikan tinggi, dan pekerjaan utama.

5. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengukuran IKM terhadap pelayanan E-KTP di Disdukcapil Sidoarjo, berikut adalah datanya:

Tabel 1 4. Kelompok Usia Responden

| No | Keterangan | Jumlah | Presentase |
|----|------------------|--------|------------|
| 1 | Usia 17-20 tahun | 32 | 72,7% |
| 2 | Usia 21-30 tahun | 4 | 9,1% |
| 3 | Usia 31-40 tahun | 5 | 11,4% |
| 4 | Usia 41-50 tahun | 3 | 6,8% |
| | Jumlah | 44 | 100% |

Tabel 1 5. Jenis Kelamin Responden

| No | Keterangan | Jumlah | Presentase |
|----|------------|--------|------------|
| 1 | Laki-Laki | 8 | 18,2% |
| 2 | Perempuan | 16 | 81,8% |
| | Jumlah | 44 | 100% |

Adapun deskripsi hasil penelitian yang dikumpulkan melalui kuesioner atau angket yang didasarkan pada hasil tanggapan responden terhadap unsur pelayanan diuraikan sebagai berikut:

1. Unsur Persyaratan

| No | Keterangan | Jumlah | Presentase |
|----|--------------|--------|------------|
| 1 | Sangat Mudah | 6 | 13,6% |
| 2 | Mudah | 36 | 81,8% |
| 3 | Kurang Mudah | 1 | 2,3% |
| 4 | Tidak Mudah | 1 | 2,3% |
| | Jumlah | 44 | 100% |

2. Unsur Unsur Sistem, Mekanis, Prosedur

| No | Keterangan | Jumlah | Presentase |
|--------|--------------|--------|------------|
| 1 | Sangat Mudah | 5 | 11,4% |
| 2 | Mudah | 35 | 79,5% |
| 3 | Kurang Mudah | 3 | 6,8% |
| 4 | Tidak Mudah | 1 | 2,3% |
| Jumlah | | 44 | 100% |

3. Unsur Waktu Penyelesaian

| No | Keterangan | Jumlah | Presentase |
|--------|--------------|--------|------------|
| 1 | Sangat Cepat | 2 | 4,5% |
| 2 | Cepat | 33 | 75% |
| 3 | Kurang Cepat | 8 | 18,2% |
| 4 | Tidak Cepat | 1 | 2,3% |
| Jumlah | | 44 | 100% |

4. Unsur Biaya/Tarif

| No | Keterangan | Jumlah | Presentase |
|--------|---------------------|--------|------------|
| 1 | Gratis | 38 | 86,4% |
| 2 | Rp50.000-Rp100.000 | 5 | 11,4% |
| 3 | Rp100.000-Rp200.000 | 1 | 2,3% |
| 4 | Diatas Rp200.000 | - | - |
| Jumlah | | 44 | 100% |

| No | Keterangan | Jumlah | Presentase |
|--------|---------------|--------|------------|
| 1 | Sangat Sesuai | 6 | 13,6% |
| 2 | Sesuai | 34 | 77,3% |
| 3 | Kurang Sesuai | 2 | 4,5% |
| 4 | Tidak Sesuai | 2 | 4,5% |
| Jumlah | | 44 | 100% |

5. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

| No | Keterangan | Jumlah | Presentase |
|--------|---------------|--------|------------|
| 1 | Sangat Sesuai | 5 | 11,4% |
| 2 | Sesuai | 38 | 86,4% |
| 3 | Kurang Sesuai | 1 | 2,3% |
| 4 | Tidak Sesuai | - | - |
| Jumlah | | 44 | 100% |

6. Unsur Kompetensi Pelaksana

| No | Keterangan | Jumlah | Presentase |
|--------|---------------|--------|------------|
| 1 | Sangat Sesuai | 2 | 4,5% |
| 2 | Sesuai | 38 | 86,4% |
| 3 | Kurang Sesuai | 3 | 6,8% |
| 4 | Tidak Sesuai | 1 | 2,3% |
| Jumlah | | 44 | 100% |

7. Unsur Perilaku Pelaksana

| No | Keterangan | Jumlah | Presentase |
|--------|------------------------|--------|------------|
| 1 | Sangat Sopan dan Ramah | 2 | 4,5% |
| 2 | Sopan dan Ramah | 38 | 86,4% |
| 3 | Kurang Sopan dan Rama | 3 | 6,8% |
| 4 | Tidak Sopan dan Ramah | 1 | 2,3% |
| Jumlah | | 44 | 100% |

8. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

| No | Keterangan | Jumlah | Presentase |
|--------|-------------|--------|------------|
| 1 | Sangat Baik | 2 | 4,5% |
| 2 | Baik | 36 | 81,8% |
| 3 | Kurang Baik | 6 | 13,6% |
| 4 | Tidak Baik | - | - |
| Jumlah | | 44 | 100% |

9. Unsur Sarana dan Prasarana

| No | Keterangan | Jumlah | Presentase |
|--------|-------------|--------|------------|
| 1 | Sangat Baik | 5 | 11,4% |
| 2 | Baik | 35 | 79,5% |
| 3 | Kurang Baik | 4 | 9,1% |
| 4 | Tidak Baik | - | - |
| Jumlah | | 44 | 100% |

Dengan penjabaran yang sangat mendalam diatas, maka kita perlu ketahui bahwa kepuasan masyarakat merupakan hasil dari pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini sangat penting karena akan menunjukkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap organisasi publik. Kepercayaan masyarakat meningkat dengan kualitas pemerintahan dan pelayanan yang lebih baik (Pasolong, 2013). Oleh sebab itu, untuk menilai hasil kinerja pelayanan Disdukcapil Sidoarjo, digunakannya tabel berikut sebagai acuan:

| Nilai Persepsi | Nilai Interval | Nilai Interval Konversi | Kategori Mutu Pelayanan | Mutu Pelayanan |
|----------------|----------------|-------------------------|-------------------------|----------------|
| 1 | 1,00 - 1,75 | 25,00 - 64,99 | D | Tidak Baik |
| 2 | 1,76 - 2,50 | 65,00 - 76,60 | C | Kurang Baik |
| 3 | 2,51 - 3,56 | 76,61 - 88,30 | B | Baik |
| 4 | 3,26 - 4,00 | 88,31 - 100 | A | Sangat Baik |

Hasil pengolahan data tentang IKM terhadap pelayanan E-KTP di Disdukcapil Sidoarjo ditunjukkan di bawah ini. Agar

mudah dipahami maka hasil pengolahan data diuraikan sebagai berikut:

1. Jumlah Nilai atau Unsur

| No | Unsur Pelayanan | Jumlah |
|----|---|--------|
| 1 | Persyaratan | 135 |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 132 |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 124 |
| 4 | Biaya atau Tarif | 132 |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 135 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 129 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 130 |
| 8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 128 |
| 9 | Sarana dan Prasarana | 133 |

2. Nilai Rata-Rata Per Unsur

Nilai rata-rata per unsur merupakan jumlah unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi. Dalam perhitungannya setiap unsur pelayanan dibagi dengan 44. Berikut merupakan tabel hasil perhitungan:

| No | Unsur Pelayanan | NRR |
|----|---|-------|
| 1 | Persyaratan | 3,068 |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 3 |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 2,818 |
| 4 | Biaya atau Tarif | 3 |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,068 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 2,932 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 2,955 |
| 8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 2,909 |
| 9 | Sarana dan Prasarana | 3,023 |

Gambar 1. Algoritma Penulisan Makalah TRANSIT

1. PENGOLAHAN DATA IKM DISDUKCAPIL SIDOARJO

| | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Tujuan | Tujuan dari Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan E-KTP Dukcapil Kabupaten Sidoarjo adalah untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan E-KTP di Dukcapil Kabupaten Sidoarjo. Tujuan dari penelitian ini juga untuk mengevaluasi kualitas pelayanan E-KTP dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di Dukcapil Kabupaten Sidoarjo, serta memberikan informasi yang berguna untuk meningkatkan pelayanan E-KTP di masa yang akan datang. | | | | | | | | |
| Periode | Semester 2 (Kedua) Tahun 2023 | | | | | | | | |
| Tanggal Survei | 29 April 2024 s.d. 1 Mei 2024 | | | | | | | | |
| Metode | Per Responden Per Parameter Survey | | | | | | | | |
| Dasar Hukum | Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor:14 Tahun 2017 Tanggal 9 Mei 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. | | | | | | | | |
| Analisa Perhitungan | $SKM = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Responden Per Parameter}}{\text{Total Parameter Yang Terisi}} \times \text{Bobot}$ $\text{Bobot} = 1 / \text{Jumlah Parameter}$ $= 1 / 9$ $= 0,111$ <p style="text-align: center;">IKM Unit Pelayanan x 25</p> | | | | | | | | |
| Jumlah Responden | 44 | | | | | | | | |
| No Urut Responden | Parameter | | | | | | | | |
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 |
| 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 8 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 9 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 10 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 13 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 16 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 18 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 21 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 30 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 36 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 37 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 40 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 43 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 44 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| Jumlah Nilai per Parameter (JP) | 135 | 132 | 124 | 132 | 135 | 129 | 130 | 128 | 133 |
| Nilai Rata-rata (NRR) per Parameter | 3,068 | 3 | 2,818 | 3 | 3,068 | 2,932 | 2,955 | 2,909 | 3,023 |
| Nilai Indeks per Parameter | 0,341 | 0,333 | 0,313 | 0,333 | 0,341 | 0,325 | 0,328 | 0,323 | 0,336 |
| Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) | 74,325 | | | | | | | | |
| Kategori Penilaian Kepuasan Pelayanan | KURANG BAIK | | | | | | | | |

- Keterangan:
- a. P1= Persyaratan
 - b. P2= Sistem, Mekanisme, Prosedur
 - c. P3= Waktu Penyelesaian
 - d. P4= Biaya Tarif
 - e. P5= Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
 - f. P6= Kompetensi Pelaksana
 - g. P7= Perilaku Pelaksana
 - h. P8= Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
 - i. P9= Sarana Prasarana

1. Nilai Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur

Dalam memperoleh NRR tertimbang, maka setiap elemen unsur pelayanan harus dikali dengan 0,111. Adapun hasil perhitungan dibawah ini sebagai berikut:

| No | Unsur Pelayanan | NRR Tertimbang |
|----|---|----------------|
| 1 | Persyaratan | 0,341 |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 0,333 |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 0,313 |
| 4 | Biaya atau Tarif | 0,333 |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 0,341 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 0,325 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 0,328 |
| 8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 0,323 |
| 9 | Sarana dan Prasarana | 0,336 |

Oleh karena itu, NRR tertimbang total adalah $0,341 + 0,333 + 0,313 + 0,333 + 0,341 + 0,325$

$+ 0,328 + 0,323 + 0,336 = 2,973$. Untuk memudahkan interpretasi penilaian IKM antara rentang nilai 25 hingga 100, skor penilaian rata-rata diubah menjadi nilai dasar 25 dengan menggunakan rumus IKM Unit Pelayanan $\times 25$, yang berarti Nilai Konversi IKM $= 2,973 \times 25 = 74,325$.

Hasil interpretasi konversi mutu pelayanan IKM menunjukkan bahwa Disdukcapil Sidoarjo berada dalam kategori "C" dengan mutu pelayanan "Kurang Baik". Pada tabel dibawah ini menunjukkan nilai IKM setiap unsur pelayanan IKM.

| No | Unsur Pelayanan | Nilai IKM | Nilai Konversi IKM | Kategori Mutu Pelayanan | Mutu Pelayanan |
|----|---|-----------|--------------------|-------------------------|----------------|
| 1 | Persyaratan | 3,068 | 76,7 | B | Baik |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 3 | 75 | C | Kurang Baik |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 2,818 | 70,45 | C | Kurang Baik |
| 4 | Biaya Tarif | 3 | 75 | C | Kurang Baik |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,068 | 76,7 | B | Baik |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 2,932 | 73,3 | C | Kurang Baik |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 2,955 | 73,88 | C | Kurang Baik |
| 8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 2,909 | 72,73 | C | Kurang Baik |
| 9 | Sarana dan Prasarana | 3,023 | 75,58 | C | Kurang Baik |

Menurut data di atas, menunjukkan bahwa terdapat dua indikator yang menunjukkan tingkat kepuasan paling tinggi, yaitu persyaratan dan produk spesifikasi jenis pelayanan yang mendapat nilai sebesar 3,068 dengan kategori "Baik". Sedangkan indikator paling rendah adalah waktu penyelesaian yang mendapat nilai

sebesar 2,818 dengan kategori "Kurang Baik".

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka didapat kesimpulan hasil IKM terhadap kepuasan pelayanan E-KTP di Disdukcapil Sidoarjo berdasarkan sembilan indikator pelayanan publik memperoleh nilai 74,325 sehingga kategori penilaian kepuasan masyarakat adalah "Kurang Baik". Oleh karena itu, penulis memberikan sebuah saran atau masukan terhadap sembilan indikator pelayanan publik sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat memenuhi kepuasan masyarakat sebagai berikut:

1. Unsur Persyaratan mencakup persyaratan dokumen atau informasi yang diperlukan oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan publik. Persyaratan ini dapat berupa identitas, surat-surat pendukung, atau persyaratan lain yang harus dipenuhi. Pada Unsur pelayanan ini sudah memperoleh mutu Baik.
2. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur merujuk pada langkah-langkah atau tahapan yang harus dilalui oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan publik. Prosedur ini mencakup urutan kegiatan, formulir yang harus diisi, dan proses administrasi lainnya. Pada unsur ini masih memperoleh mutu Kurang Baik, maka perlu penyederhanaan prosedur pelayanan agar lebih efisien dan mudah dipahami oleh masyarakat.
3. Unsur Waktu Penyelesaian menyangkut lamanya waktu yang dibutuhkan untuk memberikan layanan publik kepada masyarakat. Waktu pelayanan dapat mencakup waktu tunggu, waktu penyelesaian, atau waktu respons dari pihak yang memberikan layanan. Unsur ini

masih memperoleh mutu Kurang Baik, maka perlu ditingkatkan dengan cara meminimalkan birokrasi yang tidak perlu dan mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan layanan.

4. Unsur Biaya atau Tarif mencakup jumlah biaya atau tarif yang harus dikeluarkan oleh masyarakat guna mendapatkan layanan publik. Biaya ini dapat berupa biaya administrasi, biaya pendaftaran, atau biaya lain yang terkait dengan layanan yang diberikan. Unsur ini masih memperoleh mutu Kurang Baik maka diperlukan adanya evaluasi dan pengendalian anggaran dengan cara melakukan evaluasi terhadap anggaran yang dialokasikan untuk pelayanan publik dan melakukan pengendalian terhadap pengeluaran yang tidak efisien atau tidak perlu.
5. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mencakup informasi mengenai jenis layanan publik yang disediakan. Informasi ini meliputi manfaat layanan, prosedur yang harus diikuti, persyaratan yang harus dipenuhi, dan informasi lain yang relevan dengan layanan tersebut. Serta mencakup kejelasan informasi dan transparansi terhadap prosedur, biaya, dan waktu penyelesaian pelayanan publik kepada masyarakat. Unsur ini sudah memenuhi mutu Baik.
6. Kompetensi Pelaksana merujuk pada keahlian, keterampilan, dan pengetahuan yang dimiliki oleh pelaksana layanan publik. Kompetensi pelaksana sangat penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Unsur ini masih memperoleh mutu Kurang Baik, maka diperlukan adanya pelatihan dan pengembangan keterampilan bagi petugas pelayanan publik agar mereka memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan dalam memberikan pelayanan yang baik.
7. Unsur Perilaku Pelaksana mencakup sikap, etika, dan perilaku yang ditunjukkan oleh pelaksana layanan publik dalam berinteraksi dengan masyarakat. Perilaku pelaksana yang baik akan memberikan pengalaman positif bagi masyarakat dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Mendapat mutu Kurang Baik, maka diperlukan pengawasan dan evaluasi secara rutin dan berkala terhadap kinerja petugas pelayanan publik. Selain itu, keadilan juga diperlukan untuk memastikan setiap masyarakat memiliki hak yang sama dalam mendapatkan pelayanan publik tanpa diskriminasi.
8. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan mencakup kemampuan untuk merespons, melibatkan keterbukaan dan akuntabilitas pengaduan, saran, dan masukan dengan cepat dan efektif. Mendapat mutu Kurang Baik, sehingga dapat diperbaiki dengan dengan mendengar keluhan masyarakat dalam proses perencanaan dan keputusan. Memastikan adanya kemudahan sarana komunikasi yang dapat diakses masyarakat untuk memberikan keluhan, saran, atau pertanyaan terkait pelayanan publik. Melakukan evaluasi rutin terhadap proses penanganan pengaduan dan mengumpulkan saran atau masukan dari masyarakat. Menggunakan data dan analisis untuk mengidentifikasi kelemahan dan peluang perbaikan.
9. Unsur Sarana dan Prasarana mendapat mutu Kurang Baik. Segala sesuatu yang berhubungan dengan penggunaan alat atau tempat untuk kelancaran suatu kegiatan dinamakan sarana. Sedangkan prasarana adalah fasilitas yang menyediakan dukungan dan pengaturan bagi sarana tersebut. Dengan ini, dapat

dilakukannya perbaikan dengan pengecekan, perawatan, serta perbaikan sarana dan prasarana agar tetap berfungsi dengan baik, meningkatkan efisiensi operasional, dan mengurangi risiko kerusakan lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

0. Hadad, H., Cikusin, Y., & Suyeno. (2021). *Evaluasi Kualitas Pelayanan Prima Dalam Administrasi Kependudukan (Studi pada Kantor Kelurahan Tabam Kecamatan Ternate Utara Kota Ternate)* (Vol. 15, Issue 8).
1. Lin, S. (2019). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Samsat di Batoh Banda Aceh. *Skripsi*.
2. Lukman, S. (2006). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA-LAN Press. Pasolong, H. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
3. Putri, P. E., & Adi, A. S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik (Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Surabaya Terhadap Tingkat Kepuasan Warga Kota Surabaya. *Journal Kajian Moral Dan Kewaranegearaan*, 8(2), 276–290.
4. Ratnaningsih, H. P., Sugandi, Y. S., & Wiradiputra, I. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kepuasan Dalam Pembuatan E-KTP Di Kecamatan Cobleng Kota Bandung. *Journal Publicuho*, 6(1), 106–118.
5. Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–
22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
6. Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
7. Supawanhar, Ditasman, Amrullah, Hartono, R., & Silvana, R. J. (2023). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu . *Jurnal Ekombis Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis* , 11(2), 1539–1548.