

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-el) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN JOMBANG

Lilis Zakiyatul Haristiyah

12040674081 (S-1 Administrasi Negara, FISH, UNESA) ayu_lilis@yahoo.co.id

Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP.

0019018306 (Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) efanida@yahoo.com

Abstrak

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Kartu Tanda Penduduk Elektronik disingkat menjadi (KTP-el) yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti kependudukan dan wajib dimiliki oleh setiap warga negara Indonesia yang telah berusia 17 tahun ke atas, KTP-el berlaku seumur hidup, untuk KTP-el yang telah diterbitkan secara massal pada tahun 2012 yang dulu dikenal dengan e-KTP berlaku seumur hidup dan tidak perlu diperpanjang meskipun telah habis masa berlakunya. Berdasarkan Undang-Undang tersebut saat ini pembuatan KTP manual sudah tidak dilayani oleh setiap Kecamatan di Kabupaten Jombang, semua penduduk Kabupaten Jombang wajib memiliki KTP-el. Sehingga saat ini penyelenggara kegiatan pelayanan pembuatan KTP-el adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang, sebagai penyelenggara pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan, dalam meningkatkan kualitas pelayanan perlu dilakukan survei untuk mengukur kepuasan masyarakat. Tujuan dari penelitian adalah untuk mengukur survei kepuasan masyarakat terhadap pelayan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Metode penelitian ini yaitu menggunakan jenis penelitian deskriptif melalui pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah insidental sampling, dengan jumlah sampel sebanyak 94 orang yang merupakan pemohon pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu menggunakan kuisisioner, observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data pada penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian pada masing-masing indikator secara garis besar dinyatakan puas dengan penilaian yaitu sebesar 67,55% untuk indikator persyaratan pelayanan, sedangkan indikator prosedur pelayanan sebesar 64,32%, indikator waktu pelayanan sebesar 58,61%, indikator produk spesifikasi jenis pelayanan sebesar 69,14%, indikator kompetensi pelaksana sebesar 69,84%, indikator perilaku pelaksana sebesar 68,40%, indikator maklumat pelayanan sebesar 67,12%, serta indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan sebesar 69,57%. Secara keseluruhan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) sebesar 67,16% yang masuk dalam kategori “Puas”.

Kata kunci: *KTP-el, Survei Kepuasan Masyarakat*

Abstract

Based on the law No. 24 year 2013 about amandement of law No. 23 year 2006 concerning the Administration of population identity Card Electronic which is shortened to (KTP-el) is the official identity of the population as proof of residence and must be owned by every citizen of Indonesia that has been 17 yeas old and over KTP-el valid for life, for KTP-el that had been forthcome since been 2012, formerly known as e-KTP is valid for life and does not need to be extended even thought it has expired. Based on that law currently ID card user is not served by anyd istrict all residents in Jombang are required to have KTP-el. So, Now the organizer of KTP-el service is the Departmen of population and civil registration Jombang, as the service providers of population and civil registration Jombang, that is required to provide satisfactory service for increasing service quality publics. Should been

survey to measure the public's satisfaction. The aim of this study is to measure the public's satisfaction survey to the organizer of ktp-el service in the department of population and civil registration Jombang with is referenced to the Regulation of Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia number 16 year 2014 on guidelines communities satisfaction survey to the implementation of public service. This research method is using descriptive research with quantitative approach. The sampling technique that is used in this study was incidental sampling, with a total sample of 94 people who were applicants manufacture KTP-el in the department of population and civil registration Jombang. Data collection techniques in this research is using questionnaires, observation, interviews, and documentation. Data analysis technique in this research is quantitative descriptive. The result showed that the votes on each indicators broadly expressed satisfied with the assessment in the amount of 67,55% on indicator of service conditions, while the indicator of service procedure amount of 64,32%, the indicator of service time amount of 58,61%, the indicator of product specification the type of service amount 69,14%, the indicator of executive competence amount of 69,84%, the indicator of implementing behavioral amount of 48,40%, the indicator adict service amount of 67,12%, and the indicator of the handling of complain suggestion and feedback amount of 69,57%. Over all community satisfaction with service KTP-el amount of 67,16%, that fall into the category of "satisfied".

Keywords: *KTP-el, Public Satisfaction Survey*

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik, pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik bagi setiap warga negara yang berupa barang, jasa ataupun pelayanan administratif sesuai dengan perundang-undangan. Pelayanan publik merupakan tugas utama aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, dengan kata lain penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah.

Salah satu pelayanan publik yang diatur dalam perundang-undangan yaitu pelayanan di bidang administrasi kependudukan, diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan yang menyebutkan pada pasal 1 bahwa Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui program pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Penyelenggara kegiatan pelayanan di bidang administrasi kependudukan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, salah satunya yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispenduk Capil) Kabupaten Jombang. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang merupakan instansi yang melayani administrasi kependudukan, salah satunya pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

yang saat ini menjadi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el).

Sebelumnya Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dulu dikenal dengan nama electronic Kartu Tanda Penduduk (e-KTP). Pada tahun 2013 ditetapkan Undang-Undang No.24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Dalam Undang-Undang No.24 Tahun 2013 electronic Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) diubah nama menjadi Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang disingkat KTP-el mengacu pada Ejaan yang Disesuaikan (EYD) dalam Bahasa Indonesia. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) untuk warga Indonesia berlaku seumur hidup sedangkan untuk warga negara asing masa berlakunya disesuaikan dengan masa ijin tinggal, selanjutnya KTP-el yang sudah diterbitkan sebelum Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang dikenal dengan e-KTP ditetapkan berlaku seumur hidup dan tidak perlu diperpanjang meskipun telah habis masa berlakunya.

Mulai tanggal 1 September 2015 lalu, Kartu Tanda Penduduk (KTP) manual sudah tidak diberlakukan dan pembuatan tidak dilayani lagi oleh seluruh Kantor Kecamatan di Kabupaten Jombang. Artinya semua penduduk yang telah berumur 17 tahun ke atas wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), sedangkan dari total 1.372.359 penduduk di Kabupaten Jombang, hanya sekitar 925.217 saja yang sudah melakukan perekaman dan memiliki KTP-el dan sebesar 447.142 belum memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) (Dispenduk Capil, 2015). Keadaan tersebut yang membuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang didatangi puluhan

hingga ratusan pemohon pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) setiap harinya.

Seperti yang dilansir oleh berita media online pada oktober 2015 lalu bahwa setiap harinya ada sekitar 200 pemohon pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, namun tidak semua dapat dilayani karena hanya mempunyai 2 printer pencetak KTP-el, tentu saja adanya keterbatasan alat tersebut memperlambat kinerja petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang dalam melayani masyarakat sehingga banyak pengaduan dan keluhan dari masyarakat.

(sumber:<http://www.beritametro.co.id>).

Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang juga memiliki masalah dalam keterbatasan sumber daya aparatur, dimana hanya terdapat 33 orang PNS dan 31 orang pegawai honorer. Jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Kabupaten Jombang dan banyaknya pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maka Jumlah pegawai tersebut tidak sesuai atau sebanding. Oleh karena itu, saat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang membatasi sebanyak 50 orang perhari dalam melayani pembuatan KTP-el.

Meskipun saat ini pemohon Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) mulai berkurang namun keadaan di lapangan menjelaskan masih ada beberapa pemohon yang mengeluhkan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) yang terlalu lama. Sebagai penyelenggara pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik, pelayanan yang efektif dan efisien demi kenyamanan public. Salah satu pengukur kualitas pelayanan yaitu kepuasan masyarakat menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014.

Berangkat dari permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melihat bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Dinas Penduduk dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang, dengan melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) yang berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Oleh kerana itu peneliti mengambil judul

“Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang”

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang

Penelitian ini menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Republik Indonesia untuk melihat kepuasan pemohon pembuatan surat pindah datang antar Kabupaten/Kota atau antar Provinsi. Di dalamnya memiliki 9 indikator namun dalam penelitian ini indikator biaya di hilangkan karena program Kakekku Datang tidak dipungut biaya atau gratis, yaitu:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

5. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

6. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

7. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini jika dilihat dari tingkat eksplanasi adalah penelitian deskriptif, sedangkan dilihat dari jenis data dan analisis adalah penelitian kuantitatif. Lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang yang berada di Jl. Kyai H. Wachid Hasyim No.137, Jombang, Jawa Timur 61411. Alasan penulis memilih lokasi tersebut dikarenakan banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang, yang disebabkan karena terbatasnya sumber daya, baik sumber daya manusia yaitu sumber daya aparatur dan sumber daya sarana prasarana yaitu alat printer Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) tidak sebanding dengan jumlah pemohon yang datang setiap harinya.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". (Sugiyono, 2012:90). Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh masyarakat yang mengurus Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang. Saat ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil membatasi Jumlah pemohon pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) yaitu sebanyak 50 pemohon setiap harinya, pengambilan Responden dalam penelitian ini terhitung satu bulan yaitu Pada bulan April 2016 dengan jumlah pemohon sebanyak 1050 pemohon. Jadi responden dalam penelitian ini sebanyak 1050 populasi.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *incidental sampling*. , merupakan teknik menentukan sampel secara kebetulan siapa saja yang bertemu oleh peneliti dan dipandang cocok sebagai sumber data..

Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah masyarakat sebagai pemohon pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang saat itu ditemui oleh peneliti, yaitu pada bulan april. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 1050 orang pemohon. dari jumlah populasi tersebut, kemudian ditentukan jumlah sampel.

Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus *Slovin* dengan prosentase tingkat kesalahan menggunakan 10%.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan: n = Ukuran Sampel
N= Ukuran Populasi
e =Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang diteliti (Tingkat Kesalahan yang diambil dalam Sampling ini adalah sebesar 10%)

Jadi, dapat diketahui dari hasil perhitungan penentuan jumlah sampel menurut rumus Slovin dengan margin error mencapai 10%, yakni sebesar 91,3 dan kemudian dibulatkan menjadi 91 sampel.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dari data primer dan data sekunder. Data primer penelitian ini berupa angket yang akan dibagikan kepada pemohon pembuatan KTP-el sejumlah 91 orang; wawancara beberapa pegawai/staf Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang, serta beberapa pemohon pembuatan KTP-el untuk memberikan keterangan pada hasil perhitungan; dan observasi yang dilakukan oleh peneliti secara langsung terhadap fenomena sosial yang terjadi di lokasi penelitian untuk mendapat data yang bersifat tindakan atau perilaku manusia. Sedangkan data sekunder didapat melalui dokumentasi berupa data kependudukan pada saat melakukan penelitian ataupun dokumen yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang.

Uji instrumen penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Kedua uji ini menggunakan aplikasi SPSS 16 dengan taraf signifikansi 5%. Aplikasi SPSS 16 merupakan aplikasi yang berfungsi untuk menguji berbagai macam uji yang digunakan untuk penelitian kuantitatif. Metode analisis data kuantitatif penelitian ini dibagi menjadi 3 tahap, Pengolahan data, Pengorganisasian, dan Penemuan Hasil. 1) Pada proses pengolahan data, data yang telah dikelompokkan secara sistematis ke dalam sub-sub yang telah ditentukan akan dimasukkan ke dalam tabel frekuensi untuk memperjelas klarifikasi. Klarifikasi data hasil kuisisioner berdasarkan 5 (lima) kategori yang telah ditentukan sebagaimana terdapat dalam tabel berikut:

Tabel 1. Kriteria Penelitian

No	Skor	Kriteria Penilaian
1	82%-100%	Sangat Puas
2	65%-82%	Puas
3	47%-64%	Cukup Puas
4	29%-46%	Kurang Puas
5	0%-28%	Sangat Kurang Puas

Sumber : Sugiyono, 2012

2) tahap pengorganisasian yakni mengelompokkan data-data yang telah dimasukkan ke dalam tabel frekuensi. Tahap pengorganisasian ini dibagi lagi menjadi 3 tahap yaitu tahap penghitungan jumlah skor item kuisioner dengan menggunakan rumus :

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Hasil akhir dalam prosentase

f = Skor total yang diperoleh dari hasil angket

N = Skor maksimal

Lalu tahap pembuatan kelas interval, dan tahap penghitungan skor jawaban dari responden dengan menggunakan rumus :

$$\text{Skor Jawaban} = \frac{\text{jumlah skor yang diperoleh}}{\text{jumlah skor ideal}} \times 100\%$$

dan 3) tahap penemuan hasil dimana Hasil dari penghitungan skor setiap indikator yang digunakan akan disajikan dalam bentuk prosentase yang kemudian dikategorikan sesuai dengan prosentase pada kelas interval. Setelah ditemukan hasil dari penghitungan tersebut maka hasil yang berbentuk angka akan dideskripsikan dalam bentuk kalimat agar mudah dimengerti. Untuk keperluan analisis data kuantitatif, sebagai pertimbangan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pembuatan KTP-el maka peneliti menggunakan skala pengukuran, yaitu merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut menghasilkan data kuantitatif.

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala verbal. Menurut Tjiptono (2008:182) : “Skala verbal gampang dipahami responden dan mencakup kedua konsep yang diukur (*importance* dan *kepuasan*), sehingga berpotensi menekan kebingungan responden. Dibandingkan skala *Likert* dan *SIMALTO*, skala verbal lebih sederhana dan jelas. Hanya saja, dimensi *importance* mengandung potensi bias seperti halnya pada kasus skala *Likert*”. Sebagai pertimbangan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang, maka jawaban yang diberikan responden dari setiap item instrumen akan diberikan skor masing-masing menggunakan skala verbal dimensi kepuasan (Tjiptono, 2008:183), sebagai berikut :

Tabel 2. Skoring Skala Verbal

Jawaban	Skor Pernyataan / Pertanyaan
Sangat Puas (SP)	5
Puas (P)	4
Netral (N)	3
Tidak Puas (TP)	2
Sangat Tidak Puas (STP)	1

Sumber : Tjiptono, 2008

Dari tabel diatas dijelaskan bahwa jawaban yang diberikan dari setiap item instrumen mulai dari yang positif sampai yang negatif telah memiliki skor masing-masing. Sangat Puas (SP) diberikan skor 5, Puas (P) diberikan skor 4, Netral (N) diberikan skor 3, Tidak Puas (TP) diberikan skor 2, dan Sangat Tidak Puas (STP) diberikan skor 1.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Deskripsi Karakteristik Responden

Penyajian data pada penelitian ini berupa klasifikasi responden berdasarkan usia, dan jenis kelamin. Data yang diperoleh menunjukkan usia responden penelitian ini didominasi dengan jenis kelamin laki-laki sebesar 54%, sedangkan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 46%. Karakteristik responden berdasarkan usia di dominasi oleh responden dengan rentan usia 17-25 tahun yakni sebanyak 60,6%, sedangkan yang paling rendah adalah pada rentan usia antara >40 tahun sebanyak 6,4%,

b. Hasil dan Pembahasan**Tabel 3. Hasil Presentasi Indikator**

No	Indikator	Prosentase	Keterangan
1	Persyaratan	68,02%	Puas
2	Prosedur	65,27%	Puas
3	Waktu	59,23%	Netral
4	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	70,10%	Puas
5	Kompetensi Pelaksana	70,60%	Puas
6	Perilaku Pelaksana	68,84%	Puas
7	Maklumat Pelayanan	67,58%	Puas
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukkan	70,40%	Puas

Sumber : data primer yang diolah, 2016

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa indikator persyaratan memiliki 2 item pertanyaan dan mendapat prosentase sebesar 68,02% dan indikator prosedur pelayanan memiliki 3 item pertanyaan mendapatkan prosentase sebesar 65,27%. Pada indikator waktu pelayanan yang terdiri dari 2 item pertanyaan mendapatkan prosentase 59,23% memiliki nilai netral, Indikator waktu pelayanan merupakan indikator dengan prosentase terendah, dikarenakan masyarakat masih dibingungkan dengan kapan kepastian selesainya KT-el yang disebabkan seringnya keterlambatan dan penundaan pengambilan KTP-el. Untuk prosedur pelayanan mendapatkan penilaian puas, terkait kemudahan prosedur, dan keterbukaan prosedur, namun dalam prosedur pelayanan pengaduan mendapatkan nilai rendah karena masyarakat masih dibingungkan bagaimana prosedur pengaduan. Indikator produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan prosentase 70,10% dengan kategori puas. Indikator Kompetensi pelaksana mendapat nilai tertinggi dengan prosentase 70,60% dengan kategori puas, perilaku pelaksana mendapatkan 68,84% dengan kategori puas, maklumat pelayanan mendapat 67,58% dengan kategori puas, dan penanganan pengaduan saran dan masukan mendapat 70,40% dengan kategori puas.

Setelah didapat jumlah skor masing-masing indikator maka dijumlah secara keseluruhan dan didapat jumlah sebesar 6482. Tahap selanjutnya mencari skor maksimal dari seluruh indikator dengan perhitungan nilai skor tertinggi tiap pertanyaan dikalikan jumlah pertanyaan dikalikan jumlah responden. Skor maksimal penelitian ini yaitu $5 \times 21 \times 91 = 9555$. Setelah didapat jumlah skor keseluruhan indikator dan jumlah skor maskimal, maka untuk mengukur kepuasan pemohon

pembuatan KTP-el selaku penerima pelayanan publik dapat dilakukan menggunakan rumus:

$$\text{skor jawaban} = \frac{\text{jumlah skor yang diperoleh}}{\text{jumlah skor ideal}} \times 100\%$$

$$\text{skor jawaban} = \frac{6482}{9555} \times 100\%$$

$$\text{skor jawaban} = 67,84\%$$

Dari perhitungan diatas dapat diketahui bahwa perolehan hasil kepuasan pemohon pembuatan KTP-el di Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang sebesar 67,84% dimana angka tersebut berada diantara interval 65%-82% dengan kategori **Puas**. Pembahasan dari masing-masing indikator akan disajikan sebagai berikut:

1. Persyaratan

Indikator persyaratan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang memiliki prosentase sebesar 68,02% yang berada pada kriteria penilaian dalam kategori "Puas". Sebagian orang menyatakan puas atas kemudahan persyaratan administrasi dan teknis. Hal ini menunjukkan bahwa syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), baik persyaratan teknis maupun administratif sudah cukup baik dalam keterbukaan maupun kemudahan persyaratan. Dalam pengurusan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang memberikan informasi persyaratan yang harus di penuhi oleh pemohon melalui media online yaitu pada website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang, dan secara langsung melalui banner yang bertuliskan persyaratan yang harus dipenuhi dan diletakkan di beberapa tempat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar masyarakat dapat mengetahui secara jelas.

2. Prosedur

Indikator prosedur pelayanan dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang memiliki prosentase sebesar 65,27% yang berada pada kriteria penilaian dalam kategori "Puas". Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kemudahan, dan tingkat keterbukaan prosedur pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) sudah cukup baik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan sosialisasi mengenai prosedur pelayanan dalam pembuatan KTP-el, yang dilakukan di setiap desa,

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang

agar masyarakat memahami bagaimana prosedur pelayanan pembuatan KTP-el. Namun pada tingkat keterbukaan informasi mengenai prosedur penanganan pelayanan pengaduan mendapatkan kriteria netral, karena masih banyak masyarakat yang bingung bagaimana prosedur pelayanan pengaduan karena tidak ada keterbukaan secara langsung melalui papan pengumuman atau media lain, sehingga masyarakat harus bertanya terlebih dahulu ke bagian informasi.

3. Waktu Pelayanan

Indikator waktu pelayanan dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang memiliki prosentase sebesar 59,23% yang berada pada kriteria penilaian dalam kategori "Netral". Berdasarkan hasil perhitungan jawaban pada indikator ini sebagian besar masyarakat menjawab netral, tidak puas dan sangat tidak puas, hal ini menunjukkan bahwa waktu pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) masih kurang memuaskan, baik pada kecepatan petugas dalam melayani dan ketepatan waktu dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Berdasarkan penelitian di lapangan masih banyak responden yang menganggap pelayanan yang diberikan lambat dengan antrian yang banyak dan membuat pemohon berdiri terlalu lama, selain itu ketepatan waktu pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) sering terjadi keterlambatan dan penundaan pengambilan hingga berhari-hari karena belum selesai dicetak sehingga tidak sesuai dengan jadwal pengambilan yang sudah ditentukan.

4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Indikator produk spesifikasi jenis pelayanan dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang memiliki prosentase sebesar 70,10% yang berada pada kriteria penilaian dalam kategori "Puas". Berdasarkan hasil kuisioner yang disebarkan sebagian besar responden menjawab puas atas pelayanan pada indikator ini, hal ini menunjukkan bahwa hasil pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, karena dalam pembuatannya sudah terintegrasi dengan sistem informasi administrasi kependudukan secara online dengan database yang ada sehingga sudah sesuai

dengan data pemohon jadi sedikit kemungkinan terjadi kesalahan data.

5. Kompetensi Pelaksana

Indikator kompetensi pelaksana dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang memiliki prosentase sebesar 70,60% yang berada pada kriteria penilaian dalam kategori "Puas". Berdasarkan hasil kuisioner yang disebarkan sebagian besar responden menjawab puas atas kompetensi pelaksana, hal ini menunjukkan bahwa kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) kepada masyarakat, hal ini dipengaruhi oleh tingkat pendidikan pegawai yang tinggi.

6. Perilaku Pelaksana

Indikator perilaku pelaksana dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang memiliki prosentase sebesar 68,84% yang berada pada kriteria penilaian dalam kategori "Puas". Berdasarkan hasil kuisioner yang disebarkan sebagian besar responden menjawab puas atas kompetensi pelaksana, dalam melayani pemohon pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) petugas berlaku ramah dan sopan kepada pemohon, dengan menunjukkan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh pemohon dan mengingatkan apabila terjadi kekeliruan dan kurangnya berkas persyaratan yang harus dibawa, selain itu petugas tidak membedakan pangkat, derajat dan pekerjaan seseorang dalam memberikan pelayanan, semuanya dilayani sesuai dengan *Standart Operasional Prosedur* (SOP) yang telah ditetapkan hal ini menunjukkan bahwa sikap yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi ketanggapan petugas, kesopanan petugas, keramahan petugas dan keadilan petugas sudah cukup baik dan mumpuni dalam memberikan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) kepada masyarakat.

7. Maklumat Pelayanan

Indikator maklumat pelayanan dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang memiliki prosentase sebesar 67,58% yang berada pada kriteria penilaian dalam kategori

“Puas”. Penilaian tersebut berdasarkan hasil kuisisioner yang disebarkan, sebagian responden mengatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan hal ini membuktikan bahwa pemohon merasa puas dengan tanggung jawab petugas dan kesanggupan petugas dalam memberikan pelayanan yang cukup baik sesuai dengan standart.

8. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan

Indikator penanganan pengaduan, saran, dan masukan dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang memiliki prosentase sebesar 70,40% yang berada pada kriteria penilaian dalam kategori “Puas”. Penilaian tersebut berdasarkan hasil kuisisioner yang disebarkan, dimana hasil perhitungan indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan secara keseluruhan dapat dinyatakan memuaskan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang dengan terbuka menerima saran dan keluhan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media telepon atau online, saran dan masukan akan dipertimbangkan sesuai dengan standar dan batas kemampuan pelaksana. Hal ini membuktikan bahwa tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut pelaksana sudah cukup baik, baik dalam keterbukaan petugas dalam menerima saran dan masukan, keramahan dan kesopana petugas serta ketanggapan petugas dalam merespon keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pemohon.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang, dapat diketahui bahwa secara keseluruhan masyarakat puas terhadap pelayanan yang diteloh diberikan. Instrumen pengukuran kepuasan masyarakat tersebut menggunakan 8 indikator yang terdapat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara dan Reformasi dan Birokrasi, antara lain: persyaratan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan.

Dari 8 indikator diatas, nilai kepuasan dengan prosentase tertinggi terdapat pada indikator kompetensi pelaksana yaitu sebesar 70,60% dengan kategori “puas”, hal tersebut dikarenakan masyarakat yang menganggap pegawai berkompeten dalam melayani masyarakat, meskipun terkadang pelayanan masih kurang maksimal namun hal tersebut karena faktor diluar kompetensi

pegawai. Sedangkan prosentase terendah terdapat pada indikator waktu pelayanan yaitu sebesar 59,23% dengan kategori “netral”, hal tersebut disebabkan seringkali waktu pengambilan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) yang sudah jadi tidak sesuai jadwal pengambilan yang sudah ditentukan. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dinyatakan memuaskan. Dari 8 indikator terdapat 1 indikator mendapatkan yang kategori “Netral” yaitu waktu pelayanan, sedangkan 6 indikator yang mendapatkan kategori “Puas” yaitu indikator persyaratan, prosedur, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, produk spesifikasi pelayanan serta penanganan, pengaduan dan saran.

Saran

Berdasarkan hasil perhitungan indikator kepuasan masyarakat secara keseluruhan mendapatkan nilai memuaskan namun dengan nilai yang rendah pada kategori puas, sehingga peneliti menyarankan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi. Maka peneliti beberapa masukan yang dapat dijadikan pertimbangan untuk meningkatkan pelayanan, yaitu:

1. Terkait waktu pelayanan diharapkan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dapat diselesaikan tepat waktu sesuai dengan waktu pengambilan yang telah ditentukan atau dijanjikan sehingga pemohon tidak perlu kembali lagi berkali-kali.
2. Karena banyaknya pemohon diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menambah mesin pencetak KTP-el, serta menambah alat dan ruang perekaman mengingat keadaan dilapangan menyatakan banyaknya pemohon yang antri untuk melakukan perekaman hingga berdiri didepan pintu ruang perekaman berjam-jam.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Darmawan, Hamid. 2013. *Dimensi-Dimensi Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial: Konsep dasar dan Implementasi*. Bandung :Alfabeta
- Fadli, m sabilal. 2014. *Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik*. Surabaya: Universitas negeri Surabaya. Skripsi Tidak Diterbitkan

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang

- Fajarudin, ahmad rizkita. 2015. *Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Pasien Pemegang Kartu Jaminan Bpjs Di Unit Pelayanan Teknis Kesehatan Puskesmas Kecamatan Bungah Kabupatengresik (Studi Kasus Di Instalasi Rawat Inap Puskesmas)*. Surabaya: Universitas negeri Surabaya. Skripsi Tidak Diterbitkan
- Hardiansyah . 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi
- Indrajit, Zainudin, Rudianto. 2005. *E-Government In Action (Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia)*. Yogyakarta: Andi..
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN
- Masdar, Sjahrazad, dkk. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Untuk Pelayanan publik*. Surabaya : Airlangga University Press.
- Napitupulu, Paimin. 2007: *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: P.T.Alumni.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pdf
- Sedarmayanti. 2012. *Good Governance & Good Corporate*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan ke-17. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pdf.
- Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instalansi Pemerintah.pdf.
- Sutoyo, Anwar. 2012. *Pemahaman Individu*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tim Peneliti STIA LAN Bandung. 2007. “*Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas Di Kota Bandung*”. Jurnal Ilmu Administrasi. Volume 4 No. 2.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi pemasaran: edisi kedua*. Andi: Yogyakarta
- Tjiptono. Fandy. 2008. *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andy.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, pdf.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, pdf
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik, pdf
- Vyandri, Masadib Akmal, dkk. 2014. “*Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Pembuatan E-KTP (Studi di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang*”. Jurnal Administrasi Publik (JAP). Vol. 2, No. 2, Hal. 189-194