

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KTP-el DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KECAMATAN TUBAN KABUPATEN TUBAN

Achmad Hinada Milatus Syihab
(11040674241)

S-1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Surabaya (hinadach@gmail.com)

Abstrak

KTP-el adalah tanda bukti identitas diri resmi sebagai bukti kependudukan. KTP-el diterbitkan oleh Dispenduk. Salah satu Dispenduk yang memfasilitasi pelayanan KTP-el yaitu Dispendukcapil Kabupaten Tuban, disana masyarakat dapat mengajukan permohonan pembuatan KTP-el sebagai dokumen administrasi kependudukan. Dalam memberikan pelayanan KTP-el, Dukcapil di tuntut untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat untuk terciptanya kepuasan masyarakat. Dalam hal ini pemerintah mengatur aspek penilaian kepuasan itu melalui Survey Kepuasan Masyarakat yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2017 yang memuat Sembilan aspek penilaian yakni Persyaratan, Prosedur, Waktu pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Prilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif- kuantitatif. Penelitian ini mengambil sampel 91 responden dari populasi 1.000 menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner, wawancara, dan observasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan KTP-el di kantor Dispenduk Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban secara garis besar sudah berjalan dengan baik karena perolehan nilai pada setiap indikator prosedur memperoleh persentase sebesar 62,8%, persyaratan 64,8%, waktu pelayanan 67,3%, biaya/tarif 65,3%, produk spesifikasi jenis pelayanan 63,4%, kompetensi pelaksana 64%, perilaku pelaksana 64%, penanganan pengaduan, saran dan masukan 64,4%, sarana dan prasarana 64,4%. Dalam hasil yang telah dipaparkan terdapat indikator terendah yaitu pada indikator prosedur yakni sebesar 62,8% sementara persentase tertinggi sebesar 67,3% pada indikator waktu pelayanan.

KataKunci: KTP-el, Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Survey Kepuasan Masyarakat.

Abstract

KTP-el is proof of registration of identity ownership that has been registered .Published by dispendukcapil citizen registration .One of the services that facilitate the issuance of dispendukcapil. dispendukcapil district Tuban namely the ratification of the KTP-el, there the community can propose making KTP-el as a requirement legality in administration document citizenship. The registration procedures, dispenduk in charge to provide best service to the public to create public satisfaction. In this respect the aspects the government has set the public satisfaction through surveys gratification set out by the ministry of administrative and bureaucratic reform state of the republic of Indonesia nomor 16 Tahun 2017 which nine aspects, namely the judgment procedures, service period, costs and tariffs specifications of products and the handling of complaints, service, suggestions and inputs, and tools and infrastructure. The method used namely deskriptif-kuantitatif. Research is taking samples 91 respondent 1.000 proportion of the population uses the technique of accidental sampling. Technical data used area questionnaire, interviews, and observation. Technical data analysis in these studies uses statistical analysis descriptive. The results of research shows that KTP-el in the office of Dispendukcapil district Tuban in outline has been running well because of its value on every indicator the procedure of obtaining the percentage of 62,8%, 64,8% requirements, timeservice 67,3%, the costs or tariff 65,3%, the type of product specifications 63.4% service, the competence of the servant 64 percent, the behavior of the servant 64 percent, handling of complaints ,advice an dinput 64,4%, tools and infrastructure 63%. In the results that has been told there are indicators lowest is in the procedure as much as 62,8% while the highest percentage of 67,3% in an indicator of the time of service.

Keywords: KTP-el, Public Service, Public Satisfaction, Community Satisfaction Survey.

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan bagi setiap warga negara yang merupakan barang, jasa, ataupun pelayanan administratif sesuai dengan perundang – undangan. Pelayanan publik merupakan tugas utama aparatur, sebagai abdi negara dan ahli masyarakat, dengan kata lain penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah.

Penyelenggara kegiatan pelayanan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, Sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2013 bahwa instansi pelaksana adalah perangkat pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan, salah satunya yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispenduk Capil) Kabupaten Tuban.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban merupakan instansi yang melayani administrasi kependudukan, diantaranya adalah pembuatan akta kelahiran dan kematian, pengakuan dan pengesahan untuk pembuatan akta perkawinan dan perceraian, pembuatan kartu keluarga, pembuatan surat pindah datang antar kabupaten/kota atau antar provinsi, serta pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang saat ini menjadi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP).

Sebelumnya Kartu Tanda Penduduk Elektronik dikenal dengan dengan nama *electronic* Kartu Tanda Penduduk (e-KTP). Perekam *electronic* Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) dilakukan secara massal pada tahun 2012 disetiap kecamatan di daerah kemudian dicetak langsung oleh pemerintah pusat yang nantinya didistribusikan melalui pos ke masing-masing kecamatan untuk dibagikan kepada masyarakat secara langsung tanpa melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, *electronic* Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) memiliki masa berlaku selama lima tahun. Namun setelah program *electronic* Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) dilaksanakan, kecamatan masih melayani Kartu Tanda Penduduk (KTP) secara manual karena pembuatan KTP-el membutuhkan waktu yang cukup lama karena masih dicetak oleh pusat, akibatnya masih banyak masyarakat menggunakan KTP manual bahkan masih ada masyarakat yang memiliki KTP ganda.

Pada tahun 2013 ditetapkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 *electronic* Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) diubah nama menjadi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) mengacu pada Ejaan Yang Disempurnakan (EYD) dalam bahasa indonesia. KTP-el untuk warga negara indonesia berlaku seumur hidup sedangkan untuk warga negara asing disesuaikan dengan masa ijin tinggal. selanjutnya KTP-el yang sudah diterbitkan sebelum Undang-Undang Nomor

24 tahun 2013 yang dikenal sebagai *electronic* Kartu Tanda Penduduk ditetapkan berlaku seumur hidup dan tidak perlu diperpanjang meski masa berlakunya telah berakhir. Sedangkan untuk pencetakan KTP-el tersebut saat ini dilayani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Mulai tanggal 1 september 2015 lalu, KTP manual sudah tidak diberlakukan lagi dan pembuatanya sudah tidak dilayani lagi oleh seluruh kantor kecamatan di seluruh Kabupaten di indonesia. Artinya semua penduduk yang telah berumur 17 tahun keatas wajib memiliki KTP-el. keadaan tersebut membuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil didatangi puluhan hingga ratusan pemohon pembuatan KTP-el setiap harinya, hal ini juga terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban.

Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban juga memiliki masalah keterbatasan sumber daya bahan pembuatan KTP-el yg jumlahnya terbatas karena beberapa masalah di pusat, salah satunya adalah adanya kasus korupsi pengadaan bahan yg dilakukan oleh Setya Novanto yang berimbas pada terbatasnya bahan pembuat KTP-el diseluruh indonesia khususnya di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Tuban. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban juga memiliki masalah keterbatasan aparatur, dimana menurut Renstra Dispendukcapil Kabupaten Tuban tahun 2016-2021 hanya terdapat 30 orang PNS. jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Kabupaten Tuban dan banyaknya pelayanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban maka bisa dikatakan tidak sebanding.

Sebagai penyelenggara pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik, pelayanan yang efektif dan efisien demi kenyamanan publik. Salah satu pengukur kualitas pelayanan yaitu kepuasan masyarakat menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2017.

Berangkat dari permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melihat bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban, 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 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. maka peneliti melakukan penelitian yang lebih berorientasi pada ***“Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban”***.

KAJIAN PUSTAKA

1. Pelayanan

Kita semua harus dapat memahami bahwa layanan atau pelayanan (service) berasal dari orang-orang, bukan Dari instansi atau perusahaan. Dengan demikian, layanan Itu mungkin diberikan karena satu pihak berkehendak membantu pihak lain secara suka rela, atau adanya permintaan dari pihak lain kepada satu pihak untuk membantunya secara sukarela.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha pada kegiatan yang sifatnya jasa. Peranannya akan lebih besar dan menentukan jika pada kegiatan jasa tersebut kompetisi (persaingan) cukup ketat dalam upaya merebut pangsa pasar atau langganan. Tingkat pelayanan merupakan suatu tingkat yang ditunjukkan oleh pusat pelayanan dalam menangani orang-orang yang memerlukan pelayanan-pelayanan.

Pengertian layanan atau pelayanan secara umum menurut Kasmir (2005:37) bahwa “pelayanan adalah sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan”.

Tjiptono & Chandra (2005:59) mengemukakan bahwa “konsep orientasi pelayanan lebih menekankan pada aspek praktik, kebijakan dan prosedur layanan pada sebuah organisasi”.

Menurut Barata (2004:34) bahwa “suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani”.

Dalam teori-teori di atas dapat disimpulkan bahwa sebuah pelayanan ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, dan demi menunjang kegiatan produksi sebuah kantor atau perusahaan yang dengan cara dilakukan sebaik mungkin dalam hal pelayanan agar tercipta sebuah nilai positif oleh pelanggan tersebut. Pelayanan yang diberikan dengan baik diharapkan dapat memuaskan pelanggan dalam menggunakan layanan yang ditawarkan.

Salah satu cara agar penjualan jasa atau perusahaan lebih unggul dibandingkan para pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu yang memenuhi tingkat kepentingan konsumen. Tingkat kepentingan konsumen terhadap jasa yang akan mereka terima dapat dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka peroleh. Konsumen memilih pemberi jasa berdasarkan peringkat kepentingan.

Bila jasa yang mereka nikmati ternyata berada jauh di bawah jasa yang mereka harapkan, para konsumen akan kehilangan minat terhadap pemberi jasa tersebut. Sebaliknya, jika jasa yang mereka nikmati memenuhi atau melebihi tingkat kepentingan, mereka akan cenderung memakai kembali produk jasa tersebut.

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada

kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelanggan.

Berdasarkan teori pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu hal yang harus diperhatikan, khususnya pada sebuah instansi baik pemerintah maupun swasta guna memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun konsumen yang membutuhkan jasa dari instansi tersebut. Kualitas pelayanan harus tetap terjaga dan harus selalu ditinjau kembali agar masyarakat ataupun konsumen tidak kecewa dengan jasa yang dibutuhkan. Dalam hal memberikan pelayanan, instansi ataupun perusahaan harus mempunyai strategi dan program pelayanan, karena baik buruknya suatu instansi bukan hanya bagaimana produk ataupun jasa yang dihasilkan, namun bagaimana suatu instansi tersebut menerapkan pelayanan bagi masyarakat atau pun konsumen, sehingga dengan pelayanan yang diberikan, masyarakat dapat percaya pada jasa ataupun produk yang dihasilkan oleh instansi ataupun perusahaan terkait.

2. Karakteristik Layanan

Karakteristik layanan tanpa wujud (service intangibility) berarti bahwa jasa/pelayanan tidak dapat dilihat, diraba, didengar, atau dicium, sebelum jasa itu dibeli. Keterikatan pelayanan jasa dan penyedia jasa dimisalkan sebagai suatu produk fisik dihasilkan, kemudian disimpan, lalu dijual, dan akhirnya dikonsumsi. Sebaliknya pada sisilain, jasa dijual terlebih dahulu, baru diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang sama (*service are first sold, then produced and consumed at the same time*). *Service inseparability* berarti bahwa jasa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari penyedia jasa pelayanan itu sendiri, baik penyedia jasa sebuah mesin atau seseorang, atau suatu kelompok orang (organisasi). Variabilitas pelayanan (*service variability*) berarti bahwa kualitas jasa pelayanan tergantung pada siapa yang menyediakan atau menghasilkan jasa itu, juga tergantung pada kapan, dimana, dan bagaimana jasa pelayanan itu diselenggarakan. Pelayanan langsung habis (*service perishability*) berarti bahwa jasa pelayanan tidak disimpan untuk kemudian dijual kembali atau digunakan.

3. Pelayanan Publik

Undang-undang No.25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggung jawabkan kepada publik (Lewis dan Gilman 2005:32).

Menurut pendapat para ahli tersebut dapat dilihat bahwa pelayanan public adalah pelayanan yang berorientasi atau dilakukan untuk masyarakat secara umum, jadi siapapun berhak mendapatkan pelayanan yang baik jika memerlukan informasi dan jasa atau produk yang mereka inginkan.

4. SurveyKepuasanMasyarakat

Sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.16/Th.2017, Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat maka ada beberapa unsur yang digunakan agar peneliti mendapatkan kepastian data sesuai dengan pengukuran yang sudah ditetapkan.

Dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.16/Th.2014 dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat dapat diukur secara komprehensif yang artinya jelas pengukurannya, penjelasannya dan hasilnya. Dari adanya keputusan tersebut, maka sangat membantu penelitian ini dalam mengukur kepuasan masyarakat yang hasilnya tentu lebih unggul dari pada penelitian terdahulu yang relevan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, yang menurut Sugiyono(2012:23) dikatakan metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Metode kuantitatif digunakan apabila masalah merupakan penyimpangan antara yang seharusnya dengan yang terjadi, antara aturan dengan pelaksanaan, antarateori dengan praktik, antara rencana dengan pelaksanaan. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disebutkan, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan KTP-el di kantor Dispendukcapil Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban.

.Penelitian deskriptif kuantitatif yaitu penelitian tentang data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk angka-angka, meskipun jugaberupa data kualitatif sebagai pendukungnya , seperti kata-kata atau kalimat yang tersusun dalam angket, kalimat hasil konsultasi atau wawancara antara peneliti dan informan. Penelitian kuantitatif mengambil jarak antara peneliti denganobjek yang diteliti. Penelitian kuantitatif menggunakan instrumen-instrumen formal, standar dan bersifat mengukur (Sukmadinata,2006).

Menurut Sugiyono(2006:60),variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Lebih lanjut Hatch dan Forhady dalam (Sugiono,2006:60) memaparkan secara teoritis variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang, atau obyek yang mempunyai “variasi” antara satu orang dengan yang lain atau satu obyek dengan obyek yang lain.

Berdasarkan dari judul penelitian tentang Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan KTP-el di Kantor Dispendukcapil Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban, maka penelitian ini hanya mempunyai satu variabel penelitian atau variabel tunggal yaitu kepuasan masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Instrumen

Penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan KTP-el di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban” ini menggunakan metode pengumpulan data berupa kuesioner dengan responden berjumlah 91 orang dari masyarakat Kabupaten Tuban yang menggunakan jasa pelayanan KTP-el di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tuban. Sebagai sumber data utama (primer) dalam penelitian ini maka Kuesioner harus diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu, agar dapat diketahui tingkat kevalidan dan kehandalan masing-masing instrumen sebagai alat ukur variabel. Pada pengujian validitas ini peneliti menggunakan perhitungan statistik menggunakan alat bantu program SPSS for windows versi 16. Butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r-hitung yang merupakan nilai dari *Corrected Item-Total Correlation* > dari r-tabel (Nugroho,2005).

Tabel Hasil Uji Validitas Instrumen

Item Kuesioner	r-hitung	r-tabel	Kesimpulan
No.1	0,588	0,237	Valid
No.2	0,282		Valid
No.3	0,345		Valid
No.4	0,416		Valid
No.5	0,588		Valid
No.6	0,359		Valid
No.7	0,475		Valid
No.8	0,421		Valid
No.9	0,401		Valid

No.10	0,588		Valid
No.11	0,282		Valid
No.12	0,345		Valid
No.13	0,416		Valid
No.14	0,588		Valid
No.15	0,359		Valid
No.16	0,475		Valid
No.17	0,421		Valid
No.18	0,401		Valid
No.19	0,473		Valid
No.20	0,337		Valid
No.21	0,520		Valid
No.22	0,480		Valid

Sumber: Data primer diolah,2018

Hasil analisis tersebut menunjukkan ke-22 butir pertanyaan semuanya dapat digunakan karena r-hitung lebih besar (>) dari 0,237 sehingga dapat dikatakan memenuhi syarat validitas. Maka penelitian ini akan menggunakan 9 atau semua instrumen pertanyaan yang telah dinyatakan valid.

Selanjutnya peneliti melakukan uji Reliabilitas menggunakan bantuan program SPSS Ver.16 untuk mengetahui apakah suatu instrument alat pengukur dapat di percaya untuk mendapatkan hasil yang valid. Pada program SPSS metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat reliabilitas suatu konstruk variabel dilakukan dengan metode *Cronbach Alpha*. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach Alpha's* lebih besar dari 0,60.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	No of Items
.869	22

Sumber: SPSS for windows versi 16, 2018

berdasarkan output SPSS tersebut menunjukkan tabel *Reliability Statistic* pada SPSS versi 16, yang terlihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari instrument kuisisioner milik peneliti menunjukkan angka sebesar 0,868 dari 22 item pernyataan. Jadi dapat disimpulkan bahwa kriteria data reliabel yang diungkapkan di atas terpenuhi dengan pembuktian bahwa *Cronbach's Alpha* yang sebesar 0,868 > 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi variabel kepuasan adalah reliabel.

2. Hasil Penelitian

Dalam penelitian kali ini skor dari isian pernyataan responden berdasarkan indikator-indikator dari kepuasan masyarakat yang tercantum dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.16 Th.2017. Ada 9 indikator yakni: Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan serta Sarana dan Prasarana. Adapun

Tabel Hasil Perhitungan Tiap Indikator

No.	Indikator	Prosentase Skor Total	Kategori
1.	Persyaratan	62,8 %	Puas
2.	Prosedur	64,8 %	Puas
3.	Waktu Pelayanan	67,3 %	Puas
4.	Biaya/Tarif	65,3 %	Puas
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	63,4 %	Puas
6.	Kompetensi Pelaksana	64 %	Puas
7.	Perilaku Pelaksana	64 %	Puas
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	64 %	Puas
9.	Sarana dan Prasarana	63 %	Puas

Sumber : Data Primer diolah, 2018

3. Pembahasan

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat diketahui bahwa nilai prosentase skor jawaban variabel kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Penerbitan STNK Di Kantor Samsat Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban sebesar **64,4%** dan termasuk dalam kategori **Puas**. Jadi, secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penerbitan STNK Di Kantor Samsat Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban sudah berjalan dengan baik dan efektif. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. Persyaratan

Indikator persyaratan dalam Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penerbitan STNK Di Kantor Dispendukcapil Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban prosentase sebesar 62,8 % dengan kriteria penilaian **puas**. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang menerima pelayanan KTP-el di Kantor Dispendukcapil Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika penggalan data, bahwa dalam hal ini masyarakat mendapatkan kemudahan dalam hal administrasi dan teknis di Kantor Dispendukcapil Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban dan telah dilayani oleh petugas dengan baik. Oleh karena itu, indikator persyaratan pelayanan KTP-el di Kantor Dispendukcapil Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban dinyatakan **puas**.

2. Prosedur

Indikator prosedur dalam Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan KTP-el Di Kantor Dispendukcapil Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban prosentase sebesar 64,8 % dengan kriteria penilaian **puas**. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang pernah menerima pelayanan KTP-el di Kantor Dispendukcapil Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, bahwa dalam hal ini masyarakat mendapatkan kejelasan dalam prosedur pelayanan di Kantor Samsat dan telah dilayani oleh petugas dengan baik. Oleh karena itu, indikator prosedur pelayanan KTP-el di Kantor Dispendukcapil Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban tergolong **puas**.

3. Waktu Pelayanan

Indikator waktu pelayanan dalam Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan KTP-el Di Kantor Samsat Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban prosentase sebesar 67,3% dengan kriteria penilaian **puas**. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang pernah menjalani atau menerima pelayanan KTP-el di Kantor Samsat Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, bahwa dalam hal ini masyarakat mendapatkan kejelasan dalam waktu pelayanan di Kantor Dispendukcapil Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban dan telah dilayani oleh petugas dengan baik. Oleh karena itu, indikator waktu pelayanan KTP-el dikatakan **puas**.

4. Biaya/Tarif

Indikator biaya/tarif pelayanan dalam Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan KTP-el Di Kantor Dispendukcapil Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban prosentase sebesar 65,3% dengan kriteria penilaian puas. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang pernah menjalani atau menerima pelayanan KTP-el di Kantor Samsat Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban melalui kuesioner yang telah disebarakan ketika peneliti melakukan penggalan data dilapangan, bahwa dalam hal ini masyarakat mendapatkan biaya/tariff yang terjangkau di Kantor Dispendukcapil Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban dan telah di layani oleh petugas dengan baik. Oleh karenaitu, indikator biaya/tarif KTP-el di katakan **puas**.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Indikator produk spesifikasi jenis pelayanan dalam Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan KTP-el Di Kantor Samsat Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban prosentase sebesar 63,4% dengan kriteria Puas. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang pernah menjalani atau menerima pelayanan KTP-el di Kantor Samsat Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban melalui kuesioner yang telah disebarakan ketika peneliti melakukan penggalan data dilapangan, bahwa dalam hal ini masyarakat mendapatkan kejelasan tentang Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pelayanan yang diterima dikantor Dispendukcapil dan dilayan ioleh petugas dengan baik. Oleh karena itu, indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan KTP-el dinyatakan **Puas**.

6. Kompetensi Pelaksana

Indikator kompetensi pelaksana pelayanan dalam Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan KTP-el Di Kantor Dispendukcapil Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban prosentase sebesar 64% dengan kriteria penilaian Puas. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang pernah menjalani atau menerima pelayanan KTP-el di Kantor Samsat Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban melalui kuesioner yang telah disebarakan ketika peneliti

melakukan penggalan data dilapangan, bahwa dalam hal ini masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dari pelaksana pelayanan yang kompeten di kantor samsat dan mendapat layanan oleh petugas dengan baik. Oleh karena itu, indikator kompetensi pelaksana pelayanan penerbitan STNK dinyatakan Sangat Puas.

7. Perilaku Pelaksana

Indikator perilaku pelaksana pelayanan dalam Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan KTP-el Di Kantor Dispendukcapil Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban prosentase sebesar 64% dengan kriteria penilaian Puas. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang pernah menjalani atau menerima pelayanan KTP-el di Kantor Dispendukcapil Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban melalui kuesioner yang telah disebarakan ketika peneliti melakukan penggalan data dilapangan, bahwa dalam hal ini masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dari pelaksana pelayanan dengan perilaku yang baik di kantor Dispendukcapil dan mendapat layanan oleh petugas dengan baik. Oleh karena itu, indikator perilaku pelaksana pelayanan KTP-el dinyatakan **Sangat Puas**.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Indikator penanganan pengaduan, saran, dan masukan dalam Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan KTP-el Di Kantor Dispendukcapil Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban prosentase sebesar 64% dengan kriteria penilaian Puas. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang pernah menjalani atau menerima pelayanan KTP-el di Kantor Dispenduk Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban melalui kuesioner yang telah disebarakan ketika peneliti melakukan penggalan data dilapangan, bahwa dalam hal ini masyarakat mendapatkan keterbukaan tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan dari pelaksana pelayanan dengan perilaku yang baik di kantor Dispenduk dan mendapat layanan oleh petugas dengan sangat baik. Oleh karena itu, indikator Penanganan Pengaduan, Saran, dan

Masukan pelayanan KTP-el dinyatakan
Puas.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

PENUTUP

Simpulan

Peneliti menarik kesimpulan bahwa Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan KTP-el Di Kantor Dispendukcapil Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban dinyatakan memuaskan. Hal tersebut dapat dilihat dari pengolahan data bahwa nilai persentase variabel kepuasan masyarakat adalah sebesar 64,4%. Hal tersebut termasuk didalam kelas interval 64%-80% dengan kategori memuaskan.

Adapun indikator dalam variabel penelitian kali ini, peneliti menggunakan satu variabel tunggal yaitu variabel kepuasan masyarakat, untuk mengukur kepuasan masyarakat terdapat sembilan indikator kepuasan masyarakat yang tercantum dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi No 16 tahun 2017 prosedur memperoleh persentase sebesar 62,8%, persyaratan 64,8%, waktu pelayanan 67,3%, biaya/tarif 65,3%, produk spesifikasi jenis pelayanan 63,4%, kompetensi pelaksana 64%, perilaku pelaksana 64%, penanganan pengaduan, saran dan masukan 64%, Sarana dan prasarana 63%. Dalam hasil yang telah dipaparkan terdapat indikator terendah yaitu pada indikator prosedur yakni sebesar 62,8% sementara persentase tertinggi sebesar 67,3% pada indikator waktu pelayanan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, secara keseluruhan pelayanan KTP-el di kantor Dispendukcapil Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban sudah berjalan dengan bagus dan memberikan pelayanan yang memuaskan, sehingga peneliti menyarankan agar Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tuban mempertahankan apa yang sudah dilaksanakan. Akan tetapi, ada beberapa saran juga dari peneliti dan beberapa responden yang bersifat membangun dan mungkin bisa lebih meningkatkan pelaksanaan pelayanan di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tuban untuk kedepannya, yaitu:

- 1) Berdasarkan kesimpulan dari data yang telah diolah maka dapat dijelaskan bahwa terkait waktu pelayanan dapat diselesaikan tepat waktu sesuai dengan waktu sesuai dengan waktu pengambilan yg ditentukan atau dijanjikan sehingga pemohon tidak perlu kembali lagi berkali-kali.
- 2) Karena banyaknya pemohon diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban menambah mesin pencetak KTP-el, serta menambah alat dan ruang untuk perekaman mengingat keadaan dilapangan menyatakan banyaknya pemohon yang antri untuk perekaman hingga berdiri di depan pintu ruang perekaman berjam-jam.

DAFTAR PUSTAKA

- Assegaf. 2009. Kualitas Pelayanan Konsumen. Bandung: PT. Sarilimu.
- Barata, Atep Adya. 2004. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT. Gramedia.
- Fitzsimmons. 2006. Karakteristik Pelayanan. Semarang: PT. Aneka Ilmu.
- Giese, J.L. & Cote J.A. 2000. Defining Consumer Satisfaction, Academy Marketing of Science Review. No.1, pp.1-24.
- Griselda, Gretel dan Panjaitan. 2007. Strategi Pemasaran Bisnis. Derema Jurnal Manajemen, Vol. 2, No.1 Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan, Karawaci-Tangerang.
- Jayusman, Abidin dan Anggraeni. 2005. Indeks Kepuasan Masyarakat, Pustaka Jurnal Pelayanan Prima, Vol.7, No.1 Fakultas Ekonomi Universitas Narotama, Surabaya.
- Kasmir, 2005. Etika Customer Service. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- , 2006. Manajemen Perbankan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2000. Manajemen Pemasaran. Jilid 2. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lewis, Carol W. and Gilman, Stuart C. 2005. The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide. San Fransisco: Jossey-Bass.
- Lovelock, Wirtz. 2007. Karakteristik Pelayanan Jasa. Jakarta: PT. Bintang Ilmu.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- , 2006. Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Marcel, Peter. 2003. Quality Teory. Bandung: Bintang
- Morgan, Robert M. & Hunt, Shelby D. 1994. The Commitment Trust Theory of Relationship Marketing. Journal of Marketing, July. p. 20-38.
- Nanang, Tasunar. 2006. Kualitas Layanan sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan

- Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak, Vol. V, No. 1 Mei 2006, h. 41-62. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia.
- Nasution. 2004. *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Parasuraman, dkk. 1991. *Delivering Service Quality*. New York: Free Press.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pdf.
- Rahmawati. 2013. Analisis Pengaruh Implementasi Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kabupaten Pamekasan, Vol. 9, No. 2 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo, Bangkalan-Madura.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Suhardi. 2006. *Tingkat Kepercayaan Konsumen*. Jakarta: CV Asiarstar.
- Samosir, Zurni Zahra. 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. Vol. 1: 28-29. Pustaka.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan keenam. Bandung: CV Alfabeta.
- _____, 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____, 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____, 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Suratno F.G, Sri, dan Purnama, Bani Nursya'. 2004. Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak. *Kajian Bisnis dan Manajemen*, Vol. 7, No. 1, h. 69-87. Yogyakarta: Dua Sinergi.
- Susila, Linda Nur. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Jagalan Kecamatan Jebres Kota Surakarta, Vol. 1, No. 1 Februari 2010. *Journal of Rural and Development*.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia, Diana. 2003. *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius. 2005. *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, 2006. *Karakteristik Kepuasan Masyarakat*. Jakarta: Delta Jaya.
- Umar, Husain. 2003. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Utama, Agung. 2003. Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. *OPSI* Vol. 1, No. 2, Desember 2003: 96-10.
- Wisnalmawati. 2005. Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan terhadap Niat Pembelian Ulang. No. 3. Jilid 10. Yogyakarta: Jurnal Ekonomi dan Bisnis.