

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN E-KTP  
BERDASARKAN IKM DI KANTOR KECAMATAN GEGER KABUPATEN  
MADIUN**

**Analysis Of Public Satisfaction With E-Ktp Services Based On The  
Public Satisfaction Index (IKM) At The Geger Sub-District Office,  
Madiun**

**Nadlirotul Azizah Dinata<sup>1</sup>, Dian Arlupi Utami<sup>2</sup>**

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

email: [nadlirotul.19047@mhs.unesa.ac.id](mailto:nadlirotul.19047@mhs.unesa.ac.id),

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

email : [dianarlupi@unesa.ac.id](mailto:dianarlupi@unesa.ac.id)

**Abstrak**

Dalam penyelenggaraannya pemerintah selalu saja berusaha untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat dengan selalu meningkatkan kualitas pelayanannya, akan tetapi masih banyak juga aduan-aduan yang diberikan kepada pemerintah atas adanya maladministrasi yang terjadi di Indonesia. Dalam menangani hal tersebut pemerintah tetap berupaya meningkatkan pelayanan yang mereka miliki di tiap unit penyelenggara pelayanan salah satunya dengan mengadakan survei kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 yang mana didalamnya terdapat 9 Indikator yaitu Persyaratan, Prosedur, Waktu, Biaya, Produk, Kompetensi pegawai, sikap pegawai, penanganan pengaduan serta sarana prasarana sebagai pedoman penelitian. Deskriptif dengan menggunakan pendekatan Kuantitatif merupakan Metode yang akan dipergunakan dalam penelitian ini. Sesuai dengan Pedoman SKM maka hasil dari perhitungan tabulasi data diperoleh bahwa pelayanan E-KTP dikkecamatan Geger memperoleh angka Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 80,74 IKM yang pada angka tersebut menjelaskan bahwa pelayanan E-KTP di Kecamatan Geger masuk dalam kategori "Baik". Adapun unsur yang memiliki nilai tertinggi yaitu Unsur Biaya yaitu sebesar 97 yang manabmasuk dalam kategori sangat baik. dan untuk Unsur yang memiliki nilai terendah yaitu Unsur sarana dan prasarana dengan nilai IKM sebesar 74 dan unsur penyelesaian waktu yang memiliki angka IKM 75,25 atau dapat dikatakan masuk dalam kategori kurang baik.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

**Abstract**

In its implementation, the government always tries to provide satisfaction for the community by always improving the quality of its services, but there are still many complaints given to the government for maladministration that occurs in Indonesia. In dealing with this, the government is still trying to improve the services they have in each service delivery unit, one of which is by conducting a community satisfaction survey. This study uses Permenpan RB Number 14 of 2017 which includes 9 indicators, namely requirements, procedures, time, costs, products, employee competence, employee attitudes, handling complaints and infrastructure as research guidelines. Descriptive using a Quantitative approach is the method that will be used in this study. In accordance with the SKM Guidelines, the results of the data tabulation calculation obtained that the E-KTP service in the Geger sub-district obtained a Community Satisfaction Index figure of 80.74 IKM, which at this figure explains that the E-KTP service in Geger District is in the "Good" category. The element that has the highest score is the Cost Element which is 97 which is included

in the very good category. and for the elements that have the lowest score, namely the element of facilities and infrastructure with an IKM value of 74 and the element of time settlement which has an IKM score of 75.25 or can be said to be in the category of less good.

**Keywords:** Service, Community Satisfaction, Community Satisfaction Index (SMI)

## **Pendahuluan**

Pemerintah sebagai pengatur dalam sebuah negara berkewajiban mencukupi kebutuhan setiap warganya. Secara umum pemerintah merupakan sebuah organisasi yang dibentuk oleh masyarakat untuk memenuhi tugas-tugasnya salah satunya adalah memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Pernyataan ini sejalan dengan pendapat (Rohayatin, 2021) bahwa pengertian pemerintah secara sempit yakni sebuah organisasi yang melaksanakan pengurusan negara bersifat eksekutif dengan tujuan memberikan pelayanan umum dan mengangkat kesejahteraan rakyatnya. Pelayanan Publik merupakan semua kegiatan atau Program baik barang, jasa maupun administratif yang diadakan oleh pemerintah di setiap Instansi pemerintah baik Instansi untuk memenuhi kebutuhan Masyarakat. Menurut UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa Pelayanan publik adalah Kegiatan yang diselenggarakan oleh penyedia layanan dengan tujuan sebagai pemenuhan kebutuhan jasa atau administrasi setiap warga negara.

Banyak masyarakat yang masih mengeluh atau merasa kurang puas terhadap layanan pemerintah yang mereka dapatkan. Layanan yang diberikan secara umum masih berbelit dan juga persyaratan yang sulit membuat pelayanan cenderung kurang efektif dan efisien. Seperti yang dituliskan oleh (Mustanir, 2022) bahwa rendahnya mutu pelayanan yang diberikan merupakan sebuah citra buruk bagi pemerintah yang mana hal tersebut menimbulkan berbagai kritikan atau keluhan dari masyarakat. . Pandangan buruk dalam pelayanan akan membuat ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah sehingga masyarakat akan malas mengurus segala sesuatu yang berhubungan langsung dengan pemerintah. Maka dari itu perlunya pengukuran kepuasan masyarakat dilakukan di setiap instansi yang ada di Indonesia terutama pada Instansi pemerintah daerah.

Pengukuran kepuasan masyarakat sendiri dapat dilakukan dengan menggunakan cara mengukur indeks kepuasan masyarakat (IKM) dengan menjalankan survey kepuasan masyarakat (SKM). IKM diatur dalam Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 Tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan public. Dalam Peraturan tersebut dinyatakan bahwa survei kepuasan masyarakat adalah proses perhitungan yang dilakukan secara menyeluruh mengenai kepuasan masyarakat terkait pelayanan yang mereka rasakan. Pengadaan survei kepuasan ini wajib dilaksanakan oleh setiap unit pelayanan yang ada di Indonesia salah satunya yaitu di kantor kecamatan Geger Kabupaten Madiun.

Melihat dari berbagai pelayanan yang disediakan oleh pihak kecamatan adapun pelayanan pengajuan atau perubahan E-KTP merupakan sebuah pelayanan yang sangat penting bagi masyarakat. tercantum pada UU RI Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan menyatakan bahwa KTP elektronik merupakan sebuah kartu yang diterbitkan oleh pemerintah untuk merekam setiap identitas masyarakat sehingga

dapat dijadikan sebagai bukti diri seseorang. Hasil dari wawancara pertama dengan pegawai yang menjabat sebagai Sekretaris Camat terhitung pada awal tahun 2023 bulan Januari ini ada sebanyak 368 Masyarakat yang berkunjung ke Kantor Kecamatan Geger guna mendapatkan sebuah pelayanan Administrasi Kependudukan salah satunya adalah pelayanan E-KTP. Jauhnya jarak antara Kecamatan dengan pusat Kabupaten menjadi alasan masyarakat datang ke Kantor Kecamatan untuk mengurus pembuatan atau perubahan E-KTP mereka. Pada tahun 2022 terdata bahwa jarak antar desa dengan pusat kabupaten menyentuh angka 45 Km.

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh kecamatan geger sudah berjalan setiap tahunnya seperti pada tahun 2021 kecamatan geger bersama dengan pihak ketiga bekerja sama untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dengan hasil yang cukup baik yaitu IKM kecamatan geger menyentuh angka 79,31. Namun pada tahun 2022 menurut hasil wawancara bersama dengan ketua seksi pelayanan Kecamatan Geger menyatakan bahwa ia melakukan survei kepuasan masyarakat sendiri dengan berdasarkan oleh Survei yang dilaksanakan melalui aplikasi Sukma-E Jatim. Dalam laporan tahunan pada tahun 2022 Kecamatan Geger mendapat angka IKM 88,09 namun hal tersebut didapat hanya dari 87 Masyarakat, yang mana dalam laporannya tidak ada keterangan mengenai penentuan populasi maupun sampel untuk perhitungan IKM. Hal tersebut tidak sesuai dengan pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat, yang mana di dalam pedoman tersebut menyatakan bahwa penentuan jumlah responden dilakukan dengan menentukan populasi yang tepat dan menghitung sampel dengan rumus yang ada.

Pelaksanaan observasi awal juga mendapatkan beberapa temuan mengenai kurangnya penyediaan sarana prasarana dalam pelayanan di kantor kecamatan Geger terlihat dari penerangan yang kurang mencukupi serta ruangan yang kecil membuat beberapa masyarakat yang datang merasa kurang nyaman. Keluhan ini didapat dari wawancara yang didapat dari beberapa masyarakat yang kebetulan sedang ada di tempat, mereka mengeluhkan bahwa kecilnya ukuran ruang tunggu pelayanan membuat beberapa masyarakat yang mengantri harus menunggu diluar ruangan. Berdasarkan dengan paparan yang didapat permasalahan mengenai kepuasan masyarakat serta betapa pentingnya pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik yang ada di Indonesia maka peneliti menentukan penelitian ini dengan judul “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan E-KTP Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Geger Kabupaten Madiun”

## **Metode**

Metode yang dipergunakan yaitu Metode deskriptif dan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian yang menggunakan proses perhitungan secara statistik atau pengukuran yang akurat untuk mengetahui hasil dari data yang telah didapatkan (Jaya, 2020). Adapun Operasional Variabel yang digunakan adalah 9 indikator berdasarkan Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan. Variabel tersebut terdiri dari Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Pelayanan, Kompetensi Pelaksana Pelayanan, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan

Masyarakat serta Sarana & Prasarana. Teknik Pengambilan data yang digunakan didalam penelitian ini adalah penyebaran Kuesioner yang mana perhitungannya akan menggunakan skala Likert. Poupulasi yang ditetapkan didalam penelitian ini adalah 62.598 dengan penentuan sampel sebesar 100 responden setelah penggunaan perhitungan menggunakan rumus slovin. Data yang didapat kemudian akan dianalisis dengan mentabulasi data responden yang telah dikumpulkn kemudian menghitung data tersebut sesuai dengan rumus yang telah ditetapkan didalam Permenpan RB No. 14 Tahun 2017.

**Hasil dan Pembahasan**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 14 Tahun 2017 menyatakan bahwa pada setiap unit pelayanan diwajibkan untuk mengadakan SKM dengan jangka waktu sekurang – kurangnya satu tahun sekali. Berdasarkan Penelitian Surevi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Geger didapatkan nilai IKM sebesar 80,63 yang mana angka tersebut masuk kedalam kategori “Baik” dengan perhitungan sebagai berikut :

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

$$SKM = \frac{2932}{900} \times 0,99 = 3,2252$$

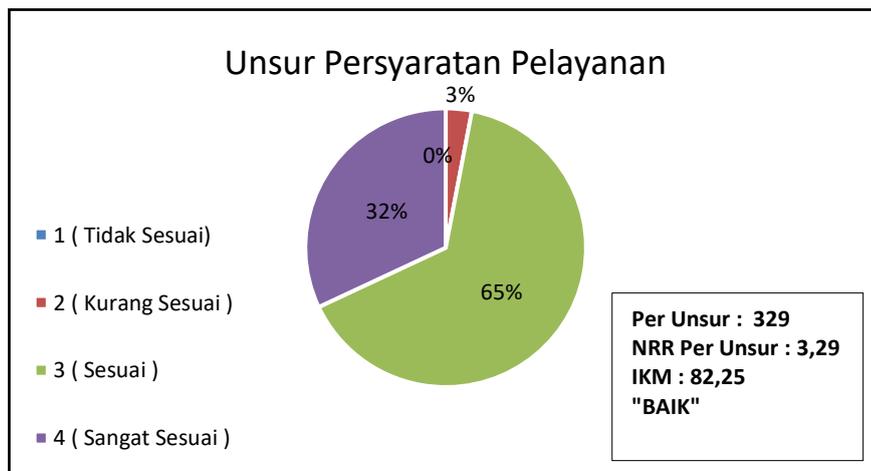
$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25 = 80,63$$

Perhitungan tersbut didapat dari keseluruhan nilai yang idapatkan dari 9 Indikator yang dipergunakan. Adapaun rincian hasil serta penjelasan pada setiap Indikator yang digunakan.

1. Persyaratan

**Gambar 1.**

**Unsur Persyaratan Pelayanan**



Sumber : Diolah Oleh Peneliti

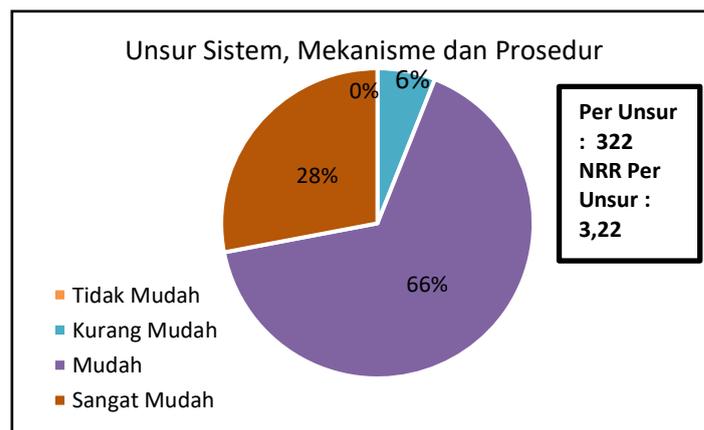
Pada penelitian yang dilakukan ini didapatkan hasil dari pengolahan data bahwa Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Unsur ini sebesar 3,29 dengan Nilai

Konversi 82,25 yang mana masuk kedalam kategori “BAIK”. Hal tersebut menandakan masyarakat menganggap bahwa persyaratan yang diminta oleh pihak kecamatan untuk pelayanan E-KTP di Kecamatan Geger tidak menyulitkan dan sesuai dengan Pelayanan yang mereka butuhkan. Hasil Observasi penelitian menunjukkan persyaratan yang dibutuhkan untuk Pelayanan E-KTP cukup membawa Fotocopy Kartu Keluarga dan Fotocopy Akta Lahir. Pelayanan akan segera diproses apabila persyaratan yang dibawa oleh masyarakat sudah tepat dan sesuai dengan peraturan yang ada. Persyaratan tersebut dapat langsung dilihat didalam <https://geger.madiunkab.go.id/pelayanan-umum/>. Penyediaan Informasi mengenai syarat – syarat pengajuan ini bukan hanya disediakan melalui media online saja tetapi juga diletakkan di papan pengumuman. Papan pengumuman ini sendiri terletak di depan pintu masuk ruang pelayanan Kecamatan Geger. Dengan adanya persyaratan pelayanan yang dipublikasikan secara fisik dipapan pengumuman Kantor kecamatan Geger menandakan bahwa hal tersebut telah sesuai dengan Faktor Kualitas Pelayanan yaitu Tangibles atau bukti fisik (Lestari, 2018). Meskipun demikian masih terdapat sedikit masyarakat yang masih belum mengerti apa saja persyaratan yang perlu dipenuhi ketika pelayanan E-KTP. Hal ini terlihat dari adanya beberapa masyarakat yang keluar kembali untuk melengkapi persyaratannya, kurangnya pemahaman mengenai bisa diaksesnya persyaratan pada laman website kecamatan menjadi alasan masyarakat tidak mengetahui hal tersebut. Efek dari keadaan emosi masyarakat tersebut membuat mereka menilai persyaratan yang diajukan masih kurang sesuai dengan persentase responden yang menjawab kurang sesuai sebanyak 3%.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Gambar 2

Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur



Sumber : Diolah oleh peneliti

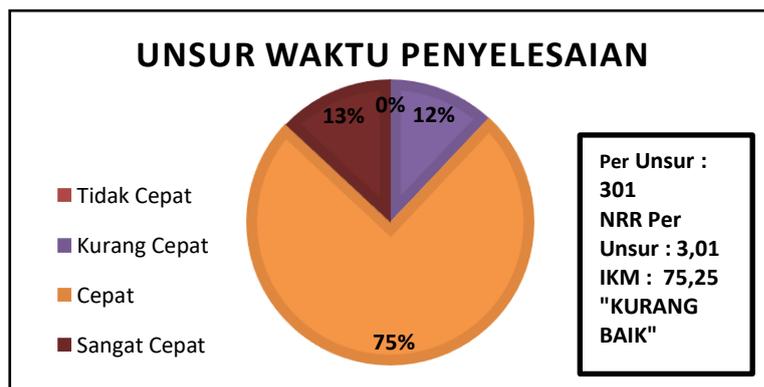
Sistem, mekanisme dan prosedur merupakan salah satu unsur dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dalam Permenpan RB No. 15 Tahun 2014 mengatakan bahwa prosedur atau sistem yang dimaksud disini adalah sebuah tata cara pelayanan yang dibuat oleh unit pelayanan untuk Penerima layanan. Setiap pelayanan yang dimiliki oleh pihak pemberi layanan setidaknya memiliki

Standart Operasional Prosedurnya sendiri sehingga jelaskan proses apa saja yang harus dilalui serta waktu penyelesaian dalam tiap proses tersebut. Dalam unsur ini di pelayanan E-KTP kecamatan geger sudah sesuai dapat dilihat dari nilai IKM yang didapatkan yaitu sebesar 80,5 yang mana jumlah tersebut termasuk kedalam kategori “baik”. Prosedur pelayanan yang ada di kecamatan geger untuk pelayanan secara umum sudah di publikasikan dengan baik. Tatacara pelayanan secara umum sudah di letakkan oleh pihak kecamatan di papan pengumuman dan juga didalam website resmi kecamatan. Petunjuk pelayanan di Kantor Kecamatan Geger dapat diakses didalam web resmi kecamatan Geger yang beralamat di <http://geger.madiunkab.go.id/pelayanan-umum/>. Pada web tersebut dijelaskan bagaimana alur pelayanan yang ada di Kecamatan Geger. Bukan hanya itu Alur Pelayanan atau prosedur pelayanan juga ditempel oleh pihak Kecamatan di Papan pengumuman yang terletak di depan pintu masuk Kantor pelayanan yang diharapkan dapat dilihat oleh khalayak umum. Namun Kecamatan Geger hanya memberikan penjelasan alur prosedur mengenai pelayanan secara umum. Prosedur atau alur yang perlu dijalani oleh masyarakat untuk pelayanan E-KTP hanya dijelaskan pada SOP pelayanan E-KTP saja. SOP ini sudah memang sudah dipublikasikan melalui laman resmi kecamatan Geger meskipun yang mana bisa di akses oleh khalayak umum. meskipun demikian beberapa masyarakat kurang mengetahui hal tersebut dilihat dari beberapa masyarakat yang masih kebingungan ketika datang di kecamatan. Masalah ini yang kemudian memunculkan sebanyak 6 responden atau 6% dari keseluruhan responden menjawab kurang mudah pada unsur ini.

3. Waktu Penyelesaian

Gambar 3

Unsur Waktu Penyelesaian



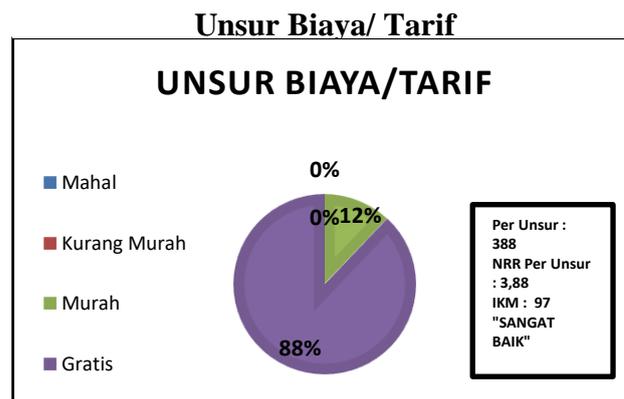
Sumber: Diolah Peneliti

Dalam memberikan kenyamanan bagi para pengunjung bukan hanya menyediakan tempat yang nyaman tetapi dengan memberikan pelayanan dengan waktu penyelesaian sesuai dengan apa yang sudah ditetapkan dapat menambah kenyamanan masyarakat yang datang. Berdasarkan hasil penelitian waktu pelayanan yang dibutuhkan dalam penyelesaian pelayanan E-KTP di Kecamatan Geger membutuhkan waktu sebanyak 30 menit. Pada hasil Kuesioner sebanyak 75 responden menjawab bahwa pelayanan yang ada di kecamatan geger termasuk

dalam kategori cepat. Masyarakat yang telah memahami bagaimana alur serta persyaratan yang dibutuhkan dalam pelayanan ini membuat proses pelayanan menjadi tepat waktu dan tidak mengulur banyak waktu. Sesuai dengan faktor kualitas pelayanan yaitu Assurance atau jaminan dimana masyarakat diberikan jaminan akan kemampuan pemberi pelayanan akan kemampuan memberikan informasi dalam persyaratans serta prosedur pelayanan. Namun pada unsur ini hasil IKM yang didapatkan yaitu Kurang baik yaitu mendapat Nilai 75,25. Ada sebanyak 12 responden setuju bahwa pelayanan E-KTP yang diberikan oleh kecamatan Geger kurang cepat karena mereka harus menunggu lama di ruang tunggu. Hal ini terjadi akibat adanya pegawai yang tidak tepat waktu sepeerti tidak berada di lokasi pelayanan membuat beberapa pelayanan tertunda, didapatkan dari hasil observasi lapangan yang di lakukan. Hasil wawancara dengan pegawai yang berada di bidang ini, menyatakan bahwa beberapa kali lokasi pelayanan tidak dijaga oleh petugas dikarenakan petugas yang sedang keluar untuk beristirahat makan siang atau sedang ada kegiatan lain.

4. Biaya / Tarif

Gambar 4



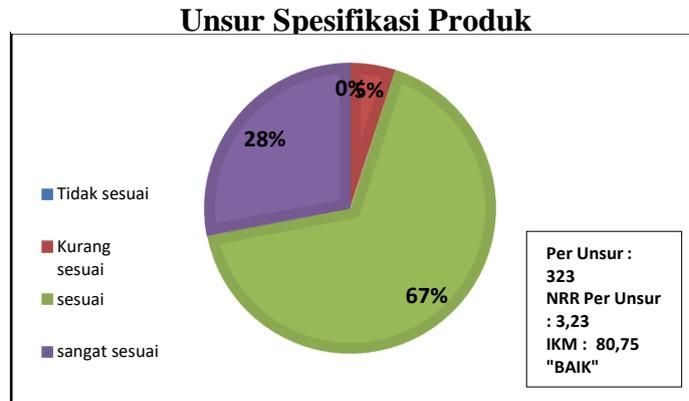
Sumber: Diolah Peneliti

Pada penelitian yang dilakukan menunjukkan hasil bahwa Unsur Biaya/Tarif mendapat Nilai yang Sangat Baik dengan Nilai Konversi IKM sebanyak 97. sesuai dengan hal tersebut cenderung merujuk pada responden yang kurang teliti dengan jawaban yang tersedia pada lembar kuesioner. Sesuai dengan apa yang disampaikan oleh pegawai pelayanan yang bertugas pada pelayanan E-KTP menyatakan bahwa pelayanan ini tidak dipungut biaya apapun. Dalam SOP yang dipublikasikan pihak kecamatan tertulis bahwa biaya untuk pelayanan pembuatan E-KTP atau perubahan E-KTP tidak dipungut biaya. Hal tersebut sesuai dengan ketentuan pada Undang-Undang No 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa dalam pelayanan E-KTP dilaksanakan dengan cepat, mudah serta tidak dipungut biaya apapun. Pada SOP pelayanan E-KTP yang dimiliki oleh kecamatan geger menjelaskan bahwa pelayanan ini tidak dipungut biaya atau gratis. Kejelasannya rincian Biaya pada SOP yang dipublikasikan di Website resmi Kecamatan Geger sesuai dengan Prinsip pelayanan publik menurut Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 salah satunya adalah kejelasan mengenai semua aspek yang ada pada pelayanan

salah satunya adalah rincian biaya. Prinsip Pelayanan Publik menurut (Saputro, 2015) juga menjelaskan salah satu prinsip pelayanan yaitu keterbukaan atau transparansi mengenai semua aspek pada pelayanan.

5. Spesifikasi Produk

Gambar 5



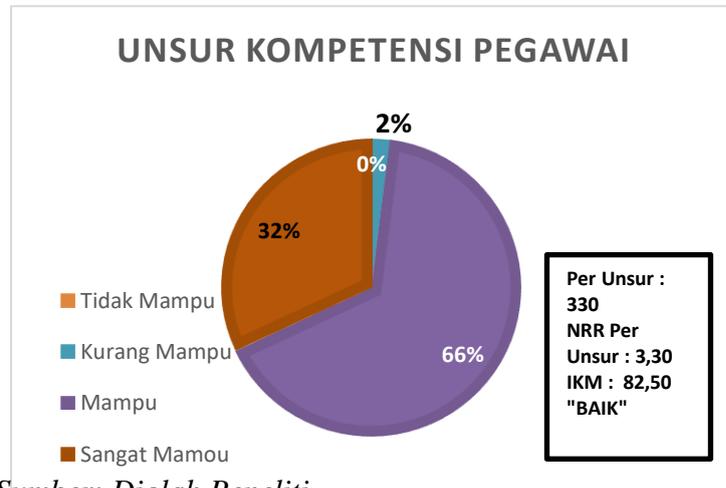
Sumber : Diolah Peneliti

Nilai yang didapatkan pada unsur ini adalah 80,75 masuk dalam kategori “Baik”. Hasil ini menandakan bahwa produk yang diberikan oleh kecamatan geger sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Produk yang akan diterima oleh masyarakat berupa E-KTP dengan setiap komponen didalamnya. Memberikan produk yang sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat dinilai dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Mengingat arti dari kepuasan sendiri yaitu membandingkan apa yang mereka terima dengan apa yang mereka harapkan. Prinsip dari pelayanan menurut Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 adalah Akurasi yang memiliki arti bahwa setiap pelayanan harus memberikan produk pelayanan secara akurat, tepat dan sah. Melihat dari tingginya masyarakat yang puas akan hasil dari E-KTP yang mereka terima menandakan bahwa pelayanan E-KTP di Kecamatan Geger pada unsur Produk pelayanan menandakan bahwa unsur ini sudah sesuai dengan prinsip pelayanan tersebut. Meskipun demikian sedikit dari responden merasa bahwa foto yang ada pada KTP nya tidak sesuai dengan apa yang ia harapkan. Hal tersebut terjadi karena pegawai perekaman yang ada di Kecamatan Geger Kurang peduli dengan hasil yang diinginkan oleh masyarakat. Bagi para remaja yang membuat E-KTP foto yang terdapat pada KTP merupakan hal yang paling penting karena mengingat foto yang terrekam akan terus seperti itu kerna tidak dapat diganti. Maka dari itu dengan memberikan pelayanan perekaman serta pas foto yang sesuai dengan keinginan mereka akan menunjang kepuasan masyarakat.

6. Kompetensi pegawai.

Gambar 6

Unsur Komepetnsi Pegawai



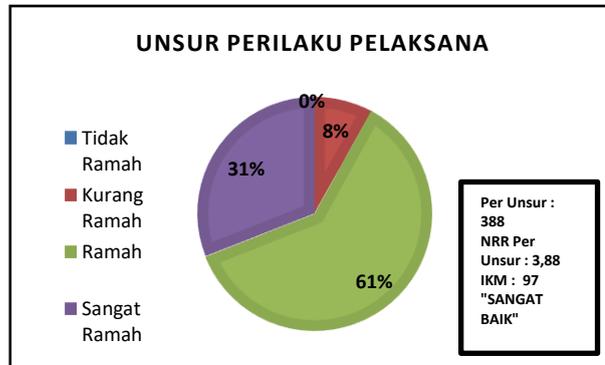
Sumber: Diolah Peneliti

Pada aspek Kualitas pelayanan menurut F. Lestari (2018:181) menyatakan bahwa Kompetensi harus dimiliki oleh setiap pemberi pelayanan ketika sedang melayani masyarakat. Kompetensi yang dibutuhkan juga harus sesuai dengan pelayanan yang ia berikan. Pada unsur ini Pelayanan E-KTP Kecamatan Geger mendapatkan nilai IKM yang cukup tinggi yaitu 82,5 yang mana masuk kedalam kategori “Baik”. Pada hasil tersebut menandakan bahwa kompetensi pegawai dikecamatan Geger sudah baik, Sesuai dengan prinsip pelayanan menurut Saputro (2015:20) yaitu responsif. Kompetensi yang dimiliki pegawai memiliki hubungan dengan produk yang diterima oleh masyarakat. Melihat dari baiknya respon masyarakat masyarakat terhadap produk yang dia terima memiliki arti bahwa pegawai yang bertanggung jawab akan pelayanan E-KTP di Kecamatan Geger sudah baik dan memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaan yang mereka miliki. Sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tertulis dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 yaitu Tanggung jawab bahwa setiap pegawai perlu memiliki tanggung jawab terhadap tiap-tiap pekerjaannya. Meskipun tidak sedikit yang mengatakan bahwa kompetensi yang dimiliki oleh pegawai cukup mampu dalam memberikan pelayanan, beberapa responden menyatakan bahwa ketidak pedulian pegawai terhadap pelaksanaan perekaman yang ditunjukkan beberapa kali membuat perekaman berjalan kurang lancar. Hal ini dibuktikan dengan adanya responden yang menyatakan bahwa pegawai kurang pandai mengambil gambar ketika perekaman sedang berjalan.

7. Perilaku Pelaksana

Gambar 7

Unsur Perilaku Pelaksana

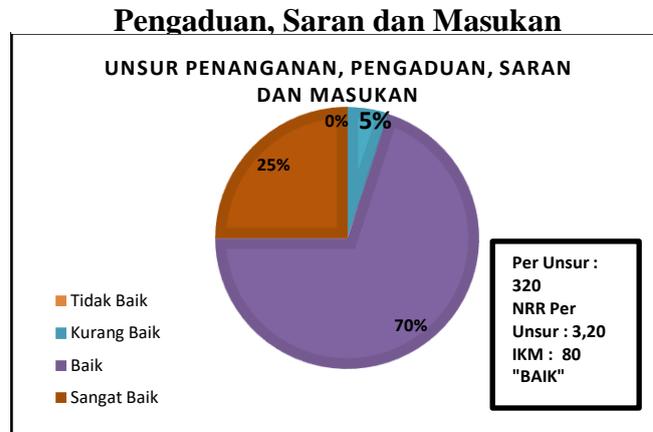


Sumber: Diolah Peneliti

Perilaku pegawai merupakan unsur yang sangat penting karena bertatap muka langsung dengan masyarakat atau penerima layanan. Pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 mengatakan bahwa pelaksana pelayanan harus berperilaku adil, cermat, santun dan ramah, tegas, andal, tidak mempersulit, serta patuh dengan pemerintah dengan menjunjung tinggi nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara. Menurut (Saputro, 2015) bahwa kesopanan serta keramahan dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu aspek meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu perilaku yang ditampilkan oleh pelaksana merupakan wajah dari instansi yang ia miliki. Pada unsur ini nilai IKM yang didapat yaitu sebesar 80,75 dengan predikat "Baik". Hal ini terlihat ketika observasi penelitian bahwa sikap yang diberikan oleh pegawai masuk dalam kategori sopan dengan tidak meninggikan suara dan memberikan jawaban dengan baik. Terutama pada pegawai yang berposisi di bagian front Office yang mana pada bagian ini pegawai akan lebih sering bertemu dengan masyarakat. Menunjukkan sikap sopan serta santun di hadapan masyarakat Selain itu dengan menunjukkan sikap yang sopan dan baik serta memberikan informasi dengan jelas maka pada unsur ini pelayanan E-KTP di kecamatan geger sudah sesuai dengan salah satu aspek kualitas menurut Saputro (2015:21) pelayanan yaitu kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Menyesuaikan aspek serta faktor yang ada didalam kualitas pelayanan akan meningkatkan kualitas pelayanan yang dimiliki sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

8. Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan

Gambar 8

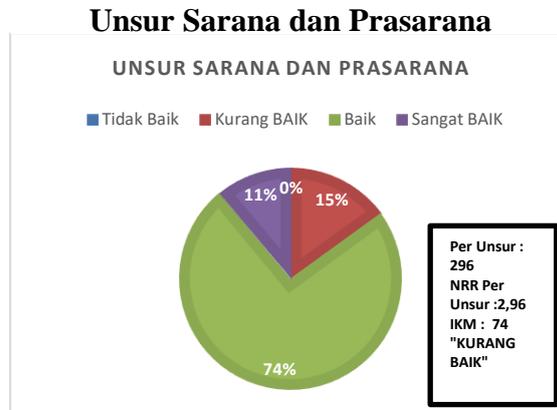


Sumber: Diolah Peneliti

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah Proses atau tanggapan yang diberikan oleh penyedia layanan ketika mendapat sebuah pengaduan, saran ataupun masukan. Pada unsur ini nilai IKM yang diterima oleh kecamatan geger termasuk kedalam kategori “Baik” Yaitu mendapat hasil angka sebesar 80. Hal ini sesuai dengan hasil observasi yaitu penyediaan sarana pengaduan oleh kecamatan geger yang berupa kotak saran. Selain itu kecamatan geger juga menyediakan tempat pengaduan atau dapat langsung diserahkan pada pihak pengaduan di Kecamatan geger. Meskipun demikian untuk penyediaan pengaduan secara online masih belum diwujudkan terlihat dari saran responden untuk menambahkan pengaduan berbasis online. Sesuai pada yang tertulis dalam Peraturan Daerah Kabupaten Madiun No. 14 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan pelayanan publik bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat dapat disajikan melalui berbagai media seperti melalui telfon, pesan layanan singkat, website, email dan kotak saran. Selain itu menurut (Lestari, 2018) menyatakan bahwa empati merupakan aspek kualitas pelayanan yang memiliki arti bahwa setiap pemberi layanan perlu paham mengenai apa saja keinginan masyarakat. Selain itu Dengan menampung dan mengelola masukan, saran dan aduan yang ada maka pada unsur ini sesuai dengan prinsip pelayanan publik menurut saputro (2015:20) yaitu adaptif. Prinsip adaptif dalam pelayanan publik memiliki arti bahwa pelayanan publik harus memiliki penyesuaian yang cepat terhadap tuntutan, keinginan serta aspirasi yang diajukan oleh masyarakat sehingga pelayanan akan terus berkembang sesuai dengan harapan dari masyarakat.

9. Sarana dan prasarana

Gambar 9



Dari 9 unsur yang digunakan dalam proses SKM sarana prasarana mendapatkan nilai paling rendah dari semua unsur yang ada. Nilai IKM yang didapatkan setelah perhitungan hasil kuesioner unsur ini hanya mendapatkan nilai sebesar 74 dengan predikat “Kurang Baik”. Penataan dan juga penerangan yang ada dalam ruang tunggu serta penataan dalam ruang perekaman yang kurang pas menjadialasan banyak yang memiliki kesan kurang baik pada sarana prasarana yang dimiliki oleh kecamatan Geger. Terlihat pada ruang tunggu area depan kantor pelayanan yang tidak diatur sedemikian rupa sehingga terlihat berserakan. Selain itu kurangnya penerangan yang dimiliki oleh ruang depan atau front office sehingga terlihat gelap membuat beberapa masyarakat terlihat ragu ketika memasuki ruangan. Walaupun beberapa responden merasa bahwa sarana dan prasarana yang disediakan oleh kecamatan geger kurang memuaskan tetapi Kecamatan geger telah berusaha dalam penyediaannya. Terlihat dari penyediaan lokasi bermain anak, penyediaan kursi roda bagi yang membutuhkan serta tempat laktasi bagi ibu menyusui. Hasil wawancara bersama pihak kecamatan geger bahwa penyediaan sarana prasarana akan selalu diusahakan dengan baik seperti tetap menjaga kebersihan dan menyediakan berbagai fasilitas yang mampu mereka berikan. Perasaan Kurang nyaman yang diutarakan oleh beberapa masyarakat tersebut dinilai tidak sesuai dengan aspek yang dimiliki oleh kualitas pelayanan menurut Saputro (2015:21) yaitu kenyamanan baik dari segi lokasi maupun informais. Namun demikian dengan berusaha memberikan kelengkapan kebutuhan sarana dan prasarana seperti penyediaan ruang laktasi dan memberikan lokasi bermain anak membuat unsur sarana dan prasarana dinilai sudah memenuhi aspek kualitas pelayanan dengan memberikan sarana prasarana yang memadai.

Tabel 1.

**Nilai IKM Pelayanan E-KTP Kecamatan Geger Per Unsur**

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,29	82,25	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme prosedur	3,22	80,5	B	Baik
3	Waktu penyelesaian	3,01	75,25	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3,88	97	A	Sangat Baik
5	Produk pelayanan	3,23	80,75	B	Baik
6	Kompetensi pelaksana	3,3	82,5	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,23	80,75	B	Baik
8	Penanganan pengaduan	3,2	80	B	Baik
9	Sarana dan Prasarana	2,96	74	C	Kurang Baik

### Penutup

Berdasarkan hasil yang didapatkan dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa, sesuai dengan Perpempnan RB No 14 Tahun 2017 maka diperoleh bahwa pelayanan E-KTP di kecamatan Geger memperoleh angka Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 80,74 IKM ini masuk kedalam nilai IKM Konversi antara 76,61-88,30 atau bisa dikatakan bahwa kinerja pegawai di kecamatan geger masuk dalam kategori B atau Baik. Pada penelitian ini survei kepuasan masyarakat menggunakan 9 Unsur sebagai pedoman penelitian. Dari 9 Unsur ini adapaun unsur yang memiliki tingkat Nilai IKM paling tinggi yaitu Unsur Baiya/ Tarif yaitu memiliki angka IKM sebesar 97 atau bisa dikatakan “Sangat Baik”. Unsur Survei yang memiliki tingkat IKM yang rendah adalah unsur Waktu Penyelesaian yang mana mendapat nilai IKM sebesar 75,25 dengan presikat “Kurang Baik”. Unsur Sarana prasarana merupakan unusr paling rendah dengan angka Indeks sebesar 74 dan tergolong kedalam klasifikasi “kurang baik”. Alasan dari hal tersebut adalah kemunduran waktu karena tidak adanya pegawai yang bertanggung jawab pada pelayanan Selain itu pada sarana dan prasarana mana penataannya kurang baik sehingga ruangan terasa kecil dan kurang penerangan sehingga membuat hasil foto kurang jelas dan bagus. Berikut adalah saran yang direkomendasikan untuk meningkatkan pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Geger

1. Unsur Waktu Penyelesaian peneliti dapat merekomendasikan saran untuk memberikan pergantian pegawai sementara selama pegawai yang bertugas tidak dapat

- hadir pada waktu pelayanan, sehingga lokasi pelayanan akan terus ada yang menjaga.
2. Memberikan kejelasan waktu masuk pelayanan dan juga jam istirahat serta jam tutup yang dimiliki oleh bagian pelayanan dengan jelas di depan kantor pelayanan, hal tersebut juga akan membantu masyarakat untuk mengetahui atau mengatur kedatangannya ke kecamatan.
  3. Unsur Sarana dan Prasarana Penataan Ruang Tunggu pelayanan dan juga ruang untuk perekaman juga akan berpengaruh pada respon para masyarakat, Meskipun kecamatan geger memiliki ruang pelayanan yang kecil tetapi dengan penataan yang baik dan rapi maka pengunjung akan merasa nyaman pada saat pelayanan berlangsung. Hal ini bisa dilakukan dengan merapihkan beberapa barang atau dengan mengatur ulang posisi meja dan tempat untuk pas foto diruang perekaman tersebut.
  4. Unsur Pelayanan untuk memberikan lebih banyak sosialisasi atau menambahkan tempat publikasi mengenai persyaratan yang dibutuhkan dalam pelayanan E-KTP terlebih pada proses perubahan E-KTP yang masih banyak tidak diketahui masyarakat.
  5. Unsur prosedur pelayanan pada proses alur pelayanan dapat ditambahkan Xbanner mengingat kurang perhatiannya masyarakat jika alur pelayanan hanya diberikan pada papan pengumuman atau pada website resmi kecamatan. Pemberian X-banner dapat dilihat dengan jelas sehingga akan memudahkan masyarakat.
  6. Produk pelayanan, Kompetensi dan juga Perilaku pelaksana pada unsur ini untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, pegawai dapat menambahkan rasa kepeduliannya kepada masyarakat ketika pelaksanaan perekaman E-KTP seperti dengan sedikit memberikan perhatian dengan memberikan aba-aba ketika proses pelaksanaan pas foto atau sedikit membenahi posisi yang tidak sesuai sehingga foto yang dihasilkan dapat sesuai dengan keinginan masyarakat.
  7. Penyediaan pelaporan atau aduan serta saran dapat ditambahkan melalui cara online sehingga memudahkan masyarakat dalam pengaduan atau pemberian saran. Hal ini bisa dilakukan dengan memberikan link google form yang diubah menjadi kode QR dan di tempel pada pintu masuk atau pada kotak saran yang disediakan.

## Referensi

### Artikel Jurnal & Buku

- Abdussamad, Z. (2021). *Buku Metode Penelitian*. Syakir Media Press.
- Balaka, M. Y. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Widina Bhakti Persada.
- Baunsele, D., & Hardianto, W. (2019). PROSES PELAYANAN E-KTP DALAM USAHA TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN. *Jisip; Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, Vol. 8 No., 112–115.

Jaya, I. made. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Anak Hebat Indonesia.

Lestari, F. (2018). FAKTOR –FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *Sosio E-Kons*, 10, No.2(2502–5449), 179–187.

Mustanir, A. (2022). *Pelayanan Publik* (1st ed.). Qiara Media.

Rohayatin, T. (2021). *Dasar-Dasar Ilmu Pemerintahan* (Yogyakarta (ed.)). Deepublish.

Saputro, H. (2015). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Profesional FIS UNIVED*, Vol. 2, No, 17–30. <https://jurnal.unived.ac.id/index.php/prof/article/view/163/153>

### **Peraturan**

Undang - Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik  
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi dan Birokrasi No. 14  
Tahun 2017 Tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan public

Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

Undang- Undang No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Permenpan No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan

PP No. 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi

Peraturan Daerah Kabupaten Madiun No. 4 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Bupati Madiun No. 37 Tahun 2020 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat