



Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu

Supawanhar ¹⁾, Ditasman ²⁾, Amrullah ³⁾, Rudi Hartono ⁴⁾, Retno Jeny Silvana ⁵⁾

¹⁾ Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bengkulu

Email: ¹⁾ supawanhar103@gmail.com ;²⁾ ditasman.bengkulu@gmail.com ;³⁾ amrulbkl@gmail.com

How to Cite :

Supawanhar, S., Ditasman, D., Amrullah, A. Hartono, R. Silvana, J, R. (2023). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-Ktp) Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis, 10(2). doi: <https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i2>

ARTICLE HISTORY

Received [25 Mei 2023]

Revised [29 Juni 2023]

Accepted [29 Juli 2023]

KEYWORDS

Community Satisfaction Index, Public Service, good governance.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

KTP elektronik (selanjutnya disingkat KTP-el) Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Kependudukan adalah KTP yang dilengkapi dengan chip yang merupakan tanda pengenal resmi kependudukan sebagai alat bukti diri yang dikeluarkan oleh badan pelaksana. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bengkulu meluncurkan aplikasi Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE) pada Juni 2020. Pelayanan secara daring ditujukan agar masyarakat lebih mudah dalam pembuatan e-KTP tanpa memikirkan banyaknya biaya yang dikeluarkan dan juga lebih menghemat waktu dalam kata lain efektif dan efisien. Namun tidak dapat dibantah bahwa dalam pelayanan pembuatan e-KTP online masih ada kendala dan hambatan dalam hal kualitas pelayanan. Tujuan penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh DUKCAPIL Kota Bengkulu yang berkaitan dengan pelayanan pembuatan e-KTP online serta untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Metode penelitian ini adalah survei dengan menyebarkan daftar pertanyaan terhadap responden penelitian. Tehnik pengambilan sampel yang dipergunakan adalah purposive sampling. Sampel penelitian ini adalah masyarakat yang telah membuat e-KTP secara online dengan menggunakan aplikasi SLAWE atau website resmi DUKCAPIL sebanyak 200 responden. Pengumpulan data dengan cara memberikan kuisioner kepada masyarakat yang telah membuat e-KTP secara online dengan menggunakan aplikasi SLAWE atau website resmi DUKCAPIL. Nilai indeks kepuasan masyarakat diukur berdasarkan 14 unsur pelayanan. Metode pengolahan data dengan menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian pada pembuatan e-KTP online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu didapat nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 80,250/0 yang artinya kinerja pelayanan pembuatan e-KTP online di DUKCAPIL kota Bengkulu dikategorikan baik.

ABSTRACT

This Electronic KTP (hereinafter abbreviated as KTP-el) of 2013 concerning Amendments to Law Number 23 of 2006 concerning Population is an ID card equipped with a chip which is the official identification of the population as

evidence of self issued by the implementing agency. The Department of Population and Civil Registration of Bengkulu City launched the Electronic Citizens Administration Service System (SLAWE) application in June 2020. The online service is intended to make it to easier for the community to make e-KTP without thinking about the many costs incurred and also save time in other words, effective and efficient. However, it cannot be denied that in the service of making online e-KTP there are still obstacles and obstacles in terms of service quality. The objectives to be achieved from this research are to determine the quality of services provided by the Bengkulu City DUKCAPIL related to the online e-TKP creation service and to determine the extent of community satisfaction with the services provided. This research method is a survey by distributing a list of questions to the research respondents. The sampling technique used is purposive sampling. The sample of this research is people who have made e-KTP online using the SLAWE application or the official website of DUKCAPIL as many as 200 respondents. Collecting data by giving questionnaires to people who have made e-KTP online using the SLAWE application or the official DUKCAPIL website. The value of the community satisfaction index is measured based on 14 service elements. The method of data processing using the analysis of the Community Satisfaction Index. Based on the results of research on making online e-KTP at the Department of Population and Civil Registration of Bengkulu City, the community satisfaction index value was 80.250/0 which means that the performance of online e-KTP making services at DUKCPIL Bengkulu city is categorized as good.

PENDAHULUAN

Di era digital yang semakin canggih saat ini, pemerintah perlu lebih peka terhadap penggunaan teknologi yang ada. Hal yang sama berlaku untuk penyelenggara pelayanan administrasi. Pemerintah harus terus-menerus memodernisasi diri, menemukan strategi dan pendekatan yang lebih akurat kepada masyarakat, dan terus-menerus memperbaiki teori dan pengaturan mereka agar tidak ketinggalan zaman. Dalam hal ini, salah satu yang bisa dilakukan adalah inovasi. Mencapai tata kelola yang baik sangat ideal untuk semua orang di dunia. Bahkan di Indonesia, good governance atau tata pemerintahan yang baik menekankan pada prinsip-prinsip tanggung jawab, keterbukaan, keikutsertaan, daya guna, dan efektif. Berbagai cara dilakukan untuk mencapai lima pilar tersebut. Artinya, terciptanya e-government atau pemerintahan berbasis teknologi informasi yang memanfaatkan kemajuan komunikasi dan informasi dalam berbagai sudut pandang kehidupan. Serta untuk peningkatan daya saing dengan negara-negara lain, seperti yang telah tertera dalam UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Pelayanan Administrasi Kependudukan Daring yang kemudian disebut Pelayanan Adminduk Daring merupakan proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi, (UU No.7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Pasal 1, ayat 2).

Kesadaran akan hak-hak sipil yang terjadi di masyarakat tidak terlepas dari pendidikan politik yang dilakukan selama ini. Selama ini masyarakat cenderung mengabaikan dan menerima apa yang didapat dari pelayanan aparat pemerintah. Hal ini lebih disebabkan karena sikap dari aparat pelayanan publik yang tidak berorientasi pada kepuasan masyarakat, pelayanan yang diberikan sekedar melayani tanpa ada rasa peduli dan empati terhadap pemakai layanan. Namun kondisi yang terbuka seperti sekarang ini mewajibkan aparat sebagai pelayan publik lebih peduli lagi terhadap hak-hak masyarakat khususnya dalam pelayanan publik.

Negara berusaha memberikan yang terbaik dalam pelayanan publik, namun jika dilihat dari kualitas masih jauh dari yang diharapkan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan munculnya berbagai pengaduan masyarakat di media massa. Jika kondisi ini tidak dipenuhi oleh pemerintah, maka akan menimbulkan figur yang kurang baik. Mengingat tugas pokok pemerintah itu adalah

melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas dalam memberikan layanan publik, (MenPAN, 2004).

Terkait dengan pentingnya pelayanan publik dalam hal administrasi kependudukan terhadap akta kelahiran, akta kematian, dan KTP, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu telah melakukan inovasi. Inovasi yang dilakukan berupa pelayanan surat pindah datang, surat pindah keluar, perbaikan data, layanan WNA, kartu identitas anak, akta kematian, serta e-KTP dengan menyederhanakan proses pendaftaran dokumen kependudukan tersebut secara online dengan menggunakan aplikasi bernama "SLAWE" Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik, yang gratis diunduh via Play Store pada ponsel pintar berbasis Android hal ini sesuai moto pelayanan online Disdukcapli yakni "di rumah bae, biar kami yang begawe".

Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah dokumen identitas resmi yang dikeluarkan oleh Kementerian Dalam Negeri yang membuktikan identitas diri dan berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kartu ini wajib bagi Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) dengan Izin Tinggal Tetap (ITAP) yang berusia 17 tahun ke atas atau yang telah menikah. Anak warga negara asing yang memiliki ITAP pada usia 17 tahun juga harus memiliki kartu identitas, inilah yang dikatakan hukum. Pasal 24 1 angka 14 KTP elektronik (selanjutnya disingkat KTP-el) Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Kependudukan adalah KTP yang dilengkapi dengan chip yang merupakan tanda pengenal resmi kependudukan sebagai alat bukti. menjadi. Dari diri yang dikeluarkan oleh badan pelaksana.

Peraturan Walikota Bengkulu Nomor 16 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Program Aplikasi Sistem Layanan Administrasi Warga Berbasis Elektronik Kota Bengkulu, dalam perwal di jelaskan bahwa: Sistem Layanan Administrasi Warga Berbasis Elektronik yang selanjutnya disebut SLAWE adalah aplikasi pelayanan Administrasi Kependudukan yang diselenggarakan oleh pemerintah Kota Bengkulu melalui perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil dan bidang komunikasi, informatika dan persandian, (Pasal 1 Ayat 6).

Disdukcapli Kota Bengkulu memiliki 9 wilayah kerja yaitu Kecamatan Selebar, Kecamatan Gading Cempaka, Kecamatan Teluk Segara, Kecamatan Muara Bangkahulu, Kecamatan Kampung Melayu, Kecamatan Ratung Agung, Kecamatan Ratu Samban, Kecamatan Sungai Serut, dan Kecamatan Singaran Pati.

Tabel 1. Jumlah Pendudu Kota Bengkulu

Keterangan	Jumlah Penduduk		Jumlah Keseluruhan
	Laki-laki	Perempuan	
Kec. Gading Cempaka	20.773	20.232	41.312
Kec. Kampung Melayu	20.604	19.627	40.321
Kec. Muara Bangkahulu	23.681	22.024	46.083
Kec. Ratu Agung	27.122	26.610	53.732
Kec. Ratu Samban	12.036	11.927	23.963
Kec. Selebar	36.313	34.999	71.321
Kec. Sungai Serut	12.560	12.394	24.954
Kec. Singaran Pati	22.128	21.394	43.541
Kec. Teluk Segara	11.932	12.024	23.956

Sumber: <http://dukcapil.bengkulukota.go.id>

Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bengkulu telah melakukannya inovasi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi

Kependudukan Secara Daring (online). Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bengkulu meluncurkan aplikasi Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE) pada Juni 2020. Pelayanan secara daring dikeluarkan agar masyarakat lebih mudah dalam pembuatan e-KTP tanpa memikirkan banyaknya biaya yang dikeluarkan dan juga lebih menghemat waktu dalam kata lain baik dan praktis. Pelayanan publik secara daring atau online ini dibuat agar masyarakat dapat mengurus dokumen e-KTP sendiri tanpa menggunakan jasa pihak ketiga atau yang disebut calo.

Hal ini dapat memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat melalui program Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Go Digital. Setelah beberapa bulan berjalan, inovasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) yang bekerjasama dengan PT Pos Indonesia dalam pengantaran E-KTP ke rumah warga terus memberikan dampak positif terhadap pelayanan pada masyarakat. Masyarakat terlihat senang dan menyambut baik inovasi Disdukcapil dengan PT Pos Indonesia. Karena akan lebih mempermudah pelayanan bagi masyarakat terutama mengenai pengantaran E-KTP dari rumah ke rumah. Terhitung usai diluncurkan pada bulan Juli hingga per tanggal 1 Oktober lalu mencapai 3.633 ribu e-KTP yang diantarkan. Pembuatan e-KTP secara online tak lantas lancar-lancar saja, ada beberapa hambatan atau masalah dalam pelayanan e-KTP mencakup sistem yang masih menjadi hambatan saat koneksi jaringan internet yang buruk mengakibatkan data tidak dapat terdeteksi, terkait informasi masih ada masyarakat yang belum mengetahui tentang pembuatan e-KTP secara online dan tentang pentingnya e-KTP terutama masyarakat yang tinggal di pinggiran kota. Kendala lain dalam pelayanan pembuatan e-KTP adalah data tidak valid atau error sehingga tidak terverifikasi. Hal ini tentu membuat proses pencetakan E-KTP online terhenti serta terhambat. Data tidak valid biasanya data tersebut tidak ditemukan di server. Jika hal ini terjadi maka harus kembali melakukan pendaftaran ulang.

LANDASAN TEORI

Teori Kepuasan Pelanggan

Teori ini mengemukakan bahwa tingkat kepuasan pelanggan dapat diukur melalui evaluasi kualitas pelayanan yang diterima. Konsep pengukuran kepuasan pelanggan memperhatikan harapan pelanggan terhadap pelayanan dan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam Administrasi Pemerintahan

Penggunaan TIK dalam administrasi pemerintahan memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi, akurasi, dan aksesibilitas pelayanan publik. Implementasi sistem E-KTP online menggunakan teknologi informasi sebagai sarana untuk mempermudah proses pendaftaran dan penerbitan E-KTP secara elektronik.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

IKM adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah.

IKM terdiri dari indikator-indikator yang mencerminkan kualitas pelayanan, seperti responsivitas, kehandalan, kecepatan, kelengkapan, dan kompetensi petugas.

Pelayanan Publik:

1. Pelayanan publik merupakan aktivitas atau proses yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.
2. Pelayanan publik yang baik melibatkan aspek-aspek seperti kesederhanaan, keadilan, keterbukaan, dan partisipasi masyarakat.

E-KTP sebagai Inovasi Administrasi Pemerintahan:

Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan dokumen identitas resmi warga negara Indonesia. E-KTP adalah versi elektronik dari KTP yang menggunakan teknologi chip dan data terintegrasi, yang

1542 | Supawanhar, Ditasman, Amrullah, Rudi Hartono, Retno Jeny Silvana; *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat ...*

bertujuan untuk meningkatkan keamanan, efisiensi, dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Penelitian dengan judul mengenai "ANALISI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK (E-KTP) ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DUKCAPIL) KOTA BENGKULU" Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bengkulu studi kasus pada 4 kecamatan yaitu Kecamatan Selebar, Kecamatan Kampung Melayu, Kecamatan Gading Cempaka, dan Kecamatan Ratu Samban.

Metode penelitian diartikan juga sebagai alat untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tertentu dan untuk menyelesaikan masalah ilmu atau praktis. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode survei dengan menyebarkan daftar pertanyaan terhadap responden penelitian. Tehnik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. dengan menggunakan nilai Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terdapat 14 unsur pelayanan yang dikaji.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Daerah Penelitian

Bengkulu merupakan salah satu provinsi yang berada di pulau Sumatera, Indonesia. Ibu kota provinsi Bengkulu adalah kota Bengkulu. Provinsi Bengkulu terletak di bagian Barat Daya Pulau Sumatera, yang berbatasan dengan provinsi Sumatera Barat, Jambi, Sumatera Selatan dan Lampung di wilayah sekitarnya. Luas provinsi Bengkulu menurut Bakorsurtanal memiliki luas daratan 151,7 Km² sedangkan luas wilayah lautan 387,6 Km². Bengkulu terletak pada koordinat 5°40' - 2° 0' LS 40' - 104° 0' BT dengan luas area sebesar 19.788.70 km² (7,640,46). Wilayah Provinsi Bengkulu meliputi Kabupaten Bengkulu Tengah, Kabupaten Bengkulu Selatan, Kabupaten Bengkulu Utara, Kabupaten Kaur, Kabupaten Kepahiang, Kabupaten Lebong, Kabupaten Rejang Lebong, Kabupaten Muko Muko, Kabupaten Seluma, dan Kota Bengkulu. Kota Bengkulu terdiri dari 9 kecamatan dan 67 kelurahan, yaitu kecamatan Gading Cempaka yang terdiri dari 5 kelurahan, kecamatan Ratu Agung yang terdiri dari 8 kelurahan, Kecamatan Ratu Samban yang terdiri dari 9 kelurahan, kecamatan Singaran Pati yang terdiri dari 6 kelurahan, kecamatan Teluk Segara yang terdiri dari 13 kelurahan, Kecamatan Selebar yang terdiri dari 6 kelurahan, kecamatan Kampung Melayu yang terdiri dari 6 kelurahan, kecamatan Sungai Serut yang terdiri dari 7 kelurahan, kecamatan Muara Bangkahulu yang terdiri dari 7 kelurahan.

Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bengkulu

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bengkulu merupakan lembaga pemerintahan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Kantor Disdukcapil Kota Bengkulu beralamat di jalan WR Supratman Kelurahan Bentiring, Kecamatan Muara Bangkahulu, Kota Bengkulu. Kantor ini beridir pada tahun 2015. Guna memudahkan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, Dukcapil Kota Bengkulu menyebarkan pelayanan ke 9 kantor kecamatan di kota Bengkulu. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan maka diperoleh data pada tabel berikut:

Tabel 2. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden		Frekuensi	Presentase (%)
Jenis Kelamin	Perempuan	123	61,5
	Laki-laki	77	38,5
Status Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	0	0
	Pegawai Swasta	39	19,5
	Pelajar/Mahasiswa	115	57,5
	Lainnya	46	23

Sumber: Data Primer, diolah 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat dinyatakan bahwa keseluruhan responden yang berjumlah 200 orang yan terdiri dari 77 orang (38,5o/o) responden laki-laki dan 123 orang (61,5o/o) responden perempuan. Sedangkan bila dilihat status pekerjaan didapat mayoritas responden atau 115 orang (57,5o/o) adalah pelajar/mahasiswa, sedangkang pegawai swasta terdapat 39 orang (19,5o/o), dan yang berstatus pekerjaan lain seperti bertani, pedagang, nelayan dan lainnya berjumlah 46 orang (23o/o) responden. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden yang melakukan pembuatan e-KTP online adalah kaum pelajar atau mahasiswa dengan tujuan memperoleh e-KTP tanpa harus jauh-jauh registrasi ke Dukcapil.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Atas Pelayanan Pembuatan E-KTP Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu

Setelah menganalisis unsur-unsur kinerja diatas, berikut disajikan analisis indeks kepuasan masyarakat atas pelayanan pembuatan e-KTP online di Dukcapil Kota Bengkulu secara keseluruhan. Analisis ini dilakukan dengan cara menghitung nilai indeks dari unit pelayanan kinerja secara keseluruhan. Nilai indeks diperoleh dengan cara mengalikan tiap unit nilai rata-rata unsur dengan bobot nilai rata-rata tertimbang. Penghitungan nilai indeks kepuasan dapat dilihat pada tabel 3. berikut:

Tabel 3. Analisis Kepuasan Masyarakat Dari Hasil Pengelolaan Indeks Kepuasan Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan

Indikator	Kategori	Jawaban	Nilai	Nilai X Jawaban	Nilai Per Kategori	Jumlah Nilai Per Kategori	NRR Per Kategori X
Prosedur Pelayanan	A	4	144	576	705	3.52	0.25
	B	3	43	129			
	C	2	13	26			
	D	1	0	0			
Persyaratan Pelayanan	A	4	50	200	645	3.22	0.23
	B	3	145	435			
	C	2	5	10			
	D	1	0	0			
Kejelasan Petugas Pelayanan	A	4	49	196	624	3.12	0.22
	B	3	126	378			
	C	2	25	50			
	D	1	0	0			
Kedisiplinan Petugas	A	4	47	188	615	3.07	0.21
	B	3	123	369			
	C	2	28	56			

	D	1	2	2			
Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	A	4	50	200	639	3.19	0.22
	B	3	139	417			
	C	2	11	22			
	D	1	0	0			
Kemampuan Petugas Pelayanan	A	4	36	144	635	3.16	0.22
	B	3	163	489			
	C	2	1	2			
	D	1	0	0			
Kecepatan Pelayanan	A	4	43	172	624	3.12	0.22
	B	3	141	423			
	C	2	13	26			
	D	1	3	3			
Keadilan Mendapatkan Pelayanan	A	4	89	356	689	3.44	0.24
	B	3	111	333			
	C	2	0	0			
	D	1	0	0			
Kesopanan dan Keramahan Petugas	A	4	83	332	691	3.45	0.24
	B	3	119	357			
	C	2	1	2			
	D	1	0	0			
Kewajaran Biaya Pelayanan	A	4	57	228	657	3.28	0.23
	B	3	143	429			
	C	2	0	0			
	D	1	0	0			
Kepastian Biaya Pelayanan	A	4	77	308	677	3.38	0.24
	B	3	123	369			
	C	2	0	0			
	D	1	0	0			
Kepastian Jadwal Pelayanan	A	4	73	292	673	3.36	0.24
	B	3	127	381			
	C	2	0	0			
	D	1	0	0			
Kenyamanan Lingkungan	A	4	50	200	526	3.13	0.22
	B	3	125	375			
	C	2	25	50			
	D	1	0	0			
Keamanan Pelayanan	A	4	53	212	653	3.26	0.23
	B	3	147	441			
	C	2	0	0			
	D	1	0	0			
Jumlah NRR IKM Tertimbang							3.21
Jumlah NRR IKM Tertimbang X 25							80.25

Sumber: Data Diolah, 2022

Dari hasil penjumlahan sekor masing-masing indikator maka dapat diketahui nilai rata-rata unsur dari masing-masing pelayanan pembuatan e-KTP online di Dukcapil Kota Bengkulu seperti pada tabel 4. berikut:

Tabel 4 Nilai Rata-Rata Unsur Dari Masing-Masing Unit Pelayanan Pada Pembuatan E-KTP Online Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bengkulu

No	Unsur Pelayanan	Bobot Rata-rata	Nilai Rata-rata	Keterangan
1.	Prosedur Pelayanan	705	3.52	Sangat Baik
2.	Persyaratan Pelayanan	645	3.22	Baik
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	624	3.12	Baik
4.	Kedisiplinan Petugas	615	3.07	Baik
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	639	3.19	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	635	3.16	Baik
7.	Kecepatan Pelayanan	624	3.12	Baik
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	689	3.44	Baik
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	691	3.45	Baik
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	657	3.28	Baik
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	677	3.38	Baik
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	673	3.36	Baik
13.	Kenyamanan Lingkungan	526	3.13	Baik
14.	Keamanan Pelayanan	653	3.26	Baik

Sumber: Diolah dari data primer, 2022

Tabel 4. adalah gambaran hasil penelitian dari seluruh unsur yang diteliti dalam penelitian ini. Dari keempat belas penelitian ini terdapat tiga belas unsur yang dikategorikan baik yaitu: persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, ketepatan jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan lingkungan. Unsur yang menurut responden dalam kondisi yang paling baik dilihat dari nilai rata-rata unsur adalah prosedur pelayanan. Berdasarkan data dalam tabel 4.16 dan tabel 4.17 maka nilai indeks secara keseluruhan diperoleh angka indeks sebesar 3,21. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks X nilai Penimbang = $3.21 \times 25 = 80,25$
- b) Mutu Pelayanan B.
- c) Kinerja unit pelayanan termasuk dalam kategori baik.

Berdasarkan perhitungan di atas, secara keseluruhan indeks kepuasan masyarakat akan pelayanan pembuatan e-KTP online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dapat dikategorikan baik, namun masih perlu adanya peningkatan pelayanan agar masyarakat semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dukcapil Kota Bengkulu. Dari ke-14 unsur yang diteliti mendapatkan hasil 13 unsur dengan kategori pelayanan yang baik dan mampu memuaskan penggunaan jasa, dan 1 unsur dalam kategori sangat baik sehingga dapat disimpulkan dalam unsur ini pelayanan yang telah diterima masyarakat sangat sesuai dengan keinginan masyarakat. Unsur yang masuk dalam kategori baik adalah prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, ketepatan jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan lingkungan. Terdapat satu unsur yang menurut responden kategorinya sangat baik yaitu prosedur pelayanan.

Tabel 5 Hasil Pengukuran Kinerja Secara Keseluruhan

No	Unsur Pelayanan	Hasil Pengukuran
1.	Prosedur Pelayanan	Sangat Baik
2.	Persyaratan Pelayanan	Baik
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	Baik
4.	Kedisiplinan Petugas	Baik
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	Baik
7.	Kecepatan Pelayanan	Baik
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	Baik
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	Baik
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	Baik
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	Baik
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	Baik
13.	Kenyamanan Lingkungan	Baik
14.	Keamanan Pelayanan	Baik

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu adalah 80,250/0 dengan nilai rata-rata per unsur 3,21. Dengan demikian kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dalam pembuatan e-KTP online dikategorikan baik.
2. Dari 14 unsur yang diteliti terdapat 13 unsur kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dalam pembuatan e-KTP online sudah dinilai baik yaitu persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, ketepatan jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan lingkungan. Dan Terdapat satu unsur yang menurut responden kategorinya sangat baik yaitu prosedur pelayanan.

Saran

Demi menjaga kepercayaan masyarakat akan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dalam pembuatan e-KTP online yang berkualitas sudah selayaknya memperhatikan penilaian pengguna layanan yang menjadi responden dalam penelitian ini. Aspek yang harus dijadikan prioritas utama dalam perbaikan pelayanan disesuaikan dengan hasil temuan penelitian ini seperti yang telah dijabarkan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu telah mengeluarkan Standard Operating Procedure (SOP) mengenai waktu pelayanan, namun ada proses setelah pendaftaran e-KTP secara online yaitu administrasi. Untuk itu penyelenggara layanan harus mampu menyelesaikan ritme pencetakan e-KTP agar tidak terjadi banyak keluhan dari masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Avianto, Bhakti Nur. "Analisis Indeks Kepuasan Pelayanan Administratif Disdukcapil Kabupaten Brebes dalam Perspektif Loyalitas Publik." *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia* 3.7 (2018): 25-44.

- Burhan Bungin. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Kencana, Hal. Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif, dan Kolaborasi*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Fathoni, Abdurrahmat, Imam Solahudin, and Linda Rosmawati Fatimah. "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan E-Ktp Di Kabupaten Sumedang." *Journal Of Regional Public Administration (JRPA)* 6.1 (2021): 94-104.
- Fadhila. (2014). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi*. E-Jurnal Katalogis, 2(7).
<https://dukcapil.bengkulukota.go.id/grafik-pengguna-pelayanan-online-slawe-tahun-juni-2020-februari-2021/>. (11 Juni 2022, 14.11 WIB)
- Herlina, Herlina, and Anggalia Wibasuri. "Indeks Kepuasan Masyarakat dan Standar Operasional Prosedur Program E-ktp Se-bandar Lampung." *Jurnal Manajemen Magister Darmajaya* 2.01 (2016): 1-24.
- Irwinsyah Ramadhan. 2014. *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kelurahan Bungur Jakarta Pusat*. Jurusan Administrasi Negara. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang-Banten.
- Irawan, Hadi. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT. Gramedia: Jakarta.
- Keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/ . 2003. *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Keputusan MENPAN Nomor 25/KEP/M.PAN/7/ . 2004. *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan*. Jakarta.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik. Pembaruan*. Yogyakarta.
- Lukman, Sampura. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN Press. Jakarta.
- Lexy J. Moleong. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya Bandung.
- Mulyadi. 2007. *Akuntansi Biaya*. Edisi Ke-5. UPP STIM YKPN. Jakarta.
- Muluk, M.R. Khairul. (2008). *Knowledge Management (Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah)*. Banyumedia. Malang.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 98 Tahun 2008 Tentang Penghapusan Surat Pengantar.
- Peraturan Walikota Bengkulu Nomor 16 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Program Aplikasi Sistem Layanan Administrasi Warga Berbasis Elektronik Kota Bengkulu.
- Ratminto Septi, Atik Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan. Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Said, M. Mas'ud. (2007). *Birokrasi di Negara Birokratis*. UMM Press. Malang.
- Thomas H Davenport. 1996. *Inovasi Proses : Rekayasa-Ulang Pekerjaan melalui Teknologi Informasi*. Binaputra Aksara : Jakarta Barat, 233.
- Tjiptono. Fandy. 2005. *Total Quality Service*, CV. ANDI. Yogyakarta.
- Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- WULANDARI. (2021). *Kualitas Pelayanan E-Ktp Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar*. *Jurnal Kesehatan Lingkungan Indonesia*, 20(2).
- Yulianus Sarira. 2013. *Analisis Indeks Kepuasan masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Makassar*. Universitas Fisip Hasanuddin, Makassar.
- Zulhakim, A. A. (2014). 710-61-1470-1-10-20190405 (5). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Air Nipis Kabupaten Bengkulu Selatan*, 3 No.2(2), 23-3.