

# DERAJAT TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN E-KTP DI KECAMATAN TAMBAKSARI SURABAYA

NIKEN YUSTIANING TYAS  
1111408532

PROGRAM SUDTI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
nikenyustianingtyas54@gmail.com

**Abstrak.** Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik. ; Untuk melaksanakan penilaian kinerja sebagaimana dimaksud ayat dilakukan melalui pengukuran indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan publik masing-masing penyelenggara pelayanan public; Apabila ditemukan ketidaksesuaian nilai antara indeks kepuasan masyarakat dengan standar pelayanan publik, maka akan dilakukan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik. Tata cara pelaksanaan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik diatur dengan Peraturan Gubernur. Berdasarkan ketentuan tersebut diatas maka Gubernur Jawa Timur menginstruksikan semua unit layanan publik di Kabupaten/Kota/Propinsi di Jawa Timur harus diadakan evaluasi secara berkala setiap tiga bulan. Kekurangan atau kelemahan masing-masing unit pelayanan publik harus diinformasikan cara penanganannya kepada masyarakat. Karena itu untuk mengukur derajat tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya sangat urgen, sebagai penulisan tugas akhir di Program Studi Administrasi Publik. Adapun yang menjadi rumusan masalah penelitian ini adalah seberapa derajat tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari Surabaya Nilai interval sebesar 3,35 jika dikonversi Nilai Interval IKM antara 81,26 – 100,00 dengan predikat mutu pelayanan = A = Sangat baik. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari berjalan sangat baik.

Kata Kunci: *Tingkat Kepuasan – E-KTP*

**Abstract.** Public service providers are required to periodically evaluate the performance of public service delivery. ; To carry out the performance assessment as referred to in paragraph (1), it is carried out by measuring the community satisfaction index in accordance with the public service standards of each public service provider; If there is a discrepancy between the value of the community satisfaction index and the standard of public services, coaching and capacity building for public service delivery will be carried out. The procedure for implementing the guidance and capacity building for the provision of public services is regulated by a Governor Regulation. Based on the above provisions, the Governor of East Java instructed all public service units in the Regency/City/Province in East Java to conduct periodic evaluations every three months. Weaknesses or weaknesses of each public service unit must be informed about how to handle it to the public. Therefore, to measure the degree of community satisfaction level in the E-KTP service in Tambaksari District, Surabaya City, it is very urgent, as writing a final project in the Public Administration Study Program. As for the formulation of the problem of this research, how much is the degree of community satisfaction in the E-KTP service in Tambaksari District, Surabaya City? E-KTP service in Tambaksari Subdistrict Surabaya The interval value is 3.35 if converted the IKM Interval Value is between 81.26 - 100.00 with the predicate of service quality = A = Very good. From research results.

Keywords: *Community Satisfaction – E-KTP*

## PENDAHULUAN

Tanggungjawab publik adalah suatu konsep yang mencakup dengan standar profesional dan kompetensi teknis yang dimiliki oleh para administrator penyelenggara negaraan dalam menjalankan tugasnya.

Aspek ini berkaitan dengan rasa tanggungjawab dan kepemilikan pada kemampuan dan kecakapan yang memadai dalam menjalankan tugasnya. Esensi dari aspek ini adalah para sektor publik penyelenggara negara dituntut untuk dapat menjalankan tugasnya dengan baik sebagai pelayan masyarakat. Paradigma baru kinerja sektor publik bukan lagi menempatkan sektor publik sebagai yang dilayani oleh masyarakat, melainkan rakyat harus dilayani sebaik mungkin oleh sektor publik.

Banyak faktor yang menjadi penyebab mengapa kualitas pelayanan sektor publik kita banyak mengalami persoalan-persoalan. Di samping karena faktor-faktor struktural dan kultural para pelaku sektor publik kita, salah satu faktor yang penting untuk diperhatikan adalah tidak adanya Standar Operasional Prosedur untuk masing-masing unit pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat yang dimiliki oleh masing-masing unit pelayanan. Ketiadaan Standar Operasional Prosedur yang sesuai dengan harapan masyarakat disebabkan, karena tiap-tiap unit pelayanan tidak memiliki informasi yang lengkap tentang harapan, keinginan dan kepuasan para pelanggan yang dilayaninya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang : Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Penyelenggara negara :

- a. bahwa pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur penyelenggara negara perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan;

- b. bahwa untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur penyelenggara negara kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur penyelenggara negara kepada masyarakat.

Oleh karena itu, atas dasar pemikiran tersebut perlu dilakukan kajian-kajian yang menjelaskan bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan-layanan yang diberikan oleh lembaga pelayanan publik yang ada.

Dengan demikian peningkatan kualitas pelayanan oleh institusi penyelenggara negara menjadi suatu keharusan karena jika hal ini tidak dilakukan maka pengguna layanan pada akhirnya akan meninggalkan layanan yang diberikan oleh instansi penyelenggara negara dan beralih menggunakan layanan yang diberikan institusi yang diselenggarakan pihak swasta yang selalu berupaya untuk meningkatkan layanan yang diberikannya.

Oleh karena itu, atas dasar pemikiran tersebut perlu dilakukan riset yang menjelaskan bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan-layanan yang diberikan oleh lembaga pelayanan publik yang ada yang pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari Surabaya.

Penyelenggara negara propinsi Jawa Timur melalui Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur, khususnya pasal 11 menyebutkan sebagai berikut :

- 1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik.
- 2) Untuk melaksanakan penilaian kinerja sebagaimana dimaksud ayat dilakukan melalui pengukuran indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan publik masing-masing penyelenggara pelayanan publik.
- 3) Apabila ditemukan ketidaksesuaian nilai antara indeks kepuasan masyarakat dengan standar pelayanan publik, maka akan dilakukan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik.
- 4) Tata cara pelaksanaan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik diatur dengan Peraturan Gubernur.

Berdasarkan ketentuan tersebut diatas maka Gubernur Jawa Timur menginstruksikan semua unit layanan publik di Kabupaten/Kota/Propinsi di Jawa Timur harus diadakan evaluasi secara berkala setiap tiga bulan. Kekurangan atau kelemahan masing-masing unit pelayanan publik harus diinformasikan cara penanganannya kepada masyarakat. Karena itu untuk mengukur derajat tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya sangat urgen, sebagai penulisan tugas akhir di Program Studi Administrasi Publik.

Rumusan masalah penelitian ini adalah seberapa derajat tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya?

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis derajat tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya.

Dari hasil penelitian bisa dimanfaatkan bagi SKPD Pelayanan di Kota Surabaya dalam memperbaiki pelayanan sector public sehingga dimungkinkan merealisasikan kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Metode kuantitatif deskriptif merupakan metode penelitian yang mendeskripsikan dari rata-rata angka untuk masing parameter dari setiap indikator penelitian. Hasil tersebut bisa dianalisis pola atau tingkat kecendrungan/ fenomena sari setiap parameter yang ada dalam variable IKM.

Adapun yang focus penelitian derajat kepuasan layanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya, derajat tersebut meliputi :

1. Prosedur Pelayanan.
2. Persyaratan Pelayanan.
3. Kejelasan Petugas Pelayanan.
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan.
5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan.
6. Kemampuan Petugas Pelayanan.
7. Kecepatan Pelayanan.
8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan.
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas.
10. Kewajaran Biaya Pelayanan.
11. Kepastian Biaya Pelayanan.
12. Kepastian Jadwal Pelayanan.
13. Kenyamanan Lingkungan.
14. Keamanan Pelayanan.
15. Harapan masyarakat.

Tehnik data dalam penelitian ini menggunakan metode survey, dimana peneliti lansug menuju lokasi penelitian dengan menyebar angket/kuesioner sebagai instrument untuk mengukur tingkat kepuasan.

Populasi dan sampel data adalah seluruh pelanggan yang menerima layanan E-KTP di instansi pelayanan Kecamatan Tambaksari . Sedangkan teknis sampel yang digunakan, adalah Kuota sampling, yaitu

dengan penetapan sampel sebesar 30 pengguna dengan menggunakan purposive sampling.

Metode analisis dilakukan secara diskriptif kualitatif, dengan teknik analisis *Cross Tabulasi*, dan secara kuantitatif dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{Total dari (Nilai Persepsi x Nilai Penimbang)}}{\text{Total Penimbang dari Seluruh pertanyaan yang terisi}}$$

Nilai IKM yang diperoleh akan berkisar dari 1 hingga 4, dan untuk memudahkan interpretasi, maka nilai IKM tersebut dikonversikan menjadi nilai mutu pelayanan dalam skala 100 dengan formula sebagai berikut:

Nilai mutu pelayanan = IKM konversi

$$= \frac{IKM}{4} \times 100$$

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Letak Kecamatan Tambaksari termasuk wilayah Geografis Kota Surabaya yang merupakan bagian dari wilayah Surabaya Timur dengan

ketinggian ± 4 (empat) meter diatas permukaan air laut.

Batas wilayah sebelah Utara : Kecamatan Kenjeran dan Bulak Sebelah Timur : Kecamatan Mulyorejo Sebelah Selatan : Kecamatan Gubeng Sebelah Barat : Kecamatan Simokerto dan Genteng. Luas wilayah seluruh Kecamatan Tambaksari ± 9,10 km<sup>2</sup> terbagi menjadi 8 (delapan) kelurahan

Tabel 4.1

Luas Wilayah, Ketinggian, dan Jarak dari Kelurahan ke Kecamatan Per Kelurahan Tahun 2018.

Kelurahan	Luas Wilayah (Km <sup>2</sup> )	Ketinggian Wilayah (m)	Jarak ke kecamatan (Km)
(1)	(2)	(3)	(4)
01. Pacar Keling	0,70	4	1
02. Pacar Kembang	2,09	4	1,5
03. Ploso	1,49	4	1
04. Tambaksari	0,63	4	1
05. Rangkah	0,70	4	1,3
06. Gading	0,79	4	2
07. Kapas Madya Baru	1,58	4	2,5
08. Dukuh Setro	1,12	4	3
Jumlah	9,10		
2017	9,10		

Sumber : Kantor Kecamatan Tambaksari, 2018

Peneliti telah menyebarkan angket kepada 30 responden/warga yang telah melakukan pengurusan E-KTP di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya. Ada 15 indikator yang dinilai berdasar pada instrument IKM (Indeks Kepuasan

Masyarakat). Adapun hasil tabulasi pendapat responden ditampilkan dalam tabel frekwensi berikut ini.

Tabel 4.2  
Prosedur Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari.

No	Kreteria	Jumlah	Prosentase
1.	Sangat baik	17	57%
2.	Baik	8	27%
3.	Kurang baik	3	10%
4.	Tidak baik	2	6%
	Jumlah	30	100%

Sumber: Hasil angket yang diolah peneliti, 2021

Dari tabel 4.2 menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan dinilai pengguna layanan (masyarakat yang melakukan pengurusan E-KTP di Kecamatan Tambaksari) sangat memuaskan terbukti sebesar 57% pengguna layanan menilai sangat puas dan 27% pengguna layanan menilai puas.

Tabel 4.3  
Persyaratan Pelayanan Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari.

No	Kreteria	Jumlah	Prosentase
1.	Sangat baik	18	60%
2.	Baik	7	24%
3.	Kurang baik	3	10%
4.	Tidak baik	2	6%
	Jumlah	30	100%

Sumber: Hasil angket yang diolah peneliti, 2021

Dari tabel 4.3 menunjukkan bahwa Persyaratan Pelayanan Pelayanan E-KTP (masyarakat yang melakukan pengurusan E-KTP di Kecamatan Tambaksari) sangat memuaskan terbukti sebesar 60% pengguna layanan menilai sangat puas dan 24% pengguna layanan menilai puas.

Tabel 4.4  
Prosedur Pelayanan yang di lakukan Pertugas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari.

No	Kreteria	Jumlah	Prosentase
1.	Sangat baik	18	60%
2.	Baik	7	24%
3.	Kurang baik	2	6%
4.	Tidak baik	3	10%
	Jumlah	30	100%

Sumber: Hasil angket yang diolah peneliti, 2021

Dari tabel 4.4 menunjukkan bahwa Prosedur Pelayanan yang di lakukan Pertugas Pelayanan E-KTP (masyarakat yang melakukan pengurusan E-KTP di Kecamatan Tambaksari) sangat memuaskan terbukti sebesar 60% pengguna layanan menilai sangat puas dan 24% pengguna layanan menilai puas.

Tabel 4.5  
Penjelasan tentang Kejelasan Petugas Pelayanan oleh Pertugas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari.

No	Kreteria	Jumlah	Prosentase
1.	Sangat baik	17	57%
2.	Baik	8	27%
3.	Kurang baik	2	6%

4.	Tidak baik	3	10%
	Jumlah	30	100%

Sumber: Hasil angket yang diolah peneliti, 2021

Dari tabel 4.5 menunjukkan bahwa Penjelasan tentang Kejelasan Petugas Pelayanan oleh Petugas Pelayanan E-KTP (masyarakat yang melakukan pengurusan E-KTP di Kecamatan Tambaksari) sangat memuaskan terbukti sebesar 57% pengguna layanan menilai sangat puas dan 27% pengguna layanan menilai puas.

Tabel 4.6

Penjelasan tentang Kedisiplinan Petugas Pelayanan oleh Petugas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari.

No	Kreteria	Jumlah	Prosentase
1.	Sangat baik	19	64%
2.	Baik	6	20%
3.	Kurang baik	3	10%
4.	Tidak baik	2	6%
	Jumlah	30	100%

Sumber: Hasil angket yang diolah peneliti, 2021

Dari tabel 4.6 menunjukkan bahwa Penjelasan tentang Kedisiplinan Petugas Pelayanan oleh Petugas Pelayanan E-KTP E-KTP (masyarakat yang melakukan pengurusan E-KTP di Kecamatan Tambaksari) sangat memuaskan terbukti sebesar 64% pengguna layanan menilai sangat puas dan 20% pengguna layanan menilai puas.

Tabel 4.7

Prosedur Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari.

No	Kreteria	Jumlah	Prosentase
1.	Sangat baik	17	57%
2.	Baik	8	27%

3.	Kurang baik	3	10%
4.	Tidak baik	2	6%
	Jumlah	30	100%

Sumber: Hasil angket yang diolah peneliti, 2021

Dari tabel 4.7 menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan dinilai pengguna layanan (masyarakat yang melakukan pengurusan E-KTP di Kecamatan Tambaksari) sangat memuaskan terbukti sebesar 57% pengguna layanan menilai sangat puas dan 27% pengguna layanan menilai puas.

Tabel 4.8

Persyaratan Pelayanan Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari.

No	Kreteria	Jumlah	Prosentase
1.	Sangat baik	18	60%
2.	Baik	7	24%
3.	Kurang baik	3	10%
4.	Tidak baik	2	6%
	Jumlah	30	100%

Sumber: Hasil angket yang diolah peneliti, 2021

Dari tabel 4.8 menunjukkan bahwa Penjelasan tentang Persyaratan Pelayanan Pelayanan E-KTP (masyarakat yang melakukan pengurusan E-KTP di Kecamatan Tambaksari) sangat memuaskan terbukti sebesar 60% pengguna layanan menilai sangat puas dan 24% pengguna layanan menilai puas.

Tabel 4.9

Prosedur Pelayanan yang di lakukan Petugas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari.

No	Kreteria	Jumlah	Prosentase
1.	Sangat baik	18	60%

2.	Baik	7	24%
3.	Kurang baik	2	6%
4.	Tidak baik	3	10%
	Jumlah	30	100%

Sumber: Hasil angket yang diolah peneliti, 2021

Dari tabel 4.9 menunjukkan bahwa Penjelasan tentang Prosedur Pelayanan yang di lakukan Pertugas Pelayanan E-KTP (masyarakat yang melakukan pengurusan E-KTP di Kecamatan Tambaksari) sangat memuaskan terbukti sebesar 60% pengguna layanan menilai sangat puas dan 24% pengguna layanan menilai puas.

Tabel 4.10

Penjelasan tentang Kejelasan Petugas Pelayanan oleh Pertugas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari.

No	Kreteria	Jumlah	Prosentase
1.	Sangat baik	17	57%
2.	Baik	8	27%
3.	Kurang baik	2	6%
4.	Tidak baik	3	10%
	Jumlah	30	100%

Sumber: Hasil angket yang diolah peneliti, 2021

Dari tabel 4.10 menunjukkan bahwa Penjelasan tentang Kejelasan Petugas Pelayanan oleh Pertugas Pelayanan E-KTP (masyarakat yang melakukan pengurusan E-KTP di Kecamatan Tambaksari) sangat memuaskan terbukti sebesar 57% pengguna layanan menilai sangat puas dan 27% pengguna layanan menilai puas.

Tabel 4.11

Penjelasan tentang Kedisiplinan Petugas Pelayanan oleh Pertugas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari.

No	Kreteria	Jumlah	Prosentase
1.	Sangat baik	19	64%
2.	Baik	6	20%
3.	Kurang baik	3	10%
4.	Tidak baik	2	6%
	Jumlah	30	100%

Sumber: Hasil angket yang diolah peneliti, 2021

Dari tabel 4.11 menunjukkan bahwa Penjelasan tentang Kedisiplinan Petugas Pelayanan oleh Pertugas Pelayanan E-KTP (masyarakat yang melakukan pengurusan E-KTP di Kecamatan Tambaksari) sangat baik terbukti sebesar 64% pengguna layanan menilai sangat baik dan 20% pengguna layanan menilai baik.

Tabel 4.12

Prosedur Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari.

No	Kreteria	Jumlah	Prosentase
1.	Sangat baik	17	57%
2.	Baik	8	27%
3.	Kurang baik	3	10%
4.	Tidak baik	2	6%
	Jumlah	30	100%

Sumber: Hasil angket yang diolah peneliti, 2021

Dari tabel 4.12 menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan dinilai pengguna layanan (masyarakat yang melakukan pengurusan E-KTP di Kecamatan Tambaksari) sangat baik terbukti sebesar 57% pengguna layanan menilai sangat baik dan 27% pengguna layanan menilai baik.

Tabel 4.13  
Persyaratan Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari.

No	Kreteria	Jumlah	Prosentase
1.	Sangat baik	18	60%
2.	Baik	7	24%
3.	Kurang baik	3	10%
4.	Tidak baik	2	6%
	Jumlah	30	100%

Sumber: Hasil angket yang diolah peneliti, 2021

Dari tabel 4.13 menunjukkan bahwa persyaratan yang dijelaskan dan dilakukan oleh petugas pelayanan dinilai pengguna layanan (masyarakat yang melakukan pengurusan E-KTP di Kecamatan Tambaksari) sangat baik terbukti sebesar 60% pengguna layanan menilai sangat baik dan 24% pengguna layanan menilai baik.

Tabel 4.14  
Kejelasan Petugas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari.

No	Kreteria	Jumlah	Prosentase
1.	Sangat baik	18	60%
2.	Baik	7	24%
3.	Kurang baik	2	6%

4.	Tidak baik	3	10%
	Jumlah	30	100%

Sumber: Hasil angket yang diolah peneliti, 2021

Dari tabel 4.14 menunjukkan bahwa kejelasan petugas pelayanan dinilai pengguna layanan (masyarakat yang melakukan pengurusan E-KTP di Kecamatan Tambaksari) sangat baik terbukti sebesar 60% pengguna layanan menilai sangat baik dan 24% pengguna layanan menilai baik.

Tabel 4.15  
Kedisiplinan Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari.

No	Kreteria	Jumlah	Prosentase
1.	Sangat baik	17	57%
2.	Baik	8	27%
3.	Kurang baik	2	6%
4.	Tidak baik	3	10%
	Jumlah	30	100%

Sumber: Hasil angket yang diolah peneliti, 2021

Dari tabel 4.15 menunjukkan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan dinilai pengguna layanan (masyarakat yang melakukan pengurusan E-KTP di Kecamatan Tambaksari) sangat baik terbukti sebesar 57% pengguna layanan menilai sangat baik dan 27% pengguna layanan menilai baik.

Tabel 4.16  
Tanggungjawab Petugas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari.

No	Kreteria	Jumlah	Prosentase
1.	Sangat baik	19	64%
2.	Baik	6	20%

3.	Kurang baik	3	10%
4.	Tidak baik	2	6%
	Jumlah	30	100%

Sumber: Hasil angket yang diolah peneliti, 2021

Dari tabel 4.16 menunjukkan bahwa tanggungjawab petugas pelayanan dinilai pengguna layanan (masyarakat yang melakukan pengurusan E-KTP di Kecamatan Tambaksari) sangat baik terbukti sebesar 64% pengguna layanan menilai sangat baik dan 20% pengguna layanan menilai baik.

Tabel 4.17

Kemampuan Petugas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari.

No	Kreteria	Jumlah	Prosentase
1.	Sangat baik	17	57%
2.	Baik	8	27%
3.	Kurang baik	3	10%
4.	Tidak baik	2	6%
	Jumlah	30	100%

Sumber: Hasil angket yang diolah peneliti, 2021

Dari tabel 4.17 menunjukkan bahwa kemampuan petugas pelayanan dinilai pengguna layanan (masyarakat yang melakukan pengurusan E-KTP di Kecamatan Tambaksari) sangat baik terbukti sebesar 60% pengguna layanan menilai sangat baik dan 24% pengguna layanan menilai baik.

Tabel 4.18

Kecepatan Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari.

No	Kreteria	Jumlah	Prosentase
1.	Sangat baik	18	60%

2.	Baik	7	24%
3.	Kurang baik	3	10%
4.	Tidak baik	2	6%
	Jumlah	30	100%

Sumber: Hasil angket yang diolah peneliti, 2021

Dari tabel 4.18 menunjukkan kecepatan dilakukan oleh petugas pelayanan dinilai pengguna layanan (masyarakat yang melakukan pengurusan E-KTP di Kecamatan Tambaksari) sangat baik terbukti sebesar 60% pengguna layanan menilai sangat baik dan 24% pengguna layanan menilai baik.

Tabel 4.19

Keadilan Mendapat Layanan

No	Kreteria	Jumlah	Prosentase
1.	Sangat baik	18	60%
2.	Baik	7	24%
3.	Kurang baik	2	6%
4.	Tidak baik	3	10%
	Jumlah	30	100%

Sumber: Hasil angket yang diolah peneliti, 2021

Dari tabel 4.19 menunjukkan bahwa keadilan mendapatkan layanan oleh petugas pelayanan dinilai pengguna layanan (masyarakat yang melakukan pengurusan E-KTP di Kecamatan Tambaksari) sangat baik terbukti sebesar 60% pengguna layanan menilai sangat baik dan 24% pengguna layanan menilai baik.

Tabel 4.20

Kesopanan dan Keramahan Petugas

No	Kreteria	Jumlah	Prosentase
1.	Sangat baik	17	57%
2.	Baik	8	27%
3.	Kurang baik	2	6%

4.	Tidak baik	3	10%
	Jumlah	30	100%

Sumber: Hasil angket yang diolah peneliti, 2021

Dari tabel 4.20 menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan dilakukan oleh petugas pelayanan dinilai pengguna layanan (masyarakat yang melakukan pengurusan E-KTP di Kecamatan Tambaksari) sangat baik terbukti sebesar 57% pengguna layanan menilai sangat baik dan 27% pengguna layanan menilai baik.

Tabel 4.21

Kewajaran Biaya Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari.

No	Kreteria	Jumlah	Prosentase
1.	Sangat baik	29	97%
2.	Baik	1	3%
3.	Kurang baik	0	0
4.	Tidak baik	0	0
	Jumlah	30	100%

Sumber: Hasil angket yang diolah peneliti, 2021

Dari tabel 4.21 menunjukkan bahwa kewajaran biaya pelayanan dinilai pengguna layanan (masyarakat yang melakukan pengurusan E-KTP di Kecamatan Tambaksari) sangat baik terbukti sebesar 97% pengguna layanan menilai sangat baik dan 3% pengguna layanan menilai baik. Hal ini sudah gratis biaya pelayanan E-KTP.

Tabel 4.22

Kepastian Biaya Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari.

No	Kreteria	Jumlah	Prosentase
1.	Sangat baik	29	97%

2.	Baik	1	3%
3.	Kurang baik	0	0
4.	Tidak baik	0	0
	Jumlah	30	100%

Sumber: Hasil angket yang diolah peneliti, 2021

Dari tabel 4.22 menunjukkan bahwa kepastian biaya pelayanan mengurus E-KTP dinilai pengguna layanan (masyarakat yang melakukan pengurusan E-KTP di Kecamatan Tambaksari) sangat baik terbukti sebesar 97% pengguna layanan menilai sangat baik dan 3% pengguna layanan menilai baik. Hal ini sudah gratis biaya pelayanan E-KTP.

Tabel 4.23

Kenyamanan Lingkungan Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari.

No	Kreteria	Jumlah	Prosentase
1.	Sangat baik	18	60%
2.	Baik	7	24%
3.	Kurang baik	3	10%
4.	Tidak baik	2	6%
	Jumlah	30	100%

Sumber: Hasil angket yang diolah peneliti, 2021

Dari tabel 4.23 menunjukkan kenyamanan lingkungan pelayanan tempat pelayanan pelayanan dinilai pengguna layanan (masyarakat yang melakukan pengurusan E-KTP di Kecamatan Tambaksari) sangat baik terbukti sebesar 60% pengguna layanan menilai sangat baik dan 24% pengguna layanan menilai baik.

Tabel 4.24  
Keamanan Pelayanan E-KTP di  
Kecamatan Tambaksari

No	Kreteria	Jumlah	Prosentase
1.	Sangat baik	18	60%
2.	Baik	7	24%
3.	Kurang baik	2	6%
4.	Tidak baik	3	10%
	Jumlah	30	100%

Sumber: Hasil angket yang diolah peneliti, 2021

Dari tabel 4.24 menunjukkan bahwa keamanan pelayanan dinilai pengguna layanan (masyarakat yang melakukan pengurusan E-KTP di Kecamatan Tambaksari) sangat baik terbukti sebesar 60% pengguna layanan menilai sangat baik dan 24% pengguna layanan menilai baik.

Tabel 4.25  
Harapan Masyarakat

No	Kreteria	Jumlah	Prosentase
1.	Sangat baik	17	57%
2.	Baik	8	27%
3.	Kurang baik	2	6%
4.	Tidak baik	3	10%
	Jumlah	30	100%

Sumber: Hasil angket yang diolah peneliti, 2021

Dari tabel 4.25 menunjukkan bahwa harapan masyarakat terhadap pelayanan dinilai pengguna layanan (masyarakat yang melakukan pengurusan E-KTP di Kecamatan Tambaksari) sangat baik terbukti sebesar 57% pengguna layanan

menilai sangat baik dan 27% pengguna layanan menilai baik. Ini artinya antara harapan masyarakat dengan bukti pelayanan telah sesuai.

Selanjutnya untuk menganalisis mutu pelayanan dilakukan analisis nilai interval. Dari Hasil Tabulasi diperoleh nilai interval sebesar 3,35. Selanjutnya untuk menilai besaran nilai interval dan interpretasinya dapat digunakan tabel IKM sebagai berikut.

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Nilai interval sebesar 3,35 jika dikonversi Nilai Interval IKM antara 81,26 – 100,00 dengan predikat mutu pelayanan = A = Sangat baik.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari berjalan sangat baik.

Pola pelayanan publik yang dikehendaki oleh otonomi daerah adalah pelayanan publik yang mendekatkan diri dengan pihak yang dilayani. Pola pelayanan yang dikehendaki, diinginkan, dan diharapkan oleh masyarakat adalah pola pelayanan yang lebih cepat (*faster*), lebih murah (*cheaper*), dan lebih baik (*better*). Untuk memenuhi apa yang menjadi keinginan dan harapan masyarakat yang dilayani, penyedia layanan harus lebih dekat (*closer*), lebih cepat (*faster*), dan lebih tepat (*better*).

Dinamika masyarakat terus berkembang dan desakan perubahan

paradigma pelayanan secara konseptual teoritis dan aplikatif meningkat. Hal ini dituntut pemerintah melakukan berbagai upaya pembenahan terhadap kualitas pelayanan publik yang dijalankan oleh institusi pemerintahan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang : Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah disebutkan :

- a. bahwa pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan;
- b. bahwa untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat;

Indeks kepuasan masyarakat (IKM) E-KTP di Kecamatan Tambaksari merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif selama penelitian ini.

Dengan demikian pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur yang ada di Kecamatan Tambaksari bisa dipotret dengan melakukan penelitian ini untuk bisa memberikan masukan sejauh mana pelayanan E-KTP yang diselenggarakan di Kecamatan. Pelayanan publik dengan demikian, membandingkan antara harapan dan kebutuhan. Sementara, kepuasan pelayanan dimaknai sebagai hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur kecamatan dalam penyelenggara pelayanan publik (Pelayanan E-KTP). Kinerja pelayanan ini dapat menimbulkan tingkat kepuasan dengan nilai mutu A = Sangat baik.

## SIMPULAN

Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari Surabaya Nilai interval sebesar 3,35 jika dikonversi Nilai Interval IKM antara 81,26 – 100,00 dengan predikat mutu pelayanan = A = Sangat baik.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari berjalan sangat baik.

Dengan demikian pola pelayanan E-KTP di Tambaksari Surabaya yang lebih cepat (*faster*), lebih murah (*cheaper*), dan lebih baik (*better*). Hal ini sejalan dengan keinginan dan harapan masyarakat yang dilayani, penyedia layanan (aparatur di Kecamatan Tambaksari) menggunakan prinsip lebih dekat (*closer*), lebih cepat (*faster*), dan lebih tepat (*better*).

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Prianto. (2006). *Menakar Kualitas Pelayanan Publik*. Malang : In TRANS
- Atep, Adya, Barata. (2004). *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Elek Media Komputindo
- Fandy, Tjiptono. (1997). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset
- Fandi, Tjiptono. (2004). *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: ANDI
- Joko, Widodo. (2001) *Good Governance, Telaah dan Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi*. Surabaya : Penerbit Insan Cendika
- Kotler, Philip. (1996). *Manajemen Perusahaan*. Jakarta: Erlangga
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. Nomor:n Kep/25/M.PAN/2/2004/. Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instalasi Pemerintah.
- Orborne, David, dan Gaebler, *Mewirusahaakan Birokrasi*, Pustaka Binaman Presindo, Jakarta, 2000