

# **TESIS**

## **ANALISIS SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TORAJA UTARA**

*Analysis of the Community Satisfaction Survey on the Service of  
Making Electronic Identity Cards (E-KTP) at the Department of  
Population and Civil Registration of North Toraja Regency*

**MARIA JUSANTI SITURU  
A042202009**



**KEPADA**

**PROGRAM STUDI MAGISTER KEUANGAN DAERAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2022**

## **TESIS**

### **ANALISIS SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TORAJA UTARA**

*Analysis of the Community Satisfaction Survey on the Service of  
Making Electronic Identity Cards (E-KTP) at the Department of  
Population and Civil Registration of North Toraja Regency*

Sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Magister

Disusun dan diajukan oleh

**MARIA JUSANTI SITURU  
A042202009**



**KEPADA**

**PROGRAM STUDI MAGISTER KEUANGAN DAERAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR**

**2022**

## TESIS

### ANALISIS SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TORAJA UTARA

*Analysis of the Community Satisfaction Survey on the Service of  
Making Electronic Identity Cards (E-KTP) at the Department of  
Population and Civil Registration of North Toraja Regency*

disusun dan diajukan oleh

**MARIA JUSANTI SITURU**  
**A042202009**

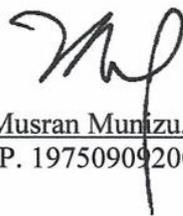
telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka  
Penyelesaian Studi Program Magister Keuangan Daerah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin

Pada tanggal 28 Juli 2022

dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

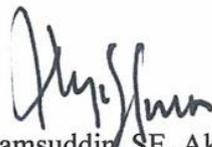
Menyetujui,

Pembimbing Utama,



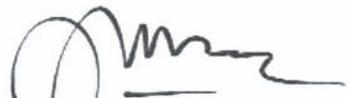
Prof. Dr. Musran Munizu, SE., M.Si., CIPM  
NIP. 197509092000121001

Ketua Program Studi  
Magister Keuangan Daerah,



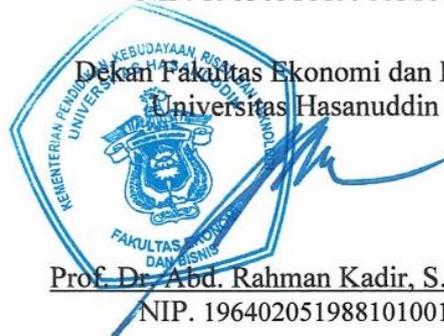
Dr. Syamsuddin, SE., Ak., M.Si., CA  
NIP. 196704141994121001

Pembimbing Pendamping,



Dr. Anas Iswanto Anwar, SE., MA  
NIP. 196305161990031001

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Hasanuddin



Prof. Dr. Abd. Rahman Kadir, S.E., M.Si  
NIP. 196402051988101001

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : **MARIA JUSANTI SITURU**

NIM : **A042202009**

Jurusan/program Studi : **Magister Keuangan Daerah**

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa usulan penelitian tesis yang berjudul:

**ANALISIS SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK  
ELEKTRONIK (E-KTP) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TORAJA UTARA**

adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata dalam naskah usulan penelitian tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Makassar, Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



**MARIA JUSANTI SITURU**  
**A042202009**

## PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini. Tesis ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar Magister Sains (M.Si) pada Program Pendidikan Magister Keuangan Daerah Universitas Hasanuddin.

Penulis menyadari bahwa tesis ini tidak lepas dari kesalahan dan jauh dari sempurna serta banyak memberikan pengetahuan dan pendalaman bagi peneliti. Untuk itu, peneliti menyampaikan rasa terima kasih yang tidak terhingga atas bantuan, dorongan, bimbingan dan perhatian dari berbagai pihak sampai selesainya tesis ini utamanya kepada:

1. **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa., M.Sc,** Rektor Universitas Hasanuddin yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan pada Jenjang Magister pada Universitas Hasanuddin;
2. **Prof. Dr. Abd. Rahman Kadir, SE., M.Si., CIPM,** Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah menerima penulis untuk mengikuti kuliah pada Program Studi Magister Keuangan Daerah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin;
3. **Dr. Syamsuddin, SE.,Ak.,M.Si.,CA** selaku Ketua Program Studi Magister Keuangan Daerah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin yang selalu memberikan motivasi dan masukan atas penyelesaian studi magister ini;
4. **Prof. Dr. Musran Munizu, SE, M.Si.,CIPM dan Bapak Dr. Anas Iswanto Anwar, SE., MA,** sebagai tim penasihat atas waktu yang telah diluangkan untuk membimbing, memberi motivasi, dan memberi bantuan literatur, serta diskusi-diskusi yang telah dilakukan. Semoga bantuan yang diberikan mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa.;
5. Bapak dan Ibu Dosen Magister Keuangan Daerah Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNHAS yang selama kuliah telah memberikan ilmu dan berbagi pengalaman yang sangat berharga;

6. Seluruh staf Prodi Magister Keuangan Daerah Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNHAS atas segala bentuk bantuan dan kerjasama dalam membantu kelengkapan dan proses administrasi penyelesaian studi;
7. Terima kasih kepada ayah dan ibu, suami, anak-anak, saudara-saudara, teman-teman peneliti, serta pihak akademik atas bantuan, nasihat, dan motivasi yang diberikan selama penelitian tesis ini. Semoga semua pihak mendapat kebaikan dari-Nya atas bantuan yang diberikan hingga tesis ini terselesaikan dengan baik.;
8. Semua pihak yang penulis tidak sempat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan, baik moril maupun spiritual selama penyusunan tesis ini.

Akhir kata penulis berharap semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi kita semuanya, khususnya bagi Aparat Lembang terkait dan mahasiswa Fakultas Manajemn Keuangan Daerah..

Makassar, Juli 2022

Peneliti

## ABSTRAK

MARIA JUSANTI SITURU. **Analisis Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara** (dibimbing oleh Musran Munizu dan Anas Iswanto Anwar).

Pemberian pelayanan yang kurang baik terjadi pada proses pemberian pelayanan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara. Fenomena tersebut belum diketahui faktor yang memengaruhinya. Penelitian ini bertujuan mengetahui (1) kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara dan (2) faktor-faktor yang perlu diperbaiki sebagai sumber tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan E-KTP di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara. Sampel sebanyak seratus responden. Pengumpulan data dilakukan melalui penelitian lapangan dengan cara melakukan wawancara kepada responden dan penelitian kepustakaan. Data dianalisis menggunakan metode deskripsi variabel. Kami menemukan, (1) hasil survei kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara menunjukkan kinerja pelayanan aparaturnya dikategorikan kurang baik dan (2) variabel yang berpengaruh paling tinggi dan dominan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara adalah unsur pertama, yaitu kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya dan variabel yang berpengaruh paling rendah adalah unsur kedelapan, yaitu kualitas sarana dan prasarana.

Kata kunci: kepuasan masyarakat, pembuatan E-KTP, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

 8/6 2022

## ABSTRACT

MARIA JUSANTI SITURU. **An Analysis on the Survey of Public Satisfaction on the Service of Making Electronic Identity Cards (E-KTP) at the Department of Demography and Civil Registration of North Toraja Regency** (supervised by Musran Munizu dan Anas Iswanto Anwar)

Based on the phenomena that occur in the service delivery process carried out by the Department of Demography and Civil Registry Office of North Toraja Regency regarding poor service delivery, the researcher wants to find out the factors affecting it. This study aims to determine to what extent of public satisfaction on the service of making E-KTP at the Demography and Civil Registration Office of North Toraja Regency, and to obtain information on the factors that need to be improved as the sources of level of public satisfaction on the service of making E-KTP at the Demography and Civil Registration Office of North Toraja Regency. The sample consists of 100 respondents and the data were collected through field research by means of interview to the respondents and library research. The data were analyzed using the variable description method. The results show that (1) the survey on public satisfaction in E-KTP service at the Department of Demography and Civil Registration Office of North Toraja Regency to assess the service performance of the apparatus could be categorized as poor, and (2) the main influential variable having the highest and dominant effect on the level of public satisfaction in the E-KTP service at the Department of Demography and Civil Registration Office of North Toraja Regency is the suitability between service requirements and the type of service, while the lowest influential variable is the eighth element, namely the quality of facilities and infrastructures.

Keywords: community satisfaction, E-KTP making, Department of Demography and Civil Registration



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
PRAKATA.....	v
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Manfaat Penelitian .....	12

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Landasan Teori dan Konsep .....	14
2.1.1 SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) .....	14
2.1.2 Manfaat Survey Kepuasan Masyarakat .....	15
2.1.3 Pelayanan Publik.....	16
2.1.4 Karakteristik Pelayanan .....	21
2.1.5 Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan .....	24
2.1.6 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	26
2.1.7 Manfaat Kualitas Pelayanan .....	28
2.1.8 Kartu Tanda Penduduk .....	31
2.2 Penelitian Terdahulu.....	36

### **BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS**

3.1 Kerangka Konseptual .....	41
-------------------------------	----

3.2	Hipotesis .....	43
-----	-----------------	----

#### **BAB IV METODE PENELITIAN**

4.1	Jenis Penelitian .....	44
4.2	Lokasi Penelitian.....	44
4.3	Jenis dan Sumber Data .....	45
4.4	Prosedur Pengumpulan Data .....	45
4.4.1	Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	45
4.4.2	Teknik pengumpulan Sampel .....	46
4.5	Metode Pengumpulan Data .....	47
4.6	Metode dan Teknik Analisis Data .....	48
4.6.1	Model Analisis Data .....	48
4.6.2	Teknik Analisis Data .....	48

#### **BAB V HASIL PENELITIAN**

5.1	Gambaran Umum dan Subjek Penelitian .....	52
5.1.1	Gambaran Umum.....	52
5.1.2	Struktur Organisasi .....	60
5.1.3	Standar Operational Prosedur Pengurusan EKTP .....	61
5.2	Hasil Penelitian.....	63
5.2.1	Hasil Pengolahan Data SKM .....	63
5.3	Pembahasan.....	71
5.3.1	Tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Toraja Utara.....	71

#### **BAB VI PENUTUP**

6.1	Kesimpulan .....	84
6.2	Saran .....	85

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>87</b>
-----------------------------	-----------

## DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 1.	Jumlah Penduduk Setiap Kecamatan di Kabupaten Toraja Utara .....	6
Tabel 2.	Jumlah Wajib KTP Elektronik Kabupaten Toraja Utara.....	7
Tabel 3	Jumlah Kepemilikan KTP Elektronik Kabupaten Toraja Utara .....	8
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	37
Tabel 4.2	Jadwal Kegiatan Survey .....	44
Tabel 4.6	Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	49
Tabel 5.1.2	Keadaan PNS dan PHT berdasarkan Jabatan Pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Toraja Utara .....	61
Tabel 5.2.1.1	Karakteristik Responden .....	63
Tabel 5.2.1.2	Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden.....	63
Tabel 5.2.1.3	Usia Responden .....	64
Tabel 5.2.1.4	Pekerjaan Responden.....	65
Tabel 5.2.1.6	Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan .....	69
Tabel 5.2.1.7	Jumlah Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan.....	69
Tabel 5.2.1.8	Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan .....	70
Tabel 5.2.1.9	Skor Nilai SKM.....	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian .....	42

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Quisioner .....	91
Lampiran 2 Pengelolaan Data Tabel Hasil Survey .....	92
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian .....	93
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian .....	94

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Salah satu tugas pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Persoalan mendasar adalah sejauh mana aspirasi masyarakat telah terpenuhi dalam program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang berikan. Ada sebagian masyarakat

sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan. Pelayanan yang diberikan secara umum belum memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik tidak terpuaskan. Semua itu berakibat masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung.

Untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan maka perlu dilakukan perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu upaya dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Tolak ukur untuk melaksanakan survei kepuasan pada masyarakat ditetapkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yakni unsur survei kepuasan masyarakat (SKM) yang berisikan unsur pelayanan meliputi persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu pelayanan, biaya/ tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana.

Hal yang sering kali ditemukan pada pelayanan publik untuk urusan administrasi kependudukan antara lain adanya kesenjangan antara harapan pelanggan atau masyarakat terhadap kinerja pelayanan petugas. Persepsi produsen atau petugas tentang harapan pelanggan atau masyarakat tidak sejalan dengan apa yang diharapkan atau dipersepsikan konsumen atau masyarakat tentang suatu produk (barang atau jasa: pelayanan pembuatan E-KTP). Selain itu, kepuasan juga merupakan hasil akumulasi dan proses yang berkepanjangan. Menurut Rangkuti (2002) menemukan bahwa setiap saat tingkat kepuasan akan selalu berubah dan setiap transaksi/kontak antara produsen dan konsumen akan menjadi hal yang memberi pengaruh penting bagi kepuasan.

Kepuasan diartikan sebagai bentuk perasaan seseorang atau evaluasi subjektif terhadap kesesuaian antara harapan dan kenyataan/pengalaman. Definisi lain menyebutkan bahwa kepuasan adalah perbedaan yang dirasakan antara kenyataan dengan harapan. Jadi, kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan.

Dalam penelitian empiris terdahulu yang dilakukan oleh Susanti(2017) terkait dengan Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping, dimana Penelitian ini untuk meneliti bagaimana kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas secara fisik belum memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, tetapi masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan dalam variabel aspek reliability

(kehandalan). Ada beberapa variabel yang dinilai telah memadai, akan tetapi sejalan dengan itu terdapat juga variabel yang belum terlaksana secara maksimal.

Penelitian terdahulu selanjutnya seperti Zulhakim (2019) dengan judul Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan e-KTP di Kecamatan Air Nipis Kabupaten Bengkulu Selatan. Hasil penelitian, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dikategorikan baik. Penilaian ini berdasarkan 14 indikator variabel dari pedoman Umum yang dikeluarkan oleh Kep. Men PAN No. 15 Tahun 2004. Dari 14 indikator, terdapat tiga unsur yang mendapat nilai kurang baik dan 11 unsur lainnya mendapatkan kategori penilaian baik. Untuk penelitian ini, akan digunakan penilaian sembilan variabel unsur sesuai yang diatur dalam Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.14Tahun2017.

Dalam beberapa teori, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa hal, salah satunya adalah kualitas pelayanan. Kualitas adalah menjaga janji pelayanan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diuntungkan. Pelayanan adalah kegiatan-kegiatan yang tidak jelas namun menyediakan kepuasan masyarakat atau penduduk atau pemakai industri. Ia tidak terikat pada penjualan suatu produk atau pelayanan lainnya. Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang diberikan kepada seseorang atau orang lain, organisasi pemerintah/swasta (sosial, politik, Lembaga Swadaya Masyarakat, dan lain-lain) sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kualitas pelayanan sektor publik adalah pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan dan azas-azas pelayanan publik/pelanggan.

Dinas atau instansi terkait dalam pembuatan data kependudukan sudah pasti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil). Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan instansi pemerintah yang melakukan pelayanan publik secara langsung terhadap masyarakat umum untuk kepengurusan dokumen kependudukan meliputi pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), Akta kelahiran, Akta Kematian, KK (Kartu Keluarga) dan Akta Pernikahan Non Muslim. Di kota besar seperti Jakarta dan sekitarnya sudah di pastikan bahwa mayoritas penduduknya sudah memiliki dokumen kependudukan yang lengkap karena masyarakat di kota besar sudah sadar akan pentingnya data kependudukan dalam melakukan aktifitas sehari-hari. Lain halnya jika di bandingkan dengan daerah yang mayoritas masyarakat masih belum mengerti akan pentingnya data kependudukan.

E-Government merupakan kependekan dari Electronic Government. E-Government merupakan perkembangan baru dalam rangka peningkatan layanan publik yang berbasis pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sehingga layanan publik menjadi lebih transparan, akuntabel, efektif dan efisien. Menurut Gore dan Blair dalam Setyadiharja (2017) manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep e-government, antara lain Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL). Program KTP-el diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan Februari 2011. Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang selanjutnya disingkat KTP-el adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana. Chip dalam KTP-el memuat rekaman

elektronik data penduduk perseorangan. Penduduk Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP-el. Penduduk diwajibkan hanya memiliki 1 (satu) KTP-el yang tercantum Nomer Induk Kependudukan (NIK). Nomor Induk Kependudukan, yang selanjutnya disingkat NIK adalah nomor identitas penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai Penduduk Indonesia. NIK sebagaimana dimaksud menjadi nomor identitas tunggal untuk semua urusan pelayanan publik.

Jumlah Penduduk Toraja utara adalah 248.143 Jiwa yang terdiri dari 126.240 laki-laki dan 121.903 perempuan yang tersebar di 21 Kecamatan antara lain :

**Tabel 1**  
**Jumlah Penduduk Setiap Kecamatan di Kabupaten Toraja Utara**

No	Kecamatan	Jenis Kelamin		Jumlah Penduduk
		Laki-Laki	Perempuan	
1.	Rantepao	13.509	13.489	26.998
2.	Sesean	6.451	6.353	12.804
3.	Nanggala	5.052	4.753	9.805
4.	Rindingallo	4.653	4.268	8.921
5.	Buntao	5.496	5.369	10.865
6.	Sa'dan	9.192	8.823	18.015
7.	Sanggalangi	6.575	6.493	13.068
8.	Sopai	7.650	7.332	14.982
9.	Tikala	6.156	5.899	12.055
10.	Balusu	3.924	3.793	7.717
11.	Tallunglipu	9.404	9.433	18.837
12.	Denpina	4.632	4.317	8.949
13.	Buntupepasan	6.875	6.635	13.510
14.	Baruppu'	3.582	3.308	6.890
15.	Kesu'	9.260	8.937	18.197
16.	Tondon	5.757	5.742	11.499
17.	Bangkelekila'	3.846	3.747	7.593
18.	Rantebua	4.407	4.051	8.458

No	Kecamatan	Jenis Kelamin		Jumlah Penduduk
		Laki-Laki	Perempuan	
19.	Sesean Suloara'	3.445	3.248	6.693
20.	Kapala Pitu	3.530	3.295	6.825
21.	Awan Rantekarua	2.844	2.618	5.462
<b>Total</b>		<b>126.240</b>	<b>121.903</b>	<b>248.143</b>

Sumber : Profil Kependudukan Tahun 2021

Jumlah Penduduk Toraja utara yang wajib memiliki E-KTP dapat dilihat dari tabel berikut :

**Tabel 2**  
**Jumlah Wajib KTP Elektronik Kabupaten Toraja Utara**

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk	Jumlah Wajib E-KTP	%
1.	Rantepao	26.998	18.868	11.18
2.	Sesean	12.804	8.909	5.28
3.	Nanggala	9.805	6.888	4.08
4.	Rindingallo	8.921	5.814	3.45
5.	Buntao	10.865	7.412	4.39
6.	Sa'dan	18.015	11.748	6.96
7.	Sanggalangi	13.068	9.298	5.51
8.	Sopai	14.982	10.415	6.17
9.	Tikala	12.055	8.222	4.87
10.	Balusu	7.717	5.394	3.20
11.	Tallunglipu	18.837	12.936	7.67
12.	Denpina	8.949	5.880	3.49
13.	Buntupepasan	13.510	8.466	5.02
14.	Baruppu'	6.890	4.391	2.60
15.	Kesu'	18.197	13.086	7.76
16.	Tondon	11.499	7.588	4.50
17.	Bangkelekila'	7.593	4.887	2.90
18.	Rantebua	8.458	5.898	3.50
19.	Sesean Suloara'	6.693	4.498	2..67
20.	Kapala Pitu	6.825	4.486	2.66
21.	Awan Rantekarua	5.462	3.624	2.15
<b>Total</b>		<b>248.143</b>	<b>168.708</b>	<b>100</b>

Sumber : Profil Kependudukan Tahun 2021

Dari tabel 2 diatas maka terlihat dengan jelas bahwa penduduk Kabupaten Toraja Utara yang wajib memiliki dokumen Kependudukan berupa E-KTP mencapai 168.708 jiwa dari penduduk Kabupaten Toraja Utara secara

keseluruhan, maka sudah sangat terlihat bahwa kebutuhan akan pembuatan dokumen kependudukan berupa KTP di Kabupaten Toraja Utara sangat diperlukan.

Jumlah Kepemilikan E-KTP Penduduk Toraja utara dapat dilihat dari table berikut :

**Tabel 3**  
**Jumlah Kepemilikan KTP Elektronik Kabupaten Toraja Utara**

No	Kecamatan	Jumlah Wajib E-KTP	Memiliki E-KTP	%	Belum E-KTP	%
1.	Rantepao	18.868	18.779	11.13	89	0.05
2.	Sesean	8.909	8.852	5.25	57	0.03
3.	Nanggala	6.888	6.849	4.06	39	0.02
4.	Rindingallo	5.814	5.777	3.42	37	0.02
5.	Buntao	7.412	7.373	4.37	39	0.02
6.	Sa'dan	11.748	11.623	6.89	125	0.07
7.	Sanggalangi	9.298	9.260	5.49	38	0.02
8.	Sopai	10.415	10.350	6.13	65	0.04
9.	Tikala	8.222	8.171	4.84	51	0.03
10.	Balusu	5.394	5.333	3.16	61	0.04
11.	Tallunglipu	12.936	12.854	7.62	82	0.05
12.	Denpina	5.880	5.808	3.44	72	0.04
13.	Buntupepasan	8.466	8.355	4.95	111	0.07
14.	Baruppu'	4.391	4.361	2.58	30	0.02
15.	Kesu'	13.086	13.033	7.73	53	0.03
16.	Tondon	7.588	7.533	4.47	55	0.03
17.	Bangkelekila'	4.887	4.852	2.88	35	0.02
18.	Rantebua	5.898	5.852	3.47	46	0.03
19.	Sesean Suloara'	4.498	4.476	2.65	22	0.01
20.	Kapala Pitu	4.486	4.462	2.64	24	0.01
21.	Awan Rantekarua	3.624	3.594	2.13	30	0.02
<b>Total</b>		<b>168.708</b>	<b>167.547</b>	<b>99.31</b>	<b>1.161</b>	<b>0.69</b>

Sumber : Profil Kependudukan Tahun 2021

Dari tabel3 diatas dapat dilihat bahwa penduduk Toraja Utara yang telah memiliki E-KTP sebanyak 167.547 jiwa dan yang belum memiliki E-KTP sebanyak 1.161 jiwa. Dimana kesadaran masyarakat untuk memiliki E-KTP hampir mencapai 100%.

Ada beberapa masalah yang terjadi pada proses pemberian pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara beberapa diantaranya adalah kurang baiknya pemberian pelayanan yang terkait dengan pembuatan dokumen kependudukan, banyaknya penduduk Kabupaten Toraja Utara yang belum memiliki KTP elektronik disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya adalah pelayanan yang diberikan oleh dinas dan instansi terkait yang dianggap kurang baik hal itu dicerminkan oleh sikap staf atau pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat Kabupaten Toraja Utara yang terkesan kurang ramah dalam memberikaan pelayanan dan tidak terlalu sopan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, Hal ini diperkuat oleh beberapa warga yang sempat memberikan pendapat bahwa “pelayanan yang diberikan oleh pelaksana teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara kurang ramah dan terkesan tidak menghiraukan masyarakat yang ingin membuat KTP elektronik”, dan jarak yang ditempuh oleh masyarakat Kabupaten Toraja Utara yang sangat jauh untuk mencapai dinas atau instansi terkait yang menyebabkan masyarakat KabupatenToraja Utara merasa enggan untuk membuat dokumen kependudukan yang baru. Dinas atau instansi terkait yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara bukan hanya masalah pembuatan KTP Elektronik saja yang terjadi di Kabupaten Toraja Utara namun dalam dokumen kependudukan yang lain juga menjadi masalah.

Masyarakat sebagai penerima pelayanan sangat menginginkan pelayanan

yang cepat, mudah, transparan dan dapat terjangkau oleh semua kalangan. Oleh karena itu, setiap instansi pemerintah harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas atau prima, lebih khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara yang menyelenggarakan urusan pemerintah dibidang administrasi kependudukan. Salah satu focus permasalahan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara yaitu berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan E-KTP dimana E-KTP ini sangat diperlukan masyarakat karena hampir semua persyaratan administrative menggunakan E - KTP. Selain dari pada itu, sampai saat ini pelayanan E-KTP masih bermasalah seperti pelayanan yang belum optimal, lamban, kekurangan blangko E-KTP bahkan akan memakan waktu yang sangat lama.

Hal ini seperti yang terjadi pada penelitian terdahulu oleh Islammiyah (2018), Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pembuatan Ktp-el Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang, yang Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan masyarakat belum puas dengan pelayanan pembuatan KTP-el di Dispendukcapil Kabupaten Jombang. Berdasarkan semua atribut yang digunakan sebagai alat ukur terdapat lima atribut yang perlu dilakukan perbaikan. Atribut yang merupakan prioritas yang harus ditingkatkan atau diperbaiki adalah petugas yang tidak adil dalam memberikan pelayanan karena petugas Dispendukcapil Jombang lebih mendahulukan ibu hamil atau lansia daripada yang sudah mengantri.

Serta penelitian yang dilakukan oleh Wahida (2014), dengan judul Indeks

Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan E-KTP di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar, dengan Hasil penelitian menyimpulkan bahwa indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP adalah dengan indikator atau unsur pelayanan (1) prosedur pelayanan yaitu 2,69 “baik” (2) persyaratan pelayanan yaitu 2,64 “baik” (3) kejelasan petugas pelayanan yaitu 3,04 “baik” (4) Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu 2,98 “baik” (5) tanggung jawab petugas pelayanan yaitu 2,48 “kurang baik” (6) kemampuan petugas pelayanan yaitu 2,73 “baik” (7) kecepatan pelayanan yaitu 2,18 “kurang baik” (8) keadilan mendapatkan pelayanan yaitu 2,91 “baik” (9) kesopanan dan keramahan petugas yaitu 3,12 “baik” (10) kepastian jadwal pelayanan yaitu 2,62 “baik” (11) kenyamanan lingkungan yaitu 2,44 “kurang baik” (12) keamanan pelayanan yaitu 2,95 “baik”.

Dari uraian di atas maka penulis mengangkat judul dalam penelitian ini yaitu “Analisis Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, adapun rumusan masalah yang akan diuji melalui penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Toraja Utara?”

2. Variabel apakah yang berpengaruh dan dominan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Toraja Utara?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara serta mengetahui variabel yang berpengaruh dan dominan.
2. Mengetahui variabel apa saja yang berpengaruh dan dominan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Toraja Utara.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antarlain sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Sebagai sarana bagi penulis untuk mengaplikasikan ilmu yang telah didapat di bangku perkuliahan sehingga menunjang untuk terjun ke dunia kerja yang lebih luas dan nyata.

2. Bagi Jurusan

Agar dapat dijadikan sebagai bahan studi kasus bagi pembaca dan acuan bagi mahasiswa serta dapat memberikan bahan referensi bagi perpustakaan sebagai bahan acuan yang dapat menambah ilmu pengetahuan bagi pembaca dalam hal ini mahasiswa yang lainnya.

3. Bagi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara.

Sebagai masukan bagi Pimpinan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara dan menjadi bahan pertimbangan dalam hal pelayanan publik.

4. Bagi masyarakat umum

Hasil Penelitian bagi masyarakat umum khususnya masyarakat Kabupaten Toraja Utara ini diharapkan dapat memberikan pemahaman masyarakat pada umumnya agar lebih peka terhadap masalah-masalah yang timbul dalam hal pelayanan publik, sehingga masyarakat juga berperan aktif dalam pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, khususnya dalam hal ini adalah pembuatan EKTP di kantor dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Landasan Teori dan Konsep**

#### **2.1.1 SKM (SurveyKepuasan Masyarakat)**

Dalam Permenpan No.14 Tahun 2017 disebutkan bahwa survey kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Unsur-unsur yang menjadi focus dalam pelaksanaan survey kepuasan masyarakat terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari :

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi
2. Sistem, mekanisme dan procedural adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4. Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan

6. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman
7. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas memberi pelayanan
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan tindak lanjut
9. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan

### **2.1.2 Manfaat Survey Kepuasan Masyarakat**

Maksud dan tujuan penyusunan survey kepuasan masyarakat untuk mendapatkan *feedback* secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah/pelayanan publik kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan. Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan public dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengelolaan dan penyajian hasil survey yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut :

1. Menyusun instrument survey
2. Menentukan besaran dan Teknik penarikan sampel
3. Menentukan responden
4. Melakukan survey
5. Mengolah hasil survey
6. Menyajikan dan melaporkan hasil survey

Beberapa teknik survey yang dapat digunakan yaitu :

1. Kuesioner dengan caratatap muka
2. Kuesioner elektronik
3. Kuesioner dengan pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat.
4. Diskusi kelompok terfokus
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam

### **2.1.3 Pelayanan Publik**

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Menurut Hardiyansah (2011) “Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Pendapat lain mengenai pelayanan juga dikemukakan oleh Gronross (dalam Ratminto dan Winarsih, 2006) bahwa Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Dari definisi diatas dapat dilihat bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Istilah publik berasal dari bahasa inggris dengan kata “public” yang berarti umum, masyarakat ataupun negara. Menurut Sinambella (2011) Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak atau ramai. Sedangkan Menurut Syafiie(1999) arti dari kata publik itu sendiri adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Berdasarkan Pendapat para ahli di atas mengenai pengertian publik, maka dapat dipahami bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan yang sama, yaitu kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak.

Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya. Menurut Kotler (2011), pelayanan adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Masih menurut Sinambella (2011), istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Berdasarkan pengertian pelayanan dan publik di atas, pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang menguntungkan

dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu.

Pelayanan Publik menurut Tjiptono (1995), yang mengemukakan kualitas pelayanan yaitu, indikator kesopanan dan keramahan dalam pelayanan, tanggungjawab, kemudahan, kenyamanan dan kelengkapan sarana. Sementara Usmara (2003) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran sejauh mana suatu pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. Artinya jika pelanggan atau pengguna jasa merasakan layanan yang diterimanya sesuai dengan harapannya maka mereka merasakan bahwa pelayanan yang mereka dapatkan berkualitas, begitu juga sebaliknya.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2010) adalah sebagai “Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Definisi pelayanan publik menurut Kepmenpan Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang”. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, “Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan

perundangundangan”. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dikutip oleh Kusdarini (2011) yakni yang terdiri dari 12 asas :

1. Asas kepentingan umum;
2. Asas kepastian hukum;
3. Asas kesamaan hak;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban;
5. Asas keprofesionalan;
6. Asas partisipasif;
7. Asas persamaan perlakuan/tindak deskriminatif;
8. Asas keterbukaan;
9. Asas akuntabilitas;
10. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;

11. Asas ketepatan waktu;
12. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam UU No. 25 tahun 2009. Adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

1. Dasar hukum
2. Persyaratan
3. Sistem, mekanisme dan prosedur
4. Jangka waktu penyelesaian
5. Biaya/ tarif
6. Produk pelayanan
7. Sarana, prasarana atau fasilitas
8. Kompetensi pelaksanaan
9. Pengawasan internal
10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
11. Jumlah pelaksana
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan.

#### 14. Evaluasi kinerja pelaksana.

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut Moenir (2002) yang menjadi unsur-unsur dalam pelayanan adalah :

1. Sistem, prosedur, dan metode. Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
2. Personil. Personil lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
3. Sarana dan prasarana. Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalnya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.
4. Masyarakat sebagai pelanggan. Dalam pelayanannya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya.

#### **2.1.4 Karakteristik Pelayanan**

Pada dasarnya cukup banyak karakteristik suatu pelayanan dimana karakteristik pelayanan mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi tingkat kepuasan dan penampilan kerja karyawan. Hal ini dapat dilihat pada berbagai perumusan karakteristik yang dibuat oleh para ahli. Zeithaml (2003)

mengidentifikasi lima karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:

1. Bukti Langsung (*tangible*)

Tangible adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dari segi visual (berhubungan dengan lingkungan fisik). Tangible yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek tangible ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Aspek tangible meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (*reliability*)

Reliability yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Reliability berarti perusahaan menepati apa yang dijanjikan, baik mengenai pengantaran, pemecahan masalah, dan harga. Reliabilitas meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal, memenuhi janjinya secara akurat dan andal, menyampaikan data secara tepat dan mengirimkan tagihan yang akurat.

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Beberapa contohnya adalah ketepatan waktu pelayanan, kecepatan memanggil kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat. Dimensi ini menegaskan perhatian dan

kecepatan waktu dalam hubungannya dengan permintaan pelanggan, pelayanan, komplain dari masalah yang terjadi.

4. Jaminan (*assurance*)

Jaminan yang dimaksud adalah perilaku karyawan atau petugas pelayanan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menanggapi setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Jaminan ini mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

5. Empati

Empati berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Empati dalam pelayanan meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dari segi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang diberikan selama proses pelayanan.

### **2.1.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan**

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2005), Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Barata (2003), “Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal”. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut:

1. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
2. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Menurut Gaspersz (2011), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu:

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
2. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
3. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan. Selain itu faktor internal dan eksternal juga menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

#### **2.1.6 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kepuasan pelanggan atas layanan, kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari pelayanan. Goetsch dan Davis (2003), menyebutkan bahwa kualitas merupakan “Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Konsep kualitas meliputi usaha memenuhi harapan pelanggan, mencakup produk jasa, manusia, proses dan lingkungan. Selain itu kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah,

misalnya apa yang dianggap berkualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang. Sedangkan Gaspersz (2011) menyebutkan bahwa.

Ada dua definisi dari kualitas yaitu definisi konvensional dan strategik. Definisi konvensional dari kualitas menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Sedangkan definisi kualitas dari segi strategik adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*).

Kasmir (2005), mengatakan bahwa “Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah”. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan atau nasabah sudah tahu tempat atau pelayanan secara tidak langsung. Tindakan tersebut dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.

Gronroos (2005) mendefinisikan pelayan sebagai berikut: Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Lovelock (2004), menyebutkan “Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut

untuk memenuhi harapan pelanggan”. Selanjutnya Tjiptono (2004) menyebutkan: Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa yang bersangkutan dipersepsikan baik atau positif. Sebaliknya jika *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau tidak baik.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas dan pelayanan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya. Berdasarkan kaitannya dengan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara, pihak Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara sebagai penyedia jasa pelayanan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang menyenangkan dan nyaman bagi masyarakat.

Konsep dasar yang dominan dalam literatur kepuasan adalah teori diskonfirmasi harapan (*the theory of expectancy disconfirmation*). Teori ini mengungkapkan bahwa kepuasan ataupun ketidakpuasan adalah hasil dari perbandingan antara harapan semula dengan persepsi dari pelayanan yang dirasakan.

Paradigma diskonformasi ini, berdasarkan pada proses kognitif, dengan asumsi bahwa setiap orang yang akan saling berhubungan telah mempunyai

sebentuk harapan, kemampuan serta kemauan untuk menilai kualitas dari hubungan tersebut (Lestari, 1999).

### **2.1.7 Manfaat Kualitas Pelayanan**

Seiring dengan berkembangnya era globalisasi, tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik semakin dirasakan penting karena masyarakat semakin kritis terhadap produk jasa yang diperolehnya. Kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Kaitannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang dapat menentukan keberhasilan pemenuhan aspek-aspek pelayanan publik. Gregorius (2005) menyebutkan bahwa terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan dengan adanya kualitas pelayanan, yaitu:

1. Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.
2. Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat *customer-driven*.
3. Kualitas dapat mengurangi biaya. Biaya untuk mewujudkan produk berkualitas jauh lebih kecil dibandingkan biaya yang ditimbulkan apabila perusahaan gagal memenuhi standar kualitas.

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa manfaat dari kualitas pelayanan adalah untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja organisasi yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non-departemen, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Sedangkan yang berperan sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

Dalam pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggaraan pelayanan publik memiliki beberapa hak sebagai berikut :

1. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
2. Melakukan kerjasama;
3. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
4. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan
5. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam pasal 15 UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berkewajiban sebagai berikut :

1. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
2. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
3. Menempatkan pelaksana yang kompeten;

4. Menyediakan sarana, prasarana atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
5. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan uraian diatas dapat dipahami bahwa penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Sebagai penyelenggara pelayanan publik hendaknya instansi memperhatikan hak dan kewajiban sebagai penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan yang telah diamanatkan pada undang-undang.

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara objektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan interaksi sosial dengan subjektivitas yang lebih tergantung pada nilai, perasaan dan perilaku.

Pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan. Dan yang menjadi prinsip-prinsip layanan yang berkualitas menurut Moenir (2002) antara lain :

1. Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal;
2. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat;
3. Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur;

4. Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu-waktu dapat dirubah apabila perlu;
5. Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan;
6. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan dan selera konsumen;
7. Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lainnya.

### **2.1.8 Kartu Tanda Penduduk (KTP)**

Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan suatu keterangan atau tanda bukti yang dimiliki oleh setiap individu dimanapun ia berada, KTP merupakan suatu identitas pribadi seseorang yang bermukim disuatu tempat.

E-KTP atau KTP-el adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi.[1] Program KTP-el diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia Program KTP-el di Indonesia telah dimulai sejak tahun 2009 dengan ditunjuknya empat kota sebagai proyek percontohan nasional. Adapun keempat kota tersebut adalah Padang, Makasar, Yogyakarta dan Denpasar. Sedangkan kabupaten/kota lainnya secara resmi diluncurkan Kementerian Dalam Negeri pada bulan Februari 2011 yang pelaksanaannya dibagi dalam dua tahap.

Pelaksanaan tahap pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir pada 30 April 2012 yang mencakup 67 juta penduduk di 2348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota. Sedangkan tahap kedua mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 kabupaten/kota lainnya di Indonesia. Secara keseluruhan pada

akhir 2012 ditargetkan setidaknya 172 juta penduduk sudah memiliki KTP-el dan dari awal sampai akhir tahun 2013 perekaman data penduduk tetap berlanjut sampai seluruh penduduk Indonesia wajib KTP terekam data pribadinya.

Sesuai dengan UU Nomor 23 Tahun 2006 pasal 63 ayat 1 yang berbunyi penduduk WNI dan orang asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang telah berumur 17 tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP.

Berdasarkan Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 tentang penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional dalam Pasal 1 ayat (9) menjelaskan tentang KTP berbasis NIK secara Nasional yang selanjutnya disingkat E-KTP adalah KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

Struktur KTP-el terdiri dari sembilan layer yang akan meningkatkan pengamanan dari KTP konvensional. Chip ditanam di antara plastik putih dan transparan pada dua layer teratas. Chip ini memiliki antena di dalamnya yang akan mengeluarkan gelombang jika digesek. Gelombang inilah yang akan dikenali oleh alat pendeteksi KTP-el sehingga dapat diketahui apakah KTP tersebut berada di tangan orang yang benar atau tidak.[5] Untuk menciptakan KTP-el dengan sembilan layer, tahap pembuatannya cukup banyak, diantaranya:

1. *Hole punching*, yaitu melubangi kartu sebagai tempat meletakkan chip;
2. *Pick and pressure*, yaitu menempatkan chip di kartu;

3. *Implanter*, yaitu pemasangan antenna (pola melingkar berulang menyerupai spiral);
4. *Printing*, yaitu pencetakan kartu;
5. *Spot welding*, yaitu pengepresan kartu dengan aliran listrik;
6. *Laminating*, yaitu penutupan kartu dengan plastik pengaman.

KTP-el dilindungi dengan keamanan pencetakan seperti relief text, microtext, filter image, invisible ink dan warna yang berpendar di bawah sinar ultra violet serta anti copy design. Penyimpanan data di dalam chip sesuai dengan standar internasional NISTIR 7123 dan Machine Readable Travel Documents ICAO 9303 serta EU Passport Specification 2006. Bentuk KTP elektronik sesuai dengan ISO 7810 dengan format seukuran kartu kredit yaitu 53,98 mm x 85,60 mm.

Berdasarkan pernyataan Menteri Dalam Negeri Gamawan Fauzi di situs resmi KTP-el, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) yang diterapkan di Indonesia memiliki keunggulan dibandingkan dengan KTP-el yang diterapkan di RRC dan India. KTP-el di Indonesia lebih komprehensif. Di RRC, Kartu identitas elektronik (e-IC) nya tidak dilengkapi dengan biometrik atau rekaman sidik jari. Di sana, e-IC hanya dilengkapi dengan chip yang berisi data perorangan yang terbatas. Sedang di India, sistem yang digunakan untuk pengelolaan data kependudukan adalah sistem UID (Unique Identification Data), sedangkan di Indonesia namanya NIK (Nomor Induk Kependudukan). UID diterbitkan melalui pendaftaran pada 68 titik pelayanan, sedangkan program KTP-el di Indonesia dilaksanakan di lebih dari 6.214 kecamatan. Dengan demikian, KTP-el yang

diterapkan di Indonesia merupakan gabungan e-ID RRC dan UID India, karena KTP-el dilengkapi dengan biometrik dan chip.

KTP-el juga mempunyai keunggulan dibandingkan dengan KTP biasa/KTP nasional, keunggulan-keunggulan tersebut diantaranya:

1. Identitas jati diri tunggal;
2. Tidak dapat dipalsukan;
3. Tidak dapat digandakan;
4. Dapat dipakai sebagai kartu suara dalam Pemilu atau Pilkada (E-voting)

Selain itu, sidik jari yang direkam dari setiap wajib KTP-el adalah seluruh jari (berjumlah sepuluh), tetapi yang dimasukkan datanya dalam chip hanya dua jari, yaitu jempol dan telunjuk kanan. Sidik jari dipilih sebagai autentikasi untuk KTP-el karena memiliki kelebihan-kelebihan sebagai berikut:

1. Biaya paling murah, lebih ekonomis daripada biometrik yang lain;
2. Bentuk dapat dijaga tidak berubah karena gurat-gurat sidik jari akan kembali ke bentuk semula walaupun kulit tergores;
3. Unik, tidak ada kemungkinan sama walaupun orang kembar.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) adalah merupakan dokumen kependudukan yang memuat sebuah sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK nantinya akan dijadikan dasar penerbitan paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok

Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, sertifikat atas hak tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya.

Tujuan penerbitan E-KTP berdasarkan Permendagri Nomor 9 tahun 2011 pasal 2, pemerintah menerbitkan KTP Elektronik untuk mewujudkan kepemilikan satu KTP untuk satu penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan berbasis NIK secara Nasional. Fungsi dan manfaat dari E-KTP:

1. E-KTP merupakan langkah strategis menuju tertib administrasi kependudukan yang mengamankan adanya identitas tunggal bagi setiap penduduk dan terbangunnya basis data kependudukan yang lengkap dan akurat.
2. Mencegah adanya pemalsuan.
3. Mencegah adanya penggandaan penggunaan KTP.
4. Dapat dipakai sebagai kartu suara dalam pemilu, pilkada, dan lain-lain.
5. Pengidentifikasian untuk mencegah suatu perkara yang sulit seperti terorisme, pembobolan via ATM, pemilikan KTP ganda, dan lain-lain membuat pengembangan teknologi identifikasi semakin diperlukan.
6. Kebutuhan untuk mewujudkan keamanan Negara.

Sedangkan Kementrian dalam Negeri Republik Indonesia melalui Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil menambahkan manfaat mengenai E-KTP bagi masyarakat, bangsa, dan Negara yakni sebagai berikut:

1. Untuk mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda dan KTP palsu sehingga memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi masyarakat.

2. Untuk mendukung terwujudnya database kependudukan yang akurat, khususnya yang berkaitan dengan data penduduk wajib KTP yang identik dengan data penduduk potensial pemilih pemilu (DP4), sehingga DPT pemilu yang selama ini sering bermaslah tidak akan terjadi.
3. Dapat mendukung peningkatan keamanan Negara sebagai dampak positif dari tertutupnya peluang KTP ganda dan KTP palsu, dimana selama ini para kriminal termasuk teroris selalu menggunakan KTP ganda dan KTP palsu.
4. Bahwa E-KTP merupakan KTP nasional yang sudah memenuhi semua ketentuan yang diatur UU No. 26 Tahun 2006 dan Perpres No. 26 Tahun 2009 sehingga berlaku secara nasional, dengan demikian mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintahan dan swasta, karena tidak lagi memerlukan KTP setempat.

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

Penelitian sebelumnya ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian sebelumnya, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian terkait pelayanan publik sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Hasil penelitian sebelumnya yang relevan dalam menunjang penelitian ini adalah:

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Sri Susanti (2019)	Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping	Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif dan meneliti bagaimana kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas secara fisik belum memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, tetapi masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan dalam aspek reliabilitas (kehandalan).
2.	A.Aziz Zulhakim (2018)	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan e-KTP di Kecamatan Air Nipis Kabupaten Bengkulu Selatan	Berdasarkan hasil penelitian, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dikategorikan baik. Penilaian ini berdasarkan 14 indikator dari pedoman Umum yang dikeluarkan oleh Kep. Men PAN No. 15 Tahun 2004. Dari 14 indikator, terdapat 3 unsur yang mendapat nilai kurang baik dan 11 unsur lainnya mendapatkan kategori penilaian baik.
3.	Herlina, Anggalia Wibasuri (2017)	Indeks Kepuasan Masyarakat dan Standar Operasional Prosedur Program e-KTPSe-Bandar Lampung	Hasil penelitian yang telah dilakukan berdasarkan data yang terkumpul maka Kecamatan Tanjung Senang memiliki kinerja unit dengan predikat tertinggi yaitu sangat baik dengan mutu pelayanan A dan nilai IKM 97,475, sedangkan Kecamatan Sukabumi memiliki kinerja unit dengan predikat terendah yaitu kurang baik dengan mutu pelayanan C dan nilai IKM 46,525.
4	Ratri Nur Kholifah (2018)	Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan E-Ktp di Kecamatan Tembalang Kota Semarang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tembalang Kota Semarang adalah 80,85 dengan nilai rata-rata tertimbang sebesar 3,2. Maka tingkat kepuasan masyarakat di Kecamatan Tembalang Kota Semarang berada pada kategori Puas. Hasil perhitungan dari 9 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebagai berikut: (1) Persyaratan Pelayanan memiliki nilai konverensi IKM sebesar 81,31 dengan kategori Puas, (2) Prosedur Pelayanan memiliki nilai konverensi IKM sebesar 81,31 dengan kategori Puas, (3) Waktu Pelayanan memiliki nilai konverensi IKM sebesar 77,47 dengan kategori Puas, (4) Biaya/Tarif Pelayanan memiliki nilai konverensi IKM

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			sebesar 84,34 dengan kategori Puas, (5) Produk Pelayanan memiliki nilai konverensi IKM sebesar 81,04 dengan kategori Puas, (6) Kompetensi Pelaksana Pelayanan memiliki nilai konverensi IKM sebesar 76,64 dengan kategori Puas, (7) Perilaku Pelaksana Pelayanan memiliki nilai konverensi IKM sebesar 82,4 dengan kategori Puas, (8) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan Penanganan pengaduan, saran, dan masukan 76,64 dengan kategori Puas (9) Sarana dan Prasarana Pelayanan memiliki nilai konverensi IKM sebesar 86,53 dengan kategori Puas
5	Aviq Islammiyah (2017)	Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pembuatan Ktp-El Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan masyarakat belum puas dengan pelayanan pembuatan KTP-el di Dispendukcapil Kabupaten Jombang. Berdasarkan semua atribut yang digunakan sebagai alat ukur terdapat lima atribut yang perlu dilakukan perbaikan. Atribut yang merupakan prioritas yang harus ditingkatkan atau diperbaiki adalah petugas yang tidak adil dalam memberikan pelayanan karena petugas Dispendukcapil Jombang lebih mendahulukan ibu hamil atau lansia daripada yang sudah mengantri.
6	Wahida (2014)	Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan E-KTP di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP adalah dengan indikator atau unsur pelayanan (1) prosedur pelayanan yaitu 2,69 “baik” (2) persyaratan pelayanan yaitu 2,64 “baik” (3) kejelasan petugas pelayanan yaitu 3,04 “baik” (4) Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu 2,98 “baik” (5) tanggung jawab petugas pelayanan yaitu 2,48 “kurang baik” (6) kemampuan petugas pelayanan yaitu 2,73 “baik” (7) kecepatan pelayanan yaitu 2,18 “kurang baik” (8) keadilan mendapatkan pelayanan yaitu 2,91 “baik” (9) kesopanan dan keramahan petugas yaitu 3,12 “baik” (10) kepastian jadwal pelayanan yaitu 2,62 “baik” (11) kenyamanan lingkungan yaitu 2,44 “kurang baik” (12) keamanan pelayanan yaitu 2,95 “baik”.
7	Nurjihan (2016)	Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan e-	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP di Kecamatan Samarinda Kota dapat dilihat dari kesederhanaan

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
		KTP pada Kantor Kecamatan Samarinda Kota di Kota Samarinda	prosedur pelayanan, Kecamatan Samarinda Kota dalam prosedur pelayanan pembuatan e-KTP sudah sederhana dan tidak berbelit-belit. Waktu pelayanan, Kecamatan Samarinda Kota dalam penyelesaian pembuatan e-KTP belum sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur). Biaya/tarif pelayanan, dalam biaya pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Samarinda Kota dalam penerapannya sudah sesuai dengan Peraturan Walikota Samarinda Nomor 31 Tahun 2006 tentang Pembebasan Biaya Atas Pembuatan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, dan Kartu Tanda Penduduk untuk masyarakat dalam wilayah kota Samarinda. Perilaku pelaksana, pegawai kecamatan Samarinda Kota dalam kedisiplinan masih belum bersikap disiplin. Kesopanan pegawai kecamatan Samarinda Kota sudah bersikap sopan dalam memberikan pelayanan. Keramahan pegawai kecamatan Samarinda Kota dalam memberikan pelayanan sudah bersikap ramah.
8	Nurul Hidayah (2017)	Analisis tingkat kepuasan masyarakat Terhadap pelayanan pembuatan kartu Tanda penduduk elektronik (e-ktip) Menggunakan regresi logistik	Hasil penelitian ini yaitu besarnya pengaruh variabel independet terhadap variabel dependent yaitu 0,775 atau sebesar 77,5%. Terdapat dua variabel yang berpengaruh secara signifikan yaitu kejelasan petugas pelayanan dan keamanan lingkungan pelayanan. Berdasarkan odds ratio, urutan variabel yang paling berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan e-KTP yaitu keamanan lingkungan pelayan dengan nilai odds ratio 4,475. Dilanjutkan dengan variabel kejelasan petugas pelayanan dengan odds ratio 3,862. Variabel kepastian jadwal pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan dan kemampuan petugas pelayanan masing-masing memperoleh odds ratio 2,780, 2,489 dan 2,230
9	Nurlili dan Naiyun (2015)	Analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan selama ini sudah cukupbaik, namun ada beberapa sub variabel yang masih harus diperbaiki. Penulis memberikan beberapa saran dan masukan kepada instansi, diharapkan dapat berguna dan bermanfaat sehingga pelayanan yang dilakukan menjadi lebih baik.

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
		kabupaten bengkayang	
10	Citra Ajeng Armanda (2019)	analisis kualitas pelayanan perekaman ktp-el di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota surabaya	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan perekaman KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya adalah “BAIK”. Hal ini ditunjukkan dari hasil analisis deskriptif data jawaban responden yang mana mayoritas responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan perekaman KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya adalah baik.

## **BAB III**

### **KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS**

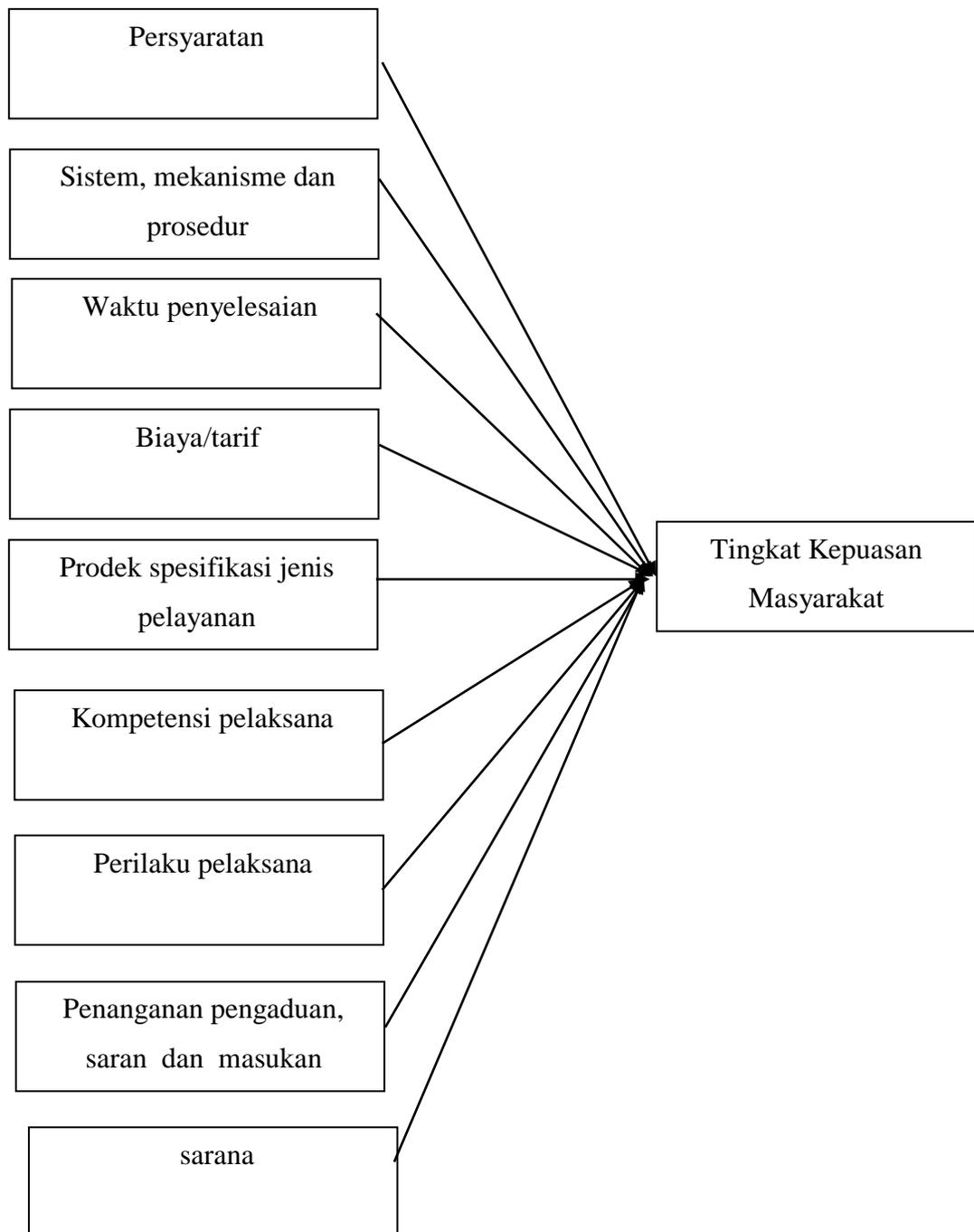
#### **3.1. Kerangka Konseptual**

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data atau informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

Dalam permenpan No.14 Tahun 2017 ada 9 variabel unsur yang menjadi focus dalam pelaksanaan survey kepuasan masyarakat yang terdiri dari :

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/tarif
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
9. Sarana

**Gambar 3.1**  
**Kerangka Penelitian**



### **3.2. Hipotesis**

Bahwa dari 9 unsur variabel, unsur kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang merupakan unsur yang paling berpengaruh pada tingkat kepuasan masyarakat dalam pembuatan EKTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara. Persyaratan pembuatan EKTP sudah banyak dijumpai dan dapat di akses melalui media online sehingga secara keseluruhan berkas persyaratan terlampir sama secara nasional.

## **BAB IV METODE PENELITIAN**

### **4.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif yaitu penelitian untuk memberikan gambaran lengkap mengenai survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Toraja Utara.

### **4.2 Lokasi Penelitian**

Dalam penelitian ini yang menjadi tempat pelaksanaan penelitian adalah Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara, dimulai dari 17 bulan Februari 2022 sampai dengan akhir bulan Maret Tahun 2022.

**Tabel 4.2**

**Jadwal Kegiatan Survey SKM**

No	Kegiatan	Tanggal Pelayanan
1	Persiapan	17-22 Februari 2022
2	Pengumpulan data/survey SKM	22 Feb -22 Maret 2022
3	Pengolahan Data	23-25 Maret 2022
4	Penyusunan dan Pelaporan	26-30 Maret 2022

Sumber : Data Primer diolah Tahun 2022

Berdasarkan tabel tersebut diatas, jadwal kegiatan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara dijadwalkan akan dilakukan dengan empat sesi selama kurun waktu 6 minggu dari bulan Februari sampai dengan Maret dengan rincian, yaitu sesi

persiapan yang akan dijadwalkan selama 6 hari yaitu pada tanggal 17-22 Februari pada minggu ketiga. Selanjutnya dilanjutkan pada sesi Pengumpulan data/survey SKM yang dijadwalkan sekitar 1 bulan dimulai dari tanggal 22 Februari sampai 22 Maret 2022. Setelah itu dilanjutkan sesi pengolahan Data selama 3 hari dimulai dari tanggal 23-25 Maret 2022. Dan terakhir dilakukan tahap Penyusunan dan Pelaporan selama 5 hari dimulai tanggal 26-30 Maret 2022.

### **4.3 Jenis dan Sumber Data**

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini sebagai berikut:

#### 1) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek penelitian dengan melakukan observasi, wawancara secara langsung dan mengisi kuisisioner.

#### 2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber seperti buku literatur, jurnal dan bacaan yang berhubungan dengan penelitian sebagai data yang mendukung dalam penyelesaian penelitian.

### **4.4 Prosedur Pengumpulan Data**

#### **4.1.1 Populasi dan Tehnik Pengambilan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Toraja Utara yang sedang mengurus pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara selama kurun waktu Tahun 2022 sampai pada bulan April, yaitu sekitar 200 orang.

#### 4.1.2 Teknik pengumpulan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus slovin.

Adapun Cara penentuan sampel menggunakan rumus slovin, yaitu:

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

Dari rumus diatas, n adalah jumlah sampel minimal, nilai N adalah populasi sedangkan nilai e adalah error margin. Berangkat dari ide perihal margin error inilah mungkin sang pencipta dari rumus ini memberikan kesempatan kepada para peneliti untuk menetapkan besar sampel minimal berdasarkan tingkat kesalahan atau margin of error. Margin of Error adalah 10%.  $n = N / (1 + (N \times e^2))$ , Sehingga:

$$n = 200 / (1 + (100 \times 0,1^2))$$

$$n = 200 / (1 + (100 \times 0,01))$$

$$n = 200 / (1 + 1)$$

$$n = 200 / 2$$

$$n = 100$$

Jadi dari 200 populasi, jumlah sampel yang akan diambil adalah 100 orang.

#### 4.5 Metode Pengumpulan Data

Menurut Riduwan (2009), metode pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Selain teknik pengumpulan data yang harus tepat, alat pengumpulan data juga harus baik. Dengan demikian, data yang dikumpulkan bersifat baik dan benar. Pengumpulan data pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Metode Kuisisioner

Menurut Sudjana (2005), metode kuisisioner yakni cara pengumpulan data dengan menggunakan daftar isian atau daftar pertanyaan yang telah disiapkan dan disusun sedemikian rupa sehingga responden hanya tinggal mengisi dan menandainya dengan mudah dan cepat. Untuk menilai Indeks Kepuasan masyarakat Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Toraja Utara berdasarkan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017.

2. Metode Wawancara

Menurut Sugiyono (2012) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil.

3. Metode Observasi

Menurut Sugiyono (2012) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan

psikologis. Dalam penelitian ini metode observasi digunakan untuk mengamati secara langsung bagaimana kualitas pelayanan pembuatan E-KTP.

#### 4. Metode Dokumentasi

Menurut Arikunto (2010) metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah dan sebagainya. Metode dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui jumlah populasi penelitian.

### **4.6 Metode dan Tehnik Analisis Data**

#### **4.6.1 Model Analisis Data**

Analisis deskripsi variabel dalam penelitian dilakukan untuk menggambarkan dan menguraikan objek setiap masing-masing variabel dengan sejelas mungkin.

#### **4.6.2 Tehnik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian kuantitatif dilakukan pada waktu pengumpulan data berlangsung. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban dari informan. Apabila jawaban informan setelah dianalisis ternyata belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan, sampai data dan informasi yang diperoleh dianggap memuaskan. dalam menganalisis data kuantitatif menggunakan Analisis Statistik Deskriptif.

Analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang

telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis ini berupa akumulasi data dasar dalam bentuk deskripsi semata dalam arti tidak mencari atau menerangkan saling hubungan, menguji hipotesis, membuat ramalan, atau melakukan penarikan kesimpulan.

Penelitian ini menggunakan Teknik analisis data SKM sesuai dengan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Tingkat Kepuasan Masyarakat, terdapat 9 unsur atau indicator yang dikaji dalam menghitung SKM.

Sebelumnya nomenklatur pengukuran tingkat kepuasan masyarakat menggunakan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Perubahan Indeks Kepuasan Masyarakat menjadi Survei Kepuasan PERMENPAN No. 16 Tahun 2014 terjadi karena prinsip pelayanan dinilai belum mampu memenuhi tuntutan dan aspirasi masyarakat akan pelayanan sesuai keputusan KEPMENPAN KEP/25/M. PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan (IKM), maka, pemerintah telah melakukan perubahan kebijakan. Perubahan tersebut dapat dilihat dengan ditetapkannya PERMENPANRB No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Terdapat 9 unsur atau indicator yang dikaji dalam menghitung SKM. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survey kepuasan masyarakat terhadap unsur-

unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Perpepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dan memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Berikut ini nilai persepsi dan interval SKM yang digunakan dalam penilaian 9 unsur SKM yang ditunjukkan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.6.** Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 –2,5996	25 –64,99	D	Tidak baik
2	2,60–3,064	65 – 76,60	C	Kurang baik

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval SKM</b>	<b>Nilai Interval Konversi SKM</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
3	3,0644 - 3,532	76,61– 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

Sumber :Kepmenpan Nomor 14 Tahun 2017